

## ÍNDICE

ÍNDICE.....	1
<b>1. OBJETIVOS .....</b>	<b>2</b>
<b>2. CONCEITOS GERAIS.....</b>	<b>2</b>
2.1 O QUE É UM <i>BOOKING</i> OU SEGMENTO IMPRODUTIVO? .....	2
<b>3. PRÁTICAS IMPRODUTIVAS AUDITADAS PELA AVIANCA .....</b>	<b>2</b>
3.1 SEGMENTOS PENDENTES DE CANCELAMENTO (HX) .....	2
3.2 CHURNING.....	4
3.3 DUPLICIDADES .....	6
3.4 SEGMENTOS PASSIVOS .....	8
3.5 NOMES FICTÍCIOS .....	9
3.6 BILHETES FICTÍCIOS .....	9
3.7 LISTA DE ESPERA .....	10
3.8 ABUSO DE SEGMENTOS CASADOS.....	10
3.9 SOBREVENDA EM CLASSES FECHADAS .....	11
3.10 HIDDEN GROUPS.....	12
3.11 ABUSO DA LÓGICA DE POINT OF COMMENCEMENT (POC). .....	13
<b>4. ANÁLISE DE PRODUTIVIDADE .....</b>	<b>13</b>
4.1 PRODUTIVIDADE DAS AGÊNCIAS DE VIAGENS .....	13
4.2 REATIVAÇÃO DO ACESSO AO INVENTÁRIO DA COMPANHIA AÉREA .....	14
<b>5. PROCESSO DE DISPUTAS .....</b>	<b>14</b>
<b>6. VALIDADE DA POLÍTICA.....</b>	<b>15</b>

## 1. Objetivos

- Assegurar a integridade do inventário da companhia aérea através de auditorias procura-se manter um inventário completo, com o objetivo de obter a maior quantidade de vendas possível.
- Manter uma estreita relação comercial com as agências de viagens. Através desta política, a Avianca oferece as diretrizes e informações para evitar notas de débito para as agências de viagens.
- Para promover as boas práticas em sistemas de reserva, a fim de incentivar processo de vendas eficiente.

## 2. Conceitos Gerais

### 2.1 O que é um *Booking* ou Segmento Improdutivo?

É aquele que não gera nenhum ingresso à companhia aérea, pelo contrário, gera custos adicionais associados a valores cobrados pelos GDS por operações do sistema e/ou gera custos de oportunidade devido ao bloqueio de assentos.

## 3. Práticas improdutivas auditadas pela Avianca

A Avianca realiza as seguintes auditorias:

1. Segmentos não cancelados (HX)
2. *Churning*
3. Duplicidades
4. Segmentos Passivos
5. Nomes Fictícios
6. Ticket Fictício e No show por bilhetes fictícios
7. Lista de Espera
8. Abuso de Segmentos Casados
9. Sobre vendas em classes fechadas
10. *Hidden Groups*
11. Análise de Produtividade

**O valor indicado para a cobrança de cada prática poderá ser modificado pela companhia aérea a qualquer momento e sem prévio aviso.**

### 3.1 Segmentos pendentes de cancelamento (HX)

Os segmentos pendentes de cancelamento são os segmentos que são enviados para um determinado *queue* da agência e que possui o status **UC, UN, US, NO ou HX**. Estes segmentos devem ser cancelados de acordo com a presente política, para evitar a incidência e cobrança dessa prática indevida.

Algumas das razões pelas quais a companhia aérea cancela reservas são:

- Término do prazo limite para emissão da passagem
- Reservas ou segmentos em duplicidade

- Nomes ou bilhetes fictícios
- Abuso de Segmentos Casados
- Reservas especulativas

É responsabilidade das agências de viagens revisarem esses *queues* diariamente e cancelar os segmentos para evitar cobranças.

Desde 1 de junho de 2017 a cobrança pelos segmentos não cancelados é de **US\$ 25 por segmento/passageiro**.

Se a reserva tiver bilhete emitido, não será aplicada a cobrança por segmentos não cancelados. Essa cobrança aplica somente quando a reserva **não** possui número de bilhete associado ao passageiro.

As auditorias são mensais e são auditadas todas as transações ocorridas durante o mês.

Segmentos recebidos nas *queues* devem ser cancelados com base no seguinte:

- Todas as mensagens **UC, UN, US, NO, HX** recebidas na *queue* **durante o mês** devem ser canceladas **durante o mesmo mês que recebeu a notificação**.
  - No caso em que a data do voo da reserva esteja dentro do mesmo mês, os segmentos **UC, UN, US, NO, HX** deverão ser cancelados pelo menos **24 horas antes da hora da partida do voo**.

