

POLITIQUE DE CHANGEMENTS INVOLONTAIRES

(Schedule Change UN/TK)

Les procédures décrites ci-dessous peuvent être appliquées à toutes les réémissions effectuées dans tous les GDS et concernent les changements ou annulations d'itinéraires qui surviennent plus de 48 heures avant le départ du vol, et uniquement si le nouvel horaire de départ prévu est supérieur de 30 minutes par rapport à l'heure de départ du vol original pour les vols domestiques (BR-BR) et de 1 heure pour les vols internationaux.

Procédure

Modifications sur les vols opérés par G3

Des modifications sont autorisées pour les vols directs ou les vols avec correspondance opérés par G3, en conservant toujours l'origine, la destination et le type de cabine (Économique ou Premium Économique), ainsi que la validité du billet et le tarif. De plus, la hiérarchie des classes doit être respectée selon le tableau inclus dans la section « Classes pour la réémission des réservations avec modifications involontaires ».

Le nouveau vol doit être réservé de préférence dans la classe initialement émise ou, si elle n'est pas disponible, dans la prochaine classe supérieure à celle du vol original, selon la hiérarchie de chaque cabine - disponible dans les « Conditions Générales » à la fin de ce document.

REMARQUE: Il n'est pas permis de changer pour un vol « marketing » d'une autre compagnie (vol avec un code différent de G3), ni pour les vols Codeshare (G3 comme Marketing et une autre compagnie aérienne comme Exploitant), sauf pour les accords de reprotection via le Centre de Relation Client.

En cas d'accords de reprotection, lorsque le changement pour un vol Codeshare est nécessaire, contactez le Centre de Relation Client (CRC). Ce scénario doit être analysé sur la base de potentiels accords de reprotection.

- *Modifications de vols en codeshare*

Les modifications sont autorisées pour les vols directs ou les vols avec correspondance opérés par le partenaire respectif* ou les vols opérés par G3, en conservant toujours le point de départ, la destination et le type de cabine (Économique ou Premium Economy), ainsi que la validité du billet et le tarif. De plus, la hiérarchie des classes doit être respectée selon le tableau inclus dans la section « Classes pour la réémission des réservations avec modifications involontaires ».

Le nouveau vol doit être réservé de préférence dans la classe émise à l'origine ou, si celle-ci n'est pas disponible, dans la prochaine classe supérieure disponible par rapport à celle du vol original, conformément à la hiérarchie de chaque cabine - disponible dans les « Conditions Générales », à la fin de ce document.

Lors de la réacommodation sur des vols opérés par des partenaires (uniquement Codeshare), l'agent doit de préférence choisir des options qui conservent le nombre de correspondances et de segments du billet original.

* Il faut conserver le partenaire opérant le vol original.

REMARQUE : Il n'est pas permis de changer pour un vol « marketing » d'une autre compagnie (vol avec un code différent de G3).

- REMBOURSEMENT: L'agence émettrice doit rembourser les billets dans son propre système (GDS) lorsque le vol réaffecté ne répond pas aux besoins du passager - en utilisant correctement le champ Endossement, selon le tableau disponible dans "Scénarios et utilisation du Waiver".

- Il est garanti au passager le droit de reprogrammer son voyage à n'importe quelle date, sans avoir à respecter la saison initiale du vol. La flexibilité s'applique aussi bien aux vols nationaux qu'internationaux, pendant la validité du billet, avec exemption totale des frais de modification et de la différence de tarif (le cas échéant).
- Lorsqu'il n'y a pas d'alternatives pour un hébergement dans la même cabine et qu'il est nécessaire de négocier un déclassement, l'agent doit contacter le Centre de Relation Client – Processus Spécifique.
- Billet OPEN: Modification/impact avec les horaires établis dans cette politique, le client peut gérer involontairement jusqu'à l'heure du vol. Après l'heure du vol, c'est considéré comme un no-show, des frais et la différence tarifaire peuvent s'appliquer, le cas échéant.
- Lorsque les caractéristiques originales du billet sont maintenues : même origine et destination, même nombre de segments, sans changement de date, le statut du vol sera simplement modifié en TK. Dans ce cas, il ne sera pas nécessaire de réémettre le billet, car le système de GOL le revalidera automatiquement. L'agence devra seulement accepter le TK proposé afin que le statut soit changé en HK.
- Cas où les caractéristiques originales du billet sont modifiées, c'est-à-dire le départ, la destination et le nombre de segments. Dans ces cas, l'agence émettrice du billet doit procéder à une réémission, générant un nouveau numéro de billet.
- Aucune autorisation n'est nécessaire pour la réémission involontaire, puisque l'information sur le changement d'horaires est dans la réservation.

