

08 de Fevereiro de 2017

**Assunto:** Política de Reservas e Emissões - Ethiopian GDS/CRS

A Ethiopian Airlines (ET) implementará a política abaixo a partir de 15/Fevereiro/2017. O objetivo dessa política não é gerar receita extra, mas sim reduzir custos desnecessários com o uso indevido do GDS, como a falta de cancelamento de trechos inativos em reservas e abuso de reservas que prejudica inclusive o inventário da companhia.

A política aqui proposta deverá servir como um guia para reservas feitas através de Agência de Viagens (inclusive as OTAs) e também qualquer outro que tenha acesso ao inventário da ET via GDS. O Agente deve estar ciente que é de sua responsabilidade que todos os profissionais que tenham acesso à esse inventário estejam cientes dessa política.

Os termos dessa política poderão ser alteradas de acordo com aviso prévio da companhia.

**TERMOS DESSA POLÍTICA:**

1. Reservas em Duplicidade

ET define esse termo com o uso de um mesmo nome de passageiro para um voo adicional proveniente de mesmo mercado/ data/ IATA independente do número do voo, classe de serviço ou o código da reserva.

2. Reserva Fictícia

Reservas com termos "test/ traveler/ tourist/ NTBA/ passenger" no campo nome e/ou sobrenome e até mesmo iniciais, por exemplo, que prejudicam a disponibilidade do voo e incidem custos extras à ET.

3. Segmentos Inativos

Quando uma reserva é afetada por alteração de voo, limite de emissão, cancelamento de voo ou qualquer outra ocorrência extraordinária, ET notificará a agência emissora através da fila do GDS para que então este tome as medidas necessárias como limpeza dos segmentos inativos e aceite ou não da acomodação.

O Agente deve se assegurar que não haja segmentos inativos nas reservas com embarque em até 24 horas.

4. Churning

ET define essa prática através da confirmação/ cancelamento subsequente da mesma reserva de forma a prolongar o prazo de emissão e até mesmo estourar o voo. Por isso, a agência deve evitar tal prática por conta dos altos custos envolvidos à companhia.

Esse termo também define reativação de reservas em segmentos cancelados pela ET, reservas repetidas e cancelamento de segmentos dentro de um mesmo PNR.

5. Segmentos passivos

Termos definido pela confirmação de um segmento que não resultará em emissão de bilhete o que é tipicamente utilizado pelos agentes para gerar itinerários ou anotações. Orientamos que isso seja utilizado apenas em situação de emissão após confirmação da reserva através do sistema da cia aérea que deverá ser idêntico entre reservado/confirmado.

6. Lista de Espera

O Agente deve se assegurar que qualquer passageiros em Lista de Espera tenha tal segmento cancelado até 24 horas antes do embarque.

7. No-Show

A ET configura o no-show através de reservas confirmadas e que o passageiro não poderá comparecer ao embarque. A Agência é responsável por limpar a reserva dos trechos não utilizados e cancelar eventual segmento não emitido.

8. Reservas de Grupos

As reservas de grupos são confirmadas e emitidas exclusivamente pelo escritório local da ET.

9. Duplicidade CRS/ GDS

Agentes que utilizam mais de um CRS/GDS devem evitar a criação de segmentos passivos, por isso concentrar suas atividades em um só GDS de forma a evitar maiores custos à ET.

## 10. Penalidades via ADM

A. Ethiopian não permite e responsabilizará a agência identificada com a violação de quaisquer práticas aqui listadas. Segue abaixo as penalidades previstas:

