

POLÍTICA DE ALTERAÇÕES INVOLUNTARIAS

(Schedule Change UN/TK)

Os procedimentos descritos abaixo, podem ser aplicados em todas as reemissões efetuadas em todos os GDSs e contemplam as mudanças ou cancelamentos de itinerários que ocorrem com mais de 48 horas de antecedência à partida do voo, e somente se o novo horário de partida programado for superior a 30 minutos em relação ao horário de partida do voo original em caso de voos domésticos (BR-BR) e 01 hora para voos Internacionais.

Procedimento

- *Alterações em voos operados por G3*

São permitidas alterações para voos diretos ou voos com conexão operados por G3, sempre mantendo a origem, destino e tipo de cabine (Econômica ou Premium Economy), assim como a validade do bilhete e tarifa. Adicionalmente, a hierarquia de classes deve ser respeitada conforme a tabela inclusa no item "Classes para reemissão de reservas com alterações involuntárias".

O novo voo deve ser reservado prioritariamente na classe originalmente emitida ou, se esta não houver disponibilidade, na próxima classe disponível superior à classe do voo original, de acordo com a hierarquia cada cabine - disponível em "Condições Gerais", no final deste documento.

NOTA: Não é permitida a alteração para voo "marketing" de outra empresa (voo com código diferente de G3), e para voos Codeshare (G3 como Marketing e outra companhia aérea como Operating), exceto para acordos de reproteção através do Centro de Relacionamento ao Cliente.

Em caso de acordos de reproteção, quando for necessário a troca para voo Codeshare, entre em contato com a Central de Relacionamento com o Cliente (CRC). Esse cenário deverá ser analisado com base em potenciais acordos de reproteção.

- *Alterações em voos Codeshare*

São permitidas alterações para voos diretos ou voos com conexão operados pela respectiva parceira* ou voos operados por G3, sempre mantendo a origem, destino e tipo de cabine (Econômica ou Premium Economy), assim como a validade do bilhete e tarifa.

Adicionalmente, a hierarquia de classes deve ser respeitada conforme a tabela inclusa no item "Classes para reemissão de reservas com alterações involuntárias".

O novo voo deve ser reservado prioritariamente na classe originalmente emitida ou, se esta não houver disponibilidade, na próxima classe disponível superior à classe do voo original, de acordo com a hierarquia cada cabine - disponível em "Condições Gerais", no final deste documento.

Ao realizar a reacomodação em voos operados por parceiras (apenas Codeshare), o agente deve, preferencialmente, selecionar opções que preservem a quantidade de conexões e segmentos do bilhete original.

* A parceira operadora do voo original deve ser mantida.

NOTA: Não é permitida a alteração para voo "marketing" de outra empresa (voo com código diferente de G3).

- REEMBOLSO: A agência emissora deve reembolsar os bilhetes em seu próprio sistema (GDS) quando o voo reacomodado não atende as necessidades do passageiro - utilizando corretamente no Campo Endosso, conforme tabela disponível em "Cenários e utilização de Waiver".
- Fica assegurado ao passageiro o direito de remarcar sua viagem para qualquer data, sem a necessidade de observar a temporada original do voo. A flexibilidade é válida tanto para voos domésticos quanto internacionais, dentro da validade do bilhete, com isenção total de taxas de alteração e de diferença de tarifa (caso exista).

- Quando não houver alternativas para acomodação na mesma cabine e houver necessidade de negociação de downgrade, o agente deverá entrar em contato com o Centro de Relacionamento com o Cliente – Processo Específico.
- Bilhete OPEN: Alteração/impacto com os tempos estabelecidos nesta política, 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.
- Quando as características originais do bilhete são mantidas: mesma origem e destino, mesma quantidade de segmentos, sem alteração de data, o status do voo será alterado apenas para TK. Neste caso, não será necessária a reemissão do bilhete, pois o sistema da GOL revalidará automaticamente. A agência só deverá aceitar o TK proposto para que o status seja alterado para HK.
- Casos em que as características originais do bilhete sejam alteradas, ou seja, origem, destino, e quantidade de segmentos, nestes casos, a agência emissora do bilhete deve realizar a reemissão, gerando um novo número de bilhete.
- Não é necessária autorização para reemissão involuntária, já que a informação de alteração de horários está na reserva.
- Não é permitido a troca de cabine Econômica para Premium Economy.

