



Material de Apoio

Regras de Negócio Sabre DCP

GOL

www.voegol.com.br

Publicado em MAIO 2025



Sumário

	Pag.
1. Regras de remarcação involuntária	1
2. Regras de remarcação voluntária	3
3. Cancelamento (Bilhete Open)	4
4. Remarcação ou cancelamento após o voo (No-show)	6
5. Cancelamento de apenas um trecho	6
6. EMD-s de valor residual	7
7. Uso de EMD-s para terceiros	7
8. Pagamento com EMD (crédito)	7
9. Pagamento/Emissão	8
10. Waiver	8
11. Compra de receitas auxiliares	8
12. Account codes (promocodes), tarifas negociadas	9
13. Prazos/ hold	9
14. Comentários no Remarks	9
15. Troca de OAC	9
16. Links para consulta	10
17. Inserção de Infant em reserva emitida	11
18. ANAC 595 – Informação dos dados dos passageiros na reserva	11
19. Sabre DCP VoeBiz	12

Importante: Esse material não se aplica para reservas de grupos.

Regra de negócio DCP

Esse documento tem como objetivo informar as regras para utilização do Sabre modo DCP "Interface Gráfica", com isso, o agente de viagem fica ciente de que qualquer ação fora da regra descrita nesse documento, estará passiva a cobrança de penalidade conforme auditoria a ser realizada.

No acesso liberado as agências no Sabre DCP, não está liberado qualquer modificação/criação/remarcação em reservas de grupos. Reservas de grupos, serão tratadas em uma ferramenta específica.

1. Regras de remarcação Involuntária:

Voos que sofreram alteração/acomodação por parte da companhia:

Para todos os voos que sofreram alteração ou cancelamento por parte da GOL, os PNR impactados terão os novos voos em status WK ou WK/SC. Nesses casos seguir com a validação dos voos no campo "Alterar/Status Seg". O sistema revalidará automaticamente o VCR/Bilhete. Caso não tenha sido dada uma sugestão de voo ou caso o cliente não aceite o voo ofertado, poderá ser efetuada a remarcação pelo fluxo involuntário, observando os procedimentos estabelecidos pela GOL no documento específico "[Regras e Procedimentos para Remarcação Involuntária](#)", localizado em [Ícone Agências>Suporte Comercial>Regras de Negócio e Política>Regras e Procedimentos para Remarcação Involuntária](#).

Quando a remarcação involuntária é aplicável?

Conforme a ANAC400, clientes que sofreram acomodação de voos superior a 30 minutos em voo doméstico e 1 hora em voo internacional, é permitida remarcação sem custo pelo fluxo "Involuntário", respeitando a validade do bilhete, sendo passível de cobranças de multas em caso de irregularidade

Recomendamos que a nova data seja próxima a data o voo original e se mantenha a sazonalidade de baixa ou alta temporada, o sistema libera até 330 dias à frente do dia da busca, reforçamos que a nova remarcação deve estar dentro da validade do bilhete, ou seja se tem um bilhete válido até o mês de dezembro de 2025, a remarcação deve ser realizada até este mês, caso não seja cumprida é passível de geração de cobranças (ADM).

Se a acomodação feita pela companhia for inferior ao tempo mencionado, esta deverá seguir a remarcação pelo fluxo "Voluntário", sujeito a diferença tarifaria e cobrança de multas.

Reitineracões não são permitidas, exceto em casos involuntários que seja necessário realizar a troca de aeroporto na mesma cidade entre as bases relacionadas abaixo:

- São Paulo: GRU / VCP / CGH / SJK
- Rio de Janeiro: GIG / SDU
- Rio Grande do Sul: POA / CXJ
- Paraná: LDB / MGF / CWB e IGU / CAC
- Santa Catarina: FLN / NVT / JOI
- Argentina: (EZE/AEP)

A GOL não oferecerá facilidades de transporte para as mudanças de aeroportos ficando o cliente responsável pelo custo e meios de chegar até o Aeroporto de origem.

IMPORTANTE: Para remarcação involuntária, caso tenha ocorrido acomodação no voo, o cliente terá direito apenas 1 (uma) alteração sem custo, se desejar fazer novas remarcações seguirá conforme regra tarifaria no fluxo de remarcação voluntária.

