



# Regras de negócio

## Sabre GOL

Set/21



A GOL reserva-se o direito de alterar as Regras de negócio aqui estabelecidas a qualquer momento.

## Sumário

1. Regras de acomodação Involuntária: .....	3
Voos que serão alterados/acomodados: .....	3
Quando cabível remarcação involuntária? .....	3
2. Regras de acomodação voluntária: .....	3
3. Remarcação de No-show .....	5
4. Cancelamento e crédito .....	6
5. Reembolso .....	6
6. Regra para uso de Void .....	6
7. Pagamento com EMD (crédito) .....	6
8. Emissão: .....	6
9. Compra de receitas auxiliares: .....	7
10. Correções de nome permitidas: .....	7
Erro ortográficos: .....	7
INVERSÃO DE NOME/SOBRENOME:.....	7
INCLUSÃO DE NOME / SOBRENOME .....	7
11. Account codes (promocodes), tarifas negociadas:.....	7
12. Prazos/ hold:.....	8
13. Comentários no Remarks: .....	8
14. Troca de OAC .....	8
15. Migração dos PNR que estão na Navitaire para PSS-Sabre: .....	8
PNR NÃO ENCONTRADO:.....	8
CRÉDITOS MIGRADOS: .....	9
PAGAMENTO: .....	9
13.Práticas auditadas automaticamente: .....	9
Mudança no hold/prazo: .....	9
Nome fictícios:.....	9
Duplicidade de passageiro: .....	9
Segmento duplicado: .....	9
No show:.....	9



# Regra de negócio - Sabre GOL

Esse documento tem como objetivo informar as regras para utilização do Sabre modo DCP, com isso, o agente de viagem fica ciente de que qualquer ação fora da regra descrita nesse documento, estará passiva a cobrança de penalidade conforme auditoria a ser realizada.

## 1. Regras de acomodação Involuntária:

Voos que serão alterados/acomodados:

Para todos os voos que sofreram alteração ou cancelamento, os PNR impactados terão os novos voos em status WK/SC. O sistema revalidará automaticamente o VCR. Em caso que o passageiro não aceite o novo horário poderá deletar os voos, escolher a mesma BRAND original, e mudar para o voo desejado e fazer o INVOL – SCHG CHG sem colocar nenhum endoso já que o sistema colocará automaticamente.

Quando cabível remarcação involuntária?

Por conta da Covid 19, voo com embarque até 31/12/21 que sofreram acomodação de voos superior a 30 min para voo doméstico e 1 hora para voo internacional é permitida remarcação sem custo sendo possível remarcar mantendo a sazonalidade de baixa ou alta temporada.

A a partir de 01/01/22, os voos que sofrerem acomodação superior a 4 horas, poderão ser remarcado sem custo para o mesmo dia ou até 3 dias antes ou 3 dias depois da data original.

**Importante:** se a acomodação aconteceu antes da migração, o sistema vai trazer o voo com status HK, para esses casos poderão fazer a acomodação de forma involuntária, porem deverá inserir no RMK que houve acomodação antes da migração, na auditoria avaliaremos a acomodação ocorrida antes da migração, havendo algum procedimento indevido a agencia poderá ser penalizada.

Reitinações são permitidas nas bases GRU/VCP/CGH e GIG/SDU

## 2. Regras de acomodação voluntária:

Para casos de alteração voluntária, será permitida a reemissão do ticket, respeitando a multa conforme a regra contratada no ato da emissão original. É possível fazer a alteração da reserva, reemitir o bilhete e, em caso de troco, manter o saldo em um EMD residual. Caso haja uma diferença tarifária a pagar, será possível utilizar as formas de pagamento aceitas de acordo com a regra de negócio do segmento.

\*Por limitação do sistema algumas funcionalidades não estão liberadas:

- Remarcação de reservas migradas
- Pagamento de EMD em nome de terceiro

**RECEITAS AUXILIARES:** Sempre que fizer uma troca de voo involuntário ou voluntario e mudar o número do voo será necessário vender novamente o Ancillary e associar o EMD para este. Lembre-se que o Exchange do EMD é feito quando muda a origem e destino, e valor da receita auxiliar.