Scénarios et utilisation de la dérogation:

ATTENTION: Dans le champ Endossement, le numéro du vol et la date indiqués doivent obligatoirement se référer au vol impacté (original), et non aux informations du nouveau vol confirmé.

Aucune action applicable:

Changement de numéro de vol :	Le vol G3 change de numéro, tout en gardant l'horaire (Statut du vol TK) Seulement "Accepté" pour changement de statut HK
Changement d'horaire du vol G3 :	Jusqu'à 30 min (état du vol HK) – Vols domestiques Jusqu'à 1 h pour les vols internationaux

Action applicable:

PARAMÈTRES	Annulation : Vol G3 annulé, sans alternative de vol. Statut du vol WK	Changement d'horaire du vol G3 : > 30 min BR-BR / Inter > 1 h Statut des vols WK/SC	Changement ou annulation de vol G3 Seulement pendant la fenêtre opérationnelle (dans les 48 h.) Statut des vols WK/SC
Champ de endossement	SKCHG DUE CLD G3XXXX/données	SKCHG G3XXXX/données	INVOL G3xxxx/données
Marché	Tous	Vols BR-BR (domestiques) BR AIRPASS Vols internationaux	Tous
Informations	GOL notifie par messagerie l'agence émettrice et envoie à la file du GDS	GOL notifie par messagerie l'agence émettrice et envoie à la file du GDS	GOL notifie par messagerie l'agence émettrice et envoie à la file du GDS
Régularisation:	Réémission Remboursement	Revalidation Réémission Remboursement	Réémission Remboursement

Réémission	1. Conditions de changement et de flexibilité • Origine et Destination : Les mêmes points que la réservation originale doivent être conservés. ◦ <i>Exception:</i> Il est permis de changer l'origine et la destination dans les cas de « Multi-Aéroports » (ex : Congonhas (CGH) et Guarulhos (GRU) – Les deux sont situés à « SAO »). ◦ <i>Multi-Aéroports:</i> SAO (CGH, GRU, VCP, SJK), BUE (AEP, EZE) et RIO (GIG, SDU). • Modification des trajets (aller-retour): La modification des deux trajets n'est autorisée que si: 1. Le <i>Schedule Change</i> impacte les deux vols ; ou 2. Le changement au retour est la conséquence directe de la modification du trajet à l'aller ou vice versa. 3. REMARQUE: La durée du séjour du passager à destination doit être respectée (le même nombre de jours que prévu dans le programme original), sauf s'il n'y a pas d'alternatives d'hébergement et qu'il est nécessaire de loger le passager sur le premier vol disponible. • Connexions : Il est permis de changer des vols directs pour des vols avec escale et vice-versa. • Classe de Réserve : Conservez la classe originale. Si elle n'est pas disponible, suivez strictement le tableau de hiérarchie des classes disponible dans « Conditions Générales », à la fin de ce document. • Lors de la réaffectation sur des vols opérés par des partenaires (uniquement en partage de code), l'agent doit de préférence choisir des options qui préservent le nombre de correspondances et de segments du billet original. 2. Restrictions • Surclassement de cabine : Il est interdit de passer de la classe Économique à la Premium Economy. • Compagnies tierces : Il n'est pas permis d'être réaccommodé sur des vols d'autres compagnies. En cas de changement pour un vol en partage de code, contactez le Centre de Relation Client (CRC). Cette situation devra être analysée en fonction des accords potentiels de réacheminement. • Endossement : L'endossement du billet n'est pas autorisé. 3. Procédures Techniques pour la Réémission Pour les réémissions dues à un changement d'horaire (modifications effectuées par la compagnie plus de 48 heures à l'avance), il est obligatoire d'insérer l'information 'Schedule Change' dans le champ Endorsement/Restrictions et l'indicateur S- dans le Calcul des Tarifs. Si la modification survient dans la fenêtre opérationnelle (moins de 48 heures avant le vol), la réémission doit être traitée comme un Itinéraire Forcé (INVOL), en utilisant l'abréviation 'INVOL' dans les endossements et l'indicateur I- dans le calcul tarifaire – conformément à la Résolution 735d – IATA.
Remboursement / Billet OPEN	1. Lors de la réception de l'avis de Schedule Change de la compagnie, l'agent doit s'occuper de la réaccommodation avec le client avant la date du vol original (afin d'éviter qu'il soit considéré comme un no-show). 2. Si le passager choisit l'annulation involontaire, le remboursement doit être effectué dans son intégralité. 3. Attention : le remboursement involontaire en crédit (EMD – Valeur Résiduelle) n'est pas disponible pour le GDS.