2. Regras de remarcação Voluntária:

Para casos de alteração voluntária, deve ser realizada a reemissão do ticket, respeitando as penalidades conforme as regras tarifárias contratadas no ato da emissão original. É possível fazer a alteração da reserva, reemitir o bilhete para uma tarifa superior ou inferior à originalmente contratada.

Em caso de valor superior, além da taxa de remarcação, deve ser paga a diferença tarifária. Utilizar as formas de pagamento aceitas de acordo com a regra de negócio do segmento. E em caso de troco o valor residual pode ser mantido em EMD-S valor residual (EMD-S Residual Value). Pelo DCP Sabre não é permitido o reembolso do valor residual.

No caso de reitinação em remarcação voluntária o novo voo pode ser alterado para qualquer temporada (baixa ou alta), nacional ou internacional, seguindo a regra tarifária e sujeito à aplicação de devidas penalidades e diferença tarifária.

Importante: Caso a forma do pagamento original tenha sido faturada, não é possível gerar EMD-S, pelo DCP, portanto, se houver uma alteração voluntária com residual a ser devolvido, o procedimento deverá ser efetuado pelo site B2B.

RECEITAS AUXILIARES: Ao realizar qualquer tipo de troca de voo, seja voluntária ou involuntária, inclusive em casos de mudança do número do voo, será necessário vender novamente o Ancillary/serviço e associar o EMD para este novo bilhete.

3. Cancelamento (Bilhete Open):

Ao realizar um cancelamento o cliente terá as seguintes opções:

Bilhete com Status Open: Poderão realizar o cancelamento dos voos no campo "itinerário" e deixar os bilhetes em aberto. Os números dos bilhetes devem ser anotados para futuras remarcações. Esses bilhetes terão como prazo de **validade 12 meses (para voar ou pedir reembolso)** a contar da data da emissão. As penalidades e diferença tarifária, quando aplicáveis, serão cobradas no momento da remarcação ou cancelamento do bilhete, conforme regra tarifária.

IMPORTANTE: Para solicitação de reembolso ou remarcação de bilhete OPEN (mesmo que o itinerário não esteja mais no PNR) após a data de embarque do primeiro voo, será cobrado a taxa de No-Show por trecho. Consulte as regras tarifárias.

Cancelamento com crédito EMDs: No DCP é permitido efetuar o cancelamento e manter o valor em EMDs, desde que a forma de pagamento tenha sido efetuado com cartão. No site B2B permite deixar o valor em EMDs independente da forma de pagamento.

A validade do crédito é de 12 meses a contar da data da criação.

Cancelamento e reembolso forma original de pagamento: Solicitações de cancelamento seguido de reembolso deverão ser realizadas pelo portal B2B. O reembolso está sujeito penalidades conforme regra tarifaria adquirida.

Importante: Não é permitido solicitação de reembolso direto na ferramenta Sabre DCP, Reembolsos solicitados por essa aplicação estarão sujeitos a cobrança de ADM.

* **Importante:** Não é permitido realizar o estorno VOID pelo DCP. O VOID pode ser efetuado pelo site B2B. O VOID se aplica quando o cancelamento é feito no mesmo dia da compra até às 23h59.

Cancelamento dentro das 24 horas da compra: Solicitação de cancelamento de reservas emitidas dentro das 24 horas da compra, com antecedência maior que 7 dias da data do voo deve ser realizada pelo portal B2B. O prazo de reembolso é de 7 dias corridos, conforme a ANAC 400.

4. Remarcação ou cancelamento após o voo (No-show):

Regra para voos Doméstico ou Internacionais:

A taxa de remarcação ou cancelamento após o voo (no-show) passa a ser recolhida/cobrada quando realizada a remarcação ou reembolso do bilhete e seguirão com as taxas conforme a data de remarcação ou reembolso:

- Se a remarcação ou reembolso do bilhete ocorrer antes da data do primeiro voo, o sistema irá cobrar como uma taxa de remarcação ou cancelamento antes do voo.

- Remarcações ou reembolsos que ocorrerem após a data de embarque do primeiro voo, o sistema irá cobrar como uma taxa de remarcação ou cancelamento após o voo (no-show). Respeitando a regra tarifaria.

