

## Definición

La Booking Policy de Air Europa representa un conjunto de reglas, recomendaciones, prohibiciones y buenas prácticas cuyo objetivo es:

- Asegurar la integridad del inventario y evitar que se eludan sus controles.
- Evitar costes de GDS causados por actividad improductiva e ineficiente.
- Mantener y respetar la cooperación eficiente entre las agencias de viaje y las aerolíneas.

El propósito final de esta política no es el de generar ingresos suplementarios para la aerolínea, sino reducir el coste asociado a los segmentos inactivos y desalentar cualquier práctica que afecte negativamente a la operación y/o las finanzas de la aerolínea debido a un abuso del inventario y/o mal uso del GDS. Esta política aplica sobre los documentos UX (996).

## Alcance

Esta política es aplicable a todo agente emisor y toda agencia que realice ventas en nuestro stock. La agencia emisora es responsable de las malas prácticas que se puedan detectar en una reserva, se definen los siguientes supuestos a los cuales se podrá emitir un ADM al agente o agencia emisor/a.

## Tipos de prácticas que Air Europa recomienda evitar:

### Segmentos Inactivos

Segmentos inactivos son aquellos que han sido cancelados por la aerolínea con estatus UC/UN/NO/HX y de los que llega notificación a la agencia a través de una cola.

La agencia se compromete a eliminar estos segmentos de la reserva al menos 24 horas antes de la salida del vuelo.

Los segmentos inactivos son notificados a todas las agencias por colas en sus GDS con los siguientes códigos:

- UC: vuelos imposibles de confirmar/vuelo cerrado
- UN: vuelo imposible de confirmar/vuelo cancelado
- NO: no se ha tomado ninguna acción
- HX: segmento cancelado

**Sugerencia:** Los agentes deben revisar sus colas diariamente.

**Este tipo de mala práctica conllevará un ADM de 5 EUR por segmento/pasajero**

### Segmentos Duplicados

Reservar varias plazas para un mismo pasajero en varios vuelos o en varias clases de un mismo vuelo genera costes adicionales para la aerolínea, además de influir negativamente en la disponibilidad del inventario, por lo que queda totalmente prohibido:

- Crear reservas duplicadas en el mismo o en diferentes GDS para los mismos pasajeros.
- Duplicar segmentos en la misma reserva.
- Establecer “itinerarios imposibles” para el mismo pasajero, por ejemplo, porque las horas programadas de salida y llegada de varios segmentos se superponen, porque se violan las reglas de tiempo mínimo de conexión, etc.

**Este tipo de mala práctica conllevará un ADM de 5 EUR por segmento/pasajero.**

### Segmentos Pasivos

Un segmento pasivo se introduce en un GDS con el objetivo de poder emitir una reserva realizada en un sistema de reservas distinto al de la aerolínea (en este caso distinto a Amadeus). Este segmento debe coincidir con una reserva existente en el Sistema de Reservas de AIR EUROPA. En el caso de un desajuste, se envía un mensaje de rechazo a la agencia de viajes y en ese caso, el segmento requiere una acción por lo menos 24 horas antes de la salida del vuelo.

La creación de segmentos pasivos conlleva altos costes a la compañía aérea. Por lo cual:

- Las agencias de viaje deben utilizar la funcionalidad de Pnr Claim, en lugar de segmentos pasivos siempre y cuando la tengan disponible.
- Sólo se permite la utilización de segmentos pasivos con la finalidad de emitir billetes y sólo cuando la reserva pasiva se sincroniza con una reserva activa del sistema de la aerolínea (mismo nombre, itinerario, clase de reserva y nº de pasajeros).
- No se permiten reservas de inventario pasivas contra una reserva activa en el mismo GDS, o en GDS distintos por parte del mismo agente. Un agente de viajes que utilice más de un GDS debe reservar y emitir un itinerario específico de pasajeros dentro del mismo GDS.

**Este tipo de mala práctica conllevará un ADM de 5 EUR por segmento/pasajero.**

### Reservas Ficticias o Especulativas

La creación de reservas ficticias o especulativas, o la emisión de billetes ficticios, que sostienen plazas ocupadas en el inventario hasta que surge una oportunidad de venta aumentan los costes de GDS de la compañía aérea y reduce la disponibilidad de nuestros productos en el mercado.

Por lo anterior, queda totalmente prohibido crear reservas que no estén directamente relacionadas con una demanda de un cliente con la intención de comprar un billete o crear reservas con nombres de pasajeros falsos o ficticios.

Así mismo, queda prohibido utilizar números de billetes inválidos, entendiendo éstos como números de billetes restringidos, ya utilizados, reembolsados, anulados o números de billetes inexistentes.

