

ALTERACIÓN DE VUELO INVOLUNTARIO - INTERNACIONAL (Schedule Change UN/TK)

Overview

Las Compañías Aéreas pueden alterar sus vuelos por muchos motivos, abajo listamos la mayor parte de ellos:

- Demandas estacionales;
- Cambio de horario de verano para la hora modelo o vice-versa;
- Nuevas Rutas;
- Alteraciones de números de vuelo o tiempo de operación;
- Alteración de Malla.

Los procedimientos listados abajo pueden ser aplicados en todas las reemisiones efectuadas en otros sistemas, GDSs o de empresas asociadas, en cualquier reserva con alteraciones involuntarias.

Cuando el billete no sea 127, debe acatarse la política del emisor del billete.

1) Qué es un UN/TK y en cuales situaciones podemos considerar UN/TK?

- UN/TK es como llamamos al Schedule Change, pues son los status utilizados en la comunicación de la alteración;
- En caso que haya solamente alteración en el número del vuelo, tendremos UN/TK, pero es necesaria la reemisión;
- En caso que haya alteración solamente de horario, **la misma es generada al sistema originador** (GDS o sistema de la empresa asociada) y el vuelo quedará como TK, no siendo necesaria la reemisión. Sin embargo, si la agencia desea efectuar la reemisión solamente por cambio de horario de modo de mantener el e-ktk actualizado, no habrá problema.

2) Si hubiera Schedule Change, quien reemite el billete?

La reemisión debido a reacomodación, debe ser hecha por la agencia emisora o la dueña del billete (asociadas), en los casos de reservas creadas por otros sistemas.

3) Como debe ser hecha esta reemisión?

Reservas con billetes 127 emitidos vía GDS deben seguir los procedimientos de reemisión involuntaria de cada sistema.

Para alteraciones debidas a cancelaciones, en el campo endoso insertar INVOL DUE CNLD G3XXXX / DATA; donde XXXX es el número del vuelo cancelado.

Para alteraciones de horario, en el campo endoso insertar INVOL DUE SCHD G3XXXX / DATA; donde XXXX es el número del vuelo con horario alterado.

4) Hubo Schedule, podemos reacomodar al pasajero en otra cabina?

No.

5) Podemos reacomodar en vuelos de compañías asociadas en casos de alteración?

No, y tampoco está permitida la reemisión para un vuelo G3*.

6) Si hubiera alteración solamente en el tramo de ida, podemos alterar ida y vuelta? O vice-versa?

Si. En el caso que ocurra alteración o cancelación por parte de GOL en la ida o en la vuelta está permitido alterar sin costo, dentro de la validez del billete, ambos tramos.

Ejemplo: Un viaje con ida y vuelta en el mismo día, en lo que el vuelo de ida sufre una alteración de varias horas.

- Si el pasajero ya inició el viaje, la alteración del retorno debe ser hecha dentro de la validez del billete.
- Si el pasajero no inició el viaje, la alteración debe ser hecha respetando la permanencia mínima y máxima de la tarifa y dentro de la validez del billete originalmente emitido.

El cliente con vuelos impactados que solicita anticipar o remarcar para una fecha posterior del embarque original está exento de la tasa de remarcación y de la diferencia tarifaria (en caso que haya). Excepto remarcación para las datas de Blackout*** y alteración de origen / destino. Siempre respetando la validez del billete.

La alteración entre los Aeropuertos multicidades está permitida.

Si la emisión del cliente fuese para un período de black out está permitida alteración para un período de blackout.

7) Hubo UN/TK en el vuelo directo, podemos reacomodar en un vuelo con conexión?

Si, siempre que sea mantenido el origen, el destino y clases de cabina (económica, comfort), y el período de blackout (anexo1). Atenerse a la validez del billete y de la tarifa.

8) Hubo UN/TK en el vuelo con conexión, podemos reacomodar en un vuelo directo?

Si, siempre que sea mantenido el origen, el destino y clases de cabina (económica, comfort), y el período de blackout (anexo1). Atenerse a la validez del billete y de la tarifa.

9) Si hubo UN/TK en solamente un tramo de la conexión, podemos reacomodar en tramo directo?