#### Remarcação de voos domésticos e internacionais

Voo original alterado (involuntário)

Voo original não alterado (voluntário)

#### Voos domésticos

	Voo original alterado (independente da data do voo)	Voo original não alterado para voar de Mar-2020 à Dez-2021	Voo original não alterado para voar a partir de Jan-2022
<b>Taxa de remarcação</b>	Isenta	Isenta	Cobrada
<b>Diferença tarifária</b> Nova viagem será para a mesma origem e destino	Isenta	Cobrada (De acordo com a regra da tarifa, se houver)	Cobrada (De acordo com a regra da tarifa, se houver)
<b>Reitinaçãoção</b> Nova viagem não será para a mesma origem e destino	Permitida de acordo com família de tarifas Pode ocorrer diferença tarifária	Permitida de acordo com família de tarifas Pode ocorrer diferença tarifária	Permitida de acordo com família de tarifas Pode ocorrer diferença tarifária
<b>Prazo para realizar a nova viagem</b>	330 dias A partir da data de solicitação da remarcação (de acordo com a disponibilidade)	330 dias A partir da data de solicitação da remarcação (de acordo com a disponibilidade)	330 dias A partir da data de solicitação da remarcação (de acordo com a disponibilidade)

1 – Em remarcação involuntária cliente terá direito apenas 1 uma alteração sem custo, se desejar fazer novas remarcações seguirá conforme regra tarifaria

2 - O novo voo pode ser remarcado em até 330 dias a partir da data da solicitação, respeitando a sazonalidade de temporada (alta para alta e baixa para baixa).

Voos internacionais ASU | MCO | MIA | EZE | MVD | PUJ | SCL | VVI | LIM | COR | CUN | MDZ | PBM | ROS | UIO

	Voos original alterado (independente da data do voo)	Voos original não alterado para voar até 31- dez-2021	Voos original não alterado para voar a partir de 01-jan-2022
<b>Taxa de remarcação</b>	Isenta	Isenta	Cobrada
<b>Diferença tarifária</b> Nova viagem será para a mesma origem e destino	Isenta	Cobrada (De acordo com a regra da tarifa, se houver)	Cobrada (De acordo com a regra da tarifa, se houver)
<b>Reitinaçãoção</b> Nova viagem não será para a mesma origem e destino	Permitida de acordo com família de tarifas Pode ocorrer diferença tarifária	Permitida de acordo com família de tarifas Pode ocorrer diferença tarifária	Permitida de acordo com família de tarifas Pode ocorrer diferença tarifária
<b>Prazo para realizar a nova viagem</b>	330 dias A partir da data de solicitação da remarcação (de acordo com a disponibilidade)	330 dias A partir da data de solicitação da remarcação (de acordo com a disponibilidade)	330 dias A partir da data de solicitação da remarcação (de acordo com a disponibilidade)

1 - Voos no período de 01 de mar 2020 a 31 set 2021, podemos isentar a taxa e remarcação e cobrar a diferença tarifaria, se houver.

2 - No caso de reitinaçãoção o novo voo pode ser alterado para qualquer temporada (baixa ou alta), nacional ou internacional, seguindo a regra descrita.

3 - Remarcações para até 330 dias, não há restrição de sazonalidade.

### 3. Remarcação de No-show

Regra para voos Doméstico ou Internacionais:

<b>Data do voo</b>	
A partir de 01 mar 2021 <sup>1</sup> (Resolução 400)	
<b>Taxa de no-show</b>	<b>Cobrada</b> (F9)
<b>Diferença tarifária</b>	<b>Cobrada, se houver</b> (F4)
<b>Reitinaçãoção</b>	De acordo com a regra da família de tarifa comprada podendo incluir diferença tarifária e taxas.
<b>Prazo</b>	<b>12 meses</b> A partir da data de compra do bilhete.



**IMPORTANTE:** No show ocorrido entre 23/08 e 14/08, será isento de taxa no-show, devido instabilidade em nossos atendimentos para realização do cancelamento em tempo hábil. As demais taxas serão aplicadas de acordo com as regras tarifárias.

