

Custos GDS

Introdução a melhores práticas e como reduzir custos de GDS não produtivos

Nos últimos 25 anos, a Emirates facultou-lhe o nosso sistema de Horários e Tarifas, através dos Sistemas de Distribuição Global (GDS em Inglês), com os mais elevados níveis de prática. Tendo sido um método de distribuição bastante alargado e eficaz para a comunidade das agências de viagens, temos apresentado taxas de distribuição crescentes.

Os custos de GDS são um dos principais fatores de despesas de distribuição total das companhias aéreas. Tendo em conta que as reservas implicam uma taxa de GDS, um montante considerável de segmentos é cancelado antes da partida, criando rotatividade, afetando a gestão de inventário da companhia aérea, resultando em custos desnecessários.

Anualmente, centenas de milhar de segmentos não produtivos, que não levam a passageiros com voos realizados, resultam em custos desnecessários para a Emirates; e estes segmentos não trazem qualquer tipo de valor para as próprias agências de viagens. As companhias aéreas aplicam diversas medidas (ex.: limites de tempo de emissão de bilhetes, alertas por mensagem, etc.) de forma a minimizar estes custos não produtivos. Enquanto que alguns dos custos podem ser reduzidos através da automatização, solicitamos o seu contributo ativo na redução de perdas, ao verificar as filas de PNR diariamente e ao tomar medidas para cancelar segmentos desnecessários.

A Emirates apenas pode cancelar reservas no seu próprio sistema. Assim, é da responsabilidade do agente limpar os segmentos que são cancelados pela Emirates sempre que receba um alerta no PNR ou via queue. Ao não limpar este tipo de segmentos não produtivos, estará sujeito a um ADM.

A Emirates irá implementar medidas para restringir a capacidade de reservas e recuperar os custos por parte de agências de viagens e GDS que praticam, permitem e facilitam as perdas, incluindo, sem limitações, custos de administração e suplementares.

[Voltar ao início](#)

Redução de custos

Aqui encontra alguns exemplos de perdas e métodos que podem reduzir os custos

Custo de perdas em segmentos e cancelamentos

Os segmentos com códigos de estado HX, UC, NO, UN ou outros estados de segmentos recusados que se mantenham no PNR e não sejam cancelados com uma antecedência mínima de 36 horas em relação à partida, resultam em custos não produtivos.

A monitorização ativa de queues e gestão de PNRs por parte da agência de viagens pode ajudar-nos a manter esta situação sob controlo. A Emirates pode prestar assistência às agências facultando-lhes uma ferramenta automatizada para remover os referidos segmentos, de forma a reduzir os custos de GDS. Contacte o seu escritório local da Emirates para obter mais informações.

Duplicações

Os segmentos duplicados ocorrem quando são reservados segmentos múltiplos para garantir espaço entre a classe de voos/data, para o mesmo passageiro, ou quando são realizadas diversas reservas para o mesmo passageiro através de diferentes localizações de reserva. Estas ações bloqueiam inventário importante de voos, e o não cancelamento resulta na perda de receitas e em custos para a Emirates.

As agências de viagens devem garantir que os passageiros são informados acerca dos limites de tempo de reserva de bilhetes e devem abster-se de realizar reservas duplicadas. Dispomos de ferramentas que monitorizam estas atividades e a Emirates irá cancelar as reservas duplicadas. A monitorização regular das queues e remoção de segmentos desnecessários terá benefícios tanto para a Emirates como para as agências de viagens.

Ferramentas automatizadas para gerir segmentos não produtivos e custos de GDS

Para reduzir a intervenção manual, os utilizadores de Galileo e Sabre podem entrar em contacto com o escritório local da Emirates para ter acesso a uma ferramenta que pode ajudar a automatizar a gestão de queues em relação aos segmentos HX, removendo automaticamente a maioria desses segmentos HX das queues. Esta ferramenta requer instalação no PC dos agentes, onde a agência precisa de executar e monitorizar a ferramenta diariamente. Outros códigos não produtivos, como UC, NO e UN, devem ser removidos manualmente após ter avisado os passageiros sobre a alteração nas reservas. Entre em contacto com o seu representante de vendas local da Emirates para obter mais informações.

