

## Política de Distribuição TACA Airlines

### Conteúdo

<b>1. Objetivos</b> .....	2
<b>2. Conceitos gerais</b> .....	2
<b>3. Práticas Improdutivas auditadas pela TACA</b> .....	4
<b>3.1 Segmentos não cancelados</b> .....	4
<b>3.2 Churning</b> .....	6
<b>3.3 Duplicidades</b> .....	9
<b>3.4 Produtividade das agências de viagens</b> .....	11
<b>3.5 Reativação do acesso ao inventário da TACA</b> .....	11
<b>3.6 Segmentos Passivos</b> .....	13
<b>3.7 Nomes Fictícios</b> .....	14
<b>3.8 Passagens Fictícias</b> .....	15

## 1. Objetivos

Definir os aspectos gerais que as agências de viagens, usuários do Sistema de Distribuição, devem ter em conta para evitar a geração de práticas consideradas como improdutivas no uso dos Sistemas de Distribuição. Tais práticas serão explicadas nesta política, juntamente com as penalidades por parte da TACA.

O cumprimento desta política e a redução das práticas improdutivas permitirão processos eficientes que se refletirão nas vendas efetivas, em redução de custos desnecessários de distribuição, clientes satisfeitos e fomentarão o trabalho em equipe com as agências de viagens e demais canais de venda.

Além disso, evita custos de reservas improdutivas e melhora a eficiência na oferta de voos através de auditorias às agências de viagens.

## 2. Conceitos gerais

### 2.1 O que é um Booking?

É a reserva de um segmento que corresponde a uma origem e destino, a qual é realizada através de um GDS ou sistema próprio de uma companhia aérea.

Exemplo: Bogotá/Miami/Bogotá esta conformado por dois bookings

Booking 1: Bogotá - Miami

Booking 2: Miami - Bogotá

### 2.2 O que são as cobranças dos Sistemas Globais de Distribuição GDS?

São os valores cobrados pelos GDS à companhia aérea e que a companhia aérea deve pagar cada vez que um usuário de um GDS reserve, cancele ou modifique um booking ou um segmento; este valor se aplica por passageiro e por segmento ao datar a transação e determina-se por três aspectos:

- O nível de conectividade (rapidez e confiabilidade da solicitação feita no GDS)
- Região na qual se elabora o booking ou segmento
- Transação como booking, cancelamento, ticketing, entre outros

### 2.3 O que é um Booking ou Segmento Improdutivo?

É aquele que não gera nenhum ingresso à companhia aérea, pelo contrário, gera um custo adicional e/ou bloqueio de assentos. Algumas destas práticas improdutivas serão auditadas e controladas através de cancelamentos realizados por um processo automático da companhia aérea, e outras serão penalizadas através de cobranças às agências de viagens usuárias dos GDS, as quais se explicam em detalhes nesta política.

## 2.4 Quais são os tipos de práticas improdutivoas?

Estes são os segmentos improdutivoos que NÃO devem ser realizados pelas agências de viagens:

1. Segmentos não cancelados
2. Churning
3. Duplicidades
4. Produtividade das Agências de Viagens
5. Reativação de acesso ao inventário da TACA
6. Segmentos Passivos
7. Nomes Fictícios
8. Bilhetes Fictícios e No Shows por bilhetes fictícios

As práticas improdutivoas serão penalizadas através de advertências ou cobranças à agência de viagens.

## 2.5 Quais são os passos a seguir para utilizar o GDS adequadamente e evitar a geração de segmentos improdutivoos?

- Todas as mensagens HX, UN, US, UC, NO, TK, TL, KL ou as válidas no seu momento além dos cancelamentos dos segmentos PK, GK, AK, BK, MK, DS, recebidos durante o mês devem ser cancelados durante esse mesmo mês, caso contrário serão penalizados com uma cobrança de acordo ao tipo improdutivo gerado.
- Nos casos em que a data do voo da reserva esteja dentro do mês em curso, deverá cancelar os segmentos HX, UM, US, UC, NO, TK, TL, KL, PK, GK, AK, BK, MK, DS ou os válidos no seu momento no mínimo 24 horas antes da hora da saída do voo, caso contrário serão penalizados.
- Não mantenha ativos os segmentos com códigos de aviso HX, UN, US, UC, NO, TK, TL, KL, PK, GK, AK, BK, MK, DS ou os válidos no seu momento. Para isto, revise e tome a ação necessária das mensagens enviadas aos queues pela companhia aérea. Estes segmentos devem ser cancelados pela agência de viagens dentro do mês em que faz a alteração respectiva para evitar ser penalizada.
- Não reserve e cancele sucessivamente sem nenhuma justificativa comercial.
- Não gere segmentos ou reservas duplicadas no seu sistema de distribuição ou em outros sistemas.
- Não elabore reservas fictícias com a finalidade de consultar tarifas ou entregar um itinerário ao passageiro.
- Não realize bloqueios de assentos nos voos utilizando números de bilhetes fictícios.
- Ao cancelar um bilhete, cancele a reserva imediatamente depois, para não deixar os assentos bloqueados.
- Sempre que criar um segmento passivo para grupos, cancele logo depois de emitir os bilhetes.
- Evite fazer modificações de uma reserva feita no seu sistema de distribuição diretamente com a companhia aérea.
- Concretize a venda e de preferência, emita o bilhete antes das 24 horas da saída do voo.

