

## RESERVA DE VAGAS - GRU Airport

### O que é a Reserva de Vagas?

É um serviço que permite o passageiro e/ou o usuário do estacionamento da GRU Airport reservar uma vaga em um dos estacionamentos do aeroporto pelo aplicativo ou site da GRU Airport, com até 01 hora de antecedência da entrada.

### Quais as formas de pagamento da reserva?

Os pagamentos só podem ser efetuados com Cartão de Crédito no momento da reserva, por meio do site.

### Como usar a Reserva de Vagas?

O usuário faz a reserva de vaga por meio do site de GRU Airport: <https://www.gru.com.br/pt/passageiro/como-chegar-sair/estacionamento>

Ele deverá escolher a categoria do estacionamento e o período de sua estadia e após o pagamento, receber a confirmação da reserva por e-mail, juntamente com o QR Code, o qual deverá ser apresentado para leitura na cancela para acesso à garagem.

No dia do evento/viagem, o usuário apresentará o QR Code no totem de entrada para acesso ao estacionamento.

### O que fazer caso tenha algum problema de acesso?

O usuário poderá acionar o suporte por meio do interfone na entrada do estacionamento (caminha da cancela).

### No dia da viagem/evento, como o cliente apresenta o QR Code no estacionamento?

O QR Code deve ser apresentado na cancela do estacionamento impresso ou por meio do e-mail de confirmação no celular.

### O que fazer se possuir TAG de outros meios de pagamento de estacionamento no veículo (Sem Parar, Conect Car, Veloe e Taggy)?

Caso ocorra a abertura da cancela de estacionamento por leitura da TAG de outros meios de pagamento, o usuário ainda assim deverá apresentar o QR Code no totem para a leitura, o que cancelará a cobrança dos outros meios.

### O que acontece se o horário da reserva for excedido?

Caso tenha excedido o período reservado, será necessário comparecer no caixa de pagamento, para que seja emitido um ticket e com isso seja realizado o pagamento do valor excedente.

### Há tolerância para entrada na garagem na data da reserva?

O acesso à vaga é liberado com a tolerância de 01 hora antes do horário reservado.

### Quantas vezes o cliente pode utilizar a reserva?

A reserva permite apenas uma entrada e uma saída dentro do horário reservado.

### O preço de estadia simulado no site é o mesmo que o do estacionamento?

Não. Os preços de estadias simulados no site são exclusivos para reservas feitas pelo site ou de GRU Airport.

### Como funciona o cancelamento da reserva?

Para realizar o cancelamento da reserva ou solicita o reembolso do valor, clique em "Cancelar" no e-mail de confirmação da reserva de vaga ou envie o comprovante de pagamento, motivo do cancelamento, nome completo e CPF para [financeiro.aeroguarulhos.br@group-indigo.com](mailto:financeiro.aeroguarulhos.br@group-indigo.com)

**Quanto tempo antes, consigo efetuar o cancelamento da reserva?**

Pode ser cancelada até às 23:59h do dia anterior ao da reserva.

**Como funciona a alteração da reserva?**

O usuário deverá cancelar a reserva atual e efetuar uma nova compra.

**Tem algum custo de cancelamento ou alteração da reserva?**

Não é cobrada nenhuma taxa para realizar o cancelamento ou a alteração.

**O que acontece se a pessoa não comparece a reserva?**

Caso o cliente não compareça na data e horário agendado, e não solicitar o cancelamento no devido prazo, o valor não será estornado (No show).

**O que fazer se for cobrado em duplicidade? (Reserva de Vaga e outros meios de pagamento).**

O cliente deverá entrar em contato no e-mail [financeiro.aeroguarulhos.br@group-indigo.com](mailto:financeiro.aeroguarulhos.br@group-indigo.com) , enviando comprovante do pagamento em duplicidade, nome completo, CPF e voucher de reserva.