

Política de Reservas

Definição

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

Garantir a integridade do inventário e evitar que seus controles sejam desrespeitados.

Evitar custos de GDS causados por atividade improdutiva e ineficiente.

Manter e respeitar a cooperação eficiente entre as agências de viagens e as companhias aéreas.

O propósito final desta política não é gerar ingresos suplementares para a companhia e sim reduzir o custo associado aos segmentos inativos e desencorajar qualquer parte que afete negativamente a operação e/ou o uso indevido do GDS. Esta política se aplica sobre os 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.

Tipos de práticas que Air Europa recomenda evitar

- 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 20 euros por segmento/passageiro, mais os gastos administrativos.

- 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 compromete-se 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 20 euros por segmento/passageiro, mais os gastos administrativos.

- 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 20 euros por segmento/passageiro, mais os gastos administrativos.

- Segmentos Passivos

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 20 euros por segmento/passageiro, mais os gastos administrativos.

- 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 20 euros por segmento/passageiro, mais os gastos administrativos.

- 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 a O&D e emita o ticket, enviaremos uma ADM e estará sujeito ao cancelamento da reserva caso não estiver emitida.

Este tipo de prática implicará em uma ADM de 500 euros por segmento/passageiro, mais os gastos administrativos.

- Lista de Espera

No caso em que um agente faça reservas em um segmento em lista de espera que não está permitido pelas companhias, pede-se aos Agentes de Viagens que cumpram as seguintes normas:

1. Limitar o número de segmentos de lista de espera a um nível mínimo.
2. Cancelar e eliminar os segmentos de lista de espera não necessários pelo menos 48h antes da saída do voo.
3. Não se permitem segmentos de lista de espera no momento de emitir, deve-se utilizar uma classe de reserva superior disponível dentro do mesmo roteiro de viagem.

Este tipo de prática implicará em uma ADM de 20 euros por segmento/passageiro, mais os gastos administrativos.

- Alteração de RP

Uma vez realizada a emissão/ reemissão do bilhete, a reserva deverá ficar em propriedade da agência/lata emissora, sendo passível de penalidade e uma Adm para aqueles que realizem uma alteração para um RP de outro país com políticas comerciais próprias para favorecer a Agência e prejudicar a companhia.

Este tipo de prática implicará em uma ADM de 20 euros por segmento/passageiro, mais os gastos administrativos.

- Informação de contato dos passageiros

Os Agentes de Viagens devem adicionar os dados de contato do passageiro e contatos de emergência. Os emissores do bilhete devem fornecer números de contato dos celulares dos passageiros no campo de telefone do GDS correspondente ao elemento OSI/ SR CTCE para facilitar a gestão de alterações de voos. Esse processo não elimina a responsabilidade do agente de atuar em qualquer alteração de reserva e notificar a seus clientes as respectivas alterações.

Os agentes de Viagens devem proporcionar informações de segurança do cliente SSR (DOCS/DOCA/DOCO) no PNR em formato prescrito de acordo ao necessário, assim como deve revisar e informar normativas e requisitos governamentais aplicáveis.

Este tipo de prática implicará em uma ADM de 20 euros por segmento/passageiro, mais os gastos administrativos.

- Gastos Administrativos

A Air Europa aplicará uma taxa de 17% sobre o valor total da ADM em conceito de despesas de gestão administrativa.

- Processo 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.

Política de Emissão

Definição

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

Garantir a integridade do inventário e evitar que seus controles sejam desrespeitados.

Evitar custos de GDS causados por atividade improdutiva e ineficiente.

Manter e respeitar a cooperação eficiente entre as agências de viagens e as companhias aéreas.

O propósito final desta política não é gerar ingresos suplementares para a companhia e sim reduzir o custo associado aos segmentos inativos e desencorajar qualquer parte que afete negativamente a operação e/ou o uso indevido do GDS. Esta política aplica sobre os 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 podem levar à emissão de uma ADM ao agente.