#### Recomendação:

Para evitar cobranças, **revise diariamente** os *queues* nos respectivos sistemas e **cancele diariamente** todos os segmentos.

Os *queues* onde são recebidos os segmentos que devem ser cancelados e os comandos para cancelar de acordo com o GDS da agência são:

GDS	Queue por Estatus				Entrada para eliminar segmentos
	HX	UC	UN	NO	
SABRE	7	1	1	0	.2XK (Línea de segmento)
AMADEUS	7	7	7	7	XE2 (Elemento a eliminar)
APOLLO	18	18	18	18	X2 (Línea de segmento)
GALILEO	23	21	21	21	X2 (Línea de segmento)
WORLDSPAN	1	1	1	1	X2 (Línea de segmento)

**Por favor verifique com seu GDS o *queue* correspondente a cada status e as entradas para cancelar os segmentos.**

#### Exemplo de segmentos não cancelados:

A reserva a seguir foi cancelada pela companhia aérea devido ao término do prazo limite de emissão. A agência de viagens não cancelou os segmentos **HX** enviados ao *queue* e a reserva foi cobrada da companhia aérea pelo GDS como um segmento HK (confirmado).

```

*OLNSR«
1.1SUAREZ/AZUCENA MRS
1 OTH YY 04MAR J GK1 BOG
*H«
XS AV8420U 27SEP CLOBOG HK/HX1 111P 212P /DCAV*ZRW2KH/E
XS AV9832T 27SEP BOGMZL HK/HX1 335P 448P /DCAV*ZRW2KH/E
R- AZ
1024/07APR16
A4S SSR OTHS 1S ITINERARY CNL BY TTL EXPIRED PLEASE CNL HX
A4S SSR OTHS 1S SEGMENTS TO AVOID DEBIT MEMO
SC AV8420U 27SEP CLOBOG HK/HX1 111P 212P /DCAV*ZRW2KH/E
SC AV9832T 27SEP BOGMZL HK/HX1 335P 448P /DCAV*ZRW2KH/E#
R- MUCRM1A18215436 80577461-001 SSC
PLT PLTRM1A 1554/18FEB16
    
```

## 3.2 Churning

*Churning* refere-se ao processo de criar e cancelar, por repetidas vezes, um mesmo segmento de um mesmo passageiro que tenha as seguintes características:

- Mesma data de viagem.
- Mesmo ou diferente número de voo: fazer mudanças de número de voo para a mesma data de viagem é permitido somente em rotas com cinco ou mais frequências diárias.
- Pode ocorrer um *churning* na mesma ou em diferentes reservas.

Desde 1 de Junho de 2017 o número de operações permitido é de até cinco *bookings* e cinco cancelamentos para o mesmo segmento-passageiro. A partir da sexta alteração será considerada *Churning*.

Para ser considerado *Churning* apenas serão considerados *bookings* e cancelamentos efetuados pela mesma agência de viagens.

Será cobrado das agências de viagens que realizem esta prática improdutiva **US\$ 30 por passageiro**, independentemente da existência de um bilhete ou que o passageiro tenha realizado a viagem.

### Recomendações:

- Antes de fechar a reserva ou fazer mudanças nas classes de serviço, verifique a disponibilidade da classe desejada para não fazer *bookings* desnecessários.
- O bilhete deve ser emitido antes do sexto cancelamento e *booking* do mesmo segmento.
- Não altere prazos de emissão, cancelando e reativando segmentos.

### Exemplo de *Churning*

Na reserva há 5 cancelamentos e 6 *bookings* feitos pela agência de viagens:

ZTLOCM

```

000 ON/LY/ANA R LY/HELEN
000 OS/AV 493 H 08OCT 3 LIRSAL LK2 1650 1835/NN *1A/E* >Booking 1
000 RF-MD CR-XXXX XXXXXXXX SU 0000MD/DS-67ED6DF2 12AUG1
955Z
000/001 XS/AV 493 H 08OCT 3 LIRSAL HK2 1650 1835/NN *1A/E* >Cancelamento 1
001 AS/AV 493 W 08OCT 3 LIRSAL LK2 1650 1835/NN *1A/E* >Booking 2
001 RF-MD CR-XXXX XXXXXXXX SU 0000MD/DS-67ED6DF2 12AUG1
957Z
021 AS/AV 493 S 08OCT 3 LIRSAL LK2 1650 1835/NN *1A/E* >Booking 3
021/039 XS/AV 493 S 08OCT 3 LIRSAL HK2 1650 1835/NN *1A/E* >Cancelamento 2
039 AS/AV 493 H 08OCT 3 LIRSAL LK2 1650 1835/NN *1A/E* >Booking 4
039 RF-MD CR-XXXX XXXXXXXX SU 0000MD/DS-67ED6DF2 21AUG0
132Z
039/040 XS/AV 493 H 08OCT 3 LIRSAL HK2 1650 1835/NN *1A/E* >Cancelamento 3
040 AS/AV 493 S 08OCT 3 LIRSAL LK2 1650 1835/NN *1A/E* >Booking 5
040 RF-MD CR-XXXX XXXXXXXX SU 0000MDDS-67ED6DF2 21AUG0
143Z
040/047 XS/AV 493 S 08OCT 3 LIRSAL HK2 1650 1835/NN *1A/E* >Cancelamento 4
047 AS/AV 493 W 08OCT 3 LIRSAL LK2 1650 1835/NN *1A/E* >Booking 6
047 RF-MD CR-XXXX XXXXXXXX SU 0000MD/DS-67ED6DF2 21AUG1
459Z
047/057 XS/AV 493 W 08OCT 3 LIRSAL HK2 1650 1835/NN *1A/E* >Cancelamento 5
057 RF-MD CR-XXXX XXXXXXXX SU 0000MD/DS-67ED6DF2 22AUG0
038Z

