

# Política de Reservas ANA

## Descrição Geral

A seguinte Política de Reservas ANA (“Política”) foi estabelecida para definir expectativas claras para os assinantes quanto ao uso de um GDS/CRS para reserva e emissão de bilhetes de transporte aéreo na ANA (todos os voos NH). A aplicação dessas regras beneficia os clientes, pois nos permite oferecer aos passageiros um número maior de assentos ao reservar a disponibilidade do último assento para clientes corporativos.

As práticas de GDS/CRS que sejam consideradas uma violação das políticas da ANA serão devidamente tratadas através da emissão de ADM/fatura, cancelamento e/ou restrição de reserva, e assim por diante. Por favor, revise os itens a seguir que abrange as regras de reserva, práticas de emissão de bilhetes de tipo abusivo e taxas associadas a cada um.

\*Os Prestadores de Serviços de Viagem que emitem passagens para outros Prestadores de Serviços de Viagem devem informar todos os seus parceiros para cumprir esta política. \*Conforme mencionado na resolução IATA, a ANA pode disponibilizar esta política aos Prestadores de Serviços de Viagem.

Resolução IATA 824, 3.3.1 O Agente está autorizado a vender transporte aéreo de passageiros nos serviços da Transportadora e nos serviços de outras transportadoras aéreas conforme autorizado pela Transportadora. A venda de transporte aéreo de passageiros significa todas as atividades necessárias para fornecer a um passageiro um contrato de transporte válido, incluindo, mas não se limitando à emissão de um Documento de Tráfego válido e a cobrança de valores. O Agente também está autorizado a vender tais serviços auxiliares e outros que o Transportador possa autorizar;

Resolução IATA 824, 3.3.2 Todos os serviços vendidos de acordo com este Contrato serão vendidos em nome da Transportadora e em conformidade com as tarifas da Transportadora, condições de transporte e instruções escritas da Transportadora conforme fornecidas ao Agente. O Agente não deverá de forma alguma variar ou modificar os termos e condições estabelecidos em qualquer Documento de Tráfego usado para serviços prestados pela Transportadora, e o Agente deverá preencher esses documentos da maneira prescrita pela Transportadora.

Resolução IATA 830a, 1 Todos os Agentes devem ser lembrados de que práticas como as listadas neste documento, em outras Resoluções aplicáveis ou nas instruções escritas das Transportadoras, mas não se limitando a elas, violam as condições de governo mencionadas acima. Elas prejudicam os interesses legítimos dos Membros e podem, portanto, resultar em ação tomada sob as disposições das Regras de Vendas da Agência e do Contrato da Agência de Vendas a Passageiros.

## Definições.

1. Nota de Débito da Agência (ADM) - Uma fatura emitida a um Prestador de Serviços de Viagem para cobrar valores adicionais devidos à ANA por emissão de bilhetes fora das Regras de Tarifas ou qualquer violação da Política de Reservas/ADM da ANA.
2. GDS/CRS - Sistema de Distribuição Global/Sistema Informatizado de Reservas.
3. Regras tarifárias – Requisitos aplicáveis ou restrições associadas a uma tarifa específica, incluindo, mas não limitado a, capacidade de não reembolso, prazo de emissão, requisitos de classe de serviço, requisitos de estadia mínima/máxima ou requisitos de compra antecipada de passagens.
4. IATA – Associação Internacional de Transporte Aéreo.
5. PNR – Registro de Nome do Passageiro.

6. Bilhete – O registro de acordo, incluindo bilhetes eletrônicos para a(s) transportadora(s) fornecerem transporte e serviços relacionados sob certos termos e condições ao passageiro indicado no Bilhete de acordo com as tarifas e regulamentos aplicáveis.
7. Prestador de Serviços de Viagem – Qualquer agência de viagens, assinante credenciado, assinante não Credenciado, Departamento de Viagens Corporativas, usuário de GDS/CRS e qualquer outra pessoa ou entidade com acesso ao sistema interno de reservas da ANA através da Internet ou de qualquer outro meio.

## Política

### **1. Nome do passageiro**

O nome e sobrenome completo dos clientes são obrigatórios em todas as reservas. O Prestador de Serviços de Viagem deve garantir que o nome do cliente na reserva corresponda ao nome do cliente conforme aparece no passaporte do cliente. O título também deve ser registrado. O Prestador de Serviços de Viagem não deve fazer reservas especulativas usando nomes fraudulentos ou fictícios. Como exemplo, reservas com sobrenome válido seguido de iniciais e nomes fictícios ou famosos (por exemplo, JOHNSON/A/B/C, TEST/PNR). Quando a ANA detecta reservas especulativas com nomes fraudulentos ou fictícios, a reserva pode ser cancelada.

### **2. Informações de contato**

O Prestador de Serviços de Viagem deve fornecer no PNR seu número de telefone, o nome da pessoa solicitante e o número de telefone do passageiro disponível durante o dia no PNR. Se possível, o contato telefônico local do passageiro, número de telefone celular e endereço de e-mail também devem ser registrados.

