



COM-22-104

Segunda-feira, 1 de agosto de 2022

## Atualização da Política de Reserva

### Prezadas Agências de Viagens,

Informamos que a Copa Airlines atualizou sua política de reservas para agências de viagens, cujo conteúdo contém as orientações sobre o processo de reserva e gestão de segmentos de voo. A política aplica a todas as agências de viagens que acessam o inventário de voos da Copa Airlines.

Esta política entrará em vigor a partir de **1º de setembro de 2022** e substitui qualquer outra política anterior.

### As principais mudanças feitas na política incluem:

- Novas diretrizes para criar uma reserva estão atualizadas na seção 2.3
- A seção 2.4 reforça os conceitos dos seguintes procedimentos incorretos: **Churning, Duplicatas, Fake names, Cancelamento pendente e Reservas especulativas**. Além disso, novos procedimentos incorretos estão incluídos: **Perda do tempo limite de emissão, Reserva sem informações de contato do passageiro, Sobretaxa de custo de distribuição e Uso de cartões de crédito corporativos de agências de viagens**
- Na seção 5.2, estão atualizados os valores das multas por procedimentos incorretos, que variam de acordo com o sistema de reservas utilizado e por tipo de procedimento incorreto.

Abaixo seguem as informações resumidas da política. No entanto, recomendamos a leitura da seção de políticas do [Portal da Agências](#), onde estão as informações completas.

A tabela a seguir resume as avaliações de procedimentos incorretos que a Copa Airlines realiza com recomendações para evitar cada procedimento incorreto.

Procedimento Incorreto	Definição	Dicas para evitar esta prática
Churning	Reserva/cancelamento excessivos de um segmento de voo	Não crie uma reserva se o cliente não tiver manifestado o desejo de viajar, não tiver certeza da data da viagem ou quiser apenas fazer um orçamento.
Duplicados	Repetição do mesmo segmento de voo ou similar para o mesmo passageiro	Verifique no sistema de reservas se já existe uma reserva igual para evitar duplicá-la
Fake names	Reservas registradas com nomes com alta probabilidade de não serem passageiros reais	Não crie reservas com nomes fictícios como: teste, teste, cotação.
Cancelamento pendente	São segmentos cancelados ou rejeitados pela companhia aérea, que são refletidos no PNR (reserva) como UC, UN, US, NO, HX, entre outros.	Revise suas <i>queues</i> diariamente e cancele todos os segmentos de voo que foram cancelados pela companhia aérea. Segmentos cancelados ou rejeitados devem ser cancelados até 24 horas antes da data do voo
Classe incorreta da reserva	Reserva de classes que não fazem parte da estrutura tarifária da Copa Airlines.	Antes de fazer a reserva, confirme se a classe de serviço que você vai selecionar pertence à estrutura de classes da Copa Airlines.
Segmentos passivos	Reserva de segmentos de voo com status passivo ou não confirmado, por exemplo, segmentos com status "GK", "PK"	Não crie segmentos passivos, pois a Copa Airlines não permite o uso desses segmentos em hipótese alguma
No Show	Reserva de segmentos de voo com status confirmado que não são emitidos e permanecem ativos até a data do voo.	Cancele qualquer reserva que não tenha sido emitida 24 horas antes da data do voo.
Perda do tempo limite de emissão	O tempo limite de emissão é a hora e a data exatas em que uma reserva pode ser emitida. Qualquer agência que, de uma forma ou de outra, burle o prazo para emissão de uma reserva estabelecida pelo sistema será penalizada.	Evite documentar informações na reserva que permitam burlar o tempo limite de emissão.
Grupo inválido	Criar uma reserva para um grupo de 10 ou mais passageiros no mesmo PNR	Caso pretenda reservar 10 ou mais pessoas no mesmo PNR, deverá contactar o nosso departamento de grupos.
Segmentos descasados	Reserva de segmentos separados que devem ser vendidos em conjunto ou casados, para os quais o pedido deve ser feito desde a origem até o destino final.	Evite manipular o inventário para diminuir os segmentos que são vendidos juntos
Reservas especulativas	Reservas de segmentos de voo que tenham a finalidade de separar ou bloquear espaços	Evite criar reservas que não estejam relacionadas à solicitação de um passageiro
Reserva sem informação de contato do passageiro	Consiste em documentar durante o processo de reserva no PNR a disposição do passageiro em fornecer ou não seus dados de contato.	Documente as informações de contato do passageiro corretamente no PNR de acordo com as disposições da Resolução IATA 830d
Recargo por custo de distribuição	Todas as agências de viagens que utilizam um GDS tradicional (EDIFACT) devem assegurar que os bilhetes incluem a cobrança desta sobretaxa de acordo com as orientações estabelecidas pela companhia aérea.	Certifique-se de que esta sobretaxa esteja incluída quando a reserva for emitida. A mesma será cobrada na tarifa através do imposto YQ.
Anulação de boletos e prova de saída do país	O passageiro que não seja cidadão ou residente da cidade de destino e esteja viajando como turista deverá apresentar comprovante válido de saída do país como comprovante de retorno ao seu país de origem ou continuidade a outro país como destino final.	Evite manipular o inventário para permitir que um passageiro viaje para um país no qual não é cidadão nem residente, sem uma passagem válida de retorno ou em andamento.
Afiliado de vendas (Merchant of record) de tarifas líquidas por atacado	As agências de viagens que, por meio de acordos comerciais com a Copa Airlines, obtiverem uma tarifa com desconto (tarifa líquida de atacado), serão o Merchant of Record das passagens emitidas quando qualquer tipo de cartão de crédito e/ou débito for utilizado como forma de pagamento.	As agências de viagens têm a responsabilidade de estabelecer processos financeiros que atendam a esta política, independentemente da forma de pagamento do passageiro.
Uso de cartões de crédito corporativos de agências de viagens	Copa Airlines não permite o uso de cartões de crédito de agências de viagens para emissão de passagens com placa 230, com exceção dos cartões UATP.	Emitir marcações com cartões de crédito dos clientes finais e cuja bandeira esteja publicada/habilitada no GDS e em Conexão Direta