```

## Exemplo de *Churning* em várias reservas

A agência de viagens cria cinco diferentes PNRs, em diferentes momentos para evitar o *churning*, porém, a auditoria inclui todas as reservas que possuem o mesmo segmento, data de voo e passageiros.

**PNR 1**

**5W7HOG**

```

000 ON/CARDOSO DE ARAUJO/GISELLE CARDOSO DE ARAUJO/LAURA(CHD
000 OS/AV 079 Y 19DEC 4 CCSBOG LK2 0603 0735/NN *1A/E* >Booking 1
000 RF-AR CR-XXXXXXXXX XXXXXXXX AS 0000AR/RO-585561B4 SAOB22
14Z 57977286 18SEP1939Z

```

**PNR 2**

**35ZDBQ**

```

000 ON/CARDOSO DE ARAUJO/GISELLE CARDOSO DE ARAUJO/LAURA(CHD
000 OS/AV 081 Y 19DEC 4 CCSBOG LK2 1836 2010/NN *1A/E* >Booking 2
000 RF-AR CR-XXXXXXXXX XXXXXXXX AS 0000AR/RO-585561B4 SAOB22
14Z 57977286 16SEP1232Z
000/012 XS/AV 081 Y 19DEC 4 CCSBOG HK2 1836 2010/NN *1A/E* >Cancelamento 1
012 AS/AV 081 T 19DEC 4 CCSBOG LK2 1836 2010/NN *1A/E* >Booking 3
012 RF-AR CR-XXXXXXXXX XXXXXXXX AS 0000AR/RO-585561B4 SAOB22
14Z 57977286 16SEP1237Z
012/030 XS/AV 081 T 19DEC 4 CCSBOG HK2 1836 2010/NN *1A/E* >Cancelamento 2
030 RF-AR CR-XXXXXXXXX XXXXXXXX AS 0000AR/RO-585561B4 SAOB22
14Z 57977286 17SEP1417Z