### **3. Secure Flight Passenger Data (SFPD)**

Para cumprir os programas de segurança dos EUA -Transportation Security Administration (TSA) , as informações do SFPD devem ser registradas no PNR 72 horas antes da partida. Os PNRs criados dentro de 72 horas antes da partida devem incluir o SFPD quando o PNR for reservado.

O não fornecimento dos dados pode resultar na impossibilidade de transporte ou entrada na área de embarque.

1. Voos Aplicáveis
  - Voos com partida de/para/dentro dos EUA (incluindo voos de outras companhias aéreas e voos code-share)
  - Todos os voos sobrevoando os EUA conforme determinado pelo TSA. \* Incluindo voos domésticos dos EUA.
  - Voos codeshare operados por todas as transportadoras americanas
2. Secure Flight Passenger Data (SFPD).  
Nome Completo / Gênero / Data de Nascimento / Número *Redress*

### **4. Reservas fictícias**

É proibida a realização de reservas fictícias que não estejam diretamente relacionadas a um pedido de um passageiro. Reservas para cotação, treinamento ou para ganhar incentivos GDS/CRS não são permitidas em nenhuma circunstância. O Prestador de Serviços de Viagem pode criar um PNR de teste ou treinamento somente no modo de treinamento de um provedor de GDS/CRS.

### **5. Classe de Reserva**

A reserva e a emissão do bilhete devem ser feitas na classe de reserva apropriada e devem corresponder a uma tarifa e a uma regra tarifária válidas para o itinerário completo.

### **6. Reserva em Sequência**

O Prestador de Serviços de Viagem deve fazer as reservas em sequência de acordo com o itinerário real do passageiro.

É proibido fazer um segmento especulativo/fictício ou uma reserva fora de sequência porque a ANA não consegue fornecer um nível correto de disponibilidade.

### **7. Controle de segmento Casado**

Os segmentos casados são definidos como um itinerário de viagem que contém pelo menos uma conexão, mas que é vendido como uma única origem/destino. A ANA pode fornecer um nível de disponibilidade em Segmentos Casados que difere do nível de disponibilidade fornecido pela ANA se os segmentos fossem vendidos separadamente. A reserva deve ser feita da origem ao destino.

O Prestador de Serviços de Viagem não deve separar os Segmentos Casados para quaisquer fins nem manipular o sistema GDS/CRS para contornar a lógica de Controle dos Segmentos Casados da ANA. Ao fazer alterações, os Prestadores de Serviços de Viagem devem cancelar toda a origem/destino incluindo a conexão e re-reservar a nova origem/destino que contém a conexão.

### **8. Reserva Duplicada**

A Reserva Duplicada é definida como efetuar mais de uma reserva para o mesmo passageiro viajando na mesma data ou aproximadamente na mesma data para uma ou mais classes diferentes ou voos não-voáveis (como LAXNRT e SFONRT) ou voos com horários sobrepostos, criando outro PNR para um passageiro quando já exista um no sistema interno de reservas da ANA ou num GDS/CRS diferente.

Os Prestadores de Serviços de Viagem não devem, por qualquer motivo, criar Reserva Duplicada, nem duplicar qualquer reserva efetuada por outro Prestador de Serviços de Viagem ou que exista em outro GDS/CRS ou sistema de reservas interno da ANA. Os Prestadores de Serviços de Viagem são responsáveis por determinar se o cliente já fez uma reserva.

ANA pode solicitar ao Prestador de Serviços de Viagem que corrija qualquer Reserva Duplicada. As Reservas serão automaticamente canceladas se as Reservas Duplicadas não forem retificadas dentro do prazo estabelecido. PNRs emitidos e reservas com um ou mais voos utilizadas também são aplicáveis.

### **9. Cancelamento**

O Prestador de Serviços de Viagem deve cancelar imediatamente a reserva e liberar o inventário da ANA caso um cliente cancele a sua reserva junto ao Prestador de Serviços de Viagem.. O Prestador de Serviços de Viagem não deve reutilizar o inventário ou a reserva cancelada para outro cliente, mesmo que o outro cliente deseje o itinerário idêntico; um novo PNR deve ser criado.

### **10. No Show**

No Show é um passageiro que não cancela a reserva até o horário de partida. O Prestador de Serviços de Viagem é responsável por cancelar quaisquer reservas com ou sem passagem antes da partida quando o passageiro não for viajar. Quando ANA detecta um No Show, todo o itinerário remanescente poderá ser cancelado.

### **11. Segmentos inativos**

Segmentos inativos são segmentos de voo dentro do PNR no GDS/CRS com códigos de status HX, UN, UC e NO.

Alterações no status do segmento do itinerário que resultem em segmentos inativos exigem que o Prestador de Serviços de Viagem tome ação e devem ser removidos do PNR no GDS/CRS pelo menos 24 horas antes da partida do voo. Isso inclui o cancelamento de segmentos com ou sem bilhete com um código de status de HX, UN, UC e NO.