### 3. Práticas improdutivas auditadas pela TACA

Listamos as práticas improdutivas que a TACA audita, para cada uma delas se detalha a data de início da cobrança, a quantia que será cobrada, as recomendações para evitar as cobranças e o processo de disputa quando aplica.

#### 3.1 Segmentos não cancelados

Desde 1º de fevereiro de 2008, a TACA Airlines iniciou auditorias nas agências de viagens que não eliminam os segmentos cancelados das companhias aéreas TACA e/ou LACSA. Atribui-se uma cobrança de US\$ 15,00 por segmento/passageiro com status **HX, UC, UN, NO** às agências de viagens que não tenham cancelado estes segmentos nas Queues respectivas e que não lhes tenham associado um número de bilhete válido.

##### Descrição

As razões pelas quais a companhia aérea cancela segmentos de reservas feitas pelas agências de viagens são:

- Término do prazo limite para emissão da passagem
- Reservas ou segmentos em duplicidade
- Nomes ou bilhetes fictícios

Ao cancelar estes segmentos, a companhia aérea envia através do GDS as reservas referidas na Queue indicada pelo GDS para tal fim, mostrando os segmentos no status **HX, UC, UN, NO**. É responsabilidade da agência de viagens revisar estas Queues e cancelar os segmentos no status HX.

As auditorias são mensais e são auditadas todas as transações ocorridas durante o mês.

- Todas as mensagens **HX, UC, UN, NO** recebidas devem ser canceladas **durante o mesmo mês em que a mensagem foi gerada.**
- No caso em que a data do voo da reserva **esteja dentro do mês em curso**, deverão ser cancelados os segmentos **HX, UC, UN, NO pelo menos 24 horas antes da hora de partida do voo.**
- No caso em que a reserva tenha uma data de voo diferente do mês no qual foi feita essa reserva e não tenha uma passagem emitida antes do prazo limite indicado pela companhia aérea, os segmentos serão cancelados e enviados à Queue da agência de viagens. **Estes segmentos devem ser cancelados pela agência de viagens dentro do mês em que receber o segmento HX, UC, UN, NO na Queue respectiva.**

##### Recomendação:

Para evitar estes débitos, recomendamos revisar diariamente estas Queues nos respectivos sistemas e cancelar diariamente todos os segmentos com status **HX, UC, UN, NO**.



As Queues, onde são recebidas estes status, são as seguintes:

GDS Utilizado	Queue para HX	Queue para UC	Queue para UN	Queue para NO	Entrada para eliminar segmentos
Sabre	Queue 7	Queue 1	Queue 1	Queue 0	X2 (Linha de segmento)
Amadeus	Queue 7	Queue 7	Queue 7	Queue 7	XE2 (Elemento a eliminar)
Apollo	Queue 18	Queue 18	Queue 18	Queue 18	X2 (Linha de segmento)
Galileo	Queue 23	Queue 21	Queue 21	Queue 21	X2 (Linha de segmento)
Worldspan	Queue 1	Queue 1	Queue 1	Queue 1	X2 (Linha de segmento)

### Exemplo

A reserva a seguir, foi cancelada pela TACA devido ao término do prazo limite de ticketing. A agência de viagens não cancelou os segmentos **HX, UC, UN, NO** enviados à sua Queue, e a reserva foi cobrada da companhia aérea pelo GDS como um segmento HK (confirmado).

```
RP/HDQ10/HDQ10XXXXXX/ABCD/0000000 AA/SU 20JUL07/1401Z Y3XTNH
HDQ101TTY/18JUL07
```

```
1. VIGIL/JAIME
2 TK OK20JUL07/SALTA01OA
3 SSR OTHS 10 ROBOT CANCEL - 07/20/07 0701
4 SSR OTHS 10 ES SUJETA A NOTA DE DEBITO.
5 SSR OTHS 10 PLS PROCEED TO CANCEL ALL HX SEGMENTS TO AVOID
6 SSR OTHS 10 POTENTIAL DEBIT MEMO TO AGENCY.
```