| <b>Violação</b>   | <b>Escopo da Auditoria</b>   | <b>Penalidade</b>   |
|---|--|---|
| Violação de RBD (Reservation Booking Designator)                  | Validação entre dados reservados vs emitidos onde haja uma discrepância entre tais.  | Diferença tarifária entre o reservado e o emitido além de penalidade de USD 100.        |
| Churning excessivo  | Verificação de cancelamento e reconfirmação de segmentos por 4 ou mais vezes em um mesmo ou até diferente PNR.   | O custo será repassado à agência caso este seja maior que USD15 dentro de um mesmo mês. |
| Segmentos Duplicados  | Situação em que a agência reserva segmentos em duplicidade.  | O custo será repassado à agência caso este seja maior que USD15 dentro de um mesmo mês. |
| Outros Usos Indevidos   | Verificação de situações tais como: Reservas fictícias, dias inválidos de operação, Pares de cidade inválidos, rejeição de overrides, Número de voo inválido, Classes de reservas inválidas, Segmentos abertos inválidos, Lista de espera em classes inválidas e nomes falsos. Segmentos cancelados dentro do prazo de 24 horas antecedentes ao embarque, se cobrados da ET, serão repassados à agência. | O custo será repassado à agência caso este seja maior que USD15 dentro de um mesmo mês. |
| Reservas Inativas   | Verificação de reservas com segmentos HK/ UN/ NO/ UC/ US etc. também conhecidos como segmentos improdutivos.   | O custo será repassado à agência caso este seja maior que USD15 dentro de um mesmo mês. |
| Violação de Tempo Mínimo de Conexão (MTC) com outras cias aéreas. | Identificação de situação com bilhetes emitidos com conexão em mais curta que o previsto.  | USD 100 por passageiro  |
| Nomes Fictícios   | Identificação de reservas criadas com nomes fictícios.   | USD 100 por passageiro  |
| PNRs Duplicados   | Identificação de duplicidades.   | USD 100 por passageiro  |
| Segmentos Duplicados  | Identificação de segmentos duplicados.   | USD 100 por passageiro e por segmento   |
| Reservas especulativas  | Reservas confirmadas sem nome correto do passageiro, em antecipação à uma venda futura.<br>Reservas criadas em classes superiores que são lançadas perto da partida para tornar lugares disponíveis nas classes mais baixas.<br>Lista de espera em excesso.  | USD 100 por passageiro e por segmento   |
| Uso de operação robótica. (automatizada)                          | Uso de operações robóticas em disponibilidades via GDS.  | USD 5 por tentativa de uso.   |
| Cancelamento de   |  | Permissão de até 2% VOIDS   |

|  |   |  |
|--|---|--|
| Bilhetes   |   | por período IATA e penalidade de USD 10 bilhete excedido no período. |
| Violação de O&D (Origem e Destino)                                       | Verificação de reservas que não sigam a lógica de O&D e outras práticas que manipulem o sistema a aceitar reservas contra a lógica dos segmentos casados.   | Tarifa/ Taxas/ Diferença de comissão                                 |
| Violação de POC (Ponto de Início)  | Criação de segmentos fora da ordem como pela jornada do passageiro com a intenção de contornar a obter assentos em RBDs indisponíveis no momento da reserva.  | Diferença tarifária entre o itinerário utilizado e o emitido.        |
| Charge Back – Cartão de Crédito  |   | Agência será debitada do valor do bilhete recebido como Charge Back. |
| Violação de Tarifas/ Vendas  | Validação para a conformidade da tarifa e condições de venda em todos os bilhetes comprados (Exemplos: Antecedência de compra, Aplicabilidade da agência, Tarifas com Add-on, Período de black-out, Classe de reserva, Rotas, Validade do período de vendas, Comissão acima do permitido, Validade/ Sazonalidade de tarifas, Sobretaxa de Stop Over, Combinação de tarifas, etc...) independente se a emissão foi manual ou automática. | Tarifa/ Taxas/ Diferença de comissão                                 |
| Violação de tarifas por ticket emitido com status aberto ou requisitado. | Violação de tickets emitidos com status aberto ou requisitado quando status confirmado é mandatório.  | Diferença tarifa com classe Y.                                       |
| Violação de reembolso  | Validação de documentação por solicitação de reembolso e/ou duplicidade de solicitação de reembolso.  | Tarifa/ Taxas/ Diferença de comissão                                 |
| Violação de Reemissão  | Verificação de tickets reemitidos.  | Tarifa/ Taxas/ Diferença de comissão                                 |
| Combinação inapropriada de tarifas. (Mix de classes)                     | Combinação de tarifas contrária ao disponível para venda.   | Diferença tarifária ao primeiro nível tarifário superior permitido.  |
| Combinação de inventário negociado com venda livre.                      | Combinação de inventário Venda Livre (Open Sale) com inventário negociado entre um O&D sem prévia autorização.  | Diferença tarifária entre tarifa do Grupo e Tarifa Open Sale.        |
| Franquia de Bagagens   | Identificação de possível violação da franquia de bagagens permitida de acordo com o aprovado pela Tarifa e/ou Ponto de Venda/ Acordo específico, etc.  | Diferença entre o emitido de acordo com tarifa EXB.                  |
| Disputas   | Rejeição pelos agentes das acusações levantadas.  | Rejeição/ Aprovação  |

B. Perda de Acesso: Violações frequentes dessa política e/ou pendência de pagamento pode resultar em perda do acesso ao inventário, reservas e emissões Ethiopian.