



Material de Apoio

MAR 2024

Site B2B Cancelamento de compra



SOLUÇÕES
COMERCIAIS

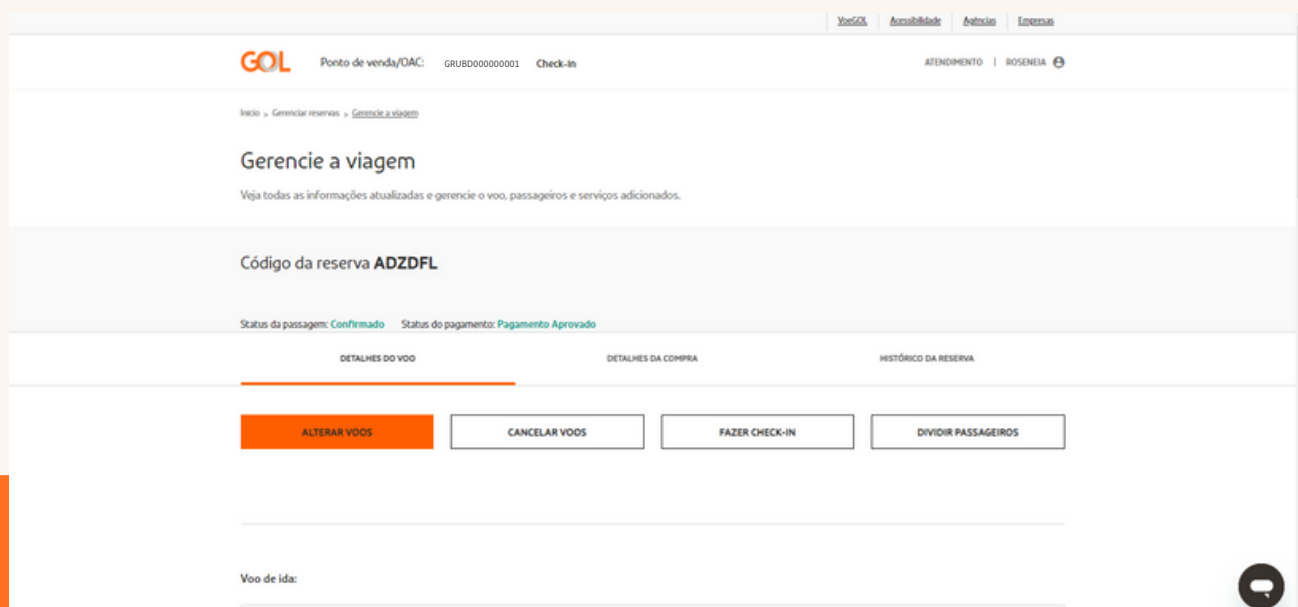
INTRODUÇÃO

Afim de aprimorar a jornada de nossos clientes em nosso site, e proporcionar uma melhor experiência, apresentamos neste material, alterações das telas de cancelamento de voo.



IMPORTANTE:

Antes de efetuar o cancelamento da passagem, caso possua algum serviço na reserva deverá remover antes de prosseguir com o cancelamento do PNR/bilhete.



ORIGEM	DESTINO	DURAÇÃO	TARIFA	G3 1175 OPERADO POR GOL
CWB 30/05/2024 - 06:05	GRU 30/05/2024 - 07:20	01:15	Light	Detalhes do voo

ANA RIBEIRO

[Correção de nome do passageiro](#)

[Adicionar Smiles](#)

Número do bilhete: 1272111091398

Serviços adicionados

Assento

CWB - GRU OSC GOL+ Conforto [Remover](#)

Voe Junto

CWB - GRU Sem Voe Junto [Adicionar Voe Junto](#)

Bagagem

CWB - GRU Sem bagagem [Adicionar Bagagem](#)

Gestão de Passageiro

Acumule pontos VoeBiz

VoeBiz é o programa de fidelidade exclusivo para pequenas e médias empresas. Membros do programa VoeBiz acumulam pontos e trocam por novas passagens, fazem a gestão de suas viagens corporativas com mais economia e eficiência! Acesse www.voebiz.com.br e saiba mais.