Cenários e utilização de Waiver:

ATENÇÃO: No Campo Endosso, a numeração do voo e a data informadas devem referir-se obrigatoriamente ao voo impactado (original), e não aos dados do novo voo confirmado.

Não há ação aplicável:

Alteração de numeração de voo:	Voo G3 troca de número, mantendo o horário (Status do voo TK) Somente "Aceite" para mudança de status HK
Alteração de horário voo G3:	Até 30min (Status do voo HK) – Voos Domésticos Até 1h para voos Internacionais

Ação aplicável:

PARAMETROS	Cancelamento: Voo G3 cancelado, sem alternativa de voo. Status do voo WK	Alteração de horário voo G3: > 30min BR-BR / Inter > 1h Status dos voos WK/SC	Alteração ou cancelamento de voo G3 Somente na janela operacional (dentro das 48 hs.) Status dos voos WK/SC
Campo Endosso	SKCHG DUE CLD G3XXXX/data	SKCHG G3XXXX/data	INVOL G3xxxx/data
Mercado	Todos	Voos BR-BR (doméstico) BR AIRPASS Voos Internacionais	Todos
Informações	A GOL notifica por mensagem para a agência emissora e envia para a fila do GDS	A GOL notifica por mensagem para a agência emissora e envia para a fila do GDS	A GOL notifica por mensagem para a agência emissora e envia para a fila do GDS
Regularização:	Reemissão Reembolso	Revalidação Reemissão Reembolso	Reemissão Reembolso

Reemissão	1. Condições de Alteração e Flexibilidade • Origem e Destino: Devem ser mantidos os mesmos pontos da reserva original. - o <i>Exceção</i>: É permitida a troca de origem e destino nos casos de "Multi-Aeroportos" (ex: Congonhas (CGH) e Guarulhos (GRU) – Ambos estão localizados em "SAO"). - o <i>Multi-Aeroportos</i>: SAO (CGH, GRU, VCP, SJK), BUE (AEP, EZE) e RIO (GIG, SDU). • Alteração de Trechos (Ida e Volta): A alteração de ambos os trechos só é permitida se: 1. O <i>Schedule Change</i> impactar ambos os voos; ou 2. A alteração na volta for consequência direta da mudança no trecho de ida ou vice-versa. NOTA: O período de permanência do passageiro no destino deve ser honrado (a mesma quantidade de dias da programação original), exceto caso não haja alternativas de acomodação e seja necessário acomodar o passageiro no primeiro voo disponível. • Conexões: É permitida a alteração de voos diretos para voos com conexão e vice-versa. • Classe de Reserva: Mantenha a classe original. Caso não esteja disponível, siga rigorosamente a tabela de hierarquia de classes disponível em "Condições Gerais", no final deste documento. • Ao realizar a reacomodação em voos operados por parceiras (apenas Codeshare), o agente deve, preferencialmente, selecionar opções que preservem a quantidade de conexões e segmentos do bilhete original. 2. Restrições • Upgrade de Cabine: É proibida a troca da classe Econômica para a Premium Economy. • Companhias Terceiras: Não é permitida a reacomodação em voos de outras empresas. Em caso de troca para voo Codeshare, entre em contato com a Central de Relacionamento com o Cliente (CRC). Esse cenário deverá ser analisado com base em potenciais acordos de reproteção. • Endosso: Não é permitido o endosso do bilhete. 3. Procedimentos Técnicos para Reemissão Para reemissões decorrentes de Schedule Change (alterações feitas pela companhia com mais de 48 horas de antecedência), é obrigatório inserir a informação 'Schedule Change' no campo Endorsement/Restrictions e o indicador S- no Fare Calculation. Caso a alteração ocorra dentro da janela operacional (menos de 48 horas do voo), a reemissão deve ser processada como Involuntary Reroute (INVOL), utilizando a sigla 'INVOL' nos endossos e o indicador I- no cálculo tarifário - de acordo com a Resolução 735d – IATA.
Reembolso / Bilhete OPEN	1. Ao receber o aviso de Schedule Change da companhia, o agente deve fazer a tratativa de reacomodação junto ao cliente antes da data do voo original (evitando assim caracterizar um no-show). 2. Caso o passageiro opte pelo cancelamento involuntário, o reembolso deverá ser processado de forma integral. 3. Atenção: o reembolso involuntário em crédito (EMD – Valor Residual) não está disponível para GDS.