```

**PNR 3**

**36PMVW**

000 ON/CARDOSO DE ARAUJO/GISELLE CARDOSO DE ARAUJO/LAURA(CHD

037 AS/AV 079 Y 19DEC 4 CCSBOG LK2 0603 0735/NN \*1A/E\* >Booking 4

037 RF-AR CR- XXXXXXXXXXX XXXXXXXX AS 0000AR/RO-585561B4 SAOB22

14Z 57977286 16SEP2115Z

037/043 XS/AV 079 Y 19DEC 4 CCSBOG HK2 0603 0735/NN \*1A/E\*

>Cancelamento 3

043 RF-AR CR- XXXXXXXXXXX XXXXXXXX AS 0000AR/RO-585561B4 SAOB22

14Z 57977286 17SEP1554Z

**PNR 4**

**45UVSG**

000 ON/CARDOSO DE ARAUJO/GISELLE CARDOSO DE ARAUJO/LAURA(CHD

000 OS/AV 079 Y 19DEC 4 CCSBOG LK2 0603 0735/NN \*1A/E\* >Booking 5

000 RF-AR CR-RIOB2216V 57976376 AS 0000AR/RO-585561B4 SAOB22

14Z 57977286 17SEP1758Z

000/010 XS/AV 079 Y 19DEC 4 CCSBOG HK2 0603 0735/NN \*1A/E\*

>Cancelamento 4

000 RF-AR CR- XXXXXXXXXXX XXXXXXXX AS 0000AR/RO-585561B4 SAOB22

14Z 57977286 17SEP1758Z

**PNR 5**

**45AVCP**

000 ON/CARDOSO DE ARAUJO/GISELLE CARDOSO DE ARAUJO/LAURA(CHD

009 AS/AV 081 Y 19DEC 4 CCSBOG LK2 1836 2010/NN \*1A/E\* >Booking 6

009 RF-AR CR- XXXXXXXXXXX XXXXXXXX AS 0000AR/RO-585561B4 SAOB22

14Z 57977286 17SEP1737Z

009/024 XS/AV 081 Y 19DEC 4 CCSBOG HK2 1836 2010/NN \*1A/E\*

>Cancelamento 5

024 RF-AR CR- XXXXXXXXXXX XXXXXXXX AS 0000AR/RO-585561B4 SAOB22

14Z 57977286 18SEP1949Z

### 3.3 Duplicidades

Refere-se a duas ou mais reservas em base a um mesmo passageiro que estão ativas simultaneamente no sistema, que os itinerários podem ser idênticos, sobrepostos ou impossíveis de realizar pelo mesmo passageiro.

As duplicidades se classificam em:

#### Duplicidades de PNRs

Serão auditados os PNRs criados no mesmo Office ID/Pseudo City Code, e que tenham em base a um mesmo passageiro (primeiro nome e primeiro sobrenome), mesmos dados de contato primário, itinerários idênticos, sobrepostos ou impossíveis de realizar pelo mesmo passageiro.

O itinerário pode ser classificado em três tipos básicos:

**Idêntico:** reservas ativas simultaneamente pelo menos um segmento ou origem/destino do itinerário é exatamente igual ao outro, em número de voo e data.

#### Exemplo:

PNR original

000 ON/DASILVA/ARELIS

000 OS/AV7630 A 15APR 4 CCSSJO LK1 1535 1655/LK \*1A/E\*

000 OS/AV7690 A 15APR 4 SJOMIA LK1 1740 2230/LK \*1A/E\*

PNR duplicado

000 ON/DASILVA/ARELIS

000 OS/AV7630 A 15APR 4 CCSSJO LK1 1535 1655/LK \*1A/E\*

000 OS/AV7690 A 15APR 4 SJOMIA LK1 1740 2230/LK \*1A/E\*

**Sobreposto:** o itinerário do PNR está contido dentro do intervalo de datas do itinerário de outro PNR.

**Exemplo:**

PNR original

000 ON/KOPES/HERBERTMR KOPES/MONIKAMRS  
000 OS/AV 712 W 21MAY 5 SJOTGU LK2 1915 2110/LK \*1A/E\*  
000 OS/AV 711 U 05JUN 6 TGUSJO LK2 1600 1755/LK \*1A/E\*

PNR duplicado

000 ON/KOPES/HERBERT MR (ADT) KOPES/MONIKA MRS (ADT)  
000 OS/AV 215 W 20MAY 4 SALTGU LK2 1918 2028/NN \*1A/E\*  
000 OS/AV 375 L 05JUN 6 TGUSAL LK2 1710 1755/NN \*1A/E\*

**Impossíveis de realizar ou Non Flyable:** as datas do itinerário não se sobrepõem, mas a data do último voo do primeiro PNR cai dentro de 48 horas depois do primeiro voo do segundo PNR.

**Exemplo:**

PNR original

000 ON/PEREZ/JOSE PEREZ/LUIS PEREZ/MARIA  
000 OS/AV050 U 21MAR 7 LIMSAL LK3 1458 1818/NN \*1A/E\*  
000 OS/AV560 U 21MAR 7 SALSFO LK3 1907 0015+1/NN \*1A/E\*

PNR duplicado

000 ON/PEREZ/JOSE PEREZ/LUIS PEREZ/MARIA  
000 OS/AV 531 L 21MAR 1 LAXSAL LK3 0140 0730/NN \*1A/E\*  
000 OS/AV 522 L 09APR 5 SALLAX LK3 0849 1309/NN \*1A/E\*

**Duplicidade de segmentos:**

Reservas que contêm dois segmentos ativos dentro do mesmo PNR, com a mesma Origem-Destino, para diferente ou igual data de voo e número de voo.

**Exemplo 1**

Segmentos iguais dentro da mesma reserva:

000 ON/ALVAREZ/ROGER  
000 OS/AV 640 G 06SEP 7 SJOGUA LK1 1735 1915/NN \*1A/E\*  
000 OS/AV 640 A 06SEP 7 SJOGUA LK1 1735 1915/NN \*1A/E\*

**Exemplo 2**

Segmentos iguais dentro da mesma reserva com diferente número de voo e data de voo:

000 ON/JARAMILLO/MELVA MRS MARTINEZ/LAURA MRS  
000 OS/AV 131 B 27MAR 6 BOGLIM LK2 0623 0923/NN \*1A/E\*  
007 AS/AV 133 H 26MAR 5 BOGLIM LK2 1737 2037/NN \*1A/E\*

A cobrança pelas reservas ou segmentos com duplicidades é **US\$ 20 por segmento/passageiro**, independentemente da existência de um bilhete ou que o passageiro tenha realizado a viagem.

