



TE AYUDAMOS A USAR RESPONSABLEMENTE TU GDS

Aquí las políticas para el uso adecuado de los sistemas de Distribución

¿Qué es un Booking?

Es la reservación de un segmento que corresponde a un origen y destino, el cual es realizado a través de un GDS o sistema propio de una aerolínea.

¿Qué son los Cargos de los Sistemas Globales de Distribución GDS?

Son los valores cobrados por los GDS a la aerolínea y que la aerolínea debe pagar cada vez.

¿Qué es un Booking o Segmento Improductivo?

Son aquellos que no generan ningún ingreso a la aerolínea, por el contrario genera un costo adicional y/o bloqueo de sillas.

¿Cuáles son los tipos de prácticas que las compañías aéreas consideran improductivas y en caso de incurrir en ellas pueden cobrar algún fee o debito por ello?

SEGMENTOS PENDIENTES DE CANCELACIÓN

(HX) Las compañías aéreas realizan auditorías a agencias de viajes que no eliminen los segmentos cancelados por la aerolínea. Se incluye un cargo por segmento/pasajero a las reservas con status UC, UN, US, NO, HX, sobre los segmentos en los cuales las agencias no hayan tomado acción en los queues respectivos y que no tengan asociado un numero de boleto. Estas auditorias son mensuales y se toman en cuenta todas.

Te recomendamos

Revisar diariamente los queues en los sistemas y cancelá diariamente todos los segmentos con estatus UC, UN, US, NO, HX.

CHURNING

Se refiere al proceso de crear y cancelar en repetidas ocasiones un mismo mismo pasajero que cumpla con las siguientes características:

- Misma fecha de viaje La agencia puede realizar los cambios de fecha de viaje que el pasajero solicite sin incurrir en Churning.
- Mismo o diferente número de vuelo Realizar cambios de número de vuelo, en una misma fecha de viaje.

- Se puede incurrir en Churning, en la misma o en múltiples reservas.

La mayoría de las compañías aéreas consideran Churning a partir de la cuarta cancelación y quinta reinstalación de un mismo segmento.

Te recomendamos

- » Hacer cambios en una reservación sólo cuando el pasajero lo solicite, sin exceder el máximo permitido (4 cancelaciones).
- » Emitir en el cuarto booking.
- » Evitar evadir tiempos límites de emisión de boleto haciendo cancelación y reinstalación de segmentos.
- » Evitar utilizar transacciones que te ayuden a encontrar tarifas más económicas sin antes verificar la disponibilidad de las mismas.

DUPLICADOS DE PNRs

Se refieren a reservaciones que contienen datos similares entre sí, que se encuentran activas simultáneamente en sistema, cuyos itinerarios y fechas de vuelo no siempre son idénticos:

Te recomendamos

- » Evitar realizar varias reservas para un mismo pasajero con el mismo itinerario y diferente número de vuelo o clase de reservación.
- » Evitar duplicar segmentos dentro de la misma reservación, mismo segmento con diferente número de vuelo o fecha.
- » Evitar crear varias reservas para un mismo pasajero con itinerarios diferentes pero con fechas traslapadas o imposibles de realizar por un mismo pasajero.
- » En el caso de padres e hijos con el mismo nombre y apellido, se recomienda incluir en el campo de contacto, un contacto diferente asociado a cada pasajero o el número de viajero frecuente de cada pasajero.

NOMBRES FICTICIOS

Se considera como nombre ficticio, aquellos nombres que han sido ingresados de manera incorrecta, o que tengan alta probabilidad de no ser pasajeros reales. Todas las compañías aéreas aplican cargos a ésta práctica improductiva.

Te recomendamos

- » Para evitar cualquier confusión, los nombres deben ser ingresados de manera completa tal cual figuran en el pasaporte del pasajero.

» No generes reservas especulativas sin intención de viajar, así como reservaciones con la finalidad de cotizar o solamente entregar un itinerario al pasajero.

BOLETOS FICTICIOS

Se trata de los tickets emitidos con las siguientes características:

- Numeración completamente ficticia.
- Números reales previamente utilizados en otras reservaciones.
- Ticket emitido a nombre de una persona diferente a la reservada.
- Ticket anulado.

Te recomendamos

» No realices reservas y coloques un número de ticket no válido con el objetivo de evitar que la aerolínea cancele dicha reserva o para bloquear espacios en el inventario de la aerolínea.

