



Material de Apoio

Regras e procedimentos para remarcação involuntária

The GOL logo is displayed in a large, white, sans-serif font. The letters "G" and "O" are connected, and the "L" is separate. The logo is centered on a dark orange rectangular background. The background of the entire page is a collage of orange-toned images related to aviation, including airplane wings, engines, and fuselages.

www.voegol.com.br

Publicado em MAIO 2025

1. Objetivo:

Esta política tem como objetivo estabelecer e orientar as diretrizes para atuação das agências de viagem em relação aos voos que sofreram cancelamento ou alterações involuntárias.

2. Alcance:

Agências de Turismo, Operadoras, TMC'S, Consolidadoras, OTA ou qualquer agência que possua cadastro por meio OAC para a venda e emissão de bilhetes GOL.

Empresas que possuam cadastro por meio de OAC, UATP ou VoeBiz para compra direta com a GOL.

3. Definições:

WK: status no segmento cancelado.

SC: status no segmento do novo voo.

Reemissão de Bilhete: quando e usado?

Quando as características originais do bilhete são alteradas (origem, destino, quantidade de segmentos), neste caso é alterado o número do bilhete.

Revalidação de Bilhete: quando e usado?

Quando as características originais do bilhete são mantidas (origem, destino, quantidade de segmentos), se mantém o mesmo número de bilhete.

Fila 499:

Sempre que o voo sofrer um Schedule Change, o PNR será adicionado à fila 499 da agência, como forma de comunicá-la que houve uma alteração por parte da GOL.

O PNR é adicionado nesta fila logo depois da alteração, porém nem todos os PNRs precisam de gestão do voo, as alterações de até 30min são apenas informativas e o status do voo estará HK.

Para os PNRs com voos WK ou WKSC, é obrigatório que a agência faça a gestão e regularização dos voos e bilhetes.

Bilhete OPEN:**PNR com voo Acomodado (status WKSC):**

Sendo uma alteração/impacto superior à 30min, o cliente pode fazer a gestão involuntária até o horário do voo. Depois do horário do voo é considerado no-show sendo cabíveis as multas e diferença tarifária, se houver.

PNR com voo Cancelado (status WK):

O cliente pode fazer a gestão involuntária até o horário do voo. Após o horário do voo, o cliente tem direito ao valor pago, devendo arcar com as diferenças tarifárias. Neste caso não podemos cobrar no show uma vez que não havia voo ativo no PNR.

Reembolso do crédito pós acomodação:

Para ambos os casos, se o cliente antes da data do voo opta pelo cancelamento e crédito, se posteriormente solicitar reembolso, este deve ser integral.

CENÁRIOS DE ACOMODAÇÃO

Ocorrido e explicação do cenário	Canais para notificação	Qual é a regra para tomada de ação? O que é permitido?	Quais canais podem ser utilizados para fazer a regularização dessa reserva?
<p>Cancelamento sem reproteção: Voo G3 cancelado, porém, não é oferecida uma alternativa de voo pela GOL.</p> <p>Voo fica com status WK.</p>	<p>A GOL notifica imediatamente via e-mail e SMS para todos os contatos informados no PNR. Os clientes são direcionados para contato com o emissor para escolha de novo voo. Os agentes são direcionados ao Portal B2B, podendo também fazer a gestão nas demais ferramentas que possuem acesso.</p> <p>Além da notificação via e-mail, o PNR é adicionado a fila 499 do emissor.</p>	<p>Não é permitida a alteração do trecho, apenas a data ou cancelamento integral. O novo voo deve ser escolhido observando a validade do bilhete original.</p>	<p>A regularização pode ser feita pelo site B2B, DCP e SWS.</p>
<p>Alteração de até 30min: Voo G3 é alterado em até 30min.</p> <p>Status do voo HK.</p>	<p>A GOL notifica imediatamente via e-mail ou SMS todos os contatos informados no PNR. Em linha com a Resolução 400 ANAC, para estas alterações pequenas o cliente é apenas informado do novo voo, não sendo oferecida a opção para aceitar ou negar o voo proposto.</p> <p>Além da notificação via e-mail/SMS o PNR também é adicionado à fila 499, porém já constará com status HK.</p>	<p>E-mail informativo, não sendo possível alteração ou cancelamento involuntário. Qualquer alteração seguirá a regra tarifária.</p>	<p>Após envio da comunicação os voos já são regularizados automaticamente no PNR.</p>
<p>Alteração do voo da parceira: Voo da parceira sofre qualquer modificação.</p> <p>Status do voo WKSC</p>	<p>A GOL notifica imediatamente via e-mail ou SMS todos os contatos informados no PNR. Uma vez que o voo é da parceira a gestão deve ser realizada apenas pelo emissor.</p> <p>Além da notificação via e-mail/SMS o PNR também é adicionado à fila 499, porém já constará com status HK.</p>	<p>Não é permitida a alteração do trecho, apenas a data ou cancelamento integral.</p>	<p>O aceite do voo ou a escolha de um novo voo pode ser feita pelo site B2B, DCP e SWS. O cancelamento com reembolso integral pode ser feito pelo site B2B.</p>
<p>Alteração >30min e <1h: Voo G3 é alterado em 30min ou mais podendo chegar até 59min de atraso.</p>	<p>A GOL notifica imediatamente via e-mail ou SMS todos os contatos informados no PNR, informando qual o voo original cancelado e o novo voo. É oferecida a opção para confirmar o voo proposto ou escolher novo voo.</p> <p>Caso o cliente deseje novo voo é necessário contato com o emissor.</p> <p>Além da notificação via e-mail/SMS o PNR também é adicionado à fila 499.</p>	<p>Caso o Cliente não aceite o voo sugerido, ele pode entrar em contato com o emissor e escolher novo voo dentro da validade do bilhete ou reembolso integral.</p>	<p>Ao confirmar o voo no e-mail já é feita a regularização do PNR e do bilhete, o mesmo ocorre se esse aceite for feito no site B2B dentro do ambiente de acomodação. Para a regularização do PNR e do bilhete nos casos em que a acomodação proposta não atenda ao Cliente, a agência poderá utilizar os seguintes canais: Site B2B, DCP e SWS. O cancelamento integral deve ser feito pelo site B2B dentro do ambiente de acomodação</p>
<p>Alteração >1h ou Troca de aeroporto: Voo G3 é alterado em 1h ou mais</p>	<p>A GOL notifica imediatamente via e-mail ou SMS todos os contatos informados no PNR, informando qual o voo original cancelado e o novo voo. É oferecida a opção para confirmar o voo proposto ou escolher novo voo.</p> <p>Caso o cliente deseje novo voo é necessário contato com o emissor.</p> <p>Além da notificação via e-mail/SMS o PNR também é adicionado à fila 499.</p>	<p>Caso o Cliente não aceite o voo sugerido, ele pode entrar em contato com o emissor e escolher novo voo dentro da validade do bilhete ou reembolso integral.</p>	<p>Ao Confirmar o voo no e-mail já é feita a regularização do PNR e do bilhete, o mesmo ocorre se esse aceite for feito no site B2B dentro do ambiente de Acomodação. Para a regularização do PNR e do Bilhete nos casos em que a Acomodação proposta não atenda ao Cliente, a agência poderá utilizar os seguintes canais: site B2B, DCP e SWS. O cancelamento integral deve ser feito pelo site B2B dentro do ambiente de acomodação</p>

GOOL