Tipos de práticas que Air Europa recomenda evitar

- Venda e emissão de bilhetes

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.

Caso o bilhete não seja emitido com o valor correto da YQ, será gerada uma ADM com a diferença do valor da taxa YQ emitida e publicada, mais EUR 50 de penalidade, além dos gastos administrativos.

- Emissão automática

A agência é obrigada a realizar emissões automáticas. Em caso de que não o faça e ainda que a reserva não tenha sofrido qualquer modificação, o agente deverá retarificar na mesma data de emissão.

A não emissão com tarifa atualizada na data de emissão irá gerar uma ADM de 20EUR 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 administrativos.

- Tarifas Premium Economy

As tarifas em Cabine Premium Economy devem ser emitidas de acordo com a disponibilidade do momento em que a reserva é feita com a finalidade de assegurar a integridade do inventário.

Não utilizar a emissão garantida para esas tarifas irá gerar uma ADM pela diferença entre a tarifa reservada e a tarifa superior na classe Y, mais gastos administrativos.

- Emissão sem voos UX

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 pela diferença de tarifa entre a Y full fare publicada pela companhia aérea para essas rotas ou a tarifa IATA e a tarifa emitida mais os gastos administrativos.

- Reemissão de bilhetes

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, penalização por alteração segundo a regra da tarifa 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..

Caso o bilhete não seja emitido com o valor correto da YQ, será gerada uma ADM com a diferença do valor da taxa YQ emitida e publicada, mais EUR 50 de penalidade, além dos gastos administrativos.

- Emissão / Reemissão de EMDs

EMD é um documento eletrônico cobrado por diferentes serviços que permite reservar e realizar a cobrança por segmento como, por exemplo, pagamentos por excesso de bagagens, penalidades, valores residuais, etc.

As emissões de EMD feitas por qualquer agente devem estar de acordo com o estabelecido e publicado pela Air Europa.

Caso o EMD emitido não cumpra com as regras de tarifas, será emitida uma ADM da diferença não cobrada mais os gastos administrativos.

Caso haja um campo incorreto da emissão como tarifa, valor de taxas, comissão, rota e outros conceitos faltantes ou errôneos que não se possa quantificar com um valor determinado, se aplicará uma ADM de 50 EUR por cada campo errôneo da emissão mais gastos administrativos.

- 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.

A tarifa ou taxas reembolsadas devem coincidir com as emitidas, assim como como a regra de tarifa.

Em caso de descumprimento se aplicará uma ADM pela diferença entre o valor reembolsado e o valor correto de acordo com as regras tarifárias e taxas.

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

- 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 e sempre que a alteração seja superior a 30 minutos para voos dentro do Brasil e 60 minutos para voos internacionais (longa distância) ou sempre que a alteração gere perda de conexão.

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 (exceto mercado Brasil – alteração sem limite de data, respeitando a validade do bilhete e sendo feita antes da data 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 não reconhecidos pelo cliente (CHARGEBACK)

Para todas as vendas que não sejam reconhecidas pelo titular do cartão de crédito (CHARGEBACK), será gerada uma ADM conforme explicado a seguir:

Emissões nos USA ADM pelo valor do bilhete + 20USD de penalidade, além dos gastos administrativos.

Emissões nos demais mercados, será gerada uma pelo valor do bilhete mais os gastos administrativos.

- OBFEE

Para as emissões feitas em cartão de crédito por meio de qualquer GDS, devido à normativa europeia de pagamentos, desde 01/03/2024 aplica-se OBFEE de acordo com o quadro abaixo:

CARD	%
DINERS/DISCOVERY	2,0%
AMERICAN EXPRESS	2,0%
VISA CORPORATE	2,0%
MASTERCARD CORPORATE	2,0%
UATP	1,5%
ANY OTHER CARD	0%

Em caso de descumprimento, será gerada uma ADM de 2% do valor total pago com o cartão mais os gastos administrativos.

- 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.

- Processo 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.