5. Cancelamento do voo de ida mantendo a volta para bilhetes ida e volta obrigatório:

Para atender a Resolução 400 da ANAC, Capítulo II, Seção I, Art.19: Em caso de necessidade de cancelamento do trecho de ida mantendo o trecho de volta, o agente de viagem deverá seguir as orientações:

✓ O procedimento deve ser feito antes do horário de partida do voo de ida. Exemplo: Horário do embarque: 10h00 cliente pode cancelar a ida (R400) e será cobrada a taxa de cancelamento até às 10h00, mantendo o trecho de volta sem cobrança.

✓ Taxas para o voo cancelado deverão ser aplicadas de acordo com a regra de família de tarifas adquirida para o voo cancelado e não será aplicada nenhuma taxa ou multa para o voo mantido. (Lembrando que se trata de tarifa com restrição ida e volta obrigatória, portanto o valor a ser reembolsado será correspondente à taxa de embarque).

✓ Se o cliente solicitar o cancelamento do voo de ida e manter o voo de volta, certifique-se que o voo de ida foi cancelado corretamente para que o voo de volta não seja cancelado automaticamente.

Importante: Caso haja algum valor para reembolso além da taxa de embarque, o procedimento não poderá ser realizado via DCP. Neste caso entrar em contato com a CRC.

- ✓ Confirmar os dados de segurança da informação: nome do passageiro, data e trecho;
- ✓ Se houver mais de um cliente na reserva e o cancelamento não for para todos os passageiros realize a divisão do PNR antes de seguir com a alteração;
- ✓ Verificar a família de tarifas dos trechos existentes, analisar as regras e verificar as restrições para a solicitação.
- ✓ Informar as regras da tarifa vigente para ao Cliente;

6. EMD-s de valor residual:

O crédito terá validade de 12 meses a contar da data da criação e poderá ser utilizado como forma de pagamento para outro passageiro (somente via DCP), ou para o mesmo passageiro pelo site B2B ou DCP.

7. Uso de EMD-s para terceiros:

No DCP com o crédito em EMD-s é possível emitir passagens para outro passageiro que não o original do crédito gerado.

8. Pagamento com EMD-s (crédito):

Será possível emissão de uma reserva usando como forma de pagamento o EMD-s, caso haja diferença entre o valor de EMD-s e o valor a pagar, o sistema irá cobrar a diferença tarifária com as formas de pagamento disponíveis. Caso tenha sobra, essa deverá ser mantida em um novo número de EMD-s desde que o pagamento da reserva original tenha sido cartão de crédito.

Observação: Somente é permitido utilizar 1(um) EMD-s por passageiro. Caso haja sobra, esta deverá ser mantida em 1 (um) EMD-s residual e então utilizá-lo para o pagamento para outro passageiro na reserva.

IMPORTANTE: Pelo DCP não é possível gerar saldo residual em EMD-s caso a forma de pagamento original tenha sido faturado.

Observação: No site B2B é possível manter o valor em EMD-s independente da forma de pagamento original.

9. Pagamento/Emissão:

Será possível criar reservas na ferramenta Sabre. As formas de pagamento que estão habilitadas no momento são: faturado, cartão de crédito, EMD-s e múltiplas formas (cartão + faturado). Para múltiplas formas de pagamento o sistema não está permitindo parcelamento.

Não é permitida a utilização de mais de 1(um) EMD-s para o mesmo passageiro na mesma reserva.

Importante: É de responsabilidade da agência efetuar o pagamento conforme a sua regra de negócio junto à companhia.

10. Waiver

Na compra com EMD-s é permitida a utilização do (Waiver 08 - AE NOT APPLICABLE)" na tela 30. A aplicação de Waiver não é permitida em nenhum outro cenário, estando sujeito a auditoria.

11. Compra de receitas auxiliares:

No Sabre está habilitada a funcionalidade de compra de outros serviços, tais como: Assento, bagagens extras, e Voe e Junto. Através da função Taxas/Serviços. Se após a compra dos serviços adicionais houver remarcação nas reservas, será necessário reassociar os serviços aos novos bilhetes ou efetuar um Exchange do EMD-a em casos de troca de rota. EX. GIG/REC direto foi alterado para voo com conexão. Seguir conforme fluxo no "Procedimento Sabre: Sabre" **Importante:** Lembrando que **não é permitido** o serviço Voe Junto em voos de conexão para passageiros de 8 a 15 anos. A ferramenta não tem restrição para tal regra, é de responsabilidade da agência se atentar a política do serviço adquirido.

