

Reservaciones – Políticas y pautas

Introducción

El objetivo de este documento es proporcionar más transparencia y definición a la política de reservaciones de Delta Air Lines, Air France, KLM y Alitalia.

Objetivos

- Asegurar la integridad del inventario y evitar que se eludan los controles de inventario.
- Evitar costos de GDS (Sistema de distribución global) causados por la actividad improductiva e ineficiente.
- Mantener y respetar la cooperación eficiente entre las agencias de viaje y las aerolíneas.

Alcance / Aplicación

- Estas normas se aplican a todos los suscriptores del sistema GDS y a localidades suscriptoras de conexión directa, y se aplican a todas las reservaciones independientemente de si se emite un boleto para el itinerario.
- Al incurrir en los procedimientos de reservaciones prohibidos indicados en adelante, Delta Air Lines, Air France, KLM y Alitalia se reservan el derecho de impedir el acceso a sus inventarios o a cobrar penalidad mediante nota de débito de la agencia.

Políticas

1. Reservaciones duplicadas

Se prohíbe crear

- Segmentos múltiples con el mismo origen o destino
- Situaciones en las que el origen o destino se repita varias veces en el mismo itinerario
- Situaciones en las que las horas programadas de salida y llegada de varios segmentos del itinerario se superponen
- Situaciones en las que se determina que no es posible volar el itinerario

2. Lógica de segmentos casados (MSL)

- Se prohíbe manipular o eludir el Control de Segmentos Casados (MSC) aplicado a las conexiones de Origen y Destino (O&D) en el itinerario sea antes o después del Final de la Transacción
- Todas las reservaciones O&D deben crearse con la disponibilidad O&D

3. Reservaciones especulativas

Se prohíbe crear

- Reservaciones a los fines de capacitación o prueba
 - Mejor práctica: Usar la modalidad de capacitación de su GDS
- Reservaciones numerosas y masivas no basadas en clientes
- Reservaciones para cotización de tarifa

- Mejor práctica: Usar los códigos de estado no facturable del GDS o cotizar tarifa sin terminar la transacción
- Reservaciones por motivos administrativos, como visa, facturas, etc.
 - Mejor práctica: Usar los segmentos auxiliares del GDS o los códigos de estado no facturable
- Un PNR (registro de nombre de pasajero) con nombres falsos o ficticios

4. Cambios o correcciones de nombre

- Verificar que en la reservación de los pasajeros se usen los nombres tal como aparecen en pasaportes u otros documentos de viaje válidos
- En situaciones en que se exige el cambio de nombre o una corrección, adherirse estrictamente a la política de cada aerolínea para modificar el nombre y reemitir el e-ticket

5. Reservaciones inactivas

- Deben retirarse del PNR del GDS todos los segmentos inactivos al menos 24 horas antes de la salida
- Los códigos de estado de segmentos inactivos incluyen: HX, NO, UC y UN
 - Mejor práctica: Los agentes deben monitorizar sus colas de espera diariamente

6. Churning (reservaciones/cancelaciones repetidas)

Se prohíbe

- Reservar y cancelar repetidamente un segmento en uno o más PNR y/o GDS dentro de la misma clase o clases distintas de servicio, con el fin de eludir o extender los límites de tiempo para emitir boleto, retener inventario o cumplir las metas de productividad del GDS

7. Día de salida – Reservaciones sin boletos y cancelaciones

Toda vez que sea posible, deben seguirse las mejores prácticas:

- Deben emitirse instantáneamente boletos para las reservaciones efectuadas dentro de las 24 horas antes de la salida
 - Un mínimo de 24 horas antes de la salida deberán emitirse boletos para todas las reservaciones efectuadas más de 24 horas antes de la salida o bien cancelarse dichas reservaciones
- Si se necesita un reclamo del PNR para emitir el boleto, debe ocurrir más de 24 horas antes de la salida

8. Eludir el límite de tiempo del boleto

Se prohíbe usar

- Números de boleto falsos o anulados
- Una observación de exoneración del Límite de Tiempo del Boleto para demorar la fecha de emisión del boleto para reservaciones ineludibles

9. Uso indebido de la lista de espera

Se prohíbe

- Crear segmentos duplicados de lista de espera para el mismo vuelo, para el mismo pasajero, en la misma cabina dentro del mismo PNR o con distintos PNR
- Poner en lista de espera en una clase de reservación más baja a un pasajero que ya está confirmado en el vuelo/cabina
 - Mejor práctica: Los agentes deben eliminar los segmentos de lista de espera confirmados cuando el pasajero ya no tiene intenciones de viajar

10. Reservaciones de grupo

Se prohíbe

- Solicitar Reservaciones de Grupo no relacionadas directamente con el pedido de un cliente
- Crear reservaciones que eludan los procedimientos de reservaciones de grupo, incluidas, entre otras, la creación de “grupos ocultos” efectuando múltiples reservaciones individuales y separadas con la intención de estar en grupo

11. Segmentos pasivos

- Se permiten los segmentos pasivos únicamente para emitir boleto cuando la reservación pasiva se sincroniza con el sistema de la aerolínea (mismo nombre, itinerario, clase de servicio y número de pasajeros)
- Se permiten los segmentos pasivos únicamente para grupos o reservaciones individuales que están separadas de los grupos
- No deben cancelarse los segmentos pasivos después de emitir el boleto para evitar la cancelación de espacio
- No se permiten reservaciones de inventario pasivos contra activos en el mismo GDS o en GDS distintos por parte del mismo agente
 - Mejor práctica: Debe usarse la funcionalidad de Reclamo del PNR cuando sea posible
 - Mejor práctica: El agente debe siempre reservar y emitir el boleto desde el mismo GDS
- Se prohíbe usar las reservaciones pasivas con estos fines, entre otros: satisfacer las metas de productividad del GDS, eludir las normas sobre tarifas, realizar funciones administrativas como imprimir itinerario o factura

12. Información de Vuelo Seguro

- Debe proporcionarse la siguiente información para cada PNR, tal como aparece en la identificación emitida por el gobierno, al menos 72 horas antes de la salida:
 - a. Nombre legítimo
 - b. Fecha de nacimiento
 - c. Sexo
 - d. Número de Reparación (en su caso)