

Termos e Condições – Oferta de Devolução e Remarcação de Voo

Idioma: Português (Brasil)

Última Atualização: 11/12/2025

Estes Termos e Condições (“**Termos**”) aplicam-se às ofertas voluntárias de “Remarcação de Voo” e “Devolução de Voo” da GOL LINHAS AÉREAS S.A. (cada uma, uma “Oferta” e, em conjunto, as “Ofertas”). Ao aceitar qualquer Oferta, você declara que leu, entendeu e concorda com estes Termos, que complementam as Condições Gerais de Prestação de Serviços de Transporte de Passageiros da GOL.

1. Visão Geral.

A GOL oferece flexibilidade aos passageiros elegíveis, permitindo que eles realizem:

- **Remarcação de Voo:** alterem o voo programado para outro voo da GOL na mesma rota em troca de um incentivo na forma de créditos eletrônicos (“Créditos GOL”); ou
- **Devolução de Voo:** cancelem sua reserva e liberem voluntariamente o assento em troca de um incentivo na forma de Créditos GOL.

Todas as Ofertas são inteiramente voluntárias e baseadas em necessidades operacionais, disponibilidade de assentos e elegibilidade gerada pelo sistema.

2. Elegibilidade e Notificação da Oferta

2.1 Voos Elegíveis

A GOL identifica voos e assentos elegíveis com base em critérios operacionais e comerciais, incluindo demanda prevista (o “Voo Elegível”).

2.2 Passageiros Elegíveis. Nem todos os passageiros de um Voo Elegível receberão uma Oferta. A seleção ocorre de forma automática, com base em critérios objetivos relacionados à reserva e à operação do voo. Passageiros que se enquadrarem nos critérios e forem selecionados serão considerados “Passageiros Elegíveis”.

2.2.1. Importante destacar que nenhuma informação pessoal ou demográfica (como idade, gênero ou nacionalidade) é utilizada no processo.

2.3 Notificação da Oferta

Os Passageiros Elegíveis receberão uma Oferta por e-mail, SMS, notificação no aplicativo ou outros canais aprovados de comunicação (a “Notificação da Oferta”).

3. Tipos de Oferta

3.4. Remarcação de Voo

3.4.1. Passageiros Elegíveis poderão receber uma Notificação da Oferta com voos alternativos da GOL na mesma rota do voo originalmente reservado, sem cobrança de diferença tarifária. A Notificação da Oferta incluirá (i) o valor exato de Créditos GOL oferecido em troca; e (ii) as opções de voo disponíveis.

3.4.2. Uma vez que o Passageiro Elegível selecione um dos voos disponíveis da GOL dentro das opções da Oferta de Remarcação e tal seleção seja confirmada pela GOL por meio de um E-mail de Confirmação (o “Novo

Voo”), os detalhes do itinerário original na reserva existente serão atualizados para refletir o Novo Voo, e o Passageiro Elegível receberá a confirmação juntamente com o valor exato de Créditos GOL indicado na Oferta.

3.4.3. Os adicionais serão transferidos para o Novo Voo, quando possível.

3.4.4. A marcação de assento no Novo Voo não é garantida, se o assento selecionado estiver indisponível, um novo será atribuído automaticamente durante o check-in.

3.5. Devolução de Voo

3.5.1. Passageiros Elegíveis poderão receber uma Notificação da Oferta para cancelar sua reserva original em troca de Créditos GOL

3.5.2. Uma vez confirmada pela GOL a aceitação da oferta de Devolução de Voo, a reserva original do Passageiro Elegível será cancelada, com concordância do passageiro, e ele não será reacomodado em outro voo.

4. Aceitação da Oferta e Confirmação

4.1. Os Passageiros Elegíveis devem selecionar uma das opções disponíveis na Oferta (Oferta de Devolução ou qualquer voo alternativo apresentado em uma Oferta de Remarcação).

4.2. O Passageiro Elegível receberá um e-mail de confirmação da GOL confirmando a aprovação do pedido e a emissão do Créditos GOL no valor indicado na Oferta selecionada.

4.3. Uma vez que o Passageiro Elegível selecione a opção de Remarcação de Voo ou Devolução de Voo e tal seleção seja confirmada pela GOL:

- (i) a alteração se aplica a todos os passageiros da reserva;
- (ii) a decisão é final e não pode ser revertida;
- (iii) a reserva original é cancelada.;
- (iv) nenhuma compensação adicional será devida em relação à Oferta aceita, entendendo-se que os Créditos GOL concedidos já incluem e quitam todos os conceitos aplicáveis relacionados à reserva original.