12. Account codes (promocodes), tarifas negociadas:

Conforme informado no documento "Procedimentos Sabre – Sabre", no momento de busca do voo, para iniciar o fluxo da compra, será necessário inserir no campo "Código contábil" o promocode de uso da agencia (se houver) para que o sistema carregue o desconto. Na tela de precificação, item "Fare Base" categoria 25, poderá confirmar se o desconto foi aplicado corretamente. Após a emissão do bilhete não será possível incluir o promocode.

13. Prazos/ hold:

Para seguir conforme os prazos abaixo, deverá seguir conforme procedimento enviado no "Procedimentos Sabre – Sabre".

Antecedência ao embarque	Prazo para pagamento da reserva
Até 24h antes do embarque	1 hora
Entre 24 e 48h antes do embarque	12 horas
Entre 48 e 72h antes do embarque	24 horas
Entre 72 e 96h antes do embarque	48 horas
Mais de 96 horas antes do embarque	72 horas

14. Comentários no Remarks:

Sempre que fizer qualquer modificação ou inclusão na reserva, deverá inserir um comentário dentro no campo remark com a informação do que foi realizado no localizador.

15. Troca de OAC:

Quando a agência tiver mais de uma OAC as tratativas deverão ser feitas na OAC correspondente. Para mudar de OAC, deverá seguir conforme indicado no documento "Procedimentos Sabre – Sabre".

16. Links para consulta:

- Consulte pela Fare Base: <https://b2c.voegol.com.br/minhas-viagens/consulta-de-regras-tarifarias>
- Regras Tarifárias:
<https://www.voegol.com.br/tarifas>
- Política de aplicação de ADMs:
https://static.voegol.com.br/voegol/2023-12-22/G3-_General_ADM_Policy_-_Tkt_and_Booking_-_Site_and_BSP_NOV2023_-_V_Portugues.pdf#_ga=2.214138775.1859319577.1709042388-407221214.1709041779
- Consulte nossos materiais de Pronta Referência Emissão DCP:
<https://www.voegol.com.br/agencias/suporte-comercial>

17. Inserção de Infant em reserva emitida:

Atenção! Não é permitida a viagem aérea de recém-nascidos, mesmo com boa saúde, durante os sete dias posteriores ao nascimento.

Para SABRE todos os Passageiros tem Bilhete, mesmo sendo INFT, desta forma o Cliente também recebe a confirmação da reserva do INFT e o número do bilhete.

- Bebês de até 2 anos incompletos podem embarcar viajando no colo de um adulto responsável maior de 18 anos;
- Só é permitido um bebê de colo por cliente. Em caso de gêmeos, é preciso que haja dois adultos pagantes. Para mais informações, acesse o site da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC);
- A GOL não transporta crianças de 0 a 8 anos incompletos desacompanhadas de um responsável maior de 18 anos.

Pelo DCP (E-GOL) é possível realizar a emissão do adulto/INFANT na mesma reserva ou incluir o INFANT na reserva posteriormente.

18. ANAC 595 – Informação dos dados dos passageiros na reserva:

Resolução 595 da ANAC:

Proposta em 11 de novembro de 2020 pela Agência Nacional de Aviação Civil, a Resolução nº 595/2020 informa que será obrigatório o preenchimento do CPF e dados de contato, como telefone e e-mail, de cada um dos passageiros.

No DCP GUI é permitido inserir os dados do passageiro no momento da emissão e/ou após a emissão.

19. Sabre DCP VoeBiz:

O que é VoeBiz?

É um programa de fidelidade exclusivo para empresas.

No DCP GUI é possível incluir o número do VoeBiz no PNR.

Para mais informações acesse: <https://voebiz.smiles.com.br/home>

Importante: Lembramos que a GOL poderá emitir ADMs para qualquer tipo de irregularidade/uso indevido da ferramenta DCP

GOL