Consultas de disponibilidade excessivas e abuso

As consultas de disponibilidade excessivas para garantir espaço são consideradas como abusos. Esta situação resulta em custos de comunicação excessivos e afeta o desempenho do sistema. A Emirates monitoriza estas atividades abusivas e irá restringir a capacidade de reservas dos pontos de venda que as pratiquem.

Classes de reserva não publicadas

Geralmente, as reservas realizadas em classes de viagem do setor e outras classes não publicadas implicam custos de GDS. Desta forma, estas reservas devem ser realizadas apenas através do seu escritório local da Emirates.

Nomes especulativos e reservas teste

As reservas de teste ou especulativas que usam o inventário real da Emirates são consideradas como uma prática abusiva. Os exemplos incluem TEST/MR, MOUSE/MR, PASSENGER/MR, etc.

Para as situações em que as reservas teste tenham que ser efetuadas para efeitos de formação, solicite ao seu prestador de serviços GDS que ative o ambiente de teste no seu sistema. Evite bloquear inventário para efeitos de orçamento de tarifas, sendo que pode fazê-lo através da utilização de segmentos “fantasma” ou entrada equivalente através do nosso sistema de reservas.

Uma vez mais, recomendamos aos agentes de viagens que monitorizem as suas queues regularmente, removam segmentos de voo não produtivos e sincronizem as reservas no caso de:

- Passageiros sem bilhete emitido e/ou sem intenção de viajar segundo o itinerário reservado.
- Passageiros que façam upgrade do segmento de voo diretamente com a Emirates e o segmento reservado pela agência de viagens na classe inferior seja cancelado (HX) pela Emirates.

Sempre que possível, os gastos de GDS serão cobrados via BSP de acordo com os períodos de faturação. Noutros casos iremos deduzir estes custos na origem para efetuar a devida reconciliação. Sempre que a cobrança direta e a cobrança na origem não seja possível, a Emirates reserva-se o direito de restringir o acesso ao inventário e emissão de bilhetes.

Cobrança incorreta da sobretaxa de distribuição YR em conexão com as opções de conteúdo GDS

Com efeito imediato, a falha em coletar o valor correto da Sobretaxa de Distribuição da respectiva opção de canal do agente de reservas resultará em um ADM.

Exemplo: se o Booking PCC optou por acessar o conteúdo da Emirates com uma sobretaxa, o bilhete deve ser emitido com a sobretaxa correta. Podem ocorrer incompatibilidades entre a reserva e a emissão do bilhete quando o PCC da reserva e do bilhete forem diferentes e o número IATA for diferente.

Procedimentos para cancelamento de passagens no dia da partida

A partir de 15 de agosto de 23, a função "VOID" será restrita quando a emissão do bilhete for no mesmo dia da viagem e o passageiro for considerado "no show". A partir desta data deverá ser seguido o seguinte procedimento:

Aplicável nos casos em que os cancelamentos devam ser feitos após o “check-in” do passageiro (CHKD)”, ou seja um “No Show”.

Qualquer alteração no bilhete deve seguir o abaixo, para garantir que a penalidade correta seja cobrada, o cancelamento do bilhete não é permitido.

- Verifique o status do cupom do bilhete eletrônico antes de fazer qualquer alteração na reserva.
- Se o status for mostrado como 'CHKD' e não tiver viajado, solicite a Emirates que seja efetuado o offloaded do passageiro e reverter o status do cupom para "OPEN".
- Assim que o passageiro for offloaded, você poderá cancelar o segmento do voo sem incorrer em penalidade de no show (desde que isso seja feito até 1 hora antes da partida).
- Caso seja necessário um reembolso, envie o bilhete para reembolso.

- Caso seja necessária uma alteração na reserva, o PNR pode ser remarcado/reemitido com a penalidade aplicável e diferença de tarifa.

Observação importante: o não cumprimento deste processo e o "VOID" do ticket seja feito isso resultará na emissão de um ADM por penalidade de "NO SHOW".

[Voltar ao início](#)

POLÍTICA E PROCEDIMENTOS ADM

Data de Vigência: 01/10/2023

Prezado Agente de Viagens,

De acordo com a resolução 850m da IATA (Manual de Resoluções de Conferências de Agências de Passageiros) esta é a Política ADM que será aplicada pela Emirates a partir da data de vigência mencionada acima.

1. INTRODUÇÃO

1.1 A ADM serve para notificar um Agente que, a menos que haja alguma justificativa em contrário, o Agente deve à Companhia Aérea BSP emissora o valor constante da ADM pelos motivos indicados.