5. Incentivo em Créditos GOL

5.1. Emissão: Os Créditos GOL serão emitidos ao contato principal associado a reserva (o “Titular do Crédito”) dentro de 24 horas após a aceitação da oferta. Caso não receba os Créditos GOL nesse prazo, entre em contato com o Suporte ao Cliente da GOL: <https://www.voegol.com.br/atendimento/contatos-atendimento-online>

5.2. Titular do Crédito: O valor total do Créditos GOL será emitido como um saldo único para o e-mail utilizado na reserva. Os Créditos GOL não são distribuídos individualmente por passageiro, mesmo em reservas com mais de um passageiro.

5.3. Validade: Os Créditos GOL emitidos no âmbito destas Ofertas são válidos por um período de doze (12) meses a contar da data de emissão do Créditos GOL.

5.4. Utilização: Os Créditos GOL podem ser utilizados para reservar futuros voos da GOL e adicionais, mas não podem ser usados para taxas, impostos governamentais ou outras tarifas de serviço.

5.4.1. Os Créditos GOL não poderão ser utilizados em conjunto com: (a) programas Smiles ou VoeBiz ou outros benefícios de programas de fidelidade; (b) serviços de cargas GOLLOG; (c) reservas emitidas por agências de viagem; (d) reservas em voos interline ou codeshare operados por outras companhias aéreas; (e) reservas efetuadas com cartão corporativo (inclusive Cartão GOL Negócios Pessoa Jurídica); ou (f) reservas emitidas em moeda Bolívar Fuerte, independentemente da forma de pagamento.

5.4.2. Os Créditos GOL são (i) intransferíveis; (ii) não reembolsáveis; e (iii) não conversíveis em dinheiro.

5.4.3. A elegibilidade para acúmulo de milhas Smiles seguirá a política vigente da GOL para bilhetes emitidos com crédito eletrônico, a ser definida pela companhia e devidamente comunicada.

5.5. Uso Parcial: Se o Titular do Crédito não utilizar o valor total do Créditos GOL em uma única transação, o saldo remanescente permanecerá válido e acessível pelo mesmo código enviado ao e-mail originalmente utilizado, podendo ser usado em compras futuras durante o período de validade.

6. Reservas de Ida e Volta e Multitrechos

6.1. Se o Passageiro Elegível receber uma Oferta para ambos os trechos de um itinerário de ida e volta:

6.1.1. No caso de uma Oferta de Remarcação de Voo, o Passageiro Elegível poderá aceitar a oferta apenas para um dos trechos (ida ou volta), se disponível, mantendo o outro inalterado.

6.1.2. No caso de uma Oferta de Devolução de Voo, a Oferta se aplica a todo o itinerário, devendo o Passageiro aceitá-la ou recusá-la integralmente. Não é permitida aceitação parcial.

6.1.3. As Ofertas podem se aplicar a um ou a ambos os trechos, dependendo do tipo de Oferta e de critérios operacionais. A Notificação da Oferta especificará se um ou ambos os trechos são elegíveis e como a Oferta poderá ser aplicada.

6.2. Voos com Conexão. Se o itinerário do Passageiro Elegível incluir um ou mais voos em conexão, qualquer Oferta aceita para um dos trechos se aplicará a toda a parte conectada desse itinerário. A Notificação da Oferta especificará de que forma a Oferta afetará os voos em conexão, e o restante do itinerário será atualizado em conformidade.

7. Adicionais e Serviços de Terceiros

7.1. Apenas adicionais de bagagem serão transferidos para o Novo Voo, quando aplicável. Outros adicionais (como transporte de pets, aquisição de assento, alimentação diferenciada, VOEJUNTO, etc.) não serão transferidos. Ao aceitar a Oferta, o passageiro reconhece que tais adicionais não serão transferidos para o novo voo e que todos os adicionais relacionados à reserva original — incluindo a marcação de assento paga — já estão incluídos e quitados no valor dos Créditos GOL concedidos na Oferta. Assim, não haverá reembolso ou compensação adicional em relação a esses adicionais.

7.2. Em uma Oferta de Remarcação de Voo, a marcação de assento no voo original pode não ser mantida. Caso o assento selecionado anteriormente não esteja disponível no novo voo, outro assento será automaticamente atribuído durante o check-in. Se o passageiro desejar selecionar um assento antes do check-in, poderá fazê-lo por meio da opção “Gerenciar Minha Reserva”, conforme as políticas da GOL. Poderão ser aplicadas taxas adicionais para o novo assento, mas não haverá reembolso ou compensação adicional pelo assento originalmente adquirido, uma vez que o respectivo valor já está incluído nos Créditos GOL concedidos na Oferta.