Si, la reacomodación del tramo referente a la conexión puede ser alterada siempre que honre origen, destino final, clase de cabina, y el período de blackout (anexo1).

10) Hasta cuando podemos reemitir (reacomodar) el billete que sufrió alteración de Schedule?

El cliente con vuelo impactado, que solicite anticipar o postergar su vuelo, podrá reemitir para la fecha de su preferencia, excepto para las fechas de Blackout*** y alteración de origen y destino.

Siempre que esté dentro de la validez del billete, está exento de la tasa de remarcación y de la diferencia tarifaria (en caso que haya). Fuera de este período quedará sujeto a penalidades de alteración, siempre respetando la validez del billete y reglas de la tarifa.

11) El vuelo reacomodado no satisface al pasajero, podemos solicitar un reembolso?

Sí, todas las agencias deberán efectuar las solicitudes de reembolsos en su propio sistema.

Para billetes emitidos vía GDS que sufrieron UN/TK, será necesario efectuar la solicitud de reembolso directamente en el sistema BSP Link de la agencia emisora.

Cuando solicite el reembolso vía BSP Link, solicitamos que anexe una copia de la pantalla del mensaje presentado, constando la alteración que hubo en el vuelo e inserte una información en el campo **REASON FOR REFUND** de reembolso integral debido a acomodación. Las solicitudes de Reembolso serán procesadas manualmente para que no haya cobro de tasas indebidas.

Solicitudes de reembolsos a través del sistema GDS serán cobradas las tasas, conforme la regla tarifaria adquirida, pues el cobro es automático.

12) Preciso reemitir en todos los casos de UN/TK?

Los billetes 127 emitidos vía GDS deben ser reemitidos cuando hubiera cambio de fecha, número de vuelo.

13) Cuántas veces puedo reemitir el billete que sufrió el Schedule?

Es permitida una única remisión para cada Schedule (UN/TK) generado en cada localizador, con exención de multa y diferencia, en las demás alteraciones, los valores serán cobrados.

14) La información en el campo ENDOSO es obligatoria?

Si, en todas las reemisiones involuntarias por alteración de schedule es obligatoria la inserción del número de vuelo impactado y fecha en el campo ENDOSO, ejemplo: INVOL DUE CNLD O SCHD G3XXXX / DATA.

Atención: las informaciones en el campo Endosos y Restricciones mencionadas anteriormente son obligatorias para el nuevo billete, caso contrario, la reemisión será auditada como voluntaria con la consecuente emisión del ADM a la agencia por los valores no reportados o irregularidades detectadas.

Importante resaltar que esta información debe constar en el billete e en BSPLink.

15) Preciso de autorización para reemitir en caso de Schedule (UN/TK)?

No es necesaria la autorización una vez que la información de Schedule Change consta en la reserva. La reacomodación debe ser efectuada de acuerdo con los procedimientos descritos en esta política.

16) Podemos endosar el billete?

No. Esta acción solamente es tomada por aeropuerto, analizando caso por caso, cuando el Schedule ocurre en la fecha de embarque, sin que haya opción de reacomodación.

La agencia no puede endosar billetes.

17) Que hacer cuando hay necesidad de pernocte?

Cuando haya necesidad de dar facilidades (pernocte, traslado, etc.) entre en contacto con la central de atención GOL para verificar la posibilidad de autorización antes de efectuar la reemisión.

18) Hubo alteración de la cabina del pasajero (de gol premium para clase económica), que debo hacer?

La reacomodación puede ser alterada para otro vuelo que contenga la clase gol premium disponible, de acuerdo con el procedimiento de Schedule Change; caso la acomodación sea efectuada en clase inferior, habrá reembolso de la diferencia tarifaria.

Cuando haya una acomodación de vuelo de una clase gol premium para la clase económica si se trata de reservas GDS, debe ser abierto un registro vía SAP solicitando el reembolso del tramo que haya cambio. En este registro (SAP) debe ser informado el PNR, número del TKT y a cual país el TKT pertenece para que podamos verificar el valor real pago y la forma de pago realizada.

- Pagos realizados en CASH (Facturado):
En estos casos los reembolsos serán efectuados como un lanzamiento de una ACM (crédito para la agencia) con el valor correspondiente la diferencia.
- Pagos realizados con tarjeta de crédito:
En estos casos los reembolsos serán efectuados en una cuenta bancaria del pasajero.

