

## Booking Policy

### Definición

La Booking Policy de Air Europa representa un conjunto de reglas, recomendaciones, prohibiciones y buenas prácticas cuyo objetivo es:

Asegurar la integridad del inventario y evitar que se eludan sus controles.

Evitar costes de GDS causados por actividad improductiva e ineficiente.

Mantener y respetar la cooperación eficiente entre las agencias de viaje y las aerolíneas.

El propósito final de esta política no es el de generar ingresos suplementarios para la aerolínea, sino reducir el coste asociado a los segmentos inactivos y desalentar cualquier práctica que afecte negativamente a la operación y/o las finanzas de la aerolínea debido a un abuso del inventario y/o mal uso del GDS. Esta política aplica sobre los documentos UX (996).

### Alcance

Esta política es aplicable a todo agente emisor y toda agencia que realice ventas en nuestro stock. La agencia emisora es responsable de las malas prácticas que se puedan detectar en una reserva, se definen los siguientes supuestos a los cuales se podrá emitir un ADM al agente o agencia emisor/a.

### Tipos de prácticas que Air Europa recomienda evitar

- Churning

Queda totalmente prohibido reservar y cancelar repetidamente, máximo tres veces, un segmento en uno o más PNR y/o GDS dentro de la misma clase o clases diferentes, con el fin de:

Eludir o extender los límites de tiempo para emisión.

Mantener o retener plazas de inventario.

Encontrar una tarifa.

Cumplir con los objetivos de productividad del GDS.

Este tipo de mala práctica conllevará un ADM de 20 EUR por segmento / pasajero, más los gastos de gestión.

- Segmentos Inactivos

Segmentos inactivos son aquellos que han sido cancelados por la aerolínea con estatus UC/UN/NO/HX y de los que llega notificación a la agencia a través de una cola.

La agencia se compromete a eliminar estos segmentos de la reserva al menos 24 horas antes de la salida del vuelo.

Los segmentos inactivos son notificados a todas las agencias por colas en sus GDS con los siguientes códigos:

- UC: vuelos imposibles de confirmar/vuelo cerrado
- UN: vuelo imposible de confirmar/