GUÍA DE ARAJET GDS

La Guía GDS de ARAJET incluye:

1. POLÍTICA DE EMISIÓN DE TIQUETES DE ARAJET GDS ("Política") para la emisión de tiquetes a través de DM Placa 181
2. Información general sobre la emisión de tiquetes a través de Acuerdos de Códigos Compartidos

1. POLÍTICA DE EMISIÓN DE TIQUETES DE ARAJET GDS PLACA DM 181

La Política se aplica a la venta por parte de agentes autorizados para la emisión de tiquetes de transporte realizado por ARAJET utilizando Servicios de Distribución Global ("GDS") aprobados para facilitar esas ventas. La Política es solo para la orientación de los agentes de tiquetes autorizados y los proveedores de GDS aprobados y no crea una obligación legal por parte de ARAJET con ninguna de las partes.

La Política describe las reglas que se aplican a cualquier agente emisor y agencia que venda el inventario de Arajet utilizando GDS, con el objetivo de:

- Mantener una cooperación eficiente entre las agencias de viajes y la aerolínea.
- Asegurar la integridad del inventario y evitar que se eludan sus controles.
- Desaliente cualquier práctica que afecte negativamente a la aerolínea debido al abuso de inventario y/o al mal uso del GDS.

La Política se aplica a los tiquetes DM (181) y puede ser revisada y actualizada por ARAJET de vez en cuando sin previo aviso, por lo que se recomienda a las agencias de viajes que consulten esta página con regularidad para verificar si se ha actualizado. Todos los cambios entran en efecto al momento de su publicación por parte de ARAJET.

Condiciones Generales

- La venta de transporte realizada por ARAJET está sujeta y regida exclusivamente por las Condiciones de Transporte de ARAJET que se encuentran en Arajet.com: Condiciones de Transporte.
- ARAJET ofrece sus tres paquetes de tarifas para comprar a través de GDS: Smart, Comfort y Extra
    - La selección de asientos incluidos en los paquetes, cuando corresponda, se puede realizar a través de Arajet.com o del Centro de Contacto.
    - Todos los demás servicios incluidos en estos paquetes se aplican al reservar a través de GDS.
- Las reservas pueden ser emitidas hasta 3 horas antes de la salida del vuelo.
- Se pueden realizar cambios hasta 3 horas antes del vuelo.
- Los tiquetes deben emitirse dentro de las 24 horas posteriores a la reserva. Si no se cumple este límite de tiempo, la PQ se cancelará automáticamente. La agencia debe eliminar el segmento del PNR.
- Los agentes deben revisar sus queues diariamente.
- Los agentes deben proporcionar números de contacto móviles y correos electrónicos de pasajeros con la siguiente entrada CTC SSR IATA: 3CTCE/(dirección correo)/(código idioma)-(nombre asociado).
  Ejemplo: 3CTCE/TIM.JONES//AOL.COM/ES-1.2
- Esto no limita la responsabilidad del agente de actuar sobre cualquier cambio en la reserva y de notificar a sus clientes los cambios reflejados en el queue de la agencia.
- Los agentes deben proporcionar información de seguridad del cliente (SSR DOCS/DOCA/DOCO) en el PNR en el formato prescrito según sea necesario, así como revisar e informar sobre las regulaciones y requisitos gubernamentales aplicables.
- Las agencias internacionales deben estar acreditadas por la IATA y participar en el Billing and Settlement Plan (BSP) local.

- Solo las agencias acreditadas tienen la autoridad para emitir tiquetes. Las agencias no están autorizadas a dar acceso al inventario o a las placas a una OTA. Para obtener información sobre la acreditación específica de cada país, debe contactar directamente a la IATA.
- Los bebés se pueden agregar a través de GDS.
- ARAJET podrá, a su discreción, revocar la autorización si una agencia no cumple con las políticas y procedimientos de la aerolínea.

Forma de Pago
La forma de pago aceptada es solo en efectivo.

