

## BOOKING POLICY - POLÍTICA DE RESERVAS

### Definição

A *booking policy* (política de reserva) da Air Europa representa um conjunto de regras, recomendações, proibições e boas práticas que visam:

- Assegurar a integridade do inventário e evitar a violação de seus controles.
- Evitar custos de GDS causados por atividades improdutivas e ineficientes.
- Manter e respeitar a cooperação eficiente entre agências de viagens e companhias aéreas.

O objetivo final desta política não é gerar receitas adicionais para a companhia aérea, mas reduzir o custo associado aos segmentos inativos e desestimular qualquer prática que afete negativamente a operação e/ou finanças da companhia aérea devido a um abuso do inventário e/ou uso indevido do GDS. Esta política se aplica a documentos UX (996).

### Alcance

Esta política é aplicável a todos os agentes emissores e a qualquer agência que faça vendas em nosso estoque (996). A agência emissora é responsável pelas más práticas que possam ser detectadas em uma reserva e poderá receber a ADM.

### Práticas que devem ser evitadas

#### Segmentos Inativos

Segmentos inativos são aqueles que foram cancelados pela companhia aérea com status UC/UN/NO/HX e a partir do qual a agência recebe notificação por meio de uma fila.

A agência se compromete a eliminar esses segmentos da reserva ao menos 24 horas antes da saída do voo.

Os segmentos inativos são notificados para todas as agências por filas em seus GDS com os seguintes códigos:

UC: voos impossíveis de confirmar/voo fechado

UN: voo impossível de confirmar/voo cancelado

NO: não foi tomado nenhuma ação

HX: segmento cancelado

**Sugestão:** Os agentes devem revisar suas filas diariamente.

**Esse tipo de má prática implicará uma taxa fixa de 5 EUR/USD/GBP/CHF por segmento/passageiro.**

#### Segmentos Duplicados

A reserva de vários lugares para o mesmo passageiro em vários voos ou em várias classes no mesmo voo gera custos adicionais para a companhia aérea, além de influenciar negativamente a disponibilidade do inventário, o que torna totalmente proibido:

- Criar reservas duplicadas no mesmo ou em outro GDS para os mesmos passageiros.
- Duplicar segmentos na mesma reserva.
- Estabelecer "itinerários impossíveis" para o mesmo passageiro, por exemplo, quando horários programados de partida e chegada de vários segmentos se sobrepõem, porque são violadas as regras de tempo mínimo de conexão etc.

**Esse tipo de má prática implicará uma taxa de 5 EUR/USD/GBP/CHF por segmento/passageiro.**

### Segmentos Passivos

Um segmento passivo é inserido em um GDS com o objetivo de poder emitir uma reserva feita em um sistema de reservas diferente do utilizado pela companhia aérea (neste caso diferente do Amadeus). Este segmento deve corresponder a uma reserva existente no sistema de reservas da AIR EUROPA. No caso de incompatibilidade, uma mensagem de rejeição é enviada para a agência de viagens e, nesse caso, o segmento exige uma ação pelo menos 24 horas antes da partida do voo.

A criação de segmentos passivos acarreta altos custos para a companhia aérea. Pelo qual:

- As agências de viagens devem usar a funcionalidade Pnr Claim, em vez de segmentos passivos, desde que estejam disponíveis.
- A utilização de segmentos passivos só é permitida com a finalidade de emissão de bilhetes e somente quando a reserva passiva é sincronizada com uma reserva ativa do sistema da companhia aérea (mesmo nome, itinerário, classe de reserva e número de passageiros).
- Nenhuma reserva de inventário passiva é permitida em relação a uma reserva ativa no mesmo GDS ou em diferentes GDS pelo mesmo agente. Um agente de viagens que usa mais de um GDS deve reservar e emitir um itinerário específico de passageiro dentro do mesmo GDS.

**Esse tipo de má prática implicará uma taxa de 5 EUR/USD/GBP/CHF por segmento/passageiro.**

### Reservas Fictícias ou Especulativas

A criação de reservas fictícias ou especulativas, ou a emissão de bilhetes fictícios, que detêm lugares bloqueados no estoque até que uma oportunidade de venda surja, aumentam os custos de GDS da companhia aérea e reduz a disponibilidade de nossos produtos no mercado.

Portanto, é totalmente proibido criar reservas que não estejam diretamente relacionadas à demanda de um cliente com a intenção de comprar um bilhete ou criar reservas com nomes de passageiros falsos ou fictícios.

Da mesma forma, é proibido o uso de números de bilhetes inválidos, sendo esses entendidos como números de bilhetes restritos, já utilizados, reembolsados, cancelados ou número de bilhetes inexistentes.



## BOOKING POLICY – Air Europa

**Esse tipo de má prática implicará uma taxa de 250 EUR/USD/GBP/CHF por passageiro.**

### Churning

É completamente proibido reservar e cancelar repetidamente, máximo três vezes, um segmento em um ou mais PNR e/ ou GDS dentro da mesma classe ou classes diferentes, a fim de:

- Evitar ou estender os limites de tempo e emissão.
- Manter ou reter assentos de inventário.
- Encontrar uma tarifa.
- Cumprir com os objetos de produtividade do GDS.

**Esse tipo de má prática implicará uma taxa de 5 EUR/USD/GBP/CHF por segmento/passageiro.**

### Segmentos Casados

Segmentos casados são aqueles segmentos de voo de um O&D (origem e destino) vendidos em conjunto que não devem ser separados e que são identificados em uma única implantação de disponibilidade desde o ponto de origem até o ponto de destino.

No caso de um agente gerar uma reserva quebrando o O&D e emitindo o bilhete, uma ADM será gerada e estará sujeita ao cancelamento da reserva, se não estiver emitido.

**Esse tipo de má prática implicará os seguintes encargos:**

- Trecho de curta e média distância em classe turística: **150 EUR/USD/GBP/CHF** por passageiro e segmento faltante
- Longa distância em classe turística: **250 EUR/USD/GBP/CHF** por passageiro e segmento faltante
- Trecho de curta e média distância em classe business: **250 EUR/USD/GBP/CHF** por passageiro e segmento faltante
- Longa distância em classe business: **400 EUR/USD/GBP/CHF** por passageiro e segmento faltante

### Política O&D

Qualquer bilhete emitido com a placa 996 que não respeite a aplicação do O&D havendo manipulação do PNR pela agência/agente receberá uma ADM.

**Esse tipo de má prática implicará os seguintes encargos:**

- Trecho de curta e média distância em classe turística: **150 EUR/USD/GBP/CHF** por passageiro e segmento manipulado
- Longa distância em classe turística: **250 EUR/USD/GBP/CHF** por passageiro e segmento manipulado
- Trecho de curta e média distância em classe business: **250 EUR/USD/GBP/CHF** por passageiro e segmento manipulado
- Longa distância em classe business: **400 EUR/USD/GBP/CHF** por passageiro e segmento manipulado

### Net Bookings (Análise de Produtividade)

A Air Europa comparará com essa análise os custos gerados por uma agência em relação a suas vendas.

Caso os custos de uma agência representem 15% ou mais em relação a suas vendas, a Air Europa poderá modificar sua relação comercial com a mesma, além de inibir seu acesso à disponibilidade interativa (solicitação de disponibilidade contínua) e/ou limitando seu acesso ao inventário total ou parcialmente.

Se uma agência que tenha tido seu acesso limitado ao inventário da Air Europa e que queira reativar o seu acesso, deverá pagar uma quantia de **300 EUR/USD/GBP/CHF** em favor da Air Europa, deixando a critério da companhia aérea reativar o acesso em qualquer caso.

### Tarifas Operadoras

A própria Air Europa ou através de seu agente de *handling* fará uma auditoria no aeroporto para verificar serviços adicionais do passageiro na posse de um bilhete emitido com tarifa especial de Operadora.

Uma ADM será enviada no caso do passageiro possuir um bilhete emitido com uma tarifa especial de Operadora, sem qualquer provisão adicional ou sem o mínimo necessário de benefícios da parte terrestre.

A ADM será estabelecida com base em um valor estipulado para os seguintes casos:

- Trecho de curta e média distância em classe turística: **100 EUR/USD/GBP/CHF** por bilhete e passageiro
- Longa distância em classe turística: **250 EUR/USD/GBP/CHF** por bilhete e passageiro
- Para o resto das classes de transporte, será calculado sobre a primeira tarifa publicada sem restrições da mesma cabine do avião.

### Emissão automática

A agência é obrigada a fazer emissões garantidas (emissões automáticas), no caso em que a emissão não seja automática e apesar do fato de que a reserva não sofreu qualquer modificação, o agente deve recalcular na mesma data de emissão, caso contrário, esse **fato implicará uma taxa fixa de 5 EUR/USD/GBP/CHF R por segmento/passageiro.**

### Omissão MR & MRS

A agência está comprometida em sempre incluir o gênero do passageiro com o MR (Sr). ou a MRS (Sra.) porque essa omissão afeta o fechamento dos voos e pode gerar uma rejeição do sistema.

**Esse tipo de omissão implicará uma taxa fixa de 5 EUR/USD/GBP/CHF por segmento/passageiro**

### MCT – Tempo Mínimo de Conexão

É obrigatório o cumprimento do tempo mínimo de conexão (*Minimum Connecting Time*) no momento da reserva do voo, caso este fato não seja respeitado, **implicará em um encargo fixo de 5 EUR/USD/GBP/CHF por segmento/passageiro.**

### Classe de reserva

A classe de reserva deve corresponder aos dados de emissão, caso contrário, será emitida uma ADM com a diferença de tarifa em contraste da emissão com a reserva.

### Venda e emissão

A(s) emissão(ões) feita(s) por qualquer agente deve estar de acordo com o estabelecido e publicado no padrão tarifário carregado no GDS pela Air Europa. No caso do bilhete emitido não cumprir um dos parágrafos da regra tarifária, será emitida uma ADM para a diferença não recebida mais as despesas de gestão. No caso em que o campo incorreto da emissão não seja possível determinar um valor, se aplicará **50.00 EUR/USD** no conceito de penalidade por cada campo errôneo da emissão mais os gastos da gestão: campo de endosso, construção tarifária, taxas equivocadas, etc.

### Emissão sem voos UX

A Air Europa não permite a emissão de bilhetes com placa 996 que sejam 100% *interline*, pelo menos um segmento de voo da Air Europa deve ser incluído no itinerário de bilhete emitido com nossa placa 996. Caso contrário, uma ADM de **100 EUR** será emitida para cada bilhete emitido e se a taxa *interline* tiver restrições de emissão com a nossa placa 996, uma ADM será emitida refletindo a diferença da emissão com uma tarifa *Full Fare* ou tarifa IATA e sempre com um mínimo de **100 EUR/USD/GBP/CHF**.

### Reemissão

As alterações voluntárias por parte do passageiro têm que ser reemitidas de acordo com as regras tarifárias estabelecidas e publicadas pela Air Europa no GDS. Em caso de não conformidade, se poderá emitir uma ADM para a diferença não recebida mais os gastos de gestão em favor da companhia. No caso em que o campo incorreto da emissão não seja possível determinar um valor, se aplicará **50.00 EUR/USD** no conceito de penalidade por cada campo errôneo da emissão mais os gastos da gestão: campo de endosso, construção tarifária, taxas equivocadas, etc.

### Política *Schedule Change*

São consideradas alterações de programação todas aquelas alterações feitas pela companhia aérea, desde que ocorram com mais de 24 horas antes da partida do voo afetado.

- A reemissão deve ser feita mais de 24 horas antes da partida do voo afetado
- A reemissão deve ser feita na mesma rota e classe original.
- Todos os cupons do bilhete pendentes de uso deverão ser reemitidos.
- Caso o cliente não aceite a data/horário de voo oferecido pela empresa, as alterações serão permitidas até 7 dias antes ou depois da partida do voo original.

- A reemissão por Schedule Change terá que ser processada com a seguinte informação no campo que corresponda:
  - **FORMA DE PAGAMENTO:** sempre terá que conter o código da forma de pagamento original do bilhete a reemitir, ex: O/CCVI
  - **FARE CALCULATION:** no campo FC deverá começar por S- seguido do itinerário dos voos.
  - **ENDOSSOS:** no campo de endossos os primeiros 5 dígitos devem ser **SKCHG**.

No caso de qualquer das premissas anteriores não serem cumpridas, uma ADM de **50.00 EUR/USD/GBP/CHF** será emitida para cada item incorreto listado acima.

#### ***Involuntary Change/Mudanças Involuntárias***

Se consideram mudanças involuntárias todas as mudanças realizadas pela companhia aérea sempre e quando se produzam dentro das 24 horas anteriores à saída do voo afetado.

**A companhia aérea será responsável pela reemissão nestes casos.** A agência nunca pode reemitir. Caso contrário, receberá uma ADM de **50.00 euros**, mais possíveis custos extras incorridos conforme o caso.

#### **Gastos Administrativos**

A Air Europa aplicará uma taxa de 16% do valor total da ADM, com um mínimo de 5 EUR/USD/GBP/CHF e um máximo de 55 EUR/USD/GBP/CHF para os gastos com gestão administrativa.

#### **Processo de ADM em BSP**

Uma ADM pode ser enviada pela empresa dentro de 9 meses após a data final da viagem. Quando a data final da viagem não puder ser estabelecida, será utilizada a data de expiração do documento.