1.2 ADMs são uma ferramenta contábil legítima para uso por todas as companhias aéreas BSP para cobrar valores ou fazer ajustes nas transações do agente em relação à emissão e uso de Documentos de Trânsito Padrão emitido por ou a pedido de um Agente.

1.3 Podem existir usos alternativos de ADMs, desde que a consulta tenha ocorrido individualmente com o Agente ou uma representação local de Agentes ou através do órgão consultivo conjunto local aplicável fórum.

2. PROCESSAMENTO BSP DE ADMs

2.1 As ADMs somente serão processadas através do BSP se emitidas dentro de nove meses da data final da viagem do o documento de receita. Caso a data final da viagem não possa ser estabelecida, o ADM será processado dentro de nove meses a partir da data de vencimento do documento.

2.2 Para qualquer ação de débito exigida além deste período, a Emirates entrará em contato com o Agente para concluir o assunto. Uma vez resolvido, e com acordo de ambas as partes, o débito poderá ser cobrados por ADM ou liquidação manual.

2.3 Serão emitidas ADMs para qualquer reivindicação excessiva de Reembolsos emitida através de Notificação de Reembolso (RN) ou Reembolso Solicitação (RA) dentro de nove meses a partir da data do relatório de reembolso do BSP.

3. PRINCÍPIOS DE EMISSÃO

3.1 O valor mínimo para emissão de ADMs relativas a Documentos de Trânsito será de USD50 ou equivalente, por agente, por período de reporte do BSP, independentemente do

motivo do débito (exceto nos casos de abuso do sistema – desperdício de GDS).

3.2 Os ADMs indicarão o motivo pelo qual a cobrança está sendo feita.

3.3 Uma ADM refere-se apenas a uma transação específica e não será usada para agrupar transações não relacionadas junto. Entretanto, mais de uma cobrança pode ser incluída em um ADM se o motivo da cobrança for o mesmo e uma lista de suporte detalhada é fornecida com o ADM.

3.4 Normalmente não será levantada mais de uma ADM em relação à mesma emissão de bilhete original. Quando mais de uma ADM for levantada em relação ao mesmo bilhete, ela deverá ser especificada para um diferente ajuste a questões anteriores.

3.5 Exceto quando acordado de outra forma no mercado local, como custos de desperdício de GDS, os ADMs não serão usados para cobrar custos de terceiros não diretamente associados à emissão inicial do bilhete do passageiro jornada.

3.6 A partir de 1º de julho de 2021, a Emirates levantará uma ADM no caso de qualquer descumprimento por parte de um Agente A nova 'Diretriz Operacional de Sobretaxa de Distribuição' da Emirates, conforme estabelecido no documento 'Emirates Partners Portal' - <http://emirates.partners.com>

4. ENCARGOS ADMINISTRATIVOS

4.1 A Emirates aplicará uma taxa administrativa de US\$ 25 por ADM no momento da emissão de uma ADM. Esta taxa não será aplicada na emissão de ADMs para casos de abuso do sistema – (desperdício de GDS).

4.2 Os encargos administrativos associados à captação de uma ADM serão incorporados na mesma ADM documento.

5. DISPUTAS E RESOLUÇÃO DE DISPUTAS

5.1 Os Agentes poderão contestar as ADMs no respectivo link BSP no prazo máximo de 14 dias após recebimento de uma ADM, ou de acordo com o prazo atribuído pelo BSP local, o que ocorrer primeiro.

5.2 As disputas levantadas pelos agentes serão analisadas pela Emirates no prazo de 60 dias e se for estabelecido que a ADM não é válida, todos os encargos associados a tal ADM serão cancelados.

5.3 Qualquer disputa sobre um ADM resolvido no link BSP que seja mantida pela Emirates será revertida mediante emissão de uma nota de crédito de agência (ACM). Nenhuma disputa ou solicitação de ACM será considerada pela Emirates onde a data de cobrança do ADM exceder 90 dias.

5.4 Após consulta e se ambas as partes concordarem, uma ADM contestada poderá ser encaminhada ao Departamento de Viagens da Agência a ser resolvido.

6. DETALHES DE CONTATO

6.1 Os dados de contacto com os quais poderá ser iniciada correspondência estarão disponíveis no respectivo ADM em BSPLINK.