Informe o número VoeBiz para acumular os pontos desta viagem! Lembre-se, o crédito dos pontos ocorrerá após o embarque dos passageiros.

Para realizar o cancelamento voluntário de um PNR , siga o passo a passo abaixo:

Selecione o ponto de venda, na sequência, clique em “Gerenciar Reservas”, faça a busca do PNR com o localizador em “Pesquisar Reservas”, feito isso, siga em Gerenciamento e clique em “Cancelar Voo”.



Ponto de venda/OAC: GRUBD00000001 Check-in

ATENDIMENTO | NEIA

COMPRAR PASSAGEM

GERENCIAR RESERVAS

RECOMENDAÇÃO

CONSULTA EMD-S

FORMULÁRIO

BILHETES

Pesquisa de reservas

Para obter sucesso na pesquisa de reservas, certifique-se de que possui acesso e está logado no respectivo ponto de venda onde foi feita a emissão.

TIPO DE PESQUISA

Localizador

LOCALIZADOR

OWOUFF

PESQUISAR

30 resultados por página

ORIGEM	DESTINO	PASSEIROS	RESERVA	Nº DO BILHETE	PONTO DE VENDA	OPÇÕES
São Paulo (GRU)	Passo Fundo (PFB)	JOAO MR SILVA	OWOUFF	1272101624524	GRUBA00000001	Gerenciar a viagem Alterar voo Cancelar voo Dividir passagens Check-in