Anulación de Tiquetes
Se permite anular tiquetes antes de las 11:59 p.m. del día de emisión. No se permite anular cambios.

Reemisión de Boletos
Al momento de realizar una reemisión de boletos en Sabre, se debe de seleccionar "Collect Fee In TTL". Arajet no permite en estos momentos emisión de EMD.

Reembolsos
Para obtener información sobre nuestra política de reembolso, consulte las Condiciones de Transporte de ARAJET.

- **Reembolsos por reservas realizadas a través de GDS:** Estos reembolsos deben solicitarse a través de GDS. ARAJET no permite solicitudes de reembolsos a través de BSP.
- **Reembolsos de pagos realizados a través de Arajet.com o Centro de Contacto:** En el caso de cambios involuntarios o voluntarios que ameriten un reembolso, el Cliente debe solicitar un voucher a través del siguiente formulario: Solicitar Reembolso. Los cambios en la reserva deben reflejarse primero en el GDS antes de enviar este formulario. En el caso de los vouchers, los mismos se emiten a nombre del pasajero original y se puede aplicar en compras a través de Arajet.com o el Centro de Contacto.

No Disponible a Través de GDS
- **Servicios.** Todos los servicios adicionales están disponibles a través de Arajet.com o el Centro de Contacto de ARAJET, incluyendo, entre otros:
    - Mascotas
    - Equipaje adicional
    - Equipamiento deportivo
- **Exceso de equipaje.** El exceso de equipaje debe pesarse y pagarse en el mostrador del aeropuerto.
- **Tarifas promocionales y uso de códigos promocionales.** Las tarifas promocionales y el uso de códigos promocionales solo están disponibles en el Sales Portal de ARAJET.
- **Reservas en grupo y en series.** Las reservas de grupos y series no se ofrecen a través de GDS. Las solicitudes de grupo deben realizarse directamente a través del siguiente enlace: Cotizar Grupo. Para solicitar una serie, por favor contactarnos vía grupos@arajet.com.
- **Correcciones y/o cambios de nombre.** No se permiten cambios de nombre de ningún tipo a través de GDS. Se pueden solicitar a través del Centro de Contacto, sin embargo, la agencia perderá el control del tiquete al realizar este cambio y cualquier cambio futuro deberá realizarse a través de Arajet.com o a través del Centro de Contacto.
- **Selección de asientos.** La selección de asientos incluidos en los paquetes, cuando corresponda, se puede realizar a través de Arajet.com o Contact Center.
- **Lista de espera y reservas en espera.** Este tipo de reservas no son ofrecidas ni permitidas por ARAJET.
- **Menores no acompañados.** ARAJET no ofrece servicio para menores no acompañados.

Cargos Aplicables en GDS

Cualquier cargo adicional debe ser aplicado por el agente de viajes o la agencia conforme a nuestras Condiciones de Transporte. El agente debe volver a emitir el tiquete y aplicar la tarifa al endoso. ARAJET no acepta EMD.

Cargos:

- **Cargo por cambio:** USD $50 más impuestos aplicables por país.
    - Por favor verifique las Condiciones de Transporte de ARAJET para obtener información sobre los cambios para los cuales aplica un cargo.
    - Se incluye un (1) cambio gratuito en Comfort y tres (3) cambios gratuitos en Extra, que se pueden aplicar a través del GDS. Es necesario aplicar un código de excepción para los cambios gratuitos estipulados en estos paquetes.

División de un PNR

En caso de dividir un PNR en GDS, ambos PNR de GDS aparecerán bajo el PNR original en Arajet.com. Se debe hacer referencia a este PNR original en caso de comunicarse con el Centro de Contacto de ARAJET.

Notas de Débito (ADM)

Los ADM se emiten por infracciones de la política como, por ejemplo, reembolsos no autorizados, reservas duplicadas o devoluciones de cargos. El ADM incluirá la variación del cargo no pagado o una tarifa fija definida en estos términos y condiciones, además de un cargo por servicio de USD $25 más los impuestos aplicables por país por ADM emitido. Las agencias deben resolver estos ADM dentro del plazo estipulado por el BSP para evitar sanciones.