7.3. A GOL não se responsabiliza por serviços prestados por terceiros, como hotéis, seguros ou traslados.

7.4. A tarifa garantida contratada para a emissão do bilhete, seguro viagem, bem como os serviços prestados por terceiros, tais como hotéis ou traslados, não serão considerados para a composição do valor total da reserva, nem para o cálculo do crédito GOL a ser disponibilizado na oferta.

8. Cancelamentos e Alterações

8.1. Uma vez aceita a Oferta, o voo originalmente reservado é cancelado e não serão aceitas novas reivindicações. Caso o passageiro altere seus planos, os créditos oferecidos continuarão sujeitos a estes Termos.

8.2 Caso o voo original seja cancelado ou alterado pela GOL **antes** da resposta do Passageiro à Oferta, tal Oferta será considerada automaticamente inválida, aplicando-se as políticas usuais de remarcação do voo conforme regras usualmente aplicadas ao voo original.

8.3. Sem prejuízo das Ofertas já aceitas pelos Passageiros Elegíveis, a GOL reserva-se o direito de retirar, suspender ou revisar, de forma prospectiva, as Ofertas de Remarcação e Devolução (o “Produto”), a qualquer momento e sem aviso prévio.

9. Limitação de Responsabilidade

9.1. As Ofertas que não forem formalmente aceitas pelo Passageiro não têm garantia e poderão ser alteradas ou canceladas pela GOL a qualquer momento. Todas as Ofertas estão sujeitas à disponibilidade e poderão expirar a qualquer momento, inclusive automaticamente quando todos os assentos disponíveis no voo tiverem sido vendidos. Uma vez que a Oferta tenha sido aceita pelo Passageiro e confirmada pela GOL, ela não poderá mais ser alterada ou retirada.

9.2. Na máxima medida permitida por lei, a GOL não se responsabiliza por quaisquer perdas, despesas ou danos, diretos ou indiretos, decorrentes da aceitação voluntária ou participação do Passageiro Elegível. A decisão de aceitar ou não a Oferta é inteiramente do Passageiro, que deverá avaliar os aspectos apresentados conforme seu próprio critério.

10. Disposições Gerais

10.1. Alterações: Estes Termos podem ser atualizados sem aviso. Quaisquer alterações serão efetivas a partir de sua publicação no site da GOL.

10.2. Lei Aplicável: Estes Termos serão regidos e interpretados de acordo com as leis do Brasil.

10.3. Acordo Integral: Estes Termos constituem o acordo completo para participação na Oferta de Remarcação de Voo e/ou Devolução de Voo, substituindo todos os acordos e entendimentos anteriores relacionados às Ofertas.

10.4. Informações de Contato: Para suporte, contate: <https://www.voegol.com.br/atendimento/contatos-atendimento-online>.

FAQs / Oferta de Devolução e Remarcação de Voo

Language: Português (Brasil)

Last Updated: 14/11/2025

P1: Qual é a diferença entre “Remarcação de Voo e “Devolução de Voo”?

- **Oferta de Remarcação de Voo:** você altera seu voo para outro oferecido pela GOL (mesma rota, data/horário diferente) e, adicionalmente, recebe Créditos GOL.
- **Oferta de Devolução de Voo:** você cancela seu voo e recebe Créditos GOL em contrapartida. Você não será realocado em outro voo e sua reserva original será cancelada.

Se sua reserva for elegível, você receberá uma oferta por um dos canais oficiais de comunicação da GOL. Todas as ofertas somente podem ser aceitas por meio da plataforma oficial da GOL. A participação é inteiramente voluntária e completamente opcional, sem qualquer obrigação ou necessidade de participar.

P2: Como posso participar das ofertas de “Remarcação de Voo” ou “Devolução de Voo”?

A GOL utiliza um sistema automatizado para determinar voos e passageiros elegíveis. As ofertas são enviadas diretamente aos passageiros selecionados. Você não precisa se inscrever. Se for elegível, a GOL notificará você e fornecerá todas as instruções.

P3: O que acontece se eu escolher uma “Devolução de Voo”?

- Sua reserva será cancelada e você não será realocado em outro voo.
- Você receberá um Créditos GOL no exato valor indicado na oferta, sem qualquer dedução.
- O Créditos GOL será emitido em até 24 horas e enviado por e-mail ao contato principal da reserva, na forma de um código.
- O Créditos GOL já contempla e quita todos os serviços aplicáveis relacionados à reserva original, incluindo quaisquer adicionais, de modo que não haverá compensação adicional.