» No emitas tickets en la reservación para luego anularlos (VOID), con el fin de mantener los espacios bloqueados.

» Si anulas un ticket, cancela la reservación inmediatamente después, para no dejar bloqueados los asientos, caso contrario esta reserva será debitada por bloqueo de asientos con ticket anulado.

SEGMENTOS CASADOS

Los segmentos casados son aquellos segmentos de vuelo de un origen-destino vendidos conjuntamente que no deben ser separados o divorciados, los cuales se identifican en un único despliegue de disponibilidad desde el punto de origen al punto de destino.

Se consideran prácticas de abuso en segmentos casados acciones tales como:

- Manipulación en reservas de segmentos casados.
- Cancelación de itinerarios de forma parcial.
- Reservas de vuelos a cualquier destino diferente para encontrar disponibilidad de vuelos en una clase de servicio más baja.

Te recomendamos

» Reservá segmentos casados en base al despliegue de disponibilidad.

» Cuando existan cambios en la reserva, y el pasajero quiera hacer un stop por ejemplo, se deben cancelar todos los segmentos en conexión de un origen-destino, y tomarlo nuevamente.

» No burles la lógica de Origen/Destino tratando de conseguir un espacio en una clase cerrada, con el fin de obtener una tarifa más baja que no aplica debido a que ya no existe disponibilidad para la clase de servicio solicitada (esto la cia lo detecta) y los débitos son altos.

COTIZACIÓN MANUAL

No cotices tus boletos manualmente para la emisión, si no cotiza automáticamente en tu gds. Te recomendamos que si te dejó de cotizar, no dudes en llamar a tu vendedor de Aero Tickets, para que te ayude a resolverlo de la mejor manera.

NO SHOW

Se considera NO SHOW a reservas con o sin boleto q no sean cancelados antes de la salida del vuelo o a menos de 4 horas antes de la salida y ocasionen retención de lugares en el inventario (La cantidad de horas antes puede estar sujeta a modificación) Considerar que la aerolínea cancelará todos los segmentos siguientes del PNR cuando haya existido un tramo no show

ORIGEN Y DESTINO (POC)

Al crear o modificar una reserva, el itinerario de viaje debe reservarse en orden cronológico. Los segmentos de un Origen/Destino deben ser reservados en conjunto, independientemente de si una reserva involucra solo vuelos de una compañía, códigos compartidos y/o vuelos de otras aerolíneas.

Los segmentos de un itinerario pueden convertirse en segmentos casados, sin embargo, este debe cumplir con los tiempos mínimos de conexión autorizados. Las aerolíneas auditan itinerarios que no están reservados desde la disponibilidad de Origen/Destino proporcionada y que han sido manipulados antes o después del EOT para confirmar clases de servicio no disponibles para la venta. Se prohíbe cualquier manipulación de reservas y posterior emisión de tiquetes con itinerarios identificados como abuso al inventario. Dichas manipulaciones estarán sujetas a la cancelación de la reserva cuando no se emita un boleto y/o a la emisión de un Debit Memo/Factura

USO INDEBIDO DEL TICKET

No es permitido realizar reservaciones que incluyan segmentos ficticios que no serán volados por el pasajero y que son ingresados en el itinerario con el objetivo de obtener tarifas más bajas. Esto incluye la reserva y la emisión de tiquetes "ida y vuelta" con el propósito de usar solo la ida, o uso parcial del tiquete. Se recomienda incluir en el itinerario únicamente los segmentos que serán utilizados por el pasajero, las agencias no deben emitir tiquetes que incluya más segmentos de los que utilizará el pasajero

HIDDEN GROUPS

Las políticas de Aerolíneas establecen que una reserva de 9 o más pasajeros que viaje en el/los mismos vuelos o fechas, independientemente de la tarifa que paguen, debe gestionarse como grupo. Cuando no se cumpla con este procedimiento, la reserva será cancelada, debiendo la agencia remover inmediatamente los segmentos HX. Se considera un Hidden Group o Grupo escondido, a varias reservaciones individuales que en conjunto forman un Grupo, es decir cantidad de paxs o mas q la cia considera grupo, en un mismo Origen-Destino, misma fecha de vuelo, y creadas por la misma agencia.