Condições Gerais

Os procedimentos descritos neste documento podem ser aplicados a todas as reemissões realizadas em qualquer GDS, nos casos de alterações involuntárias.

- Cancelamento de voo ou rota, por motivos operacionais, comerciais, climáticos ou sazonais;
- Novas rotas;
- Alteração de horário (Schedule Change) de partida ou chegada;
- Mudança de número de voo;
- Mudança de aeroporto, quando o voo pode ser transferido de um aeroporto para outro na mesma cidade (ex: CGH → GRU);
- Problemas técnicos ou operacionais.

Nos casos em que o bilhete não for G3/127, devem ser seguidas as políticas da companhia aérea emissora.

UN/TK

Status utilizados para indicar que o voo sofreu alguma alteração. UN para voos cancelados e TK

para novos voos.

REVALIDAÇÃO:

Caso apenas o número do voo tenha sido modificado com status UN/TK, essa informação aparecerá no status do voo e será necessária aceitar o TK proposto para que o status seja alterado para HK

REEMISSÃO:

Todos os bilhetes devem ser reemitidos sempre que houver uma mudança de data e número de voo ou alteração no segmento, quantas vezes forem necessárias, desde que respeitadas as condições da política.

Alteração de cabine

Em virtude da impossibilidade de manter a cabine Premium Economy, devido à indisponibilidade de acomodação, solicitamos que a agência entre em contato com o CRC para reavaliar as opções disponíveis.

Classes para reemissão de bilhetes com alterações involuntárias.

Sempre que for necessário fazer uma tratativa de acomodação involuntária devido reserva do cliente envolver UN (voo alterado/cancelado involuntariamente) e/ou TK (novo voo/horário proposto), a acomodação deve acontecer prioritariamente na classe originalmente emitida ou, se esta não estiver disponível, na próxima da hierarquia disponível conforme quadro abaixo:

Classes autorizadas

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

Classes não autorizadas

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

NOTA: A hierarquia de classes é a ordem apresentada das classes na busca por Availability, ou telas de consulta de inventário. A ordem da classe está da MAIOR para MENOR, da ESQUERDA para DIREITA.

Para escolha correta das classes, usar SEMPRE em ordem CRESCENTE, ou seja, da MENOR para MAIOR. Tabela válida somente para voos MKT G3.

Prioridade de reitineração

Aeroportos autorizados para troca de origem ou 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	

Restrições

Quando um itinerário de um bilhete emitido por outra companhia aérea (*validating carrier*) possui uma conexão impactada por alteração de horário por parte da GOL, a agência deve entrar em contato com a companhia emissora (*validating carrier*) para obter orientação e seguir os procedimentos estabelecidos pela própria companhia emissora.

Informações Importantes

Em casos de alteração UN/TK em que o voo original volte a aparecer no sistema, a agência pode restabelecer a reserva no voo original e reemitir o bilhete, mesmo que a primeira reemissão já tenha sido realizada. Desde que sejam mantidos a origem, destino, classe de serviço (Econômica ou Premium Economy), bem como a validade do bilhete e a tarifa.

Quando houver necessidade de pernoite, traslado, entre outros, a agência deverá entrar em contato com o Call Center da GOL para verificar a autorização para providências adicionais antes de realizar a nova emissão.

Serviços e produtos adicionais, como upgrade, assentos, bagagem etc., devem ser incluídos nos novos voos via contato com *call center*.

As informações mencionadas nesta política são obrigatórias, uso correto do endosso e cumprimento dos procedimentos. Caso contrário, será auditada como alteração voluntária, resultando na emissão de ADM. Observar que essas informações devem constar tanto no bilhete quanto no BSPLink.