**Recomendação:**

- Evite realizar várias reservas para um mesmo passageiro.
- Evite duplicidades de segmentos na mesma reserva, mesmo que o segmento tenha diferente número de voo ou data.
- Evite criar reservas múltiplas para um passageiro com itinerários diferentes, mas com datas sobrepostas ou impossíveis de realizar por um mesmo passageiro.
- Em caso de pai e filho com o mesmo nome e sobrenome, recomenda-se incluir no contato principal, um contato diferente associado a cada passageiro ou número de passageiro frequente de cada passageiro.
- Inclua os dados de contato do passageiro, e não apenas a informação da agência, a fim de diferenciar reservas de passageiros homônimos criados no mesmo *pseudo*.
- É recomendável o uso das seguintes entradas por GDS, para consultar no *pseudo* da agência, se tem uma reserva com os mesmos dados:

Amadeus	RT LR641/25JAN-APELLIDO
Galileo	*LR641/25JAN-APELLIDO
Sabre	*LR641/25JANSJO-APELLIDO
Worldspan	*LR641/25JANSJO-APELLIDO

**Nota: Por favor verifique entradas com seu GDS**

**3.4 Segmentos Passivos**

Se refere às reservas individuais com status passivos, tais como **AK, BK, BL, GK, GL, MK, PK, PL, DS, YK**.

Os status passivos serão permitidos unicamente para reservas grupais com o objetivo de emitir os bilhetes.

Não são permitidas reservas individuais com status passivo, serão debitadas e terá uma cobrança de **US\$ 10 por segmento/passageiro**, exceto reservas individuais derivadas de grupos.

**Nota importante: Não é necessário cancelar os segmentos passivos de uma reserva de grupo depois da emissão de bilhetes.**

**Recomendações:**

- Use os segmentos passivos somente para emissão de bilhete de reservas grupais e suas divisões.
- Certifique-se de que a reserva criada no GDS seja exatamente igual à reserva criada no sistema da companhia aérea, incluindo o formato de grupo no campo de nome, caso contrário o PNR não será vinculado com o PNR da companhia aérea e estará sujeito a auditoria de segmentos passivos.

**Exemplo reserva grupal com segmentos passivos que aplica ADM**



O seguinte exemplo é de uma reserva individual na qual foi usado o status YK:

**MUNTS**

```

1 AV6009Y 25NOV SDUCGH YK1 225P 323P 16RSJ6
3 AV6008Y 26NOV CGHSDU YK1 1255P 155P 16RSJ6/E
AS AV6009Y 25NOV SDUCGH YK/YK1 225P 323P 16RSJ6
NAME CHG NOT ALLOWED FOR AV-Y FARECLASS
AS AV6008Y 26NOV CGHSDU YK/YK1 1255P 155P 16RSJ6/E
NAME CHG NOT ALLOWED FOR AV-Y FARECLASS
R- FELIPE
  
```

**Nota importante: status passivos geram custos para a companhia aérea, por este motivo só são permitidos para reservas de grupos.**

### 3.5 Nomes fictícios

É considerado nome fictício o nome que tenha sido ingressado de forma incorreta, incompleto, ou que tenha alta probabilidade de não ser um passageiro real, como por exemplo:

- AAA/BBB
- ABCD/EFGH
- A/HOLA
- Nomes que contenham: NULL, NAME, PAX, PASSAGEIRO, TEST, PROBA ou similares.

As companhias aéreas a nível mundial exigem que os nomes e sobrenomes dos passageiros estejam completos e ingressado corretamente.

A cobrança para reservas com nomes fictícios é de **US\$ 30 por passageiro**.

**Recomendações:**

- Favor incluir o nome completo do passageiro de acordo com o documento de identidade necessário quando fizer a viagem.
- Não crie reservas especulativas somente com a finalidade de tarifar ou entregar um itinerário ao passageiro.
- Para realizar treinamentos, use o ambiente de *test/training* no seu GDS.
- Salvar os suportes de passageiro cujo nome pode ser considerado como fictícios.

### 3.6 Bilhetes fictícios

Reservas que contenham no campo de bilhete numeração diferente de um bilhete válido gerado no sistema da companhia aérea.

É considerado um bilhete fictício qualquer um dos seguintes casos:

- Que tenha numeração completamente fictícia.
- Que tenham números reais previamente usados em outras reservas.
- Bilhete emitido em uma rota diferente da reservada.

