



POLÍTICA DE RESERVAS

INTRODUÇÃO

Todas as reservas e emissões de bilhetes nos documentos de viagem da EL AL Israel Airlines devem estar em conformidade com as Condições de Transporte da EL AL e com todas as regras tarifárias aplicáveis. A Política de Reservas da EL AL Israel Airlines fornece expectativas claras para os assinantes sobre o uso da reserva, agendamento e emissão de bilhetes para o transporte da EL AL. É fundamental que todas as regras tarifárias sejam respeitadas, pois foram elaboradas para permitir flexibilidade a todos os clientes. A responsabilidade da agência começa assim que ela acessa o Sistema de Reserva de Computador da EL AL. As operações de reserva e emissão de bilhetes devem ser realizadas de acordo com os anúncios, procedimentos e regulamentos publicados pela EL AL Israel Airlines. Continuaremos a fornecer informações aos nossos Parceiros de Agência para garantir que todos os usuários do GDS adotem uma abordagem consistente ao usar os serviços do GDS para reservar espaço e emitir bilhetes para clientes da EL AL. As práticas do GDS que são consideradas uma violação das políticas da EL AL serão tratadas adequadamente. Para evitar tais violações, revise os links abaixo que abrangem as regras de reserva e práticas abusivas de emissão de bilhetes. A falta de quitação de faturas pendentes/ADMs pode levar à retirada do acesso à reserva e/ou emissão de bilhetes no sistema de inventário/emissão da EL AL. A EL AL Israel Airlines se reserva o direito de modificar, adaptar ou remover parcialmente a política ADM a qualquer momento. Esforçamo-nos para fornecer aviso suficiente para garantir uma implementação gerenciável pelas agências de viagem.

Política sobre Extensões do Prazo para Emissão de Bilhetes (TTL)

Um prazo automático para emissão de bilhetes (TTL) é definido em cada PNR com data e hora limite exigidas para a emissão do bilhete no respectivo PNR. Uma vez ultrapassado o TTL aplicável, os segmentos serão cancelados automaticamente. Cada cabine/classe tem seu próprio prazo para emissão (TTL), refletido na categoria 5 (CAT5 AP) do respectivo capítulo da nota tarifária. No caso de PNRs com múltiplos nomes e números de bilhete não emitidos para todos os nomes, o PNR será dividido, e os nomes não ticketados serão cancelados. Um número válido de bilhete relacionado aos passageiros e ao itinerário deve ser emitido e reportado. No entanto, em caso de discrepância entre o prazo estabelecido pelo sistema e o conteúdo codificado em CAT5 (AP), será aplicado o prazo mais restritivo.

- Reservar novos segmentos em reservas "antigas" ticketadas ou usar número falso de bilhete para garantir um TTL estendido é proibido.
- Bilhetes anulados ou reembolsados serão verificados e resultarão no cancelamento dos segmentos ativos.

Política sobre Churning

Churning refere-se ao cancelamento e rebooking do mesmo itinerário na mesma ou em diferentes classes de serviço através de um ou mais PNRs ou GDS/CRSs e é estritamente proibido sob quaisquer circunstâncias. Independentemente do PNR, todas as transações de reserva e cancelamento criadas para o mesmo passageiro, mesmo voo/s, mesmas datas/voos por mais de 3 vezes serão chamadas como Transação Churned Booking e estarão sujeitas a ADM. A ELAL exclui dos cálculos sobre churning toda atividade gerada para a mesma data em que a reserva inicial foi criada.

Política sobre Reservas Duplicadas

A EL AL Israel Airlines não permite segmentos duplicados e/ou PNRs incluindo:

- A criação de reservas em um ou mais PNRs e/ou Sistemas de Reserva Computador onde é logicamente impossível viajar. É responsabilidade do Agente verificar rotas lógicas/ilógicas. Múltiplos itinerários para qualquer número de passageiros com o mesmo nome, sejam itinerários idênticos ou não. Reservar um ou mais assentos nos mesmos ou diferentes voos para o mesmo período, independentemente da classe de serviço ou formato usado para fazer as reservas. Uma reserva deve ser feita e ticketada dentro do mesmo CRS/GDS, caso sua agência utilize mais de um CRS/GDS. A EL AL Israel Airlines usa ferramentas automatizadas para detectar e avisar ou cancelar reservas duplicadas. Se um aviso SSR 'CHECK DUPE' foi registrado no PNR, uma possível reserva duplicada deve ser verificada.