**Este tipo de mala práctica conllevará un ADM de 250 EUR por pasajero.**

### **Churning**

Queda totalmente prohibido reservar y cancelar repetidamente, máximo tres veces, un segmento en uno o más PNR y/o GDS dentro de la misma clase o clases diferentes, con el fin de:

- Eludir o extender los límites de tiempo para emisión.
- Mantener o retener plazas de inventario.
- Encontrar una tarifa.
- Cumplir con los objetivos de productividad del GDS.

**Este tipo de mala práctica conllevará un ADM de 50 EUR por segmento / pasajero.**

### **Segmentos Casados**

Los segmentos casados son aquellos segmentos de vuelo de un O&D (origen y destino) vendidos conjuntamente que no deben ser separados y que se identifican en un único despliegue de disponibilidad desde el punto de origen al punto de destino.

En el caso de que un agente genere una reserva rompiendo el O&D y emita el billete se generará un ADM y sujeto a cancelación de la reserva si no está emitido.

**Este tipo de mala práctica conllevará los siguientes cargos:**

- Clase turista: se aplicará un ADM por la diferencia de tarifa entre la clase reservada y la clase Y.
- Clase Business: se aplicará un ADM por la diferencia de tarifa entre la clase reservada y la clase J.

### **Política O&D**

Todo billete emitido con placa 996 que no respete la aplicación del O&D viéndose manipulado el PNR por la agencia/agente recibirá un ADM.

**Este tipo de mala práctica conllevará los siguientes cargos:**

- Clase turista: se aplicará un ADM por la diferencia de tarifa entre la clase reservada y la clase Y.
- Clase Business: se aplicará un ADM por la diferencia de tarifa entre la clase reservada y la clase J.

### **Net Bookings (Análisis de Productividad)**

Air Europa comparará con este análisis los costes generados por una agencia con respecto a sus ventas.

En caso de que los costos de una agencia supongan un 15% o más con respecto a sus ventas, Air Europa podría modificar su relación comercial con la misma, así como actuar inhibiendo su acceso a la disponibilidad interactiva (seamless availability request) y/o limitando su acceso al inventario total o parcialmente.

Si una agencia que hubiera sido objeto de la limitación de acceso al inventario de Air Europa quisiera reactivar su acceso deberá abonar un importe de **300 EUR** a favor de Air Europa, quedando a criterio de la aerolínea la reactivación del acceso en todo caso.

### **Control en aeropuerto**

Air Europa propiamente o bien a través de su agente de handling procederá a controlar los servicios adicionales del pasajero en posesión de un billete emitido con tarifa especial de Tour Operación.

Se enviará un ADM en el caso en que el pasajero esté en posesión de un billete emitido con una tarifa especial de Tour Operador, sin ninguna prestación adicional o sin el mínimo necesario de prestaciones terrestres.

El ADM se establecerá en base a un importe estipulado para los siguientes casos:

- Corto y medio radio en clase turista: 100 EUR por billete y pasajero
- Largo radio en clase turista: 250 EUR por billete y pasajero
- Para el resto de las clases de transporte se calculará sobre la primera tarifa publicada sin restricciones de la misma cabina de transporte.

### **Emisión garantizada**

La agencia está obligada a realizar emisiones garantizadas (emisiones automáticas), en el caso de que la emisión no lo sea y a pesar de que la reserva no haya sufrido ninguna modificación, el agente deberá recotizar en la misma fecha de emisión, en caso contrario este hecho **conllevará un ADM de 5 EUR por segmento / pasajero.**

### **Tarificación no garantizada**

La creación de reservas con máscaras manuales tarifizadas con fecha anterior a la creación del PNR así como que se incluyan nuevos segmentos no creados por la agencia emisora, queda totalmente prohibido.

En caso de que la reserva no cumpliera con lo anteriormente mencionado, se aplicará un ADM por la tarifización correcta y en el caso de no se pueda cuantificar con un valor determinado, se aplicarán un ADM de 500 EUR por segmento más los gastos de gestión.

**Este tipo de mala práctica conllevará un ADM de 500 EUR por segmento y por pasajero.**

### **Omisión MR & MRS**

La agencia se compromete a siempre incluir el género del pasajero con el Mr. o Mrs. debido a que dicha omisión repercute en los cierres de los vuelos y puede llegar a generar un rechazo.

**Este tipo de omisión conllevará un ADM de 5 EUR por segmento/pasajero**

### **MCT**

Es obligatorio cumplir con el tiempo mínimo de conexión (Minimum Connecting Time) cuando se efectúa una reserva de vuelos, en caso de no respetarse este hecho **conllevará un ADM de 5 EUR por segmento / pasajero.**

### **Clase de reserva**

La clase de reserva tiene que coincidir con los datos de emisión en caso contrario se emitirá un ADM con la diferencia de tarifa en contraste de lo emitido con lo reservado.

