

OBJETIVO

Este documento faculta as diretrizes sobre o O&D da Emirates, com base na disponibilidade, dentro e fora de um PNR, lógica de combinação de segmento e adicionar escalas e alterações de datas.

No caso de utilização indevida o agente será notificado através de mensagem SSR OTHW no seu PNR, indicando o motivo de não cumprimento Seguem-se exemplos:

SSROTHSY/// ODX/ ADM APLICÁVEL DEVIDO A RESERVA FORA DE SEQUÊNCIA
SSROTHSY///ODX/ BKG XXLD DEVIDO A RESERVA FORA DE SEQUÊNCIA
SSROTHSY/// RIOD/ POSSÍVEL ADM DEVIDO A PAR OD BKD INCOMPLETO
SSROTHSY/// RIOD/ XXLD DEVIDO A BKD PAR OD INCOMPLETO
SSROTHSY/// AMDNBO RESERVADO COMO INCUMPRIMENTO
SSROTHSY/// AMDLHR OD USADO PARA DXBLHR OD
SSROTHSY/// AMDLHR OD USADO PARA EK539T28MAR/AMDDXB

[Voltar ao início](#)

CENÁRIOS

1 Origem e destino (O&D) com base na disponibilidade de lógica de vendas

A disponibilidade baseia-se no ponto de venda (POS) e tarifas de origem e destino (O&D). Exemplo: Se a disponibilidade for solicitada para LHRSYD e a classe de reserva disponível mais baixa for a classe W, tanto os voos LHR DXB como DXB SYD exibirão W e as classes de cabine superiores como disponíveis. No entanto, LHRDXB pode estar aberto numa CLASSE DE RESERVA inferior quando solicitado, de forma independente ou como parte de outro O&D, mas não devem ser feitas tentativas de associá-lo a LONSYD OD.

2 Trabalhar nos PNR

A resposta de disponibilidade de classe de reserva num O&D pode ser diferente, se solicitado num PNR existente, comparativamente a uma disponibilidade atualizada fora de um PNR. Muito importante - *Quando solicitar uma disponibilidade atualizada, deve reservar em sequência de viagem.*

3. Lógica de combinação de segmento (MSL)

A Emirates atribui o inventário de lugares com base na viagem completa e POS associado ao itinerário. Quando é apresentado um voo no “Display de disponibilidade” como parte de uma ligação, a ligação completa ou opção de viagem deve ser vendida em conjunto.

A Emirates implementou o MSL com base nos seguintes princípios:

- As combinações serão aplicadas aos segmentos em espera ou confirmados.
- As combinações NÃO são restritas para viajar dentro de 24 horas apenas.
- A emissão parcial dos segmentos combinados estará sujeita a análise e cancelamento.
- A disponibilidade deve ser sempre solicitada com base na sequência da viagem.

Exemplo de um PNR com 2 segmentos numa combinação

PASSO 1 1 EK 12 Y 12DEC LGWDXB HK1 0945 2030 M01-1
2 EK 510 Y 13DEC DXBDEL HK1 0430 0910 M01-2

PASSO 2 - Pessoa que procura nova alternativa a DXBBOM 17DEC.

Para alterar um voo ou data onde existam dois segmentos combinados, é recomendado que adicione um segmento alternativo na mesma direção de viagem e cancele o segmento indesejado.

1 EK 12 Y 12DEC LGWDXB HK1 0945 2030 M01-1
2 EK 510 Y 13DEC DXBDEL HK1 0430 0910 M01-2
3 EK 500 Y 17DEC DXBBOM HK1 2230 0250 M01-3

PASSO 3 - Será permitido o cancelamento de voos individuais que façam parte de um O&D, desde que o segmento a ser mantido esteja disponível. Ex.: EK012 & EK510 são combinados, se tiver de ser cancelado o EK510 e EK012 & EK500 mantidos, é permitido o cancelamento parcial de EK 510 mantendo EK 500. **Deve ser cumprida a diferença na tarifa e as regras de alterações.**

4 Gerir pedidos de escala

Ao adicionar uma escala, deve seguir o procedimento abaixo:

- 1) Verifique a disponibilidade para o OD de viagem (sem escala)**
- 2) Reserve o OD para o PNR**
- 3) Adicione agora o segmento alternativo com a data de escala (sujeito à CLASSE DE RESERVA estar disponível)**
- 4) Cancele o segmento inicial ou indesejado**

Exemplo 1 – POS: BOM, itinerário BOM DXB LHR – 19 de Janeiro. O passageiro decide fazer uma escala em DXB até 22 de Janeiro.

Passo 1: Recupere o PNR e reserve os novos voos/data de partida necessários

Passo 2: Adicionar DXBLHR para 22Jan ao PNR.

1 EK 501 J 19JAN BOMDXB HK1 0420-3 0600-3 M01-1
2 EK 1 J 19JAN DXBLHR HK1 0745-3 1135-3 M01-2
3 EK 1 J 22JAN DXBLHR HK1 0745-3 1135-3 M01-3

Passo 3: Após a inclusão de DXBLHR/22Jan, o sistema irá permitir o cancelamento de DXBLHR/19Jan e o itinerário resultante manter-se-á como BOMLHR. Quando são permitidas

alterações das datas, de acordo com as regras de tarifa, e é necessária uma escala ou alteração de data nos segmentos combinados, deve ser aplicado o seguinte procedimento:

Passo 4: Cancele o segmento indesejado e termine a transação no PNR.

O sistema irá permitir o cancelamento se o novo segmento não for numa região diferente, se o destino de origem não for invertido e se não existir incumprimento no processo de reserva.

