



Política de reserva e emissão de bilhete da United

Atualizado em Novembro de 2010

1) Acordo entre a United Airlines e as Agências de viagem:

Esta política de reserva e emissão de bilhetes deve ser seguida por todas as agências de viagens ou qualquer empresa que esteja autorizada a fazer reservas nos vôos da United Airlines ou em voos operados pela United Express.

Esta política aplica-se automaticamente a todos os agentes de viagens autorizados a agir em nome da United, independente de possuir credenciamento IATA.

Esta política aplica-se a todos os agentes que acessam o sistema de reservas da United Airlines através de qualquer meio eletrônico. A agência tem a responsabilidade de assegurar que todos os seus funcionários e pessoal contratado em todas as suas localidades, estejam familiarizados com esta política, inclusive possíveis adendos que venham a ser expedidos no futuro.

A reserva e/ou venda de passagem aérea da United pelo agente de viagem deverá ser feita com base nas regras deste acordo mútuo e se junta às regras provenientes das resoluções IATA. Os termos desta política e os procedimentos a ela associados podem ser alterados a qualquer momento pela United Airlines.

2) Definições:

1. Agências IATA: agência de viagem aprovada pela IATA para emitir passagens aéreas.
2. *ADM*: cobrança referente a emissões de bilhetes de passagem que infrinjam as regras tarifárias ou qualquer outra violação da política de reservas e emissão da United.
3. *ADP*: Fornecedor alternativo de distribuição.
4. Emissão retroativa: emissão de um bilhete com data retroativa.
5. Bilhete *Back-to-Back*: reserva ou emissão incluindo-se aqui o uso de coupons de voo de dois ou mais bilhetes diferentes em tarifas de ida e volta com o propósito de burlar regras tarifárias tais como *advance purchase*, *minimum stay* e outras restrições.
6. *Churning*: o processo repetitivo de cancelar e refazer a reserva nos mesmos voos e classes do GDS para as mesmas datas de viagem.
7. CRS/GDS: Sistema de reservas computadorizado/Sistema global de distribuição.
8. *Credit Memo*: reembolso para a agência de viagens devido a pagamento excessivo à United.
9. Regras tarifárias: requisitos aplicáveis ou restrições associadas a uma tarifa, incluindo reembolso, prazo de emissão, classe para solicitação de serviços, permanência mínima e máxima ou prazos para compra de bilhete, etc..
10. *Cupom de voo*: componente do bilhete de passagem que indica pontos da viagem caracterizados no cupom com base no itinerário.
11. Reserva de grupos: Reserva para 10 ou mais passageiros, com um destino comum com a mesma data de embarque em um ou mais PNRs.



12. *Hidden Cities Ticketing or Points Beyond Ticketing*: emissão de bilhetes de passagem em que a tarifa do ponto de conexão é utilizado na intenção de obter uma tarifa mais econômica que a tarifa do destino final.
13. IATA: Associação internacional de transporte aéreo.
14. Reservas indevidas: Reserva para um mesmo passageiro em vários voos no mesmo período, ou no mesmo dia; reservas múltiplas para o mesmo passageiro com a mesma origem e/ou destino; reservas com conexões que saem antes da chegada do voo de volta.
15. Agências não credenciadas: Agência de viagem sem o registro IATA para emitir bilhetes aéreos da United através de CRS/GDS ou outro meio eletrônico. Qualquer agência que não possua um número IATA válido de registro no PNR United será considerada como Agência não credenciada.
16. *No-Show*: reserva com ou sem bilhete de passagem emitido que o passageiro não comparece ao embarque, acarretando prejuízos ao inventário da empresa.
17. PNR (passenger name record): código de reserva ou localizador
18. *Throwaway Ticketing*: emissão do bilhete de passagem para um determinado destino com o propósito de utilizar o cupom apenas até o ponto de conexão ou utilizar parcialmente o bilhete.
19. Bilhete de passagem: contrato de transporte aéreo nominal ao passageiro com os termos e condições do serviço prestado pela empresa aérea.
20. Prazo para emissão: data ou prazo exigido para emissão do bilhete de passagem estabelecidos pela regra da tarifa.
21. *Travel Management Company (TMC)*: qualquer agências de viagem, departamentos corporativos de viagem, agências online, consolidadoras e distribuidores alternativos (ADP - Alternative Distribution Providers), que tenha acesso ao sistema de reservas da United através de um CRS/GDS ou qualquer outro meio eletrônico com ou sem registro IATA.

3) Política da United Airlines para reservas e emissões em GDS/CRS:

1. Reservas passivas: Agências devem utilizar segmentos passivos ou códigos de status não faturáveis para criar itinerários para propósitos administrativos ou contábeis. Por exemplo: segmentos passivos incluem: AMADEUS – GK, GALILEO – BK, SABRE – YK, WORLDSPAN – utiliza o segmento aéreo TVL.
2. Cancelamentos: se um passageiro sua viagem a Agência de Viagem deve cancelar imediatamente o PNR da United. O agente de viagem não pode utilizar a mesma reserva para outro passageiro.
3. Churning: a Agência de viagem não deve fazer reservas múltiplas com o propósito de evitar o cancelamento da reserva devido ao prazo da regra da tarifa.
4. *Claiming reservations*: a Agência de Viagem deve utilizar, sempre que disponível, a função do CRS/GDS para reivindicar uma reserva criada na United antes de emitir um bilhete United evitando a utilização dos segmentos passivos. Não é permitido ao agente de viagem reivindicar PNR entre agências e/ou sistemas CRS/GDS.



5. Classe de serviço: a Agência de viagem não deve emitir um bilhete de passagem que não esteja classe de serviço disponível para venda e confirmada no sistema de reservas da United (GDS).
6. Alteração de GDS: Se o agente mudar o seu provedor de GDS para outro, ele deverá comunicar a United através do e-mail UA-Distribution-GDS@United.com com pelo menos 30 dias de antecedência da alteração.
7. Nome e informações do passageiro: Todas as reservas devem conter o primeiro e último nome completos do passageiro e as informações de segurança dos mesmos que possam ser exigidas por agências governamentais. O agente de viagem deve se assegurar que todas as informações mandatórias sobre o passageiro estejam registradas no PNR.
8. Reservas duplicadas: a Agência de Viagem não deve criar reservas duplicadas, ou duplicar qualquer reserva feita por outra TMC que esteja armazenada em outro CRS/GDS ou no sistema de reservas da United. É responsabilidade do Agente de Viagem verificar se o passageiro já possui uma reserva United.
9. Regras tarifárias: A United proíbe e o agente de viagem é responsável por qualquer prática que viole a aplicação das regras tarifárias, incluindo a emissão *back-to-back*, *hidden cities*, *points beyond*, a emissão *throwaway*, entre outras. O Agente de viagem deve emitir o bilhete de passagem de acordo com as regras da tarifa ou cancelar o PNR dentro do prazo estipulado. À United é reservado o direito de usar um programa automático para cancelar segmentos quando a emissão não ocorrer dentro do prazo estipulado. Entretanto, a Agência de Viagem é responsável por observar o prazo de cancelamento da reserva.
10. Reservas com nomes fictícios ou especulativos: a Agência de Viagem não deve manter reservas fictícias que possam comprometer o inventário da United. O agente de viagem somente deverá utilizar o GDS quando tiver a solicitação de compra do bilhete de passagem aérea pelo passageiro. Exemplos: o uso de um sobrenome válido seguido pelas iniciais (ex: Smith/A/B/C, Silva/X/Y/Z...) e nomes fictícios ou de celebridades (ex: Test/My, Mouse/Mickey...).
11. Reservas de grupos: os grupos devem ser reservados diretamente com a United e podem ser criados segmentos passivos para a emissão dos bilhetes aéreos. Os termos e condições padrões dos segmentos passivos devem ser observados. As agências de viagem não devem criar múltiplos PNRs. A violação da política de reservas de grupos pode resultar em cancelamento das reservas e/ou pagamento de taxas ou multas.
12. Segmentos inativos: as alterações nos status dos segmentos do itinerário que resultam em segmentos inativos, exigem ação e devem ser removidos do CRS/GDS pelo menos 24 horas antes do embarque. Isso inclui o cancelamento dos segmentos de reservas emitidas ou não com os status UN, NO, HX, TL, WK, WL ou WN, e a remoção de outros segmentos inativos no PNR com os status UC, US e DL. Em todos os casos, o agente de viagem é responsável pelo uso dos sistemas de filas (*queues*).
13. Emissões de bilhetes *interline*: a Agência de Viagem não deve emitir um bilhete de passagem no *stock* 016 da United se a reserva conter algum segmento de outra companhia aérea que não tenha um acordo de emissão de passagem aérea e bagagem com a United.
14. Mudanças no itinerário: Ocorre quando uma reserva é afetada por um *schedule change*, cancelamento e confirmação de um voo. A United envia uma notificação para a fila (*queue*) do GDS da Agência de Viagem. Esta notificação comunica à agência de viagem sobre a alteração ocorrida no PNR, para que o passageiro seja avisado e os segmentos inativos sejam removidos.



15. Segmentos casados: a United proíbe as violações de segmentos casados, onde o agente de viagem voluntariamente cancela partes do itinerário utilizando o ponto de conexão como destino final.
16. Segmentos passivos: a prática padrão da indústria permite que os segmentos passivos sejam utilizados para a emissão de bilhetes de passagens apenas quando a reserva estiver confirmada no sistema de inventário da companhia aérea. Segmentos passivos inválidos ou errados serão rejeitados e uma mensagem será enviada ao agente de viagem emissor para alteração e/ou correção com pelo menos 24 horas antes do embarque. A United não permite que segmentos passivos sejam utilizados para outras finalidades como: aumento de produtividade para atingir metas estipuladas pelos CRS/GDS, para infringir regras tarifárias ou cumprir funções administrativas.
17. Passaportes e vistos: os agentes de viagem não devem reservar um itinerário com a única finalidade de obter visto, passaporte ou qualquer outro documento para o passageiro.
18. Reserva de Proteção: O agente de viagem não deve gerar reservas na United com o propósito de proteger o cliente em casos de operação irregular. Isso inclui perda de conexão, uma sobrevenda na United ou outra empresa aérea, cancelamento de voo, atraso ou qualquer outra interrupção de voo na United ou outra empresa aérea. Qualquer reserva com o propósito de proteção do cliente deve ser feita apenas pela transportadora original.
19. Coleta de Informação do Programa “Secure Flight” (SFPD): O agente de viagem deve inserir os dados do Programa “Secure Flight Passenger Data” incluindo nome completo, data de nascimento, sexo, e o número de correção de identidade (Redress Number) se aplicável, para cada passageiro em todos os “PNRs” como exigido pelo TSA. Sem estas informações não será possível emitir o bilhete aéreo. À United também é reservado o direito de cancelar qualquer reserva que não tenha as informações do SFPD dentro do período de 72 horas do embarque. Os PNRs criados dentro das 72 horas devem incluir o SFPD quando o mesmo for criado.
20. Impostos: o agente de viagem deve cobrar e relatar corretamente todos os impostos, taxas e encargos/sobretaxas exigidos pelo governo dos Estados Unidos e pelos governos de outros países.
21. Números de bilhete: o agente de viagem deve emitir e informar ao passageiro o número do bilhete de passagem aérea e itinerário válidos. O agente de viagem não pode fornecer um número de bilhete de passagem que não se aplica ao passageiro e/ou ao itinerário para infringir as regras da tarifa e/ou o prazo de emissão da reserva.
22. Prazo de Emissão – O agente de viagem deve emitir o bilhete ou cancelar a reserva de acordo com o devido Prazo de Emissão. Em algumas circunstâncias, a United utiliza um programa automático de cancelamento quando a emissão não ocorre no prazo estipulado, ainda assim, o agente de viagem é responsável por qualquer reserva não emitida e determinada pela United como um “no-show”.
23. Restrição do uso da Marca e de Palavras Chaves: a agência não deverá, sem o consentimento prévio por escrito da United, adquirir palavras chaves, ou qualquer mecanismo que direcione o cliente ao website da agência, uso das marcas dos produtos United ou palavras similares e variações do nome. Esta restrição se aplica, mas não se limita a, qualquer participação da agência em propagandas relacionadas ao serviço de pesquisa com qualquer site de busca ou empresas similares como Google, Yahoo, entre outras.
24. Treinamento e testes: o agente de viagem pode criar um PNR de teste ou treinamento somente no modo de treinamento do GDS/CRS provedor. Fazer reservas utilizando o



inventário real da United para qualquer tipo de treinamento e/ou teste é proibido e à United é reservado o direito de cobrar os custos associados ao inventário alterado.

A United Airlines poderá expandir a política de reservas via GDS/CRS a qualquer momento com ou sem aviso prévio.

4) Método de auditoria e ajuste

A United terá o direito de acesso a qualquer escritório da Agência de Viagem, mediante notificação prévia com a finalidade de inspecionar os registros relacionados aos bilhetes de transporte aéreo, vendidos direta ou indiretamente em voos da United para garantir o cumprimento do Contrato de Transporte da United.

A política e distribuição das ADMs da United serão tratadas através do BSPLink de acordo com os prazos descritos na Resolução IATA 850m.

5) Taxas e multas

O agente de viagem será responsabilizado pela United por qualquer perda devido a ações que violem esta política ou o Contrato de Transporte Aéreo.

1. Taxas: a United reserva o direito de coletar USD3.50 para o ponto de venda dos Estados Unidos e USD6.50, ou o equivalente em moeda local, para outros pontos de venda, por segmento e por passageiro para cada violação nas reservas feitas através do GDS. Uma taxa administrativa de USD50.00, ou o equivalente na moeda local, será cobrada por cada passageiro dentro da reserva para cada violação da Política. Para que não haja dúvida, o agente de viagem deve ser reponsável por suas ações de violação desta política, independente se o bilhete de passagem aéreo for emitido. À United é reservado o direito de cobrar taxas adicionais caso a violação da Política implicar o inventário da Primeira classe ou da classe Executiva.
2. Perda/término do acesso: violações frequentes desta política e/ou falta de pagamento de qualquer taxa pode resultar na perda de acesso ao inventário e impossibilidade de reserva e emissão de bilhetes de passagens aéreas da United. A United pode avaliar uma taxa adicional para restaurar a capacidade de acesso através do CRS/GDS se o agente de viagem for reintegrado. O agente de viagem também deve pagar qualquer outra quantia identificada e devida à United no momento ou após a sua recisão.
3. Danos: além de outras reparações a United pode cobrar do agente de viagem, e o mesmo concorda em pagar, qualquer perda sofrida pela United decorrentes da violação desta política. Estes danos poderiam incluir a perda de receita, a diferença entre a tarifa cobrada e a tarifa real disponível no momento da infração ou reserva, a utilização ou emissão do bilhete de passagem e recuperação das taxas de transações no GDS.
4. Outras reparações: a United reserva o direito de compensar-se de qualquer valor devido, por qualquer fonte disponível pela United, ao agente de viagem a fim de cumprir qualquer taxa, custo, danos ou reparação devida à United resultante da violação desta política.