

POLÍTICA DE RESERVAS

Definição

A política de reservas da Air Europa representa um conjunto de regras, recomendações, restrições e boas práticas cujo objetivo é:

- Assegurar a integridade do estoque e evitar que seus controles sejam desrespeitados.
- Evitar custos de GDS causados por atividades improdutivas e ineficientes.
- Manter e respeitar a cooperação eficiente entre agências de viagens e companhia aérea.

O objetivo final desta política não é gerar receita suplementar para a companhia aérea e sim reduzir o custo associado aos segmentos inativos, além de desencorajar qualquer prática que afete negativamente a operação e/ou a receita da companhia aérea devido a um abuso do inventário e/ou uso indevido do GDS. Esta política se aplica a documentos UX (996).

Alcance

Esta política é aplicável a todos os agentes emissores e a todas as agências que realizem vendas em nosso estoque. A agência emissora é responsável pelas más práticas que possam ser detectadas em uma reserva. A seguir estão listadas as ações que podem levar à emissão de uma ADM ao agente.

Práticas que devem ser evitadas

Segmentos Inativos

Os segmentos inativos são aqueles que foram cancelados pela companhia aérea com status UC/UN/NO/HX, notificados à agência através de uma fila.

A agência se compromete a retirar estes segmentos da reserva pelo menos 24 horas antes da partida do voo.

Os segmentos inativos são notificados a todas as agências por meio de filas em seus GDS com os seguintes códigos:

- UC: voos impossíveis de confirmar/voo fechado
- UN: voo impossível de confirmar/voo cancelado
- NO: nenhuma ação foi tomada
- HX: segmento cancelado

Sugestão: os agentes devem verificar suas filas diariamente.

Este tipo de prática implicará em uma ADM de 5 euros por segmento/passageiro

Segmentos Duplicados

Reservar vários lugares para o mesmo passageiro em vários voos ou em várias classes de um mesmo voo gera custos adicionais para a companhia aérea, além de influenciar negativamente na disponibilidade do inventário e, portanto, é totalmente proibido:

- Criar reservas duplicadas no mesmo, ou em diferentes GDS para os mesmos passageiros.
- Duplicar segmentos na mesma reserva.
- Estabelecer “itinerários impossíveis” para o mesmo passageiro, por exemplo, porque os horários programados de partida e chegada de vários segmentos se sobrepõem, porque violam as regras de tempo mínimo de conexão etc.

Este tipo de prática implicará em uma ADM de 5 euros por segmento/passageiro

Segmento passivo

Um segmento passivo é inserido em um GDS para poder emitir uma reserva realizada em um sistema de reservas diferente do da companhia aérea (neste caso, diferente do Amadeus). Este segmento deve coincidir com uma reserva existente no Sistema de Reservas AIR EUROPA. Em caso de incompatibilidade, uma mensagem de rejeição é enviada à agência de viagens e, nesse caso, o segmento requer uma ação no mínimo 24 horas antes da partida do voo.

A criação de segmentos passivos acarreta altos custos para a companhia aérea. Pelo qual:

- As agências de viagens devem usar a funcionalidade Pnr Claim, em vez de segmentos passivos, desde que a tenham disponível.
- A utilização de segmentos passivos só é permitida para efeitos de emissão de bilhetes e apenas quando a reserva passiva é sincronizada com uma reserva ativa do sistema da companhia aérea (mesmo nome, itinerário, classe de reserva e número de passageiros).
- Reservas de inventário passivas não são permitidas contra uma reserva ativa no mesmo GDS, ou em diferentes GDS pelo mesmo agente. Um agente de viagens que usa mais de um GDS deve reservar e emitir o itinerário do passageiro específico dentro do mesmo GDS.

Este tipo de prática implicará em uma ADM de 5 euros por segmento/passageiro

Reservas fictícias ou especulativas

A criação de reservas fictícias ou especulativas, assim como emissão de bilhetes fictícios, que segurem lugares disponíveis de nosso inventário até que surja uma oportunidade de venda, aumenta os custos GDS da companhia aérea e reduz a disponibilidade de nossos produtos no mercado.

Portanto, é totalmente proibido criar reservas que não sejam diretamente relacionadas a uma demanda de um cliente com a intenção de comprar uma passagem ou, criar reservas com nomes de passageiros falsos ou fictícios.

Da mesma forma, é proibido o uso de números de bilhetes inválidos, entendendo-os como números de bilhetes restritos, já usados, reembolsados, cancelados ou números de bilhetes inexistentes.

