

Reglas de remarcación, alteración futura y cancelación



**Reglas para Vuelos
Domésticos e Internacionales**

B2C, B2B y B2T POS INTER

Reglas para Remarcación de Vuelos

B2C, B2B y B2T POS INTER

Remarcación

Los vuelos pueden ser remarcados sin costo una única vez, para cualquier período disponible en la malla. La alteración debe ser hecha para el mismo tipo de cabina seleccionado anteriormente (preferencialmente en la misma clase del billete original; si no hubiera, seleccionar la próxima clase disponible de acuerdo con la jerarquía). Cada alteración debe ser realizada dentro de la validez del ticket (que puede ser alterada, según la tabla).

Fecha del vuelo (independiente de la fecha de compra)

		Del 11-mar al 31-jul (año 2020)	Del 01-ago al 31-dic (año 2020)	A partir del 01-ene (año 2021) <u>Regla Regular GOL</u>
Vuelos intra- Brasil	Tasa remarcación	Exenta	Exenta	Cobrada
	Diferencia tarifaria	Exenta	Cobrada, si hay	Cobrada, si hay
	Reruteo	Permitida De acuerdo con la regla de la tarifa familiar comprada, puede incluir la diferencia de tarifa y las tarifas	Permitida De acuerdo con la regla de la tarifa familiar comprada, puede incluir la diferencia de tarifa y las tarifas	Permitida De acuerdo con la regla de la tarifa familiar comprada, puede incluir la diferencia de tarifa y las tarifas
	Plazo	Validez del billete Billetes con validez hasta 31-mar-21 pueden tener la fecha de validez alterada para 31-dic-21¹	Validez del billete Billetes con validez hasta 31-mar-21 pueden tener la fecha de validez alterada para 31-dic-21¹	Validez del billete No está permitido alterar la validez del billete

¹El procedimiento de alteración de la fecha de validez del billete debe ser hecho en el momento de la reemisión manual utilizando el código waiver indicado abajo. Para detalles sobre la operacionalización del cambio de fecha del billete, entre en contacto con el help desk de su GDS.

Código Waiver: WAIVED DUE CE G3

Remarcación

Los vuelos pueden ser remarcados sin costo una única vez, para cualquier período disponible en la malla. La alteración debe ser hecha para el mismo tipo de cabina seleccionado anteriormente (preferencialmente en la misma clase del billete original; si no hubiera, seleccionar la próxima clase disponible de acuerdo con la jerarquía). Cada alteración debe ser realizada dentro de la validez del ticket (que puede ser alterada, según la tabla).

Fecha del vuelo (independiente de la fecha de compra)

	Del 11-mar al 30-nov (año 2020)	Del 01-dic-20 al 31-mar-21	A partir del 01-abr (año 2021) <u>Regla Regular GOL</u>	
Vuelos Internacionales	Tasa remarcación¹	Exenta	Exenta	Cobrada
	Diferencia tarifaria	Exenta	De acuerdo a la temporada Exentos: alta para alta, alta para baja, baja para baja Cobrado, si hay: baja para alta	Cobrada, si hay
	Reruteo	Permitida De acuerdo con la regla de la tarifa familiar comprada, puede incluir la diferencia de tarifa y las tarifas	Permitida De acuerdo con la regla de la tarifa familiar comprada, puede incluir la diferencia de tarifa y las tarifas	Permitida De acuerdo con la regla de la tarifa familiar comprada, puede incluir la diferencia de tarifa y las tarifas
	Plazo	Validez del billete Billetes con validez hasta 31-mar-21 pueden tener la fecha de validez alterada para 31-dic-21¹	Validez del billete Billetes con validez hasta 31-mar-21 pueden tener la fecha de validez alterada para 31-dic-21¹	Validez del billete No está permitido alterar la validez del billete

¹El procedimiento de alteración de la fecha de validez del billete debe ser hecho en el momento de la reemisión manual utilizando el código waiver indicado abajo. Para detalles sobre la operacionalización del cambio de fecha del billete, entre en contacto con el help desk de su GDS.