Por favor, revise todos os detalhes da oferta antes de aceitar.

P4: O que acontece se eu escolher uma “Remarcação de Voo”?

Após o recebimento do E-mail de Confirmação, sua reserva permanecerá sob o mesmo código localizador (PNR), mas os detalhes do itinerário serão atualizados para refletir o novo voo.

O valor em Créditos GOL indicado na oferta será emitido em até 24 horas e enviado por e-mail ao contato principal da reserva, na forma de um código.

A bagagem será transferida para o novo voo.

A seleção de assento não é garantida; caso o assento escolhido não esteja disponível, outro assento será automaticamente atribuído durante o check-in. Se o passageiro desejar selecionar um assento antes do check-in,

poderá fazê-lo por meio da opção “Gerenciar Minha Reserva”, conforme as políticas da GOL. Poderão ser aplicadas taxas adicionais para o novo assento

Ao aceitar a Oferta, você reconhece que esses serviços já estão considerados e compensados pelo Crédito GOL, não havendo direito a compensação adicional.

Por favor, revise atentamente todos os detalhes da oferta antes de aceitá-la.

P5: O que acontece com meus adicionais se eu aceitar uma Remarcação de Voo ou Devolução de Voo?

Remarcação de Voo

- **Bagagem:** Será transferida para o seu novo voo, se houver.
- **Marcação de Assentos:** Caso indisponível, um novo assento será automaticamente atribuído durante o check-in. Se o passageiro desejar selecionar um assento antes do check-in, poderá fazê-lo por meio da opção “Gerenciar Minha Reserva”, conforme as políticas da GOL. Poderão ser aplicadas taxas adicionais para o novo assento, mas não haverá reembolso ou compensação adicional pelo assento originalmente adquirido, uma vez que o respectivo valor já está incluído nos Créditos GOL concedidos na Oferta.
- **Seguros:** caso possua algum serviço de Seguros, adquirido pela GOL, você deve entrar em contato com o Suporte ao Cliente da GOL para atualizar a cobertura.

Devolução de Voo

- **Bagagem e Serviços Adicionais:** não são mantidos. Serão reembolsados como parte do seu Crédito GOL.
- **Seguro:** você deve entrar em contato com o Suporte ao Cliente da GOL para qualquer reembolso.

P6: Posso manter meu voo original?

Sim. Se você não aceitar a oferta para nenhum trecho da sua reserva, seus voos originais permanecem inalterados. Não há obrigação de aceitar nenhuma oferta.

P7: E se eu quiser aceitar a oferta apenas para um dos trechos da minha viagem de ida e volta? O que acontece se minha viagem tiver conexões?

- **Para Remarcação de Voo:** você pode optar por remarcar apenas um trecho e manter o outro. Cada trecho é tratado de forma independente e sua decisão se aplicará somente ao trecho selecionado.
- **Para Devolução de Voo:** a oferta se aplica ao itinerário completo. Você deve aceitar ou recusar a viagem inteira. A aceitação parcial (somente um trecho) não é permitida nesse caso.

Cada oferta indicará se se aplica a um ou a ambos os trechos. Por favor, revise antes de aceitar.

Se o seu itinerário incluir um ou mais voos em conexão, qualquer Oferta aceita para um dos trechos se aplicará a toda a parte conectada do itinerário. A Notificação da Oferta indicará claramente como a alteração afetará seus voos de conexão, e seu itinerário será atualizado em conformidade.

P8: Terei voo garantido se eu escolher uma Remarcação de Voo?

Sim – Se sua oferta incluir um voo alternativo (opção de “Remarcação de Voo”), você poderá selecionar uma das opções disponíveis no momento da aceitação. São opções em tempo real e sujeitas à disponibilidade. Uma vez confirmada, sua viagem estará garantida no novo itinerário.

P9: Que tipo de incentivo vou receber?

Você receberá um Créditos GOL no exato valor indicado na oferta, sem qualquer dedução. Ele pode ser utilizado para reservar voos e adicionais com a GOL.

Os Créditos GOL não poderão ser utilizados em conjunto com: (a) programas Smiles ou VoeBiz; (b) serviços de cargas GOLLOG; (c) reservas emitidas por agências de viagem; (d) reservas em voos interline ou codeshare operados por outras companhias aéreas; (e) reservas efetuadas com cartão corporativo (inclusive Cartão GOL Negócios Pessoa Jurídica); ou (f) reservas emitidas em moeda Bolívar Fuerte, independentemente da forma de pagamento.

P10: O que acontece se eu usar apenas parte do meu Créditos GOL? O saldo restante expira?