Este tipo de prática implicará em uma ADM de 250 euros por passageiro

Churning

É totalmente proibido reservar e cancelar repetidamente, no máximo três vezes, um segmento em um ou mais PNR e/ou GDS dentro da mesma classe ou classes diferentes, a fim de:

- Contornar ou estender os prazos de emissão.
- Manter ou reter lugares no inventário.
- Encontrar uma tarifa.
- Cumprir as metas de produtividade do GDS.

Este tipo de prática implicará em uma ADM de 50 euros por segmento/passageiro

Segmentos Casados

Segmentos casados são aqueles segmentos de voo de uma O&D (origem e destino) vendidos em conjunto, que não devem ser separados e que são identificados em uma única busca de disponibilidade, desde o ponto de origem ao ponto de destino.

Caso algum agente gere uma reserva quebrando o O&D e emita o ticket, enviaremos uma ADM e estará sujeito ao cancelamento da reserva caso não estiver emitida.

Este tipo de prática levará as seguintes cobranças:

- Classe Turista: será aplicada uma ADM pela diferença entre a classe reservada e a classe Y.
- Classe Business: será aplicada uma ADM pela diferença entre a classe reservada e a classe J.

Manipulação de Origem ou Destino

Qualquer bilhete emitido com a placa 996 que não respeite a aplicação de Origem e Destino, sendo manipulado o PNR pela agência/agente receberá uma ADM.

Este tipo de prática acarretará as seguintes cobranças:

- Classe Turista: será aplicada uma ADM pela diferença entre a classe reservada e a classe Y.
- Classe Business: será aplicada uma ADM pela diferença entre a classe reservada e a classe J.

Net Bookings (Análises de produtividade)

A Air Europa irá comparar com esta análise os custos gerados por uma agência no que diz respeito às suas vendas.

Caso os custos de uma agência representem 15% ou mais em relação às suas vendas, A Air Europa poderia modificar sua relação comercial com ela, bem como atuar inibindo seu acesso à disponibilidade interativa (solicitação de disponibilidade contínua) e/ou limitar seu acesso ao inventário total ou parcial.

Se uma agência que tenha sido submetida à limitação de acesso ao inventário da Air Europa quiser reativar seu acesso, deverá pagar uma quantia de **EUR 300** em favor da Air Europa. A reativação do acesso fica a critério da companhia aérea em qualquer caso.

Controle de Tarifas Operadoras

A própria Air Europa ou através do seu agente de handling, procederá ao controle dos serviços adicionais do passageiro em posse de um bilhete emitido com uma tarifa especial de Tour Operação.

Uma ADM será enviada caso o passageiro esteja de posse de um bilhete emitido com uma tarifa especial de Tour Operador, sem qualquer benefício adicional ou sem o mínimo de serviços terrestres necessários.

A ADM será estabelecida com base em um valor estipulado para os seguintes casos:

- Curta e média distância em classe econômica: 100 EUR por bilhete e passageiro.
- Longa distância em classe econômica: 250 EUR por bilhete e passageiro.
- Para o restante das classes de transporte o cálculo será feito sobre a primeira tarifa publicada sem restrições da mesma cabina de transporte.

Emissão Automática

A agência é obrigada a realizar emissões automáticas. Em caso de que não o faça e apesar do fato de que a reserva não tenha sofrido qualquer modificação, o agente deverá retarificar na mesma data de emissão, caso contrário, este fato terá uma **ADM de 5 euros por segmento/passageiro**.

Cotização não garantida

A criação de reservas com máscaras manuais cotadas com data anterior a criação do PNR, assim como as que incluam novos segmentos não criados pela agência emissora, fica totalmente proibido.

Para os casos em que as reservas não cumpram com o estabelecido anteriormente, será aplicada uma ADM pela cotação correta e, nos casos em que não seja possível quantificar o valor determinado, será aplicada uma ADM de EUR 500,00 por segmento mais os gastos de gestão.

Este tipo de prática implicará em uma ADM de EUR 500 por segmento e por passageiro

Omitir MR e MRS

A agência se compromete a sempre incluir o gênero do passageiro com Mr. ou Mrs., pois tal omissão repercute no fechamento de voos e pode gerar a rejeição de embarque.

Este tipo de omissão acarretará uma ADM de 5 euros por trecho/passageiro

MCT (Tempo Mínimo de Conexão)

É obrigatório cumprir o tempo mínimo de conexão (Minimum Connecting Time) quando efetuar uma reserva de voos e em caso de não respeitar esse tempo terá uma **ADM de 5 EUR por passageiro/segmento**.

Classe de reserva

A classe de reserva tem que coincidir com os dados da emissão, caso contrário será emitida uma **ADM com a diferença de tarifa entre a reservada e a emitida**.