Debitos de Aerolíneas Argentinas

● Productividad:

Se trata de una revisión de la actividad que realizan las Agencias en donde se compara la cantidad de reservas realizadas con las emisiones efectivamente concretadas por la agencia en determinado período. Toda agencia que genere un volumen de emisión por debajo del 20% sobre las reservas realizadas podría sufrir las siguientes acciones: • Modificación de la relación comercial con Aerolíneas. • Inhibición al acceso a disponibilidad y accesos a los inventarios.

● Tiempo mínimo de conexión:

Las Agencias deberán respetar en todos los casos el tiempo mínimo de conexión (TMC) estipulado por Aerolíneas y por las otras líneas aéreas en conexión con vuelos de Aerolíneas, que se encuentren en el inventario del pasajero. Cargo: Aerolíneas cobrará un cargo a las Agencia infractora de USD20 (Dólares Estadounidenses veinte) por el incumplimiento de esta política, más los gastos ocasionados ante una pérdida de conexión, como por ejemplo costo de hotel, transfer y comida.

● Ticket Void

Se trata de aquellas reservas emitidas, cuyos tickets se anulan (VOID) el mismo día de su emisión. En el supuesto de que se mantengan segmentos activos en el PNR, los tickets que pasan a VOID, deben ser remitidos el mismo día en que se produce el VOID, independientemente del plazo de vencimiento que se le haya otorgado anteriormente.

● Tarifa garantizada

Aerolíneas permitirá únicamente emisiones de boletos con tarifas garantizadas y con la clase de reserva que corresponda a la tarifa abonada. Una tarifa está garantizada cuando haya sido una cotización automática proveniente de un GDS, excepto cuando la cotización esté encuadrada bajo un acuerdo específico directo.

Debitos de American Airlines

AA comenzo con el cobro a partir del 18 de Junio 2022

- Churning
- Hidden City
- Inactive Segments
- Marriage Segment
- Origin and Destination (O&D) Manipulation
- Schedule Change Non-compliance*

Schedule Change sin procesar

American Airlines enviara un SSR ADTK en cola en aquellos PNR con boleto que tengan cambios de horarios. Esto debe reemitirse con el nuevo horario según los tiempos estipulados por la compañía; hasta 5 días de la fecha indicada en el SSR DDMMM (EJ 03MAR). De no tomar acción sobre el PNR, 3 días antes de la salida mandan ADM, indicado en otro SSR asociado al nro. de boleto. Ej: SSR OTHS YY SKD CHG REISSUE NON COMPLIANCE
001XXXXXXXXXX

Debitos Lufthansa

LH pide obligatoriamente que se ingrese la fecha de Nacimiento de los CHILD/INF en los PNRs. These are the correct entries: Non Amadeus users need to add the "CHLD" SSR manually e.g.: 1AMADEUS: NM1LEAVEY/PATRICK(INF/MICHAEL/01JUN15) NM1SIMPSON/MAGGIE(CHD/05APR06) 1SABRE: 3CHLD/DDMMYY-2.1[passenger related] (whereas DD = day, MMM = month, YY = years last two digits)

Datos del contactos del pasajero-reso IATA 830D

(AF/KL/AR/LH OBLIGATORIO)

En concordancia con los estándares de la industria y con el fin de mantener a los pasajeros informados ante eventuales alteraciones en las operaciones se solicita a las agencias de viajes el ingreso obligatorio de los datos de contacto de los pasajeros, según el siguiente criterio: • CTCE - E-mail del pasajero • CTCM - Celular del pasajero Esta solicitud se enmarca en la Resolución IATA 830d, vigente desde enero 2015. Los PNR sin información completa de Pasajeros Seguros de Vuelo pueden estar sujetos a cancelación, boletos inhibidos y la posibilidad de tarifas de infracción de reserva

SABRE

- 3CTCM/02214470101-1.1 (el celular del pax o de la agencia , se carga x pasajero en la reserva, aunque sea el mismo para todos)
- 3CTCE/info//aero.tur.ar-1.1 (mail del pax o de la agencia x pasajero se carga, las dos // en el mail es el @)
- 3DOCS/DB/06JAN65/M/HERRASTI/PABLO/FERNANDO-1.1 06jan65 (fecha de nacimiento) M (masculino) F (femenino) **Solo para AA cambia el 3 x un 4
- 4DOCS/DB/06JAN65/M/HERRASTI/PABLO/FERNANDO-1.1
- 3FOID/IDE202221321-1.1 (1.1 es el pasajero 1)