Política sobre Reservas Fictícias/Especulativas

Reservas fraudulentas, fictícias ou especulativas são estritamente proibidas. Estas são definidas como reservas onde uma reserva é feita em um GDS, usando nomes fictícios ou números FFP, sem intenção real de viajar e não diretamente relacionadas a um pedido do passageiro para comprar um bilhete. Exemplos incluem reservas com nomes como MOUSE/MICKEY, SMITH/AAA, e ELAL/TEST. O agente deve emitir e reportar um número válido relacionado ao cliente e ao itinerário conforme refletido no PNR. Todas as reservas devem ser ticketadas conforme as regras tarifárias ou imediatamente canceladas pelo agente antes da partida. Além disso, PNRs não podem ser criados para fins de treinamento e/ou teste. É proibido criar segmentos e/ou PNRs para:

- Manter ou bloquear assentos devido à demanda esperada. Circunvenção de regras tarifárias. Solicitar e/ou vender espaço aéreo não a pedido específico do cliente ou para atender acordos produtivos GDS/CRS. Criar tais PNRs para manter ou bloquear reservas devido à demanda esperada, indecisão do cliente, ou por qualquer motivo incluindo, sem limitação, contornar qualquer uma das regras tarifárias ou políticas da EL AL não é permitido.

Elemento do Nome / Correção do Nome / Mudança do Nome

O nome completo, título & gênero (se aplicável) devem ser inseridos no momento da reserva conforme documento oficial emitido pelo governo (Passaporte). Mudanças no nome não são permitidas - O nome completo e título devem ser inseridos no momento da reserva. Correções no nome (até 3 letras) são permitidas se o nome do cliente estiver incorretamente escrito. Correções baseadas em documentos legais (ex: casamento ou divórcio) são permitidas, sujeitas à aprovação da EL AL.

Política sobre Segmentos Passivos

Um segmento passivo aceitável é um segmento inserido em uma reserva apenas para fins válidos de precificação e emissão conforme a política da EL AL. Quando segmentos passivos precisam ser criados através do GDS, eles devem ser idênticos ao PNR ativo. Os segmentos passivos devem ser cancelados pelo agente após a emissão dos bilhetes.

Segmentos Inativos/Não Produtivos

Todos os segmentos inativos/não produtivos devido a alterações na programação, ações relacionadas ao prazo para emissão dos bilhetes, operações irregulares, cancelamentos de voos ou quaisquer outras circunstâncias que estão enfileiradas no seu CRS/GDS devem ser removidos do PNR GDS pelo menos 24 horas antes da partida. Limitar o número total de segmentos inativos/não produtivos ao mínimo necessário. Segmentos inativos/não produtivos incluem aqueles com os códigos status: CX, HX, IX, NO, OX, PX, UC, UN, XL, XX, AG, CN, CQ, FF, FG, FR, GI, IN, NA, NN, NZ, PN, RG, SG, ST, TN, UM, XR. Segmentos inativos que não forem cancelados 24 horas antes da partida estão sujeitos a taxas por recuperação dos custos pela EL AL. Em casos específicos, as companhias aéreas EL AL cancelam segmentos inativos/não produtivos e inserem um aviso SSR na reserva como informação.

Política sobre Segmentos em Lista de Espera

Os Agentes são solicitados a cumprir as seguintes regras: Limitar o número total de segmentos em lista de espera ao mínimo necessário. Segmentos na lista incluem aqueles com os códigos status: AW, CL, CU, CW, DW, HL, IW, LF, LG, LL, PA,PB ,PC ,PD ,PE ,PG ,TL ,US ,UU. Cancelar e remover segmentos em lista desnecessários pelo menos 13 horas antes da partida do voo. Segmentos em lista que não forem cancelados 13 horas antes da partida estão sujeitos a taxas por recuperação dos custos pela EL AL. Em casos específicos, as companhias aéreas EL AL cancelam segmentos em lista espera e inserem uma notificação SSR na reserva como informação.

Política sobre Reservas Não Apresentadas (No-Shows)

Um No-show ocorre quando um passageiro não comparece ao voo dentro do prazo estipulado... ou quando um Agente Viagem falha em cancelar uma reserva confirmada (ticketada ou não), que não foi solicitada pelo cliente ou que não é mais necessária. A EL AL considera falha em cancelar uma reserva confirmada dentro das 6 horas anteriores à partida como No-show. Em caso de No-show podem aplicar-se recalculação e cobrança das diferenças tarifárias/impostos/taxas e/ou penalidades por No-show.