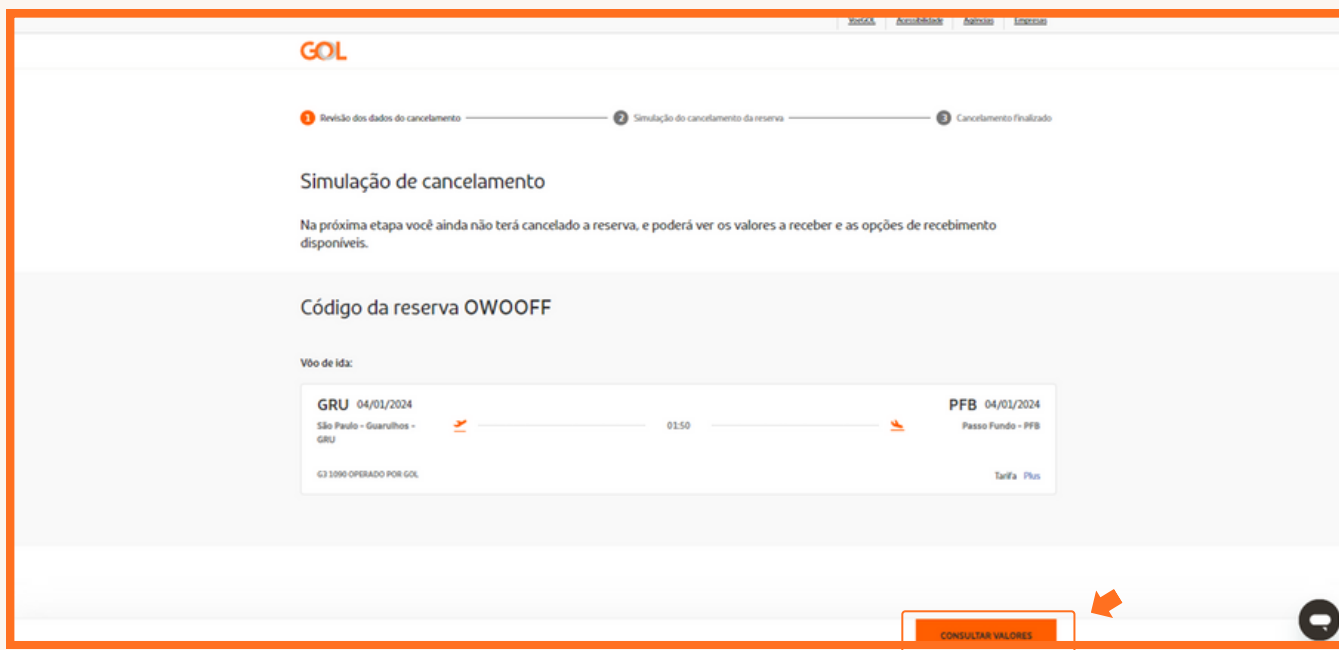
Mostrando de 1 até 1 de 1 registros

Alterações ou cancelamentos

Atenção: Alterações ou cancelamentos on-line p... com até 1h30 de antecedência ao horário de partida do vo... Check-in



Na tela seguinte, em “**Simulação de Cancelamento**”, confira os dados e clique em consultar valores.



GOL

1 Revisão dos dados do cancelamento 2 Simulação do cancelamento da reserva 3 Cancelamento finalizado

Simulação de cancelamento

Na próxima etapa você ainda não terá cancelado a reserva, e poderá ver os valores a receber e as opções de recebimento disponíveis.

Código da reserva OWOOFF

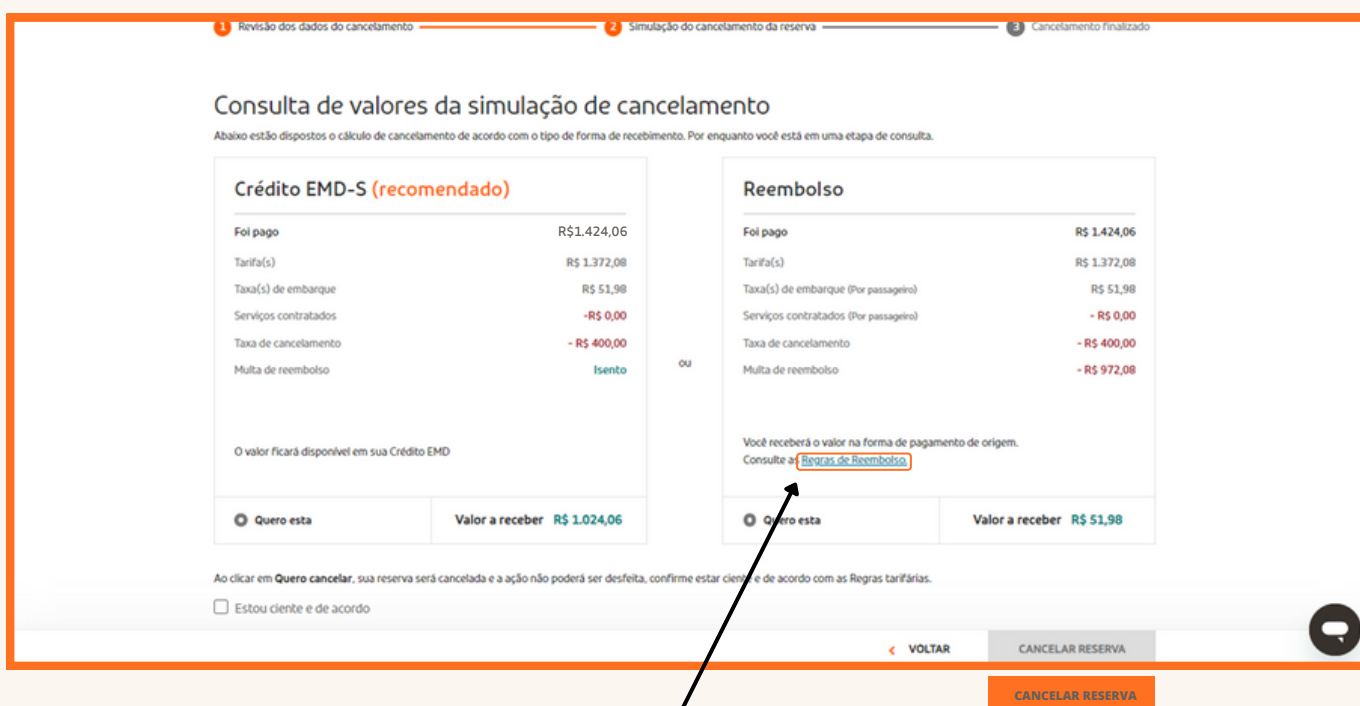
Voo de ida:

GRU 04/01/2024 São Paulo - Guarulhos - GRU	01:50	PFB 04/01/2024 Passo Fundo - PFB
G3 1090 OPERADO POR GOL		Tarifa Plus

CONSULTAR VALORES



Nessa tela, poderá conferir o valor total pago, como: Tarifa, taxa de embarque, serviços contratados (se houver), taxa de cancelamento, multa de reembolso e valor a receber. Inclusive poderá optar em deixar o valor em crédito Emd-s (recomendado). Nessa opção será cobrada somente a taxa de cancelamento e o residual permanece por 12 meses para futura utilização para mesmo passageiro.



Consulta de valores da simulação de cancelamento

Abaixo estão dispostos o cálculo de cancelamento de acordo com o tipo de forma de recebimento. Por enquanto você está em uma etapa de consulta.

Crédito EMD-S (recomendado)	
Foi pago	R\$1.424,06
Tarifa(s)	R\$ 1.372,08
Taxa(s) de embarque	R\$ 51,98
Serviços contratados	-R\$ 0,00
Taxa de cancelamento	- R\$ 400,00
Multa de reembolso	Isento
O valor ficará disponível em sua Crédito EMD	
☒ Quero esta	Valor a receber R\$ 1.024,06

ou

Reembolso	
Foi pago	R\$ 1.424,06
Tarifa(s)	R\$ 1.372,08
Taxa(s) de embarque (Por passageiro)	R\$ 51,98
Serviços contratados (Por passageiro)	- R\$ 0,00
Taxa de cancelamento	- R\$ 400,00
Multa de reembolso	- R\$ 972,08
Você receberá o valor na forma de pagamento de origem. Consulte as Regras de Reembolso	
☒ Quero esta	Valor a receber R\$ 51,98

Ao clicar em **Quero cancelar**, sua reserva será cancelada e a ação não poderá ser desfeita, confirme estar ciente e de acordo com as Regras tarifárias.

☐ Estou ciente e de acordo

[VOLTAR](#) [CANCELAR RESERVA](#)

Ao clicar em "Regras de Reembolso", abrirá a tela com a informação abaixo:

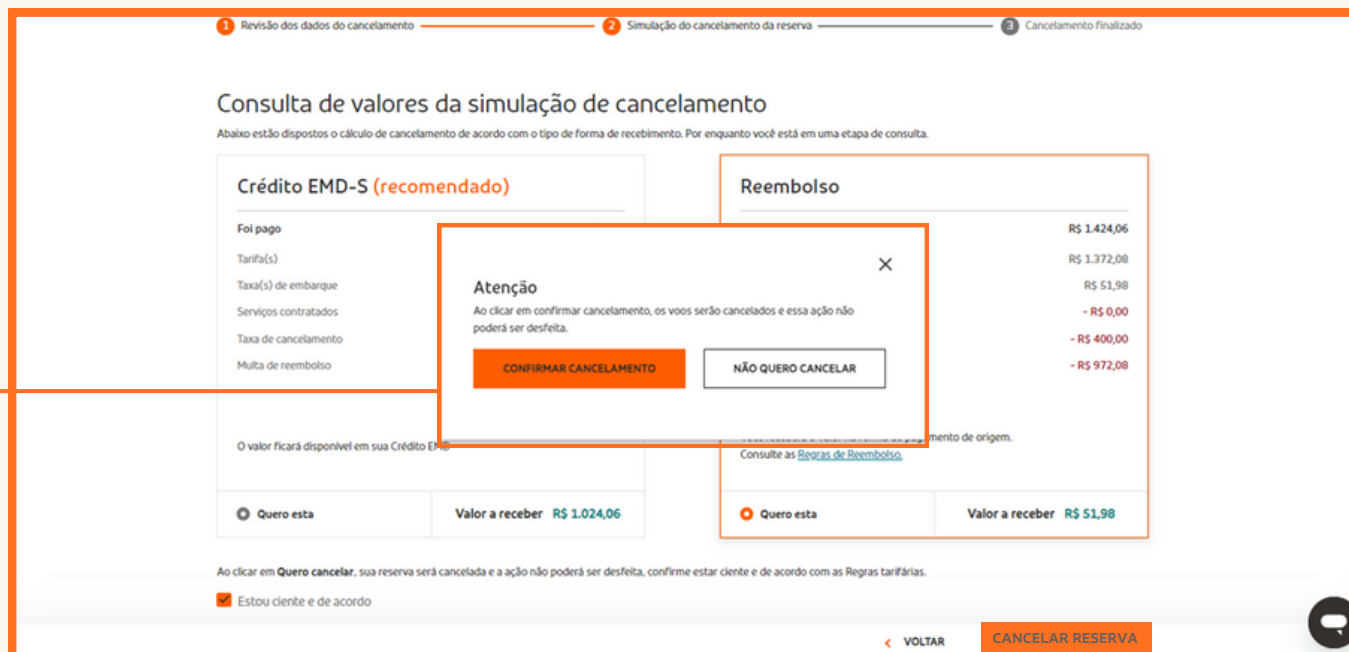


Regras de Reembolso

- O processo de reembolso será realizado em até 07 (sete) dias contados a partir da data da solicitação. E, se tratando de pagamento com cartão de crédito deve se observar ainda o prazo da administradora do cartão.
- Pagamentos realizados em dois cartões com valores iguais (50% do valor da em cada um), o reembolso do saldo remanescente será dividido igualmente para ambos os cartões.
- Pagamentos realizados em dois cartões com valores diferentes, o reembolso será sempre para o cartão que pagou o maior valor até o limite do valor pago. O saldo remanescente será restituído ao outro cartão de crédito.
- Se você deseja solicitar o reembolso em um cartão específico, deverá solicitar o reembolso através do telefone 0300 115 2221.
- A multa de reembolso, quando aplicável, será cobrada conforme regras tarifárias contratadas.

[Fechar](#)





1 Revisão dos dados do cancelamento 2 Simulação do cancelamento da reserva 3 Cancelamento finalizado

Consulta de valores da simulação de cancelamento

Abaixo estão dispostos o cálculo de cancelamento de acordo com o tipo de forma de recebimento. Por enquanto você está em uma etapa de consulta.

Crédito EMD-S (recomendado)		Reembolso	
Foi pago			R\$ 1.424,06
Tarifa(s)			R\$ 1.372,08
Taxa(s) de embarque			R\$ 51,98
Serviços contratados			- R\$ 0,00
Taxa de cancelamento			- R\$ 400,00
Multa de reembolso			- R\$ 972,08

Atenção

Ao clicar em confirmar cancelamento, os voos serão cancelados e essa ação não poderá ser desfeita.

CONFIRMAR CANCELAMENTO **NÃO QUERO CANCELAR**

O valor ficará disponível em sua Crédito EMD-S em até 10 dias úteis após o cancelamento de origem.

Consulte as [Regras de Reembolso](#).

