

Reservas - Políticas e diretrizes

Introdução

A finalidade deste documento é dar mais transparência e definição à política de reservas de Delta Air Lines, Air France, KLM e Alitalia.

Objetivos

- Garantir a integridade dos estoques e evitar o desvio dos controles de estoque.
- Evitar custos de GDS ocasionados por atividade improdutivo e ineficiente.
- Manter e respeitar a cooperação eficiente entre as agências de viagem e as companhias aéreas.

Escopo / Aplicação

- Estas políticas aplicam-se a todos os assinantes de GDS e locais de assinantes de conexão direta e são aplicáveis a todas as reservas, sendo o itinerário bilhetado ou não.
- Se houver envolvimento em qualquer dos procedimentos proibidos relacionados abaixo, a Delta Air Lines, Air France, KLM e a Alitalia reservam-se o direito de desabilitar o acesso aos seus estoques ou cobrar multas por meio de notas de débito.

Políticas

1. Reservas em duplicidade

É proibido criar

- Segmentos múltiplos com a mesma origem ou destino
- Situações em que a origem ou o destino se repete várias vezes no mesmo itinerário
- Situações em que os horários previstos de partida e de chegada de segmentos múltiplos no itinerário sobrepõem-se
- Situações onde for determinado que o itinerário seja inviável

2. Lógica de segmento casado (MSL – Married Segment Logic)

- É proibido manipular ou desviar do Controle de segmento casado (MSC) aplicado nas conexões de Origem e Destino (O/D) no itinerário antes ou depois da finalização da operação
- Todas as reservas de O/D devem ser criadas consultando a disponibilidade de O/D

3. Reservas especulativas

É proibido criar

- Reservas para fins de treinamento ou teste
 - Melhor prática: Utilize o modo de treinamento do seu GDS
- Reservas numerosas e em massa baseadas em não-clientes
- Reservas para cotação de tarifa

- Melhor prática: Utilize os códigos de status não faturáveis do GDS ou faça a cotação da tarifa sem finalizar a transação
- Reservas por razões administrativas, como visto, faturas, etc.
 - Melhor prática: Utilize os segmentos auxiliares do GDS ou códigos de status não faturáveis
- PNRs contendo nomes de passageiros falsos ou fictícios

4. Mudanças / Correções de nomes

- Assegure-se de que os passageiros sejam registrados nas reservas com os nomes que aparecem nos passaportes ou outros documentos de viagem válidos
- Nas situações em que uma mudança de nome ou correção é necessária, respeite rigorosamente todas as políticas da companhia aérea para modificação de nome e reemissão de passagens

5. Reservas inativas

- Todos os segmentos inativos devem ser removidos do PNR do GDS com pelo menos 24 horas de antecedência da partida
- Os códigos de status de segmento inativo incluem: HX, NO, UC e UN
 - Melhor prática: Os agentes devem monitorar suas filas diariamente

6. Churning (Desistências)

É proibido

- Fazer repetidas reservas e cancelamentos de um segmento por um ou mais PNRs e/ou GDSs dentro da mesma classe ou diferentes classes de serviço, com a intenção de burlar ou estender os limites de tempo de emissão, segurar estoque ou cumprir metas de produtividade do GDS

7. Dia da partida - Reservas não emitidas e cancelamentos

Sempre que possível, seguindo as melhores práticas, deve ser observado:

- As reservas efetuadas dentro de 24 horas antes da partida devem ser instantaneamente emitidas
- Todas as reservas feitas antes de 24 horas da partida devem ser emitidas ou canceladas pelo menos 24 horas antes da partida
- Se, para fins de emissão, for necessária uma reivindicação de PNR, ela deve ser feita antes de 24 horas da partida

8. Desvio do limite de tempo do bilhete

É proibido utilizar

- Números de bilhete falsos ou invalidados
- Uma observação de liberação do Limite de prazo do bilhete para atrasar a data da emissão de reservas não elegíveis

9. Mau uso da lista de espera

É proibido

- Criar segmentos de lista de espera duplicados para o mesmo voo e mesmo passageiro na mesma cabine no mesmo PNR ou com diferentes PNRs
- Lista de espera em uma classe de reserva inferior para um passageiro já confirmado no voo/cabine.
 - Melhor prática: Os agentes devem remover os segmentos de lista de espera confirmados quando o passageiro não quiser viajar mais

10. Reservas de grupo

É proibido

- Solicitar reservas de grupo não relacionadas diretamente com uma solicitação do cliente
- Criar reservas que se desviem dos procedimentos de reserva de grupo, incluindo, sem limitação, criar "grupos ocultos" fazendo múltiplas reservas individuais separadas destinadas a um grupo

11. Segmentos passivos

- Segmentos passivos podem ser emitidos somente quando a reserva passiva for sincronizada com o sistema da companhia aérea (mesmo nome, itinerário, classe de serviço e número de passageiros)
- Os segmentos passivos são permitidos somente para grupos ou reservas individuais que forem separadas de grupos
- Segmentos passivos não devem ser cancelados após a emissão do bilhete para evitar o cancelamento do espaço
- Segmentos passivos não são permitidos contra reservas ativas de estoque no mesmo GDS ou em um GDS diferente pelo mesmo agente
 - Melhor prática: A funcionalidade de Reivindicação de PNR deve ser utilizada sempre que possível
 - Melhor prática: O agente deve sempre fazer a reserva e a emissão no mesmo GDS
- É proibido que reservas passivas sejam utilizadas para, sem limitação: satisfazer metas de produtividade do GDS, contornar as regras de tarifas, funções administrativas como impressão de faturas ou itinerários

12. Informações de voo seguro

- As informações abaixo devem ser fornecidas para cada PNR conforme aparecem na identificação emitida pelo governo com pelo menos 72 horas de antecedência da partida:

- | | |
|---------------|---|
| a. Nome legal | b. Data de nascimento |
| c. Sexo | d. Número de retificação (se aplicável) |