PNR atual

```
RLC-Y3XTNH
```

```
000 ON/VIGIL/JAIME
000 OS/AA 816 Y 17AUG 5 PAPMIA HK1 915A1220P/HK *I*
000 OS/TA 311 Y 17AUG 5 MIASAL LK1 540P 615P/LK *10/E*
000 RF-HDQRM10 181439 DKAF5646C322AA 09FB6035001541//HDQ10BY
XZTP/ABCD/0000000/PAP/10/T/US CR-HDQ RM 10 18JUL/1439Z
```

Criação de PNR

```
001 AT/TKOK 18JUL/SALTA01OA
001 SA/SSR OTHS10 ROBOT AUTO-PROCESS 2200/19JUL
001 SA/SSR OTHS10 PLEASE SEND TA TKNA BY 19JUL/2200 USING AT
N ENTRY
001 RF-ARI CR-SALTA01OA - 00000000 SU 00010A/RO-9C30007D-TUS
PI2APO - 00000000 18JUL/2126Z
```

Prazo limite de ticketing indicado

```
000/003 XS/AA 816 Y 17AUG 5 PAPMIA HK1 915A1220P/HK *I*
000/003 XS/TA 311 Y 17AUG 5 MIASAL HK1 540P 615P/LK *10/E*
001/003 XT/TKOK 18JUL/SALTA01OA
001/003 SX/SSR OTHS10 ROBOT AUTO-PROCESS 2200/19JUL
001/003 SX/SSR OTHS10 PLEASE SEND TA TKNA BY 19JUL/2200 USING AT
N ENTRY
002/003 SX/SSR OTHS10 ROBOT AUTO-PROCESS 2200/19JUL - SET 2007 J
UL 20 2 36
002/003 SX/SSR OTHS10 PLEASE SEND TA TKNA BY 19JUL/2200 OR PNR W
ILL BE ACTIONED
003 AT/TKOK 20JUL/SALTA01OA
003 SA/SSR OTHS10 ROBOT CANCEL - 07/20/07 0701
003 SA/SSR OTHS10 ES SUJETA A NOTA DE DEBITO.
003 SA/SSR OTHS10 PLS PROCEED TO CANCEL ALL HX SEGMENTS TO A
VOID
003 SA/SSR OTHS10 POTENTIAL DEBIT MEMO TO AGENCY.
003 RF-ARI CR-SALTA01OA - 00000000 SU 00010A/RO-9C3000B2-TUS
PI2APO - 00000000 20JUL/1401Z
```

Cancelamento porque não foi emitida passagem antes do PLT (Prazo Limite de Ticketing)



A agência de viagens não cancelou o segmento **HX, UC, UN, NO** da Queue respectiva durante o período de faturamento do mês de julho. A companhia aérea aplicou um Débit Memo de US\$ 15,00 por segmento/passageiro por não ter cancelado o segmento TA 311 MIASAL no status **HX, UC, UN, NO**.

O segmento HX foi recebido na Queue respectiva da agência de viagens e, ao não cancelá-lo, a agência dá origem a uma despesa desnecessária pelo GDS para a companhia aérea.

Como parte da auditoria de segmentos não cancelados, a TACA enviará a seguinte documentação de suporte:

- Política de cobrança de segmentos não cancelados
- ADM em formato padrão IATA com o total do débito
- Especificação das transações que estão sendo debitadas

### Disputa de ADMs

**BSP:** As disputas serão realizadas utilizando o processo correspondente em BSPlink.

Os únicos casos que serão contemplados serão aqueles que tiverem um bilhete anexado à reserva em disputa.

Número do Bilhete	Reserva anexada
2024567898712	PXNH7N

A agência de viagens deverá apresentar a seguinte documentação para realizar uma disputa:

- Cópia do histórico completo da reserva (este deverá ser requerido pela agência de viagens ao GDS). No histórico da reserva em disputa se deverá comprovar que se tem o número da passagem associada e/ou comprovar que os status HX, UC, UN, NO foram cancelados de acordo com a presente política, caso contrário o Debit Memo será aplicado.
- Cópia do Debit Memo
- E-tkt (número e cópia)

**É necessário que seja enviada a documentação completa, caso contrário a disputa será rejeitada e não será revista pela TACA Airlines.**

### 3.2 Churning

Desde 1º de agosto de 2008, a TACA iniciou auditorias de Churning em reservas feitas por agências de viagens que utilizam o Amadeus, Sabre, Galileo, Apollo e Worldspan.