Política sobre Serviços Cobráveis

Se um Serviço Cobrável for reservado no PNR, é responsabilidade do agente emitir um Documento Eletrônico Diversificado (EMD). O prazo estabelecido pelo sistema pode não coincidir necessariamente com o prazo para emissão dos bilhetes. É obrigatório observar a mensagem exibida no Sistema Computer Reservation System. EMD/MCO anulados serão monitorados e o prazo aplicável se mantém. Um número falso EMD/MCO é considerado como intenção deliberada para contornar o SDC/AIL. Em caso de PNRs com múltiplos nomes onde EMD/MCO não foram emitidos para todos os nomes envolvidos os serviços não ticketados serão cancelados automaticamente.

Detalhes do Contato do Passageiro

Todas as reservas precisam conter detalhes dos contatos dos clientes para que a companhia aérea possa notificar o passageiro sobre quaisquer operações irregulares nos voos. No caso do cliente recusar fornecer detalhes dos contatos você deve indicar ao cliente que ele não receberá informações relacionadas a mudanças nos voos. Os registros DOCS SSR registram informações antecipadas sobre passaporte nos PNRs sendo este elemento SSR obrigatório nos segmentos destinados aos seguintes destinos: **PARA/FROM** CANADÁ , CHINA , CHIPRE , FINLÂNDIA , HONG KONG , JAPÃO , RÚSSIA , ÁFRICA DO SUL , REINO UNIDO , EUA , TAILÂNDIA , FRANÇA , CROÁCIA REPÚBLICA CHECA , BULGÁRIA , HOLANDA , ÍNDIA , ITÁLIA , LITUÂNIA , PORTUGAL , ROMÊNIA , ESPANHA , SUÍÇA , UCRÂNIA .

Dados do Passageiro do Programa TSA Secure Flight

O Programa TSA Secure Flight exige que os Agentes Viagem insiram o nome legal do passageiro , data nascimento e gênero . Além disso precisam incluir um número redress para verificar contra listas governamentais tanto para voos domésticos quanto internacionais . Se os Registros Nome Passageiro (PNRs) carecerem das informações completas requeridas pelo Secure Flight Passenger podem enfrentar cancelamento restrições na emissão possíveis taxas por violações nas reservas . Para mais informações veja o site TSA Secure Flight .

Ações Adicionais no sistema/ticketing da EL AL Airlines

Qualquer outra ação no sistema de reservas da EL AL que não esteja especificada acima será identificada como tal e estará sujeita à taxa por cancelamento/ADM podendo levar à retirada das reservas e acesso à emissão dos sistemas /ticketing da EL AL Airlines .

- Violações repetidas das regras / Manipulação das reservas tickets . Não é permitido reservar múltiplas rotas aéreas emitir tickets sob uma única reserva para mesmo passageiro . Uso indevido dos indicadores associados aos níveis FFP . Contornar a lista espera manipulando sistema de reservas . Usar comando SB classe indisponível no sistema reservatório quando tomando segmento relevante voo.

Taxas por Violações na Política das Reservas

Tipo Violação	Taxa
Taxa Administrativa	20 USD
Churning	5 USD por passageiro por segmento + Taxa Administrativa
Reservas Duplicadas	10 USD por passageiro por segmento + Taxa Administrativa
Reservas Fictícias/Especulativas	10 USD por passageiro por segmento + Taxa Administrativa
Correção/Mudança Nome	Custo Tarifa Completa + Taxa Administrativa
Segmentos Passivos	5 USD por passageiro por segmento + Taxa Administrativa
Segmentos Inativos/Não Produtivos	5 USD por passageiro por segmento + Taxa Administrativa
Segmentos em Lista Espera	5 USD por passageiro por segmento + Taxa Administrativa
Reservas Não Apresentadas	Destinos Europeus - Econômica – 200 USD; Premium – 300 USD; Executiva – 400 USD; Destinos NA & FE - Econômica – 400 USD; Premium – 800 USD; Executiva – 1000 USD + Taxa Administrativa
Reservas em Grupo/Grupos Ocultos	10 USD por passageiro por segmento + Taxa Administrativa
Empresas Corporativas	Diferença tarifa entre tarifa COR tarifa PUBLICADA + ATÉ 500 USD por passageiro + Taxa Administrativa
Detalhes Contato Passageiro	20 USD por passageiro por segmento + Taxa Administrativa
Ações Circunventoras Adicionais Inventário	500 USD por passageiro ou 30% Custo Tarifa Completa (o que for maior) + Taxa Administrativa