Un ADM puede ser enviado por ARAJET dentro de los 9 meses posteriores a la fecha de finalización del viaje. Cuando no se pueda establecer la fecha de finalización del viaje, se utilizará la fecha de caducidad del documento.

Todos los cargos se aplicarán en USD o se convertirán a la moneda correspondiente de otros mercados, considerando el tipo de cambio aplicable.

ARAJET se reserva el derecho de emitir un ADM al agente o agencia emisora al realizar cualquiera de las siguientes acciones:

- Abuso o uso indebido de inventario, incluyendo:
    - Excepción no autorizada de cargos por cambio/cancelación
    - Reembolsos de tasas y/o impuestos no reembolsables
    - Cambios o cancelaciones no autorizados
    - Uso de tiquetes expirados
    - Errores de comisión o impuestos
    - Endosos faltantes o alterados
    - Uso de nombres falsos
    - Cambio inadvertido del estatus de un tiquete
    - La emisión de un tiquete bajo número de IATA incorrecto

- Cancelación de un segmento dentro de una conexión:
  Está prohibido cancelar parcialmente segmentos dentro de las reservas realizadas originalmente con un itinerario de conexión. Por ejemplo, si reserva un EZE-PUJ-YUL, este itinerario de conexión no se puede separar ni cancelar parcialmente. Si el pasajero solo desea volar EZE-PUJ o PUJ-YUL, se debe cancelar la reserva y crear un nuevo PNR.

- Churning:
  Queda totalmente prohibida la repetición de reservas y cancelaciones, con un máximo de tres (3) cambios o cancelaciones de segmentos en un PNR. El incumplimiento de este límite dará como resultado un ADM de USD$25 más los impuestos aplicables por país, por segmento/pasajero.

- Segmentos Inactivos:
  Los segmentos inactivos son aquellos que han sido cancelados por la aerolínea con estado UC/UN/NO/HX y de los cuales la notificación llega a la agencia a través de una queue, con los siguientes códigos:
  - UC: vuelos imposibles de confirmar/vuelo cerrado
  - A: Vuelo imposible de confirmar/vuelo cancelado
  - NO: no se ha tomado ninguna acción
  - HX: segmento cancelado

  La agencia debe eliminar estos segmentos de la reserva al menos 24 horas antes de la salida del vuelo. Los segmentos inactivos resultarán en un ADM de USD$10 más los impuestos aplicables por país, por segmento/pasajero.

- Segmentos Duplicados
  Las reservas duplicadas están prohibidas. Todas las reservas deben cumplir con las Condiciones de Transporte de ARAJET y las reglas tarifarias aplicables. Los segmentos duplicados darán como resultado un ADM de USD$45 más los impuestos aplicables por país, por segmento/pasajero.

- Reservas Ficticias o Especulativas

  Está prohibido asociar números de tiquetes no válidos, como tiquetes restringidos, ya utilizados, reembolsados, anulados o números de tiquetes inexistentes, con un PNR. Las reservas ficticias o especulativas darán como resultado un ADM de USD $10 más los impuestos aplicables por país, por segmento/pasajero.

- Uso Inapropiado de un Código de Excepción

  En caso de uso inapropiado de cualquier código de excepción, se aplicará un ADM de USD$40 más los impuestos aplicables por país, por segmento/pasajero.