Abaixo encontra exemplos de diferentes cenários:

Exemplo 2 - Se o passageiro decidir fazer uma escala em DXB e pretender alterar de DXBLHR para DXBMAN (destino diferente, mesmo país OU origem diferente, mesmo país) ex.: BOM-DXB-LHR para BOM-DXB-MAN ou BOM-DXB-MAN para DEL-DXB-MAN

Passo 1: adicionar o novo segmento DXBMAN/22Jan ao PNR

1 EK 501 J 19JAN BOMDXB HK1 0420-3 0600-3 M01-1
2 EK 1 J 19JAN DXBLHR HK1 0745-3 1135-3 M01-2
3 EK 17 J 22JAN DXBMAN HK1 0755-3 1145-3 M01-3

Passo 2: Após a inclusão de DXBMAN/22Jan, o sistema irá permitir o cancelamento de DXBLHR 19Jan porque são na mesma região.

Exemplo 3 Se a alteração de data for para o O&D completo, cancele e reserve novamente para ver a disponibilidade. Se a combinação de voos não estiver disponível como ligação, o pedido não deverá ser feito segmento por segmento, mas como OD.

Intenção de viajar é 2Sep EK 413 SYDDXB e 4 Sep EK 147 DXBAMS Book 02Sep SYDAMS

1 EK 413 U 2SEP SYDDXB HS1 2110-1 0540-2 Y-U M01-1
2 EK 147 U 3SEP DXBAMS HS1 0805-2 1315-2 Y-U M01-2

Adicionar 04Sep DXBAMS

1 EK 413 U 2SEP SYDDXB HS1 2110-1 0540-2 Y-U M01-1
2 EK 147 U 3SEP DXBAMS HS1 0805-2 1315-2 Y-U M01-2
3 EK 147 U 4SEP DXBAMS HS1 0805-3 1315-3 Y-U M01-3

Agora, Cancelar DXBAMS/03Sep

1 EK 413 U 2SEP SYDDXB HS1 2110-1 0540-2 Y-U M01-1
2 EK 147 U 3SEP DXBAMS HS1 0805-2 1315-2 Y-U M01-2
3 EK 147 U 4SEP DXBAMS HS1 0805-3 1315-3 Y-U M01-3
X2
X2 SEGUINTE SUBSTITUI 2

5 Atrasar, antecipar ou alterar o itinerário

Quando um passageiro pretende antecipar ou atrasar a sua viagem, estes são os passos a seguir

Passo 1: Recuperar um PNR existente

Passo 2: Cancele as datas originais (**Não termine a transação nesta etapa**). Proceda à atualização de disponibilidade e venda para o novo

itinerário solicitado pelo passageiro. O agente poderá não ver a disponibilidade correta, salvo quando os segmentos em espera são cancelados.

Passo 3: Após cancelar os segmentos, se não existir disponibilidade para novas datas, o agente pode ignorar e recuperar o PNR existente; os lugares da reserva original não foram perdidos.

[**Voltar ao início**](#)

Utilização de procedimentos de reserva incorretos

A Emirates requer que os parceiros de viagens cumpram os seguintes procedimentos de reserva

Pode continuar a realizar reservas a partir das suas sucursais, desde que cumpram as condições do POS e O&D da Emirates. As agências com diversos locais de venda em todo o mundo não devem inserir segmentos num PNR a partir de diferentes locais com a intenção de contornar a disponibilidade do ponto de venda. Os PNR são monitorizados pela Emirates em termos de autenticidade do POS e os desvios estão sujeitos a cancelamento em caso de incumprimento.

A agência deve cumprir com os procedimentos de Emirates MSL, POS, O&D e de reserva sequencial.

O incumprimento dos termos acima indicados pode resultar no seguinte:

A Emirates deve enviar mensagem SSR OTHS no PNR às agências de viagens em questão.

A agência deverá debitar, em caso de utilização indevida do inventário ou incumprimento com a política EK e o agente terá acesso bloqueado ao inventário da Emirates.

[**Voltar ao início**](#)

Agência

Processo de Debit Memo (ADM)

A ADM será criada através do link de BSP/ARC Memo Manager.

Estrutura de cálculo de ADM geral

No caso de utilização indevida e incumprimento, o GDS será notificado através de indicação de SSR/OTHS no incumprimento de OD nas notas do fornecedor:

SSROTHSEK/// RIOD/ POSSÍVEL ADM DEVIDO A BKD PAR OD INCOMPLETO ou ADM APLICÁVEL DEVIDO A TER SIDO RESERVADO FORA DE SEQUÊNCIA

Os PNR sem bilhete emitido serão cancelados com uma notificação de SSR/OTHS dando o motivo para cancelamento, ex.: SSROTHSY/// BKG XXLD DEVIDO A PAR OD INCOMPLETO ou DEVIDO A TER SIDO RESERVADO FORA DE SEQUÊNCIA SSROTHSY///AMDLHR OD USASO PARA DXBLHR OD ou AMDNBO RESERVADO COMO INCUMPRIMENTO

Se uma agência IATA emitir em nome de uma agência **não** IATA, o agente emissor é responsável por qualquer abuso/violação de sistema e as ADM serão emitidas em nome da agência (IATA) emissor.

Atualização dos valores de ADM a partir de 1 de Setembro de 2022:

Os valores da ADM são sempre na moeda local da emissão de bilhete/do POS e com base no valores abaixo:

Bilhete só de ida em Classe Económica - USD 400

Bilhete de ida e volta em Classe Económica - USD 700

Bilhete só de ida em Classe Executiva/Primeira Classe USD 800

Bilhete de ida e volta em Classe Executiva/Primeira Classe - USD 1.400

Obrigado por sua parceria e suporte contínuo, caso tenha alguma dúvida, entre em contato com a equipe de vendas local da Emirates.