Después de la apertura del llamado junto al SAP analizaremos la forma de pago e informaremos donde será efectuado el reembolso, el valor y en el caso de que el cliente haya efectuado la transacción con tarjeta de crédito, solicitaremos los datos bancarios para así efectuar el depósito.

Será creada la moneda TA en el NSK por el sector de Reembolso, en los casos de depósito en cuenta bancaria.

Queda establecido el valor de 30% de la tarifa Gol Premium para reembolso al pax en caso de downgrade involuntario para cabina económica.

El valor de 30% para reembolso debe ser considerado sobre la tarifa líquida, ya aplicados los eventuales descuentos de Promo Code, Pax Discounts o otros Fare Discounts.

19) Hubo el Schedule, podemos revalidar el billete?

No.

20) En el caso de billetes emitidos con tarifa promocional, podemos honrar un reembolso aun cuando la regla tarifaria no lo permite?

Si, en caso de Schedule Change el reembolso integral es permitido. Importante insertar la información en BSPLink según lo descrito en esta política.

21) Ocurrió UN/TK pero el vuelo original está apareciendo nuevamente en el sistema, puede reemitirse en este mismo vuelo?

Puede retornar para el vuelo original, aunque ya haya ocurrido una 1ª reemisión.

22) Cual es el procedimiento que deberá ser aplicado si hubo schedule en un vuelo GOL, imposibilitando la conexión Interline cuando el billete sea de otra empresa y necesite una clase específica para acomodación de la conexión?

La agencia debe entrar en contacto con la *validating carrier* para que sean realizadas alteraciones de acuerdo con la regla del emisor.

23) Para una reemisión involuntaria la agencia debe utilizar la misma clase de reserva del billete original o puede utilizar una clase arriba del inventario?

La reemisión involuntaria está autorizada en hasta dos clases arriba de la adquirida originalmente perteneciente a la misma cabina de servicio según tabla de jerarquía de clases/cabinas abajo.

Cabine	Classe
Cabine GOL Premium	C
Cabine GOL Premium	L
Cabine GOL Premium	F
Cabine GOL Premium	D
Cabine GOL Premium	I
Cabine Economica	Y
Cabine Economica	T
Cabine Economica	J
Cabine Economica	W
Cabine Economica	P
Cabine Economica	E
Cabine Economica	A
Cabine Economica	U
Cabine Economica	N
Cabine Economica	B
Cabine Economica	O

*** Fechas de Blackout

BRASIL		
Motivo	Desde	Hasta
inclui Natal e ano novo	10/12/2018	31/01/2019
*	*	31/01/2019
Carnaval	28/02/2019	11/03/2019
Páscoa	17/04/2019	24/04/2019
Día del Trabajo	29/04/2019	03/05/2019
Corpus Christi	14/06/2019	24/06/2019
Julio	28/06/2019	31/07/2019
Independência	05/09/2019	10/09/2019
Nossa Sra Aparecida	10/10/2019	14/10/2019
Día de Los Muertos	30/10/2019	05/11/2019
Proclamación de la República	13/11/2019	22/11/2019
(incluye Navidad + Año Nuevo)	20/12/2019	30/01/2020

ARGENTINA		
Motivo	Desde	Hasta
Alta temporada	01/01/2019	31/01/2019
Festivo	01/03/2019	11/03/2019
Festivo	29/03/2019	02/04/2019
Festivo	18/04/2019	22/04/2019
Festivo	14/06/2019	24/06/2019
Alta temporada	05/07/2019	04/08/2019
Festivo	11/10/2019	15/10/2019
Festivo	14/11/2019	20/11/2019
Festivo	20/12/2019	02/01/2020

ARGENTINA		
Motivo	Desde	Hasta
Alta temporada	01/01/2019	31/01/2019
Festivo	01/03/2019	11/03/2019
Festivo	29/03/2019	02/04/2019
Festivo	18/04/2019	22/04/2019
Festivo	14/06/2019	24/06/2019
Alta temporada	05/07/2019	04/08/2019
Festivo	11/10/2019	15/10/2019
Festivo	14/11/2019	20/11/2019
Festivo	20/12/2019	02/01/2020