- Bilhete emitido com o nome de uma pessoa diferente da reserva.
- Bilhete cancelado (VOID).
- Bilhete com dígito de verificação inválida.
- MCO ou qualquer outra forma contábil usada como bilhete fictício.
- Número de bilhete ingressado incorretamente

Desde 1 de junho de 2017 as reservas com bilhetes fictícios serão debitadas com uma cobrança de **US\$ 50 por passageiro**.

#### **Recomendação:**

- Abstenha de usar numeração de bilhetes inválidos.
- Caso precise anular um bilhete, cancele a reserva imediatamente para evitar bloqueios de assentos, caso contrário, a reserva estará sujeita à auditoria e cobrança.

### **3.7 Lista de Espera**

É um segmento que fica pendente de confirmação de acordo com a disponibilidade e a prioridade. A Avianca não trabalha com lista de espera, portanto, não está permitido esse tipo de segmento. Se detectado algum segmento em lista de espera feito pelo GDS será cobrado **US\$ 10 por passageiro/segmento**.

#### **Recomendação:**

- Não solicitar segmentos sobre classes que se encontram fechadas ou zeradas (0).

### **3.8 Abuso de Segmentos Casados**

Segmentos casados são aqueles segmentos de voos de uma origem-destino (O&D) que são vendidos juntos e que não podem, em nenhuma hipótese, ser separados, os quais são identificados num único desdobramento de disponibilidade desde o ponto de origem até o ponto de destino.

As práticas incorretas das agências de viagens para segmentos casados são:

- Manipulação em reservas de segmentos casados para quebrar a lógica da Origem-Destino.
- Cancelamento de rotas de forma parcial.
- Reservas de voos para qualquer destino distinto para encontrar disponibilidade em classes de serviço mais baixa.
- Construir itinerários reservando os segmentos em conexão separadamente, forçando confirmação quando não há disponibilidade de origem-destino completo.

Haverá uma cobrança de **US\$ 175 por segmento/passageiro**, independentemente se o bilhete foi emitido ou que o passageiro tenha realizado a viagem.

## Recomendações:

- Reservar Origem-Destino com base no desdobramento de disponibilidade respeitando os segmentos casados.
- Quando existir *rebooking* ou alterações na reserva original, devem ser cancelados todos os segmentos na conexão do origem-destino.
- Não enganar a lógica de origem-destino na tentativa de conseguir espaço em uma classe fechada ou obter uma tarifa mais baixa pela falta de disponibilidade na classe de serviço solicitada.

O abuso de segmentos casados é reconhecido somente no sistema *host* da Avianca quando a reserva ainda estiver no sistema, a Avianca implementou controles internos a fim de identificar reservas que contém segmentos descasados e as cancela automaticamente no momento da ruptura (dos segmentos casados) como mostrado abaixo:

```

000 ON/ESPINOZA/RICARDO
000 OS/AV 839 S 24JUN 5 LIMCUZ LK1 0520 0639/LK *1A/E*
    /1S/PE/C/D/CAB Y//0/0001////
    /Y 2047/B 64///EY 1863/BOGCUZ/PE/Y
000 OS/AV 838 Z 31JUL 7 CUZLIM LK1 0722 0855/LK *1A/E*
    /1S/PE/C/D/CAB Y//0/0001////
    /Y 2047/B 166///EY 1792/CUZBOG/PE/Y
000 OO/OSI AVCTCP LIM 57445
000 RF-HDQRM1S 202034 DK3C2D49C10A5F 0966303A00F1B4//HDQ1STI
    PBVR/XXXX/999999/LIM/1S/T/PE/PEN CR-HDQ RM 1S 20JUN203
    4Z
000/003 CS/AV 839 S 24JUN 5 LIMCUZ HX1 0520 0639/HK *1A/E*
    /1S/PE/C/D/CAB Y//0/0001////
    /Y 2047/B 64///EY 1863/BOGCUZ/PE/Y
000/003 CS/AV 838 Z 31JUL 7 CUZLIM HX1 0722 0855/HK *1A/E*
    /1S/PE/C/D/CAB Y//0/0001////
    /Y 2047/B 166///EY 1792/CUZBOG/PE/Y
003 SA/SSR OTHS1S SEGMENT CANCELLED BY THE AIRLINE.
003 RF-1AINV ENI RM TA 20JUN2034Z

```

>Segmento vendido

>OD usado para frazer a pratica indevida, inicialmente os segmentos reservados foram BOGCUZ e CUZBOG. Agência cancelou os segmentos LIMBOG e BOGLIM, deixando ativos somente os segmentos LIMCUZ e CUZLIM

>Cancelamento a linha aérea quando é detectado os segmentos Descasados

O abuso de segmentos casados é reconhecido somente no sistema *host* da Avianca, pois, no histórico dos GDSs, não há registro das transações realizadas para separar os segmentos pois são feitas antes de fechar a reserva.

