

POLÍTICA DE ALTERACIONES INVOLUNTARIAS

(Schedule Change UN/TK)

Los procedimientos descritos en este documento pueden ser aplicados a todas las reemisiones efectuadas en todos los GDS y contempla cambios o cancelaciones de itinerarios que ocurren con una anticipación mayor a 48 horas de la fecha de partida del vuelo, y es aplicable solamente si el nuevo horario de partida programado es superior a 30 minutos con relación al horario de partida del vuelo original en caso de vuelos domésticos (BR-BR) y de 01 hora para vuelos internacionales.

Procedimiento

- *Cambios en vuelos operados por G3*

Se permiten cambios en vuelos directos o vuelos con conexión operados por G3, siempre que se mantengan el origen, el destino y el tipo de cabina (Económica o Premium Economy), así como la validez del billete y la tarifa. Adicionalmente, debe respetarse la jerarquía de clases conforme a la tabla incluida en el apartado "Clases para reemisión de reservas con cambios involuntarios".

El nuevo vuelo debe reservarse prioritariamente en la clase originalmente emitida o, si no hubiera disponibilidad, en la siguiente clase superior disponible a la del vuelo original, de acuerdo con la jerarquía de cada cabina, disponible en "Condiciones Generales", al final de este documento.

NOTA: No se permite el cambio a vuelos "marketing" de otra compañía (vuelos con código distinto de G3), ni a vuelos Codeshare (G3 como Marketing y otra aerolínea como Operating), excepto en casos de acuerdos de protección gestionados a través del Centro de Atención al Cliente.

En caso de acuerdos de protección en los que sea necesario el cambio a un vuelo Codeshare, comuníquese con la Central de Relación con el Cliente (CRC). Este escenario deberá ser analizado en función de posibles acuerdos de protección.

- *Cambios en vuelos Codeshare*

Se permiten cambios en vuelos directos o vuelos con conexión operados por la respectiva aerolínea asociada* o por G3, manteniendo siempre el origen, el destino y el tipo de cabina (Económica o Premium Economy), así como la validez del billete y la tarifa. Adicionalmente, debe respetarse la jerarquía de clases conforme a la tabla incluida en el apartado "Clases para reemisión de reservas con cambios involuntarios".

El nuevo vuelo debe reservarse prioritariamente en la clase originalmente emitida o, si no hubiera disponibilidad, en la siguiente clase superior disponible a la del vuelo original, de acuerdo con la jerarquía de cada cabina, disponible en "Condiciones Generales", al final de este documento.

Al realizar la reubicación en vuelos operados por aerolíneas asociadas (solo Codeshare), el agente deberá, preferentemente, seleccionar opciones que mantengan la cantidad de conexiones y segmentos del billete original.

* La aerolínea asociada operadora del vuelo original debe mantenerse.

NOTA: No se permite el cambio a vuelos "marketing" de otra compañía (vuelos con código distinto de G3).

- REEMBOLSO: La agencia emisora debe reembolsar los billetes en su propio sistema (GDS) cuando el vuelo reacomodado no atiende las necesidades del pasajero - utilizando correctamente el campo endoso, conforme tabla disponible en "Escenarios de utilización de Waiver".
- Se garantiza al pasajero el derecho a reprogramar su viaje para cualquier fecha, sin necesidad de respetar la temporada original del vuelo. Esta flexibilidad es válida tanto para vuelos domésticos como internacionales, dentro del período de validez del billete, con exención total de cargos por cambio y de diferencia tarifaria (en caso de existir).
- Cuando no existan alternativas de reacomodación en la misma cabina y sea necesaria la negociación de un downgrade, el agente deberá comunicarse con el Centro de Atención al Cliente – Proceso Específico.
- Billeto OPEN: Ante un cambio o afectación dentro de los plazos establecidos en esta política, el cliente podrá realizar la gestión involuntaria hasta el horario del vuelo. Después del horario

del vuelo, se considerará no-show, aplicándose las penalidades y diferencias tarifarias correspondientes, en caso de existir.

- Cuando se mantengan las características originales del billete: mismo origen y destino, igual cantidad de segmentos y sin cambio de fecha, el estado del vuelo se modificará únicamente a TK. En este caso, no será necesaria la reemisión del billete, ya que el sistema de GOL realizará automáticamente la revalidación. La agencia solo deberá aceptar el TK propuesto para que el estado cambie a HK.
- Cuando las características originales del billete sean alteradas, o sea, origen, destino, e cantidad de segmentos, en este caso, la agencia emisora del billete debe realizar la reemisión, generando un nuevo número de billete.
- No es necesaria autorización para reemisión involuntaria, dado que la información de alteración de horarios está en la reserva.
- No es permitido el cambio de cabina Económica para Premium Economy.