Conditions Générales

Les procédures décrites dans ce document peuvent être appliquées à toutes les réémissions effectuées dans n'importe quel GDS, en cas de modifications involontaires.

Annulation de vol ou d'itinéraire, pour des raisons opérationnelles, commerciales, climatiques ou saisonnières ;

- Nouveaux itinéraires ;
- Changement d'horaire (Schedule Change) de départ ou d'arrivée ;
- Changement de numéro de vol ;
- Changement d'aéroport, lorsque le vol peut être transféré d'un aéroport à un autre dans la même ville (ex : CGH → GRU) ;
- Problèmes techniques ou opérationnels.

Dans les cas où le billet n'est pas G3/127, il faut suivre les politiques de la compagnie aérienne émettrice.

UN/TK

Statuts utilisés pour indiquer qu'un vol a subi des modifications. UN pour les vols annulés et TK pour les nouveaux vols.

RÉVALIDATION:

Si seul le numéro de vol a été modifié avec le statut UN/TK, cette information apparaîtra dans le statut du vol et il faudra accepter le TK proposé pour que le statut passe à HK.

RÉÉMISSION:

Tous les billets doivent être réémis chaque fois qu'il y a un changement de date et de numéro de vol ou une modification du segment, autant de fois que nécessaire, tant que les conditions de la politique sont respectées.

Changement de cabine

En raison de l'impossibilité de maintenir la cabine Premium Economy, en raison de l'indisponibilité de l'hébergement, nous demandons à l'agence de contacter le CRC pour réévaluer les options disponibles.

Classes pour la réémission de billets avec modifications involontaires.

Chaque fois qu'il est nécessaire de procéder à une réacommodation involontaire en raison d'une réservation client impliquant UN (vol modifié/annulé involontairement) et/ou TK (nouveau vol/horaires proposés), l'hébergement doit se faire prioritairement dans la classe initialement émise ou, si celle-ci n'est pas disponible, dans la suivante selon la hiérarchie disponible ci-dessous:

Classes autorisées

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

Classes non autorisées

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

NOTA: La hiérarchie des classes est l'ordre présenté des classes lors de la recherche de disponibilité ou des écrans de consultation d'inventaire. L'ordre des classes va de la PLUS GRANDE à la PLUS PETITE, de GAUCHE à DROITE.

Pour choisir correctement les classes, utilisez TOUJOURS dans l'ordre CROISSANT, c'est-à-dire de LA PLUS PETITE à LA PLUS GRANDE. Tableau valide uniquement pour les vols MKT G3.

Priorité de réitération

Aéroports autorisés pour le changement de départ ou d'arrivée

ARGENTINE			BRÉSIL		
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

Restrictions

Lorsque l'itinéraire d'un billet émis par une autre compagnie aérienne (transporteur validant) a une correspondance affectée par un changement d'horaire de la part de GOL, l'agence doit contacter la compagnie émettrice (transporteur validant) pour obtenir des instructions et suivre les procédures établies par la compagnie émettrice elle-même

Informations importantes

Dans les cas de modification UN/TK où le vol original réapparaît dans le système, l'agence peut rétablir la réservation sur le vol original et réémettre le billet, même si la première réémission a déjà été faite. À condition que l'origine, la destination, la classe de service (Économique ou Premium Economy), ainsi que la validité du billet et le tarif soient maintenus.

Lorsque qu'un hébergement de nuit, un transfert ou autres soit nécessaire, l'agence devra contacter le centre d'appels de GOL pour vérifier l'autorisation avant de procéder à une nouvelle émission.

Les services et produits supplémentaires, comme la surclassement, les sièges, les bagages, etc., doivent être inclus dans les nouveaux vols en contactant le centre d'appels. Les informations mentionnées dans cette politique sont obligatoires, l'utilisation correcte de l'endossement et le respect des procédures.

Sinon, cela sera audité comme une modification volontaire, ce qui entraînera l'émission d'ADM. Notez que ces informations doivent figurer à la fois sur le billet et sur BSPlink.