

# Reglas de remarcación, alteración futura y cancelación

19 Mayo 2020

The logo for GOOL, featuring the word "GOOL" in a bold, sans-serif font. The letters "G", "O", and "L" are orange, while the second "O" is grey. The logo is positioned in the bottom right corner of the slide.

**GOOL**

**Reglas para Vuelos  
Domésticos e Internacionales**

**B2T y B2C POS INTER**

# Reglas para Remarcación de Vuelos

**B2T y B2C POS INTER**

# Remarcación de Vuelos Domésticos e Internacionales - B2T y B2C POS INTER

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-may (año 2020)	Del 01-jun al 30-sep (año 2020)	A partir del 01-oct (año 2020) <u>Regla Regular GOL</u>
<b>Vuelos intra- Brasil</b>	<b>Tasa remarcación<sup>1</sup></b>	Exenta	Exenta	Cobrada
	<b>Diferencia tarifaria</b>	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
	<b>Reruteo</b>	Permitida La ruta <b>no</b> puede ser alterada para una ruta internacional si fuera solicitado	No Permitida	No Permitida
	<b>Plazo</b>	Validez del billete Billetes con <b>validez hasta 31-mar-21</b> pueden tener la fecha de <b>validez alterada para 31-dic-21<sup>1</sup></b>	Validez del billete Billetes con <b>validez hasta 31-mar-21</b> pueden tener la fecha de <b>validez alterada para 31-dic-21<sup>1</sup></b>	Validez del billete <b>No</b> está permitido alterar la validez del billete

<sup>1</sup>El 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 de Vuelos Domésticos e Internacionales - B2T y B2C POS INTER

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-ago (año 2020)	Del 01-sep al 31-dic (año 2020)	A partir del 01-ene (año 2021) <u>Regla Regular GOL</u>
<b>Vuelos para AR, BO, CL, PE, PY, UY</b>	Tasa remarcación <sup>1</sup>	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 La ruta <b>puede ser</b> alterada para una ruta doméstica, si es solicitado	No Permitida	No Permitida
	Plazo	Validez del billete Billetes con <b>validez hasta 31-mar-21</b> pueden tener la fecha de <b>validez alterada para 31-dic-21<sup>1</sup></b>	Validez del billete Billetes con <b>validez hasta 31-mar-21</b> pueden tener la fecha de <b>validez alterada para 31-dic-21<sup>1</sup></b>	Validez del billete <b>No</b> está permitido alterar la validez del billete

<sup>1</sup>El 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 de Vuelos Domésticos e Internacionales - B2T y B2C POS INTER

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>
<b>Vuelos para DO, EQ, MX, SR, US</b>	Tasa remarcación <sup>1</sup>	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 La ruta <b>puede ser</b> alterada para una ruta doméstica, si es solicitado	No Permitida	No Permitida
	Plazo	Validez del billete Billetes con <b>validez hasta 31-mar-21</b> pueden tener la fecha de <b>validez alterada para 31-dic-21<sup>1</sup></b>	Validez del billete Billetes con <b>validez hasta 31-mar-21</b> pueden tener la fecha de <b>validez alterada para 31-dic-21<sup>1</sup></b>	Validez del billete <b>No</b> está permitido alterar la validez del billete

<sup>1</sup>El 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  
**B2T y B2C POS INTER**

# Alteración Futura y Reembolso de Vuelos Domésticos e Internacionales - B2T y B2C POS INTER

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 30-sep (año 2020)	A partir del 01-oct (año 2020) <u>Regla Regular GOL</u>
Vuelos intra-Brasil	Alteración Futura (Billete Status OPEN)	Tasa de cancelación exenta  Validez del crédito: 12 meses a partir de la fecha de la compra del <u>billete</u>	Tasa de cancelación cobrada
	Cancelación con reembolso	Penalidad de reembolso cobrada, si hay	Penalidad de reembolso cobrada, si hay



# Alteración Futura y Reembolso de Vuelos Domésticos e Internacionales - B2T y B2C POS INTER

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>
<b>Vuelos para AR, BO, CL, PE, PY, UY</b>	<b>Alteración Futura (Billete Status OPEN)</b>	Tasa de cancelación exenta  Validez del crédito: 12 meses a partir de la fecha de la compra del <u>billete</u>	Tasa de cancelación cobrada
	<b>Cancelación con reembolso</b>	Penalidad de reembolso cobrada, si hay	Penalidad de reembolso cobrada, si hay

# Alteración Futura y Reembolso de Vuelos Domésticos e Internacionales - B2T y B2C POS INTER

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>
<b>Vuelos para DO, EQ, MX, SR, US</b>	<b>Alteración Futura (Billete Status OPEN)</b>	Tasa de cancelación exenta  Validez del crédito: 12 meses a partir de la fecha de la compra del <u>billete</u>	Tasa de cancelación cobrada
	<b>Cancelación con reembolso</b>	Penalidad de reembolso cobrada, si hay	Penalidad de reembolso cobrada, si hay

# Reglas de vuelo nacionales e internacionales B2T y B2C POS INTERNACIONAL

## 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 hasta el 17 de abril

Para los clientes con **no-show hasta el 17 de abril**, la agencia es libre de eximir al cliente de la penalidad de no presentación.

### Unión Europea

Para boletos emitidos en países de la Unión Europea, en caso de que el cliente solicite un reembolso completo, las agencias están autorizadas a cumplir con la solicitud.

### 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