### **Venta y emisión**

La/s emisión/es realizada/s por cualquier agente tienen que estar conforme a lo establecido y publicado en la norma de tarifa cargado en GDS por Air Europa. En caso de que el billete emitido no cumpliera con solo uno de los párrafos de la norma de tarifa se emitirá un ADM de la diferencia no percibida más los gastos de gestión, en el caso de que el campo incorrecto de la emisión no se pueda cuantificar con un valor determinado, se aplicarán un ADM de **50 EUR** por cada campo erróneo de la emisión más los gastos de gestión: campo de endosos, fare calculation, tasas y/o otros conceptos faltantes o con valores erróneos, etc.

### **Emisión sin vuelos UX**

Air Europa no permite la emisión de billetes con placa 996 que sean 100% interlínea, sino que se debe incluir al menos un segmento de vuelo Air Europa en el itinerario del billete emitido con nuestra placa 996. En caso contrario se emitirá un ADM de **100 EUR** por cada billete emitido y si la tarifa interlínea tuviera restricciones de emisión con nuestra placa 996, se emitirá un ADM reflejando la diferencia de lo emitido con una tarifa Full Fare o tarifa IATA y siempre con un mínimo de **100 EUR.**

### **Reemisión**

Los cambios voluntarios por parte del pasajero tienen que ser reemitidos de acuerdo con las normas de tarifa establecidas y publicadas por Air Europa en GDS. En caso de incumplimiento se podrá emitir un ADM por la diferencia no percibida más los gastos de gestión, a favor de la compañía, en el caso de que el campo incorrecto de la emisión no se pueda cuantificar con un valor determinado, se aplicará un ADM de 50 EUR por cada campo erróneo de la emisión: campo de endosos, fare calculation, tasas erróneas, etc.

## Reembolsos

Los reembolsos deben tramitarse con la misma forma de pago del billete original independientemente del canal a través de que se tramite. En caso de incumplimiento se aplicará un ADM de 50 EUR.

En aquellos mercados dónde esté establecido un Refund Fee, la no aplicación o la incorrecta aplicación del mismo, conllevará la emisión de un ADM por importe de 50 EUR.

## Política Schedule Change

Se consideran cambios de programación todos aquellos cambios realizados por la compañía aérea siempre y cuando se produzcan con más de 24 horas de antelación a la salida del vuelo afectado.

- La reemisión deberá realizarse con más de 24 horas de antelación a la salida del vuelo afectado.
- La reemisión se debe hacer en la misma ruta y clase originales.
- Todos los cupones del billete pendientes de uso deberán ser reemitidos.
- En caso de que el cliente no acepte la fecha / horario de vuelo que ofrece la compañía, se permitirán cambios hasta 7 días antes o después de la salida del vuelo original.
- La reemisión por Schedule Change se tendrá que emitir con la siguiente información en el campo que corresponda:
  - ❖ **FORMA DE PAGO:** siempre tendrá que contener el código de la forma de pago original del billete a reemitir, ej: **O/CCVI**
  - ❖ **FARE CALCULATION:** el campo FC deberá comenzar por **S-** seguido del itinerario de los vuelos.
  - ❖ **ENDOSOS:** en el campo de endosos los primeros 5 dígitos deben ser **SKCHG**.

En caso de que alguna de las premisas anteriores no se cumpliera se emitirá un ADM de **50 EUR** por cada elemento incorrecto antes listado.

## Involuntary Change

Se consideran cambios Involuntarios todos los cambios realizados por la compañía aérea siempre y cuando se produzcan dentro de las 24 horas anteriores a la salida del vuelo afectado.

**La compañía aérea será únicamente la responsable de la reemisión en estos casos.**

La agencia **nunca** podrá reemitir. En caso contrario recibirá un ADM de **50 EUR** más los posibles sobrecostes originados según el caso.

### **Pagos con tarjeta de crédito o débito**

De acuerdo con la resolución IATA 890, apartado 3.4, la agencia de viajes no puede utilizar tarjetas emitidas a nombre de ella misma o de terceros con permiso para actuar en nombre de la agencia. Air Europa por defecto, no autoriza a ninguna agencia a utilizar tarjetas emitidas a su nombre o al de terceros que actúen en su nombre salvo autorización expresa de la compañía.

En caso de incumplimiento, Air Europa se reserva el derecho de aplicar un ADM del 5% por su importe total pagado con la tarjeta de crédito con el fin de recuperar la comisión cargada a Air Europa por el uso de esa tarjeta en nombre de la agencia de viajes.

### **Gastos Administrativos**

Air Europa aplicará un cargo del 17% sobre el valor total del ADM, con un mínimo de **5 EUR** en concepto de gastos de gestión administrativos.

### **Proceso del ADM en BSP**

Un ADM puede ser enviado por la compañía dentro de los 9 meses después de la fecha final de la del viaje. Cuando la fecha final del viaje no pueda ser establecida, se utilizará la fecha de vencimiento del documento.

### **Divisa**

Todos los cargos anteriormente mencionados en divisa **EUR** serán convertidos a la divisa correspondiente de cada mercado según la tasa de cambio aplicable.