### **12. Churning**

Churning é uma atividade de reserva/cancelamento excessiva ou constante. O Prestador de Serviços de Viagem não deve se envolver em Churning para contornar ou estender os prazos de emissão de bilhetes das Regras de Tarifas ou políticas de confirmação de voos.

### **13. Prazo de Emissão do Bilhete**

O Prazo de emissão do Bilhete é a data ou o prazo limite exigido para a emissão do bilhete conforme estabelecido na Regra de Tarifa aplicável e/ou nas Políticas de Confirmação de Voo.

O Prestador de Serviços de Viagem é responsável por emitir um bilhete válido dentro do Prazo de Emissão do Bilhete. Devido ao controle automatizado de prazos de emissão de bilhetes, podem existir diferenças entre a data de emissão de bilhetes da regra tarifária e a mensagem de prazo de emissão de bilhetes gerada pelo sistema. Nestes e em casos semelhantes, aplica-se a data limite de emissão de bilhetes mais restritiva. A não emissão do bilhete até o Prazo de Emissão do Bilhete, as reservas serão automaticamente canceladas.

### **14. Emissão e Número de bilhete fictícios**

É proibido inserir manualmente um número de bilhete fictício ou usado anteriormente que não corresponda ao passageiro e ao itinerário existente no PNR. Todos os PNRs com números de bilhete fictícios ou usados anteriormente serão cancelados.

### **15. Segmento Passivo**

Segmentos Passivos são segmentos de voo com diferentes códigos de status (como PK, GK) de acordo com GDS/CRS. Eles são criados principalmente para emissão de bilhetes para o PNR reservado por outro GDS/CRS. Os Prestadores de Serviços de Viagem estão proibidos de emitir bilhetes usando segmentos passivos, exceto em determinadas reservas de grupo.

Quando os Prestadores de Serviços de Viagem emitem bilhetes em nome de outros Prestadores de Serviços de Viagem (sub-agente), o PNR original vivo reservado pelo subagente deve ser usado dentro do mesmo GDS/CRS.

### **16. Reserva de Grupo**

As reservas de 10 ou mais passageiros no mesmo voo devem ser efetuadas através da ANA e tratadas como PNR de grupo. Não é permitido criar PNRs individuais para disfarçar o tamanho ou a presença de um grupo. Por favor, entre em contato com a ANA se você não souber sobre o PNR de grupo.

### **17. Tempo Mínimo de Conexão (MCT)**

Os tempos mínimos de conexão variam entre os aeroportos. É necessário que todos os voos de conexão atendam a cada regra do MCT.

### **18. Filas**

O Prestador de Serviços de Viagem é responsável por atender prontamente todas as filas. Espera-se que o Prestador de Serviços de Viagem informe os passageiros de qualquer alteração de horário, cancelamento de voo ou outra circunstância excepcional informada pela ANA.

### **19. Outros**

A ANA reserva-se o direito de expandir a Política de Reservas acima referida a qualquer momento, com ou sem aviso prévio.

\* Para qualquer dúvida, por favor entre em contato conforme segue:

TC1: ANA Travel Agency Desk +1-800-262-2250 (EUA, Canadá, México) ou Central de Atendimento ao Cliente ANA +1-310-782-3011.

Reino Unido/Irlanda: +44(0)20-8762-8852 , uksales@ana.co.jp

França/ Bélgica/ Holanda/ Luxemburgo: +33(0)1-53-83-52-55, anares@ana.co.jp

Alemanha: +49(0)211-865-950, infogermany@ana.co.jp

Áustria/ Tcheca/ Eslováquia/ Polônia: +49(0)211-865-950, anacsc@ana.co.jp

Suíça: +41(0)22-909-1050, gva@ana.co.jp

Itália: +39 -066-501-1600, rominfo@ana.co.jp

Suécia/ Dinamarca/ Noruega/ Finlândia/ Quênia/ Turquia/ Espanha/ Portugal: +44(0)20-8762-8845,

emea.support@ana.co.jp

China: +86-10-8559-9234, cpn\_anachina@ana.co.jp

Hong Kong: +852-2848-4168

Coréia: +82(0)2-752-1160

Taiwan: +886(0)2-2521-1989

Tailândia: +66(0)2-238-5121

Cingapura: +65-6323-4333

Vietnã: +84(0)4-3926-2808(Hanói), +84(0)8-3821-9612 (Ho Chi Minh)

Indonésia: +62(0)21-837-80-687

Filipinas: +63(0)2-553-8000

Malásia: +60(0)3-2032-1331

Mianmar: +95(0)1-255-412 /413

Índia: +91(0)22-6147-0787/0737(Mumbai), +91(0)124-440-6411(Delhi)

Japão: ANA Support International +81(0)3-6743-3892)