Devido a verificação ser feita pelos GDSs com casos reais que efetivamente as agências realizaram a prática indevida, esta auditoria **não é disputável**. Se solicitado, a Avianca enviará para a agência a informação do relatório de inventário do sistema *host* da companhia aérea, no qual se encontra a origem-destino originalmente reservada e a origem-destino que foi realmente vendida.

### 3.9 Sobrevenida em classes fechadas



São consideradas sobreventas em classes fechadas aquelas reservas feitas em uma classe de serviço que não se encontra disponível para a venda e que é confirmada pela agência de viagem de forma forçada com a utilização de uma série de comandos que confundem a lógica do sistema.

Quando ocorre a sobrevenida de maneira forçada, é gerado dentro do histórico da reserva o indicador OBLK (*Overbooking*), porém, este indicador somente pode ser identificado no sistema *host* da companhia aérea.

Abaixo um exemplo de como a sobrevenida forçada aparece no sistema *host* da companhia aérea:

```

000 ON/ROJASIBANEZ/MAYRA ALEJANDRA MRS
000 OS/AV 964 K 13DEC 5 EZELIM LK1 0552 0834/LK *1A/E*
000 OS/AV 148 T 13DEC 5 LIMCLO LK1 1025 1313/LK *1A/E*
000 OS/AV 149 K 05FEB 3 CLOLIM LK1 1750 2040/LK *1A/E*
000 OS/AV 965 K 05FEB 3 LIMEZE LK1 2209 0421+1/LK *1A/E*
000 RF-HDQRM1S 032041 DKC7D17CC1882B 0918A03400C2AB//HDQ1SYC
KITZ/XXXX/XXXXXXXXX/CLO/1S/T/CO CR-HDQ RM 1S 03DEC2041Z
002 QA/QME/AV0965/05FEB
002 RF-PNR.OVERBOOKING.OBLK CR-HDQ RM 1SRM 0000 03DEC20
41Z
    
```

 voo com sobrevenida  
 Indicador da sobrevenida

Na reserva identifica-se que o voo com sobrevenida é o AV0965 na data de 5 de fevereiro. O indicador de OBLK confirma que existiu uma sobrevenida forçada no sistema.

A Avianca auditará os segmentos que foram sobrevendidos de maneira forçada e realizará uma cobrança de **US\$ 175 por segmento/passageiro**, com ou sem bilhete associado e independentemente se o passageiro tenha realizado a viagem.

#### Recomendações:

- Reservar segmentos baseados na informação da disponibilidade e somente nas classes disponíveis.
- Não burlar a lógica do sistema usando um série de entradas para conseguir um espaço em uma classe que não está disponível para venda.

É importante saber que a sobrevenida forçada é reconhecida somente no sistema *host* da Avianca já que no histórico dos GDS não há registro das transações efetuadas para descartar os segmentos, pois, essas entradas fraudulentas são feitas antes de fechar a reserva.

Devido a verificação ser feita pelos GDSs com casos reais que efetivamente as agências realizaram a prática indevida, esta auditoria **não é disputável**, porém, se solicitado, a Avianca enviará para a agência a informação do relatório de inventário do sistema *host* da companhia aérea, no qual está o histórico da reserva do PNR e mostra o indicador de sobrevenida (*Overbooking.OBLK*).

### 3.10 Hidden Groups

É considerado um *Hidden Group* ou grupo oculto, várias reservas individuais que juntos formam um Grupo, ou seja, 10 ou mais passageiros, em uma mesma origem-destino, mesma data de voo, e criadas pela mesma agência. Reservas que tenham bilhete de emissão não serão debitadas.

Desde 1 de junho de 2017 será realizada a auditoria mensal de *Hidden Groups*, e serão debitadas com uma cobrança de **US\$20 por passageiro**.

#### Recomendações:

- As reservas de grupo (10 ou mais passageiros) devem ser solicitadas através do procedimento estabelecido pela Avianca para a gestão de grupo.
- Não fazer reservas especulativas que causam bloqueios para a companhia aérea.

Serão auditadas todas as reservas que atendam as características mencionadas e que não foram criadas sob as diretrizes da companhia aérea para reservas de grupos.

### **3.11 Abuso da lógica de Point of Commencement (POC).**

A disponibilidade da companhia aérea é baseada na Origem Destino (O&D) e no ponto de partida da viagem (POC), que podem diferir se os segmentos forem vendidos separadamente. Quando um PNR é criado ou modificado, o itinerário da viagem deve ser vendido em ordem cronológica de acordo com a programação dos segmentos.