## Descrição

O Churning se refere ao processo de criar e cancelar em repetidas ocasiões um mesmo segmento, data de viagem e passageiro na mesma ou em diferentes reservas, gerando custos excessivos de reservas e cancelamentos.

As agências de viagem realizam Churning para fugir dos prazos limites para emissão das passagens, estabelecidos pela companhia aérea, para buscar tarifas promocionais ou para cumprir com as quotas de produtividade impostas pelo GDS.

Será considerado Churning a ação praticada a partir do quarto cancelamento e quinta recolocação de um mesmo segmento pela agência de viagens. Será debitado das agências de viagens que realizarem esta prática US\$ 30,00 por passageiro.

## Recomendação:

Faça mudanças em uma reserva unicamente quando o passageiro solicitar. O abuso de trâmites de confirmação e cancelamento de itinerário para o mesmo passageiro será considerado como Churning e será debitado da agência de viagens.

## Exemplo Churning em um PNR

A agência de viagens cria uma reserva de três passageiros com dois segmentos, segmento LIMCCS 26MAR é cancelado quatro vezes e recolocados cinco vezes, gerando custos adicionais para a companhia aérea pelo excessivo cancelamento e recolocação de segmentos:

```
RPP/RLC-ZHGY24
000 ON/PIZAN/ROSEMARIE TORPOCO/FERNANDO TORPOCOPIZAN/FERNANDO
000 OS/TA 034 N 26MAR 5 LIMCCS LK3 1025 1455/NN *1A/E* 1er Reserva
000 RF-XXXX CR-XXXXXXXXXX - XXXXXXXX GS 10065V/RO-585119C5-LI
M6C21VP - XXXXXXXX 08MAR/1819Z
000/020 XS/TA 034 N 26MAR 5 LIMCCS HK3 1025 1455/NN *1A/E* 1a Cancelamento
020 AS/TA 034 L 26MAR 5 LIMCCS LK3 1025 1455/NN *1A/E* 2do Reserva
020 RF-XXXX CR- XXXXXXXXXX SU 0808ZX 08MAR/2216Z
020/039 XS/TA 034 L 26MAR 5 LIMCCS HK3 1025 1455/NN *1A/E* 2a Cancelamento
039 AS/TA 034 L 26MAR 5 LIMCCS LK3 1025 1455/NN *1A/E* 3er Reserva
039 RF-XXXX CR- XXXXXXXXXX GS 4044EY 09MAR/2019Z
039/068 XS/TA 034 L 26MAR 5 LIMCCS HK2 1025 1455/NN *1A/E* 3a Cancelamento
068 AS/TA 034 W 26MAR 5 LIMCCS LK2 1025 1455/NN *1A/E* 4to Reserva
068 RF- CR- XXXXXXXXXX GS 5459CB 10MAR/1859Z
068/070 XS/TA 034 W 26MAR 5 LIMCCS HK2 1025 1455/NN *1A/E* 4a Cancelamento
070 AS/TA 034 L 26MAR 5 LIMCCS LK2 1025 1455/NN *1A/E* 5to Reserva
070 RF-MILI CR- XXXXXXXXXX GS 6290HP 10MAR/1951Z
070/077 XS/TA 034 L 26MAR 5 LIMCCS HK2 1025 1455/NN *1A/E* 5a Cancelamento
```