Emissão Manual

As emissões realizadas por qualquer agente têm que estar em conformidade com o estabelecido e publicado na regra tarifária carregada no GDS pela Air Europa. Caso o bilhete emitido não cumpra com algum dos parágrafos da regra tarifária, será emitida uma **ADM com a diferença de tarifa mais taxa administrativa** e, no caso do campo incorreto da emissão que não se possa quantificar com um valor determinado, serão aplicados 50 EUR em conceito de penalidade para cada campo incorreto na emissão mais os gastos administrativos: campo endosso, fare calculation, taxas, e/ou outros conceitos faltantes ou com valores errôneos etc.

Emissão sem voos UX

A Air Europa não permite a emissão de bilhetes com placa 996 que sejam 100% interline, mas sim pelo menos um segmento de voo da Air Europa deve ser incluído no itinerário do bilhete emitido com a nossa placa 996. Caso contrário, será emitida uma ADM de 100 EUR por cada bilhete emitido e caso a tarifa interline tenha restrições de emissão com nossa placa 996, será emitirá uma ADM refletindo a diferença do que foi emitido com uma tarifa Full Fare ou tarifa IATA e sempre com um mínimo de **100 EUR**.

Reemissão

As alterações voluntárias por parte do passageiro devem ser feitas de acordo com as normas da tarifa estabelecidas e publicadas pela Air Europa no GDS. Em caso de descumprimento, poderá ser emitida uma ADM pela diferença não cobrada mais os gastos de gestão em favor da companhia. Caso o campo incorreto da emissão não se possa quantificar com um valor determinado, será aplicada uma ADM de 50EUR como penalidade por cada campo incorreto da emissão: campo de endosso, fare calculation, taxas etc.

Reembolsos

Os reembolsos devem ser tramitados com a mesma forma de pagamento do bilhete original, independentemente do canal através do qual seja processado. Em caso de descumprimento, será aplicada uma ADM de 50 EUR.

Naqueles mercados onde seja estabelecido uma taxa de reembolso, sua não aplicação ou aplicação incorreta acarretará a emissão de uma ADM com o valor de 50 EUR.

Política Schedule Change

São consideradas alterações de programação todas aquelas feitas pela empresa aérea, sempre que ocorram com mais de 24 horas de antecedência à partida do voo afetado.

- A reemissão deve ser feita mais de 24 horas antes da partida do voo afetado.
- A reemissão deve ser feita na mesma rota e classe original.
- Todos os cupons do bilhete pendentes de uso devem ser reemitidos.
- Caso o cliente não aceite a data/hora do voo oferecida pela empresa, alterações serão permitidas até 7 dias antes ou depois da partida do voo original.
- A reemissão por Alteração de Horário deverá ser realizada com as seguintes informações no campo correspondente:
 - FORMA DE PAGAMENTO: deve conter sempre o código da forma de pagamento original do bilhete a ser reemitido, ex.: O/CCVI
 - CÁLCULO DA TARIFA: o campo FC deve começar com S- seguido do itinerário dos voos
 - ENDOSSOS: no campo endosso os 5 primeiros dígitos devem ser SKCHG

Caso alguma das premissas anteriores não seja atendida, será gerada uma ADM de **50 EUR** para cada item incorreto listado acima.

Alterações involuntárias

São consideradas alterações involuntárias todas as alterações feitas pela companhia aérea que ocorram dentro das 24 horas anteriores à saída do voo afetado.

A companhia aérea será a única responsável pela reemissão nesses casos.

A agência **nunca** poderá reemitir. Caso contrário, receberá uma ADM de **50 EUR** mais eventuais custos extras originados conforme o caso.

Pagamentos com cartão de crédito ou débito

De acordo com a resolução IATA 890, apartado 3.4, a agência de viagens não pode utilizar cartões emitidos em seu nome ou de terceiros com permissão para atuar em nome da agência. A Air Europa, conseqüentemente, não autoriza que qualquer agência utilize cartões emitidos em seu nome ou de terceiros que atuem em seu nome, salvo sob autorização expressa da companhia.

Em caso de descumprimento, a Air Europa se reserva o direito de aplicar uma ADM de **5%** sobre o valor total pago com o cartão de crédito, com a finalidade de recuperar a comissão paga pela companhia pelo uso desse cartão em nome da agência de viagens.

Gastos administrativos

A Air Europa aplicará uma taxa de 17% sobre o valor total da ADM, com um mínimo de **5 EUR** em conceito de despesas de gestão administrativa.

Emissão de ADM no BSP

Uma ADM pode ser enviada pela empresa até 9 meses após a data final da viagem. Quando a data final da viagem não puder ser estabelecida, será utilizada a data de vencimento do documento.

Moeda

Todos os encargos acima mencionados na moeda EUR serão convertidos para a moeda de cada mercado de acordo com a taxa de câmbio aplicável.