Escenarios de utilización de Waiver:

ATENCIÓN: En el campo endoso, el número del vuelo y fecha informadas deben referirse obligatoriamente al vuelo impactado (original). No colocar los datos del nuevo vuelo confirmado.

No requiere acción:

Alteración de número de vuelo:	Vuelo G3 cambia de número, manteniendo el horario (Status del vuelo TK) Solamente "Acepte" para que cambie a status HK
Alteración de horario vuelo G3:	Hasta 30min (Status de vuelo HK) – Vuelos Domésticos Hasta 1h para vuelos Internacionales

Acción aplicable:

PARAMETROS	Cancelación: Vuelo G3 cancelado, sin alternativa de vuelo Status del vuelo WK (UN)	Alteración de horario vuelo G3: > 30min BR-BR / Inter > 1h Status de vuelos WK/SC (UN/TK)	Alteración o cancelación de vuelo G3 solamente en la ventana operacional (dentro de las 48 hs.) Status de vuelos WK/SC
Campo Endoso	SKCHG DUE CLD G3XXXX/data	SKCHG G3XXXX/data	INVOL G3xxxx/data
Mercado	Todos	Vuelos BR-BR (doméstico) BR AIRPASS Vuelos Internacionales	Todos
Informaciones	GOL notifica por mensaje para la agencia emisora y envía para la cola del GDS	GOL notifica por mensaje para la agencia emisora y envía para la cola del GDS	GOL notifica por mensaje para la agencia emisora y envía para la cola del GDS
Regularización:	Reemisión Reembolso	Revalidación Reemisión Reembolso	Reemisión Reembolso

Reemisión	1. Condiciones de Alteración y Flexibilidad - Origen y Destino: Deben mantenerse los mismos puntos de la reserva original. <i>Excepción:</i> Es permitido el cambio de origen y destino en los casos de "Multi-Aeropuertos" (ej: Congonhas (CGH) y Guarulhos (GRU) – Ambos están localizados en "SAO"). <i>Multi-Aeropuertos:</i> SAO (CGH, GRU, VCP, SJK), BUE (AEP, EZE) y RIO (GIG, SDU). - Cambios de tramos (Ida y Vuelta): La alteración de ambos tramos sólo es permitida si: - El <i>Schedule Change</i> impacta ambos vuelos; o - La alteración en la vuelta es consecuencia directa de la alteración del tramo de ida o viceversa. NOTA: El período de permanencia del pasajero en destino debe ser honrado (la misma cantidad de días de la programación original), excepto caso que no haya alternativas de reacomodación y sea necesario acomodar al pasajero en el primer vuelo disponible. - Conexiones: Es permitido el cambio de vuelos directos para vuelos con conexión y viceversa. - Clase de Reserva: Mantener la clase original. En caso de no estar disponible, siga rigurosamente la tabla de jerarquía de clases disponible en "Condiciones Generales" en el final de este documento. - Al realizar la reacomodación en vuelos operados por parceras (codeshare), el agente debe, preferencialmente, seleccionar opciones que preserven la cantidad de conexiones segmentos del billete original. 2. Restricciones - Upgrade de Cabina: Está prohibido el cambio de clase Económica para Premium Economy. - Compañías Terceras: No está permitido la reacomodación en vuelos de otras empresas. En caso de cambio para vuelo Codeshare, entre en contacto con la Central de Relacionamento con el Cliente (CRC). Este escenario deberá ser analizado con base en potenciales acuerdos de reprotección. - Endoso: No es permitido el endoso de billete. 3. Procedimientos Técnicos para Reemisión: Para reemisiones ocurridas por Schedule Change (alteraciones realizadas por la compañía con más de 48 horas de anticipación, es obligatorio colocar la información 'Schedule Change' en el campo Endorsement/Restrictions y el indicador S-en el Fare Calculation. En caso de que la alteración ocurra dentro de la ventana operacional (menos de 48 horas del vuelo), la reemisión debe ser procesada como Involuntary Reroute (INVOL), utilizando la sigla 'INVOL' en endosos y el indicador I- en el cálculo tarifario - de acuerdo con la Resolución 735d – IATA.
Reembolso / Billeto OPEN	1. Al recibir el aviso de Schedule Change de la compañía, el agente debe hacer la tratativa de reacomodación junto al cliente antes de la fecha de vuelo original (evitando así caracterizar un no-show). 2. En caso de que el pasajero opte por la cancelación involuntaria, el reembolso deberá ser procesado de forma integral. 3. Atención: el reembolso involuntario como crédito (EMD – Valor Residual) no está disponible para GDS.