Código Waiver: WAIVED DUE CE G3

Reglas para Alteración futura
(billetes status open) y Reembolso
de Vuelos
B2C, B2B y B2T POS INTER

Alteración Futura y Reembolso

Al momento de remarcar el billete status open, seguir las reglas de remarcación descritas anteriormente. Es preciso que este proceso sea realizado antes de la fecha del vuelo del cliente. Es necesario que el billete deje de estar como Status OPEN y tenga una fecha de viaje antes de la expiración del mismo. Como solamente es posible hacer alteración sin cobro apenas una vez, billetes en los que es necesario alterar la fecha de validez, el procedimiento a seguir debe ser el de remarcación (descrito anteriormente).

Fecha del vuelo (independiente de la fecha de compra)

		Del 11-mar al 31-dic (año 2020)	A partir del 01-ene (año 2021) <u>Regla Regular GOL</u>
Vuelos intra-Brasil	Alteración Futura (Billete Status OPEN)¹	Permitido sin penalizaciones Validez del crédito: 12 meses a partir de la fecha del <u>vuelo original</u>	Permitido con penalizaciones Validez del crédito: 12 meses a partir de la fecha de la compra del <u>billete</u>
	Cancelación con reembolso	Penalidad de reembolso cobrada, si hay ²	Penalidad de reembolso cobrada, si hay ²

¹ Para boletos que están en status open, al momento de la reprogramación, las reglas a seguir serán las vigentes en la fecha de reprogramación.

² Norma válida para cancelaciones hechas voluntariamente por el cliente.

Alteración Futura y Reembolso

Al momento de remarcar el billete status open, seguir las reglas de remarcación descritas anteriormente. Es preciso que este proceso sea realizado antes de la fecha del vuelo del cliente. Es necesario que el billete deje de estar como Status OPEN y tenga una fecha de viaje antes de la expiración del mismo. Como solamente es posible hacer alteración sin cobro apenas una vez, billetes en los que es necesario alterar la fecha de validez, el procedimiento a seguir debe ser el de remarcación (descrito anteriormente).

Fecha del vuelo (independiente de la fecha de compra)

		Del 11-mar-20 al 31-mar-21	A partir del 01-abr-21 <u>Regla Regular GOL</u>
Vuelos Internacionales	Alteración Futura (Billete Status OPEN)¹	Permitido sin penalizaciones Validez del crédito: 12 meses a partir de la fecha del <u>vuelo original</u>	Permitido con penalizaciones Validez del crédito: 12 meses a partir de la fecha de la compra del <u>billete</u>
	Cancelación con reembolso	Penalidad de reembolso cobrada, si hay ²	Penalidad de reembolso cobrada, si hay ²

¹ Para boletos que están en status open, al momento de la reprogramación, las reglas a seguir serán las vigentes en la fecha de reprogramación.

² Norma válida para cancelaciones hechas voluntariamente por el cliente.

Reglas de vuelo nacionales e internacionales

Pautas

¡Atencion!

En los períodos indicados en las tablas, **los procesos descritos anteriormente son válidos para vuelos cancelados por GOL o vuelos que GOL no canceló o cambió pero el cliente realiza un pedido de cambio**. Por lo tanto, es necesario que, para estos clientes contemplados por la política, **cuando se solicite cualquier modificación sin diferencia de tarifas**, por parte del cliente, se haga a través del **proceso involuntario** para que se apliquen las reglas y no se generen los cargos. **Cuando el cliente solicita cualquier cambio con una diferencia de tarifa**, se realiza a través del **proceso voluntario** para que se apliquen las reglas y no se generen los cargos.

Boletos vencidos hasta el 17 de abril

Para los **clientes con boletos vencidos antes del 17 de abril**, por favor avise a las agencias que se comuniquen con el **call center de GOL**.

No-show

Para los clientes no-show en vuelos cancelados por GOL, la agencia es libre de eximir al cliente de la tarifa de no-show.

Temporada Alta

Consideramos los meses de **julio, diciembre y enero como temporada alta y días festivos**, incluido el día anterior y el siguiente. Pronto enviaremos más detalles de lo que se considera un feriado en cada punto de venta.

GOL