Quero esta	Valor a receber
☒ Quero esta	R\$ 1.024,06
☐ Quero esta	R\$ 51,98

Ao clicar em **Quero cancelar**, sua reserva será cancelada e a ação não poderá ser desfeita, confirme estar ciente e de acordo com as Regras tarifárias.

☒ Estou ciente e de acordo

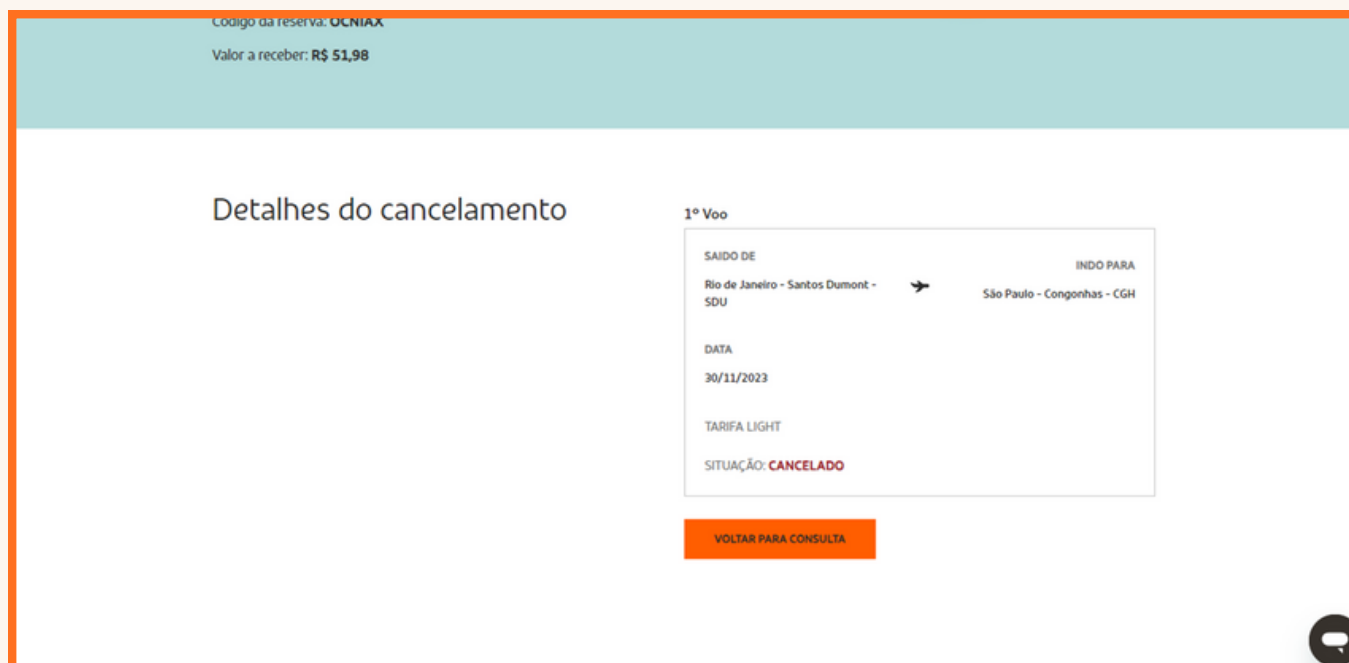
[VOLTAR](#) **CANCELAR RESERVA**

Após escolher a opção desejada clique em “**Estou ciente e de acordo**” e cancelar reserva.

Após clicar em “**CONFIRMAR CANCELAMENTO**”, a simulação será aplicada e não será possível retornar o status original.



Ao clicar na opção “**CONFIRMAR CANCELAMENTO**”, visualizará a tela abaixo:





Temos o prazer de ter você como nosso parceiro ! Para que sua experiência conosco seja cada vez mais agradável, continuaremos investindo em melhorias para nossas plataformas. Qualquer dúvida ou sugestão pode entrar em contato com seu executivo.

GOL