O saldo restante permanecerá válido e acessível por meio do mesmo código enviado ao endereço de e-mail originalmente utilizado na compra, podendo ser usado em aquisições futuras durante o período de validade. Os Créditos GOL emitidos no âmbito destas Ofertas são válidos por um período de doze (12) meses contar da data de emissão do Créditos GOL.

P11: Como o Créditos GOL é calculado?

O valor da oferta é calculado de forma dinâmica com base em diferentes fatores, como a estratégia comercial da GOL. O objetivo é criar uma oferta justa e equilibrada que gere valor ao passageiro.

O Créditos GOL emitido na Oferta cobre e quita o valor total da sua reserva original, incluindo quaisquer adicionais pagos (por exemplo, bagagem, assentos, refeições). Não haverá compensações adicionais após a aceitação da Oferta.

A Tarifa Garantida, Seguro Viagem e os serviços contratados com terceiros, como hotéis ou traslados, não entram no cálculo do crédito.

Observe que nenhuma informação pessoal sensível é utilizada para calcular a oferta e todos os passageiros são tratados de forma equânime e em conformidade com as leis de proteção ao consumidor aplicáveis.

P12: Posso solicitar dinheiro em vez de Créditos GOL?

Não. O Créditos GOL é a única forma de incentivo oferecida neste produto. Esses créditos oferecem flexibilidade e podem ser utilizados como forma de pagamento para reservar um novo voo e adquirir adicionais com a GOL no futuro.

P13: Como receberei o Créditos GOL?

Se a GOL aprovar o seu pedido de “Devolução de Voo” ou “Remarcação de Voo”, o valor integral do Créditos GOL indicado na oferta será emitido para o contato principal da reserva e enviado ao e-mail utilizado na compra. O Créditos GOL normalmente fica disponível em até 24 horas após a confirmação.

Se sua reserva incluir vários passageiros, o valor total não será dividido por viajante. Em vez disso, um único Créditos GOL será emitido para a pessoa que efetuou a compra. Um e-mail de confirmação será enviado assim que o crédito for processado.

P14: Posso aplicar a oferta apenas a um passageiro da minha reserva?

Não. A oferta se aplica à reserva inteira. Se aceita, a alteração se aplica a todos os passageiros incluídos na reserva.

P15: Qual é a validade da oferta? Posso aceitar após o check-in?

As ofertas estão sujeitas à disponibilidade e podem expirar a qualquer momento. Quando os assentos alocados à oferta se esgotarem, ela expira. Se você já tiver feito o check-in, mas a oferta ainda estiver disponível, você poderá aceitá-la enquanto permanecer ativa. Todas as ofertas aceitas são finais e não reembolsáveis. Certifique-se de revisar todos os detalhes antes de confirmar.

Recomendamos analisar e responder à oferta o quanto antes.

P16: E se eu quiser alterar meu voo, mas não recebi uma oferta?

Observe que nem todos os passageiros receberão uma oferta e a disponibilidade pode variar conforme o momento, datas de viagem e outros fatores operacionais. Caso não tenha recebido uma oferta da GOL, você ainda poderá alterar seu voo acessando <https://b2c.voegol.com.br/minhas-viagens/> e pagando quaisquer taxas de alteração e diferença tarifária aplicáveis, se e conforme aplicável.

P17: Posso mudar de ideia após aceitar a oferta?

Não. Depois que você aceitar e a alteração for confirmada, a transação é definitiva. Recomendamos revisar todos os detalhes com atenção antes de confirmar.

P18: Há taxas para participar?

Não. Não há taxas adicionais nem deduções. O valor de Créditos GOL indicado na oferta é o valor total que você receberá.

P19: Com que frequência a GOL oferece este recurso?

As Ofertas de Devolução e de Remarcação são emitidas caso a caso, conforme as necessidades operacionais. Fique tranquilo: quando sua reserva se qualificar, a GOL notificará você diretamente por nossos canais oficiais de notificação.

P20: Isso afetará meus pontos de programa de fidelidade?

Os pontos são normalmente acumulados após a conclusão da viagem.

- Se **você remarcar o seu voo**, ainda poderá acumular pontos no novo itinerário.
- Se **você cancelar por meio de Devolução**, não acumulará pontos.
- Os pontos, ofertas e demais condições do programa de fidelidade vinculadas ao bilhete original serão revogadas após a aceitação de qualquer uma das opções de remarcação ou reembolso.

P21: E se eu não receber meu Créditos GOL de Viagem?

Entre em contato com o Atendimento ao Cliente da GOL se o seu Crédito de Viagem não for refletido após 24 horas da confirmação.