AMADEUS

- SR CTCE-info//aero.tur.ar/P1 ((mail del pax o de la agencia x pasajero se carga, las dos // en el mail es el @)
- SR CTCM-02214470101/AR/P1 ((el celular del pax o de la agencia , se carga x pasajero en la reserva, aunque sea el mismo para todos)
- SR DOCS AR HK1-----20NOV70-F--PERE/ADADA/P1
- SR FOID LA HK1-IDE201001222/P1

WORLDSPAN

- Ingresar teléfonos adicionales de contacto: 9* 54 11 4888-2222-H/PAX En su reserva al efectuar esta entrada Ud. Verá el teléfono de la siguiente manera: 9 AAA 54 11 4888-2222-H/PAX

El campo de teléfono no genera mensaje a las líneas aéreas. Worldspan lo convierte en un OSI proporcionando los datos a la primera aerolínea del itinerario. En caso de haber más aerolíneas, involucradas en el itinerario deberán ingresarse OSI's indicándoles el contacto de agencia y pasajero

- 3SSR DOCS 4M HK1/////06JAN65/M//PEREZ/JUAN-1.1
- 4SSR DOCS AA HK1/////06JAN65/M//PEREZ /JUAN-1.1
- 3SSR FOID AR HK1/NI1111-1.1

DEBITOS POR ERROR O DESCONOCIMIENTO DE TARJETAS DE CREDITO

- Pasajeros que al no viajar o al no venir el monto correcto acordado desconocen el cargo de la tarjeta, es considerado mala practica; ya que ese ticket se debe abonar a la aerolínea y luego accionar siguiendo los procedimientos correspondientes.
- Cuando damos aviso de un ADM por error en la tarjeta
- Cuando no llega el crédito de una devolución

En todos los casos es necesario presentar a la aerolínea los resúmenes de la tarjeta para poder comprobar el reclamo pertinente

CIAS low cost - A tener en cuenta

Costo de la valija adicional puede ser mas caro agregarlo en aeropuerto que emitirlo con valija

- Tener en cuenta los vencimientos de corto plazo, son de emisión inmediata (las reservas se cancelan a las pocas horas, algunas a las 3 horas)
- Las mas económicas no permiten cambios
- Sin devolución
- No se autorizan correcciones de nombre
- Servicios especiales (menor no acompañado, mascotas, oxígeno, comidas) son todos de pago

DEVOLUCIONES

A tener en cuenta:

- Cuando se manda a devolución un ticket que tiene comisión y/u over, al momento de acreditarse en refund se descuentan ya que la ganancia en la emisión original se saca en esta instancia.
- Cuando el boleto se pago con tarjeta en su totalidad, estos montos de comisión y sobrecomisión les van a aparecer para abonar cash, ya q esto no se trasladada al pasajero. En caso que la cia haya omitido este descuento en la acreditación nos mandara un futuro ADM
- Penalidades de reemisiones voluntarias no forman parte del valor del ticket por lo tanto NO SE DEVUELVEN. En caso que la cia haya sumado esto en la acreditación nos mandara un futuro ADM
- Existe un numero máximo de voideos diarios, esto NO genera una mala practica pero si un cobro por tkt void (usd5 por ticket al momento). Esto no tiene que ver con el cobro de guardia por voideo

⚠ ATENCIÓN AGENCIAS

En caso de incurrir en repetidas prácticas improductivas de este tipo las compañías aéreas pueden eliminar la chapa para poder cotizar en tu GDS. Usando responsablemente las herramientas de trabajo, aprendemos cada día más a ser más productivos y eficientes.

Estas malas prácticas, lo son para todas las líneas aéreas. Hay algunas compañías que quizás aún no lo cobran, pero pueden empezar a cobrarlo cuando quieran sin previo aviso. Es por eso que les recomendamos no hacerlas con ninguna compañía, mas allá de si hoy están cobrando o no, porque no deja de ser un mal uso del GDS, y no podemos disputar si empiezan a cobrarlo. Cualquier consulta que tengan sobre estos casos, pueden contactar al vendedor de Aero Tickets, para verlo juntos.

¡Muchas gracias!



Tickets