# COPA Newsletter

CopaAirlines   
A STAR ALLIANCE MEMBER 

A Copa Airlines se reserva o direito de bloquear o inventário às agências de viagens cujos resultados de medição de produtividade não correspondam ao seu uso eficiente.

Avaliações de produtividade	Definição
Cost vs sales	É uma medida de produtividade que é feita comparando o custo do GDS ou qualquer outro custo de distribuição de uma agência de viagens com suas vendas realizadas em um determinado período.
Cancellation ratio	É uma medida de produtividade que é feita comparando os cancelamentos e reservas de uma agência de viagens em um determinado período.

Abaixo segue um resumo das penalidades para procedimentos incorretos. Agradecemos seu compromisso em cumprir nossa política e, assim, evitar essas cobranças.

- **GDS Tradicional:** são as penalidades por procedimentos incorretos que serão aplicadas às agências de viagens que utilizam o GDS tradicional (EDIFACT).
- **Copa Connect (NDC):** são as penalidades por procedimentos incorretos que serão aplicadas às agências de viagens conectadas através do Copa Connect (NDC).

Procedimento Incorreto	Cálculo	GDS Tradicional	Copa Connect (NDC)
<i>Churning</i>	Por passageiro	\$85	\$25
Duplicados	Por segmento, por passageiro	\$85	Não aplica
<i>Fake names</i>	Por passageiro	\$75	Não aplica
Cancelamento pendente	Por segmento, por passageiro	\$85	Não aplica
Classe incorreta da reserva	Por segmento, por passageiro	\$75	Não aplica
Segmentos passivos	Por segmento, por passageiro	\$20	Não aplica
<i>No show</i>	Por passageiro	\$90	\$25
Perda do tempo limite de emissão	Por passageiro	\$85	\$25
Grupo inválido	Por passageiro	\$35	\$10
Segmentos descasados	Por segmento, por passageiro	\$360	Não aplica
Reservas especulativas	Por passageiro	\$30	\$10
Reserva sem informação de contato do passageiro	Por passageiro	\$5	\$5
Recargo por custo de distribuição	Por boleto	\$50	Não aplica
Reativação do inventário	Por IATA ou Pseudo	\$300	\$300
Anulação de boletos e prova de saída do país	Por boleto	\$5,000	\$5,000
Afiliado de vendas de tarifas líquidas por atacado	Por boleto	\$25	\$25
Uso de cartões de crédito corporativos de agências de viagens	Por boleto	\$25	\$25

Para ler a Política de Reservas completa, clique no seguinte [link](#).

Obrigado por seu compromisso em manter nossa aliança estratégica. Em caso de dúvidas sobre as diretrizes de reserva, não hesite em nos contatar pelo e-mail: [mpraticas@copair.com](mailto:mpraticas@copair.com)

Para saber mais sobre políticas e procedimentos, notícias, produtos em destaque e fazer solicitações de serviço:

[Portal de Agências](#)

Encontre aqui os  
**Requisitos**  
de viagem 