Códigos de Excepción

- **Cambio Gratuito:** CHDMFR
  Descripción**:** Se utiliza para aplicar el cambio gratuito incluido en los paquetes Comfort (1 cambio gratuito) y Extra (3 cambios gratuitos).
- **Cancelación o Cambios Involuntarios:** CXDMFR
  Descripción: Se emite para cancelaciones o cambios de vuelos mayor a dos horas, lo que permite a los pasajeros reprogramar o solicitar un reembolso completo sin costo alguno.
- **Mejora de Paquete:** BCDMUP
  Descripción: Se utiliza para cambiar el paquete a uno superior. Ejemplo: Cambiar de Smart a Comfort o Extra. No se permite su uso para degradar de un paquete de mayor precio a uno de menor precio.
- **Reembolso total:** RFNDTL
  Descripción: Se utiliza para procesar un reembolso total, que debe solicitarse 24 horas después de la emisión del tiquete y al menos 7 días antes de la salida. Se utiliza para todos los países excepto Colombia y Brasil.
- **Reembolso Total Colombia:** RFNDCL
  Descripción: Se utiliza para procesar reembolsos de vuelos hacia o desde Colombia, según las regulaciones aplicable a la Retractación y Desistimiento y realizada dentro del plazo establecido en la legislación colombiana.
- **Reembolso total Brasil:** RFNDBR
  Descripción: Se utiliza para procesar reembolsos de vuelos hacia o desde Brasil, dentro de un período de 7 días a partir de la fecha de compra del tiquete.
- **Devolución de Impuestos:** RFNDTX
  Descripción: Se utiliza para procesar un reembolso en casos fuera de nuestra política de reembolso, en los que solo se reembolsan los impuestos no utilizados.

- **Reembolso por Muerte o Enfermedad Grave:** RFNDSK
  Descripción: Se utiliza para procesar un reembolso por muerte o enfermedad grave, o muerte de un familiar inmediato de un pasajero, sujeto a la recepción de un certificado oficial de defunción o médico.

En el caso de Reembolso de Impuestos o Reembolso por Muerte o Enfermedad Grave, el agente debe escribir gds.support@arajet.com para recibir aprobación previa y validar el monto a reembolsar.

2. INFORMACIÓN GENERAL SOBRE LOS ACUERDOS DE CÓDIGOS COMPARTIDOS

Venta de Tiquetes con Hahn Air (x1)
ARAJET permite que los tiquetes de Hahn Air (X1) se emitan con tarifas ARAJET en muchos países. Para validar si Hahn Air está asignada como agente de venta de tiquetes en su país, consulte su GDS.

La liquidación de las tarifas de ARAJET en los tiquetes de Hahn Air se realizará entre el agente y Hahn Air a través del BSP local del agente. Toda la gestión de tiquetes debe ser realizada por el agente emisor o su consolidador. Las preguntas sobre la emisión de tiquetes deben ser dirigidas a su GDS o Hahn Air a través de support@hahnair.com.

Emisión de Tiquetes con Euroairlines (Q4)
ARAJET permite que los tiquetes de Euroairlines (Q4) se emitan con tarifas ARAJET en muchos países. Para ver si Euroairlines está asignado como agente de venta de tiquetes en su país, consulte su GDS.

La liquidación de las tarifas ARAJET en los tiquetes de Euroairlines se realizará entre el agente y Euroairlines a través del BSP local del agente. Toda la gestión de tiquetes debe ser realizada por el agente emisor o su consolidador. Las preguntas sobre la emisión de tiquetes deben dirigirse a su GDS o Euroairlines a través de prod.ops.rt@euroairlines.es.

Venta de Tiquetes con WorldTicket (W2)
ARAJET permite que se emitan tiquetes de WorldTicket (W2) con tarifas ARAJET en muchos países. Para ver si WorldTicket está asignado como agente de venta de tiquetes en su país, consulte a su GDS.

La liquidación de las tarifas de ARAJET en los tiquetes de WorldTicket se realizará entre el agente y WorldTicket a través del BSP local del agente. Toda la gestión de tiquetes debe ser realizada por el agente de emisor o su consolidador. Las preguntas sobre la venta de tiquetes deben dirigirse a su GDS o WorldTicket a través de w2.support@worldticket.net.

Si necesita asistencia de ARAJET puede contactar a nuestro equipo de GDS Support vía gds.support@arajet.com.