Condiciones Generales

Los procedimientos descriptos en este documento pueden ser aplicados a todas las reemisiones realizadas en cualquier GDS, en casos de alteraciones involuntarias.

- Cancelación de vuelo o ruta por motivos operacionales, comerciales, climáticos o estacionales;
- Nuevas rutas;
- Alteración de horario (Schedule Change) de partida o llegada;
- Cambio de número de vuelo;
- Cambio de aeropuerto, cuando el vuelo puede ser transferido de un aeropuerto para otro en la misma ciudad (ej: CGH → GRU);
- Problemas técnicos u operacionales.

En los casos en que el billete no es G3/127, deben ser seguidas las políticas de la compañía aérea emisora.

UN/TK

Status utilizados para indicar que el vuelo sufrió alguna alteración. UN para vuelos cancelados y TK para nuevos vuelos.

REVALIDACIÓN:

En caso de que el número de vuelo haya sido modificado con status UN/TK, esa información aparecerá en el status del vuelo y será necesaria aceptar el TK propuesto para que el status sea cambie para HK

REEMISIÓN:

Todos los billetes deben ser reemitidos siempre que ocurra un cambio de fecha, número de vuelo o alteración de segmento, las veces que sea necesarias, respetando las condiciones de esta política.

Alteración de cabina

En virtud de la imposibilidad de mantener la cabina Premium Economy, debido a falta de disponibilidad para acomodación, solicitamos que la agencia entre en contacto con CRC para evaluar las opciones disponibles.

Clases para reemisión de billetes con alteraciones involuntarias.

Siempre que fuese necesario realizar una tratativa de reacomodación involuntaria debido a que la reserva del cliente se encuentra con UN (vuelo alterado/cancelado involuntariamente) y/o TK (nuevo vuelo/horario propuesto), la acomodación debe ocurrir prioritariamente en la clase originalmente emitida o, si ésta no está disponible, en la próxima de la jerarquía disponible, conforme cuadro debajo:

Clases autorizadas

Cabina	Clases
C – Premium	C, L, F, D, I
Y – Economy	Y, T, J, W, P, E, A, U, N, B, O, M

Clases no autorizadas

Cabine	Classes
C – Premium	S
Y - Economy	G, H, K, Q, R, X, V, Z

NOTA: La jerarquía de clases es en orden que se presentan las clases en la búsqueda por Availability, o pantallas de consulta de inventario. El orden de la clase está de MAYOR para MENOR, de IZQUIERDA para DIRECHA.

Para una selección correcta de las clases, usar SIEMPRE en orden CRESCIENTE, o sea, de MENOR para MAYOR. Tabla válida solamente para vuelos MKT G3.

Prioridad de reruteo

Aeropuertos autorizados para cambio de origen o destino

ARGENTINA			BRASIL		
AEP	↔	EZE	GIG	↔	SDU
COR	⇒	AEP EZE MDZ ROS	CGH	↔	GRU VCP SJK
ROS	⇒	AEP EZE COR	CXJ	↔	POA
MDZ	⇒	AEP EZE COR ROS	FLN	↔	JOI NVT

LDB	↔	MGF
CWB	↔	MGF
CAC	↔	IGU

Restricciones

Cuando un itinerario de un billete emitido por otra compañía aérea (validating carrier) posee una conexión impactada por alteración de horario por parte de GOL, la agencia debe entrar en contacto con la compañía emisora (validating carrier) para obtener las orientaciones necesarias y seguir los procedimientos establecidos por la propia compañía emisora.

Informaciones Importantes

En caso de alteración UN/TK en que el vuelo original vuelve a aparecer en el sistema, la agencia puede restablecer la reserva en el vuelo original y reemitir los billetes, por más que la primera reemisión ya ha sido realizada siempre que sea conservado el origen, destino, clase de servicio (Económica o Premium Economy), así como la validez del billete y tarifa.

Cuando sea necesario pernocte, traslado, entre otros, la agencia deberá entrar en contacto con el Call Center de GOL para verificar y gestionar la autorización de las providencias adicionales antes de realizar una nueva reemisión.

Servicios y productos adicionales, como upgrade, asientos, equipaje, etc., deben ser incluidos en los nuevos vuelos vía contacto con call center.

Las informaciones mencionadas en esta política son obligatorias, el uso correcto del endoso y el cumplimiento de los procedimientos. En caso contrario, será auditada como alteración voluntaria, dando como resultado la emisión de un ADM. Observar que esas informaciones deben constar tanto en el billete como en BSPlink.