Os segmentos que não são reservados a partir da disponibilidade de O&D oferecida pela companhia aérea, e que tenham sido confirmados através do uso de transações que confundem a lógica do sistema, estarão sujeitos à cobrança.

Qualquer tipo de manipulação do PNR será considerado má prática e a Avianca proíbe estritamente qualquer tipo de manipulação nas reservas. Agências serão responsáveis por más práticas e receberão um ADM

Haverá uma cobrança de **US\$ 175 por segmento/passageiro**, independentemente se o bilhete foi emitido ou que o passageiro tenha realizado a viagem.

#### **Recomendações:**

- Insira os segmentos do itinerário de acordo com a ordem cronológica da intenção de viagem do passageiro
- Reservar Origem-Destino com base no desdobramento de disponibilidade
- Não confunda a lógica do POC através do uso de transações ou mecanismos que afetam a determinação do ponto de origem do itinerário.

## **4. Análise de produtividade**

### **4.1 Produtividade das agências de viagens**

Refere-se à comparação dos custos gerados por uma agência de viagens em relação às vendas que ela produz em um determinado período.

Os custos que são contabilizados para medir a produtividade de uma agência de viagens são os seguintes:

- \* Solicitação de disponibilidade de voo
- \* Criação de reservas, alteração e cancelamentos
- \* Emissão de bilhete
- \* Cartão de crédito
- \* Comissões de vendas

#### **Casos a serem avaliados:**

Caso 1. Agência de viagens cujos custos gerados são maiores de 15% em relação às suas vendas, que é a referência da indústria, aceitável para a produtividade de agências

Caso 2. Agência de viagens que só gera custos e não produz vendas

No caso de detectar agências improdutivas, a companhia aérea reserva-se o direito de aplicar as seguintes ações:

- Impossibilitar o acesso à disponibilidade interativa (*seamless availability request*)
- Impossibilitar o acesso ao inventário completo ou parcial
- Modificar o relacionamento comercial
- Envio de carta de advertência

**Esta política é válida para as agências de viagens IATA/ARC e Não IATA/Não ARC.**

#### **4.2 Reativação do acesso ao inventário da companhia aérea**

A Avianca reserva-se no direito de bloquear ou impossibilitar o acesso ao inventário no caso de práticas indevidas como:

- Improdutividade.
- Práticas incorretas com o inventário da companhia aérea.
- Fraude.
- Status *default* com a IATA/ARC.
- Irregularidades de pagamentos para a companhia aérea.
- Fechamento voluntário.

Se a agência deseja ser reativada deverá pagar o valor de **US\$ 300**.

O acesso ao inventário da companhia aérea poderá ser bloqueado para as agências de viagens pelos seguintes motivos:

Para reativar o acesso ao inventário da companhia aérea, os seguintes passos devem ser realizados:

- A agência de viagens solicita aos Gerentes de Vendas locais a reativação do inventário à companhia aérea.
- A Avianca fará uma análise para determinar se é factível retornar o acesso ao inventário da companhia aérea.
- A companhia aérea envia uma ADM\* ou Fatura\*\* com uma cobrança para reativação de **US\$ 300**.
- Após o recebimento do pagamento, a Avianca fornecerá o acesso aos inventários para a agência de viagens.

\*ADM (*Agency Debit Memo*) é aplicada somente às agências de viagens IATA.

\*\*A fatura é aplicada às agências de viagens Não IATA/Não ARC.

### **5. Processo de Disputas**

As agências de viagens podem disputar as ADMs recebidas através dos seguintes meios:

- **BSPLink**  
Até 14 dias após o recebimento da ADM, a agência poderá disputar na opção ativa no BSPLink, inserir comentários e anexar suportes para a disputa. Os suportes só são aceitos quando validados pelo GDS.
- **E-mail**

Após os 14 dias de recebimento da ADM, será desativada a opção de disputar através do BSPLink, porém, as agências poderão enviar suas disputas para os seguintes endereços de e-mail:

- *Colômbia*: notasdecargo@avianca.com e notasdeabono@avianca.com
- *Outros países*: soluciones.bsp@avianca.com

As disputas devem conter o histórico completo da reserva que deve ser solicitado ao GDS e os suportes para a análise e verificação de que a prática auditada não foi realizada, caso contrário, o pedido será rejeitado.

## **6. VALIDADE DA POLÍTICA**

O presente documento é válido a partir da data de sua publicação. A Avianca reserva-se ao direito de alterar em qualquer momento e sem prévio aviso, com efeitos futuros, as diretrizes e condições gerais da Política de Distribuição que tem como objetivo o uso adequado dos Sistemas de Distribuição.