#### 4. Cancelamento e crédito

Poderão realizar o cancelamento dos voos no “itinerário” e deixar os bilhetes em aberto. Insira o segmento fictício conforme procedimento enviado para que o localizador não seja expurgado. Deverão assim guardar os números do bilhete para futuras remarcações. Esses bilhetes terão como prazo de validade 12 meses a contar da data da emissão.

#### 5. Reembolso

O pedido de reembolso deverá ser feito pelo CRC até que o site B2B seja estabilizado e serão cobradas as multas de cancelamento e reembolso vigentes, conforme regra contratada no ato da emissão original.

#### 6. Regra para uso de Void

É possível usar a funcionalidade “Void” no Interact, pelo mesmo usuário que realizou a emissão, sendo também no mesmo dia até 23h59. Após esse prazo será necessário solicitar reembolso.

#### 7. Pagamento com EMD (crédito)

Será possível emissão de uma nova reserva usando como forma de pagamento o EMD, havendo valor a pagar o sistema irá cobrar a diferença tarifária com as formas de pagamento disponíveis. Havendo valor a menor, o sistema irá gerar um novo número de EMD.

As reservas que migraram em crédito, estão com todo crédito associado a um único passageiro, por isso, ao realizar o pagamento com esse EMD, será possível pagamento em nome de outro passageiro.

IMPORTANTE: O sistema não consegue usar o saldo parcial do EMD, será considerado todo o valor, caso sobre algum saldo, esse poderá ser enviado para um novo EMD ou para reembolso.

**\*Por uma questão de limitação do sistema, de início, essa funcionalidade está permitida quando o valor total do crédito for igual ou menor que o valor total por passageiro.**

#### 8. Emissão:

Será possível criar reservas na ferramenta. Está habilitado as formas de pagamento: faturado, cartão de crédito e EMD.

Importante: É de responsabilidade da agência efetuar o pagamento conforme a sua regra de negócio junto a companhia.



## 9. Compra de receitas auxiliares:

Na ferramenta está habilitada a funcionalidade de compra de outros serviços, tais como: Assento, babagens extras e PET na cabine. Através da função Taxas/Serviços.

Se após a compra dos serviços adicionais houver remarcação nas reservas, será necessário reassociar os serviços aos novos bilhetes.

## 10. Correções de nome permitidas:

Erro ortográficos:

Poderão fazer a correção sem documentação, desde que sejam erros perceptíveis.

Exemplos:

- Peepetuo, mas o correto é Perpetuo;
- Gleidi Vania Gomes Gomes e o correto é Gleidi Vania Gomes;
- Daniela para Daniele / Karine para Karina / Daniela para Daniella

INVERSÃO DE NOME/SOBRENOME:

Quando o nome/sobrenome do passageiro for digitado em campos invertidos a correção pode ser efetuada sem comprovação.

Exemplo:

No sistema está como Braga Juliana, mas o correto é Juliana Braga.

INCLUSÃO DE NOME / SOBRENOME

Exemplos:

Claudia Paixão para Claudia Paixão Silva;

Joao Silva para Joao Arthur Silva;

Maria Castro para Maria Castro Aranha.

**Para todos esses exemplos será necessário a revalidação do bilhete. Caso tenha uma receita auxiliar (ex. bagagem) inserida, o item da receita deverá ser cancelado e comprado novamente, pois não é possível associar o EMD'a para passageiro com nome diferente.**

## 11. Account codes (promocodes), tarifas negociadas:

Os promocodes Navitaire tem um account code equivalente, cadastrado no ATPCO e o tour code, com o mesmo nome do account code, será gerado no bilhete. Ao momento da busca do voo para iniciar o fluxo da compra será necessário inserir no campo Account Code e na tela de precificação poderá olhar na fare basic se foi aplicado o desconto na aba regras categoria 25.



## 12. Prazos/ hold:

Até 24h do embarque	1 Hora
Entre 24 e 48H do embarque	12 horas
Entre 48 e 72H do embarque	24 Horas
Entre 72 e 96H do embarque	48 Horas
Mais de 96 horas do embarque *	72 Horas

## 13. Comentários no Remarks:

Sempre que fizer alguma modificação ou inclusão na reserva, inserir um comentário no remarks Histórico com a informação do que foi realizado no localizador.

## 14. Troca de OAC

Quando a agência tiver mais de uma OAC as tratativas deverão ser feitas na OAC correspondente. Para mudar de OAC, deverá ir a AJUDA, na barra de Menu, e escolher a “menu de ajuda” e aplicações abrirá um pop up e clicar change AAA e preencher os campos corretamente. Ou poderá utilizar o atalho ALT+F3, para mudar a OAC.

## IMPORTANTE:

## 15. Migração dos PNR que estão na Navitaire para PSS-Sabre:

As reservas que tinham voos ativos no New Skies foram migradas para Sabre, elas terão um novo localizador e, para cada passageiro um bilhete eletrônico (e-ticket ou VCR)

O cliente poderá acessar as reservas Sabre com o localizador original Navitaire e o sistema trará o novo localizador Sabre.

Em relação a bagagem e assentos pagos, também foi migrado – será gerado um documento chamado EMD, no valor de cada ancillaries (serviço contratado) por pax.

### PNR NÃO ENCONTRADO:

Quando o passageiro não efetuou o pagamento do voo e o sistema informar que o pnr não foi encontrado deverá fazer a pesquisa pelo F4 (emissão de ticket) - VCR e pesquisar com as informações dos voos antigos preenchendo os campos FLIGHT NUMBER, Sobrenome e data da viagem antiga para buscar o VCR e uma vez encontrado poderá utilizar como forma de pagamento para um novo PNR.



#### **CRÉDITOS MIGRADOS:**

Se o passageiro tinha um crédito não expirado (12 meses), na Sabre terá migrado um EMDS. Você poderá buscar pelo F4 - EMDS o nome e sobrenome do passageiro. Créditos com mais de 12 meses criados, só conseguirão emitir um novo bilhete pela central de vendas

#### **PAGAMENTO:**

cartão, faturado e múltipla forma de pagamento (para múltiplas formas de pagamento o sistema não está permitindo parcelamento)

### **13.Práticas auditadas automaticamente:**

#### **Mudança no hold/prazo:**

Essa funcionalidade atribui prazos automáticos para reservas com base em regras de negócio pré-definidas. Atualmente temos cadastrado no sistema regras de prazos que variam conforme a data do embarque, tipo de compra e canal de venda divididas nas seguintes categorias.

#### **Nome fictícios:**

Essa funcionalidade compara nomes em um PNR com uma lista de nomes fictícios mantida pela GOL, usando uma variedade de regras de correspondência de forma estática e dinâmica e através do uso de condicionais. Todos os nomes recebem uma pontuação com base na probabilidade de serem fictícios e são enviados para um processo de resolução e cancelamento.

#### **Duplicidade de passageiro:**

Identifica dois ou mais PNR's reservados para o mesmo passageiro no mesmo voo ou na mesma cidade utilizando como critério de análise os nomes inseridos, voos, número Smiles e e-mail associado ao passageiro.

Para que seja considerada duplicidade entre PNR's serão analisados os seguintes dados no PNR:

- ✓ Voos com partida/chegada na mesma cidade e que se sobrepõe em termos de horário
- ✓ O último nome e primeiro nome do passageiro tem de ser exatamente iguais
- ✓ Havendo inserção do mesmo número Smiles nas duas ou mais reservas, será considerado duplicidade
- ✓ O e-mail associado ao passageiro tem de ser igual nas duas ou mais reservas

#### **Segmento duplicado:**

Identifica dois segmentos confirmados na mesma reserva que potencialmente se sobrepõem em termos de localização ou horário e, portanto, é improvável que o passageiro use ambos os segmentos.

#### **Elegibilidade**

Para ser considerado um segmento duplicado é utilizado um critério de horas entre a partida do primeiro segmento e a partida do segundo segmento dentro do mesmo país.

Voos domésticos: 4 horas

Voos Internacionais: 1 dia

Voos Intercontinentais: 2 dias

#### **No show:**

Após 2 horas do PDC será processado o no-show no PNR. O processamento do no-show consiste na adição de um Remark no PNR informando o/os segmentos cancelados.