## Exemplo Churning em múltiplas reservas

A agência de viagens cria uma reserva de um passageiro com dois segmentos, segmento UIOLIM 30MAR é cancelado três vezes e recolocados três vezes:

```
PNR 1
RPP/RLC-5IHJ5X
000 ON/WILKINS/MICHAEL MR
000 OS/TA 136 W 30MAR 2 UIOLIM LK1 1845 2055/LK *1A/E* 1er Reserva
000 RF-HDQRM1X 031416 DK361390C17DFC 0987F03A00D426//HDQ1XGE
NZAZ/XXXX/XXXXXXXXX/LIM/1X/T/PE CR-HDQ RM 1X 03MAR/1416Z
```



```
000/001 XS/TA 136 W 30MAR 2 UIOLIM HK1 1845 2055/LK *1A/E* 1a Cancelamento
001 AS/TA 136 Q 30MAR 2 UIOLIM LK1 1845 2055/LK *1A/E* 2do Reserva
001 RF-HDQRM1X 031417 DK361390C17DFD 09D5303F00517C CR-HDQ R
M 1X 03MAR/1417Z
001/002 XS/TA 136 Q 30MAR 2 UIOLIM HK1 1845 2055/LK *1A/E* 2a Cancelamento
002 AS/TA 136 W 30MAR 2 UIOLIM LK1 1845 2055/LK *1A/E* 3er Reserva
002 RF-HDQRM1X 031421 DK361390C17E02 099E103E0030AA CR-HDQ R
M 1X 03MAR/1421Z
002/006 XS/TA 136 W 30MAR 2 UIOLIM HK1 1845 2055/LK *1A/E* 3a Cancelamento
006 RF-HDQRM1X 051934 CR-HDQ RM 1X 05MAR/1934Z
```

Em seguida, cria um segundo PNR e reinstala o segmento UIOLIM 30MAR duas vezes e cancela uma vez:

```
PNR 2
RPP/RLC-YKIZGV
000 ON/WILKINS/MICHAEL MR
000 OS/TA 136 W 30MAR 2 UIOLIM LK1 1845 2055/LK *1A/E* 4to Reserva
000 RF-HDQRM1X 051933 DK361390C27E63 0960C038001F7E//HDQ1XJD
OSAR/XXXX/XXXXXXXX/LIM/1X/T/PE CR-HDQ RM 1X 05MAR/1933Z
000/003 XS/TA 136 W 30MAR 2 UIOLIM HK1 1845 2055/LK *1A/E* 4a Cancelamento
003 AS/TA 136 N 30MAR 2 UIOLIM LK1 1845 2055/LK *1A/E* 5to Reserva
003 RF-HDQRM1X 081508 DK361390C27E8A 09B7603200618F CR-HDQ R
M 1X 08MAR/1508Z
```

No total, a agência registrou segmento UIOLIM 30MAR cinco vezes e o cancelou quatro vezes. Essa prática resulta em custos adicionais à companhia aérea.

Esta prática inconveniente é auditada pela companhia aérea e gera um Debit Memo à agência de viagens de US\$ 30,00 por passageiro na reserva.

Nota: os cancelamentos feitos pela companhia aérea não serão levados em conta para a contagem do Churning, somente os cancelamentos feitos pelas agências de viagens.

Como parte da auditoria de Churning, a TACA enviará a seguinte documentação de suporte:

1. Política de cobrança de Churning
2. ADM em formato padrão IATA com o total do débito
3. Especificação das transações que estão sendo debitadas.

## Disputa de ADM

Enviar histórico completo da reserva demonstrando que fizeram menos de cinco relocalizações no mesmo segmento com a mesma data e o mesmo passageiro.

### 3.3 Duplicidades

Desde 1º de agosto de 2008, a TACA iniciou auditorias sobre Duplicidades em reservas, criadas pelas agências de viagens que utilizam o Amadeus, Sabre, Galileo, Apollo e Worlspan.

#### Descrição

- **Duplicidade de PNRs**

Refere-se à criação de uma reserva exatamente igual a outra, mesmo passageiro, mesma agência e Office ID/PCC etc. O itinerário pode ser classificado em três tipos básicos:

- Idêntico: Pelo menos um segmento ou origem / destino do itinerário é exatamente igual ao outro, em número de voo e data.

Exemplo:

PNR 1

```
000 ON/DASILVA/ARELIS
000 OS/TA7630 A 15APR 4 CCSSJO LK1 1535 1655/LK *1A/E*
000 OS/TA7690 A 15APR 4 SJOMIA LK1 1740 2230/LK *1A/E*
000 OS/LR 691 A 20APR 2 MIASJO LK1 0840 0928/LK *1A/E*
000 OS/LR 631 A 20APR 2 SJOCCS LK1 1025 1445/LK *1A/E*
```

PNR 2

```
000 ON/DASILVA/ARELIS
000 OS/TA7630 A 15APR 4 CCSSJO LK1 1535 1655/LK *1A/E*
000 OS/TA7690 A 15APR 4 SJOMIA LK1 1740 2230/LK *1A/E*
000 OS/LR 691 A 20APR 2 MIASJO LK1 0840 0928/LK *1A/E*
000 OS/LR 631 A 20APR 2 SJOCCS LK1 1025 1445/LK *1A/E*
```

- Sobreposto: um itinerário do PNR está contido dentro do intervalo de datas do itinerário de outro PNR

Exemplo:

PNR 1

```
000 ON/KOPES/HERBERTMR KOPES/MONIKAMRS
000 OS/LR 712 W 21MAY 5 SJOTGU LK2 1915 2110/LK *1A/E*
000 OS/LR 711 U 05JUN 6 TGUSJO LK2 1600 1755/LK *1A/E*
```

PNR 2

```
000 ON/KOPES/HERBERT MR(ADT) KOPES/MONIKA MRS(ADT)
000 OS/TA 215 W 20MAY 4 SALTGU LK2 1918 2028/NN *1A/E*
000 OS/TA 375 L 05JUN 6 TGUSAL LK2 1710 1755/NN *1A/E*
```

- Impossíveis de realizar ou Non Flyable: as datas do itinerário não se sobrepõem, mas a data do último voo do primeiro PNR cai dentro de 48 horas depois do primeiro voo do segundo PNR.

Exemplo:

PNR 1

```
000 ON/PEREZ/JOSE PEREZ/LUIS PEREZ/MARIA
000 OS/TA 050 U 21MAR 7 LIMSAL LK3 1458 1818/NN *1A/E*
000 OS/TA 560 U 21MAR 7 SALSFO LK3 1907 0015+1/NN *1A/E*
```

## PNR 2

```
000 ON/PEREZ/JOSE PEREZ/LUIS PEREZ/MARIA
000 OS/TA 531 L 21MAR 1 LAXSAL LK3 0140 0730/NN *1A/E*
000 OS/TA 522 L 09APR 5 SALLAX LK3 0849 1309/NN *1A/E*
```

- **Duplicidade de Segmentos**

A duplicidade também pode estar dentro de uma mesma reserva quando são criados segmentos iguais (mesma origem, destino – números de voo ou classe iguais ou diferentes).

### Exemplo 1

#### Segmentos iguais dentro de uma mesma reserva

```
000 ON/ALVAREZ/ROGER
000 OS/LR 640 G 06SEP 7 SJOGUA LK1 1735 1915/NN *1A/E*
000 OS/LR 641 B 09OCT 5 GUASJO LK1 0805 0934/NN *1A/E*
000 OS/LR 640 A 11OCT 7 SJOGUA LK1 1735 1915/NN *1A/E*
000 OS/LR 641 A 23DEC 3 GUASJO LK1 0805 0934/NN *1A/E*
```

### Exemplo 2

#### Segmentos iguais dentro de uma mesma reserva

```
000 ON/JARAMILLO/MELVA MRS MARTINEZ/LAURA MRS
000 OS/TA 131 B 27MAR 6 BOGLIM LK2 0623 0923/NN *1A/E*
000 OS/TA 025 B 27MAR 6 LIMEZE LK2 1033 1643/NN *1A/E*
000 OS/TA 022 B 03APR 6 EZE LIM LK2 0647 0927/NN *1A/E*
000 OS/TA 132 B 03APR 6 LIMBOG LK2 1047 1403/NN *1A/E*
007 AS/TA 133 H 26MAR 5 BOGLIM LK2 1737 2037/NN *1A/E*
007 AS/TA7625 H 26MAR 5 LIMEZE LK2 2202 0417+1/NN *1A/E*
```

Será debitado das agências de viagens que realizarem esta prática inconveniente US\$ 15,00 por segmento/passageiro.

As cobranças por duplicidades serão geradas independente se o bilhete foi emitido ou não, ou se a viagem tenha ocorrido ou não.

### Recomendações:

Evite realizar reservas que tenham um mesmo passageiro e itinerário que constam em outra reserva já existente ou duplicar segmentos dentro da mesma reserva.

Evite criar reservas múltiplas para um passageiro, com diferentes datas sobrepostas ou impossíveis de realizar por um mesmo passageiro.

### Disputa de ADM

Enviar o histórico completo de ambas as reservas identificadas como duplicadas, demonstrando que não foram criadas pela mesma agência de viagens e Office ID (mesmo IATA/ARC e mesmo Pseudo City).

### 3.4 Produtividade das agências de viagens

Desde 1º de agosto de 2008, a TACA iniciou as auditorias sobre a produtividade das agências de viagens que utilizam o Amadeus, Sabre, Galileo, Apollo e Worlspan.

#### Descrição

Será feita a comparação dos custos gerados por uma agência de viagens com relação às vendas que produz num determinado período.

Os custos que são contabilizados para medir a produtividade de uma agência de viagens são aqueles referentes à disponibilidade de voos em CRS/GDS, criação de reservas e cancelamentos. Emissão de passagens, cartões de crédito e comissões.

#### Casos a serem avaliados:

**Caso 1.** Agências de viagens cujos custos gerados sejam superiores a 15%, em relação às suas vendas.

**Caso 2.** Agências de viagens que somente geram custos e não produzem vendas.

As medidas que poderão ser tomadas pela TACA, dependendo da ineficiência são:

- Impossibilitar o acesso à disponibilidade interativa (seamless availability requests)
- Impossibilitar acesso ao inventário, completa ou parcialmente
- Modificar o relacionamento comercial

O procedimento será:

- 1) Se, em uma auditoria sobre desempenho, a agência de viagens demonstrar ser improdutiva, será tomada a medida correspondente de acordo com as medidas anteriormente mencionadas.
- 2) Se a agência de viagens for impossibilitada e desejar reativar o acesso ao inventário da TACA, terá um custo de US\$ 300,00.
- 3) A TACA Airlines se reserva o direito de enviar à agência de viagens uma carta de advertência pela improdutividade, ou de mover ação imediatamente, dependendo da gravidade do caso.

**Esta política se aplica tanto às agências de viagens IATA como às Não IATA.**

### 3.5 Reativação do acesso ao inventário da TACA

Desde 1º de agosto de 2008, a TACA Airlines anunciou que a reativação do acesso ao inventário pelas Agências de Viagens terá um custo de US\$ 300.00

O acesso ao inventário da TACA poderá ser impossibilitado para as agências de viagens devido a qualquer uma das seguintes razões:



- Improdutividade
- Práticas inconvenientes com o inventário da TACA
- Status default com a IATA/ARC
- Irregularidades nos pagamentos à TACA
- Fechamento voluntário

Para reativar o acesso ao inventário da TACA Airlines, devem ser realizados os seguintes passos:

- A Agência de Viagens solicita, pelo Executivo de Vendas local, a reativação do inventário à TACA Airlines.
- A TACA Airlines envia um ADM\* ou fatura\*\* com um encargo para reativação de US\$ 300,00.
- Uma vez que o pagamento seja efetuado, será fornecido o acesso aos inventários à agência de viagens.

**\*A ADM (Agency Debit Memo) é aplicada somente às agências de viagens IATA**

**\*\*A Fatura é aplicada às agências de viagens Não IATA.**

### 3.6 Segmentos Passivos

A partir de 1º de Setembro de 2010, a TACA começará auditorias das agências de viagens que não cancelarem os segmentos passivos criados no GDS. Haverá uma cobrança de US\$ 10,00 por segmento/passageiro às agências de viagens que não cancelarem os segmentos passivos criados.

#### Descrição

Os segmentos passivos (status: AK, BK, BL, GK, GL, MK, PK, PL, YK, DS) criados nos GDSs, serão inspecionados de acordo com a seguinte especificação:

- Somente serão permitidos os segmentos passivos em reservas de grupos (10 ou mais passageiros) ou reservas individuais a partir de grupos (divisões) para efeitos de emissão de bilhetes. **Os segmentos passivos deverão ser cancelados após a emissão dos bilhetes.**
- Não serão permitidos segmentos passivos associados a reservas individuais de passageiros.

As reservas com status passivo AK, BK, BL, GK, GL, MK, PK, PL, YK, DS, que se encontrarem ativas, terão uma cobrança de US\$ 10,00 por segmento/passageiro.

#### Recomendação:

Unicamente utilize os segmentos passivos para emitir reservas de bilhetes (10 ou mais passageiros) e suas reservas individuais derivadas (divisões). Depois de emissão dos bilhetes cancele todos os segmentos passivos.

O cancelamento dos segmentos passivos não deve gerar mensagem para a companhia aérea, para não remover os espaços reservados no sistema da companhia aérea. Só remova os segmentos passivos no sistema da agência.

A entrada para usar para cancelar passivamente, sem gerar mensagem para a companhia aérea é a seguinte:

GDS	Entrada	Exemplo de cancelamento de segmentos 1-3
Sabre	.(segmentos)XK	.1-3XK
Galileo	.(segmentos)XK	.1-3XK
Apollo	.(segmentos)XK	.1-3XK
Worldspan	.(segmentos)XK	.1-3XK

Exemplo de reserva individual com segmento passivo que se aplica a ADM:

```
RPP/RLC-2UDJJE
000/001 CS/TA 374 X 21JUL 1 SAPMIA PK1 1100A 315P/HK *1A/E*
000/001 CS/TA 375 X 09AUG 6 MIASAP PK1 440P 455P/HK *1A/E*
001 OA/OSI TACTCP SAP504 580 1448 49 TEL
001 RF-HDQRM1X 142142 CR-HDQ RM 1X 14JUN/2142Z
```



Exemplo da reserva de grupo com segmentos passivos que não foram cancelados depois da emissão do bilhete:

```
*PVYCFR«
1.1AGUILAR/LILIAN 2.1ALVAREZ/CARMEN 3.1BERNAL/ASTREA
4.1BERNAL/VICTORIA 5.1CEVALLOS/IBETE
6.1CEVALLOS/MARIA TERESA 7.1NAVARRO/MARIA 8.1PICKLING/ANA
9.1RAMIREZ/PATRICIA 10.1SILVA/FRANCISCO 11.1SILVA/ADRIANO
12.1VALVERDE/ROBINSON
1 OTH AA 13MAR S GK1 LIM/BUEN VIAJE
TKT/TIME LIMIT
1.T-26APR-QP75*AC0
2.TE 5302035073345-PE NAVAR/M QP75*AC0 1647/26APR*I
3.TE 5302035073346-PE BERNA/V QP75*AC0 1651/26APR*I
4.TE 5302035073349-PE BERNA/A QP75*AC0 1658/26APR*I
5.TE 5302035073351-PE CEVAL/I QP75*AC0 1704/26APR*I
6.TE 5302035073353-PE CEVAL/M QP75*AC0 1708/26APR*I
7.TE 5302035073354-PE RAMIR/P QP75*AC0 1713/26APR*I
8.TE 5302035073357-PE PICKL/A QP75*AC0 1716/26APR*I
9.TE 5302035073358-PE VALVE/R QP75*AC0 1721/26APR*I
10.TE 5302035073359-PE AGUIL/L QP75*AC0 1726/26APR*I
11.TE 5302035073360-PE SILVA/F QP75*AC0 1732/26APR*I
12.TE 5302035073361-PE ALVAR/C QP75*AC0 1736/26APR*I
13.TE 5302035073364-PE SILVA/A QP75*AC0 1740/26APR*I
```

### 3.7 Nomes Fictícios

Desde 1º de Outubro de 2008, a TACA Airlines iniciou auditorias nas reservas com nomes fictícios.

#### Descrição

São considerados nomes fictícios os que tenham sido introduzidos de maneira incorreta, ou que tenham a alta probabilidade de não serem nomes de passageiros reais, como por exemplo:

- AAA/BBB,
- EXCHANGE/REISSUE,
- TACA/AIRLINE
- Nomes que contenham: NULL, NAME, PAX, PASAJERO, PERRO, MOUSE, TEST, PRUEBA, etc.

A cobrança será de US\$ 30,00 por passageiro na reserva.

#### Recomendação:

Para evitar qualquer confusão, utilize nomes completos.  
Não crie reservas especulativas, sem intenção de viajar, ou com a finalidade de fazer cotação ou de apenas fornecer um itinerário ao passageiro.  
Para realizar simulações, favor utilizar o ambiente de test/training em seu GDS.

### 3.8 Passagens Fictícias

Desde 1º de Outubro de 2008, a TACA Airlines iniciou auditorias nas reservas com números de bilhete fictícios.

#### Descrição

São identificados, neste item, os bilhetes com as seguintes características:

- Numeração fictícia
- Números reais previamente utilizados em outras reservas
- Bilhete emitido para rota diferente a da reserva
- Bilhete emitido em nome de uma pessoa diferente ao da reserva
- Bilhete cancelado
- Bilhete com dígito de check in inválido
- MCO ou qualquer outra forma usada como bilhete fictício

Serão realizados dois tipos de auditoria:

- a) **Antes da saída do voo:** Se o bilhete fictício for detectado antes que o primeiro segmento do voo tenha sido realizado, será feita uma cobrança de **US\$ 30,00** por passageiro.
- b) **NOSHOW:** Se a passagem fictícia for detectada depois da saída do voo do primeiro segmento do itinerário, será realizada uma cobrança de **US\$ 50,00** por passageiro dentro da reserva.

#### Recomendação:

Não coloque um número de passagem não válido com a intenção de evitar que a companhia aérea cancele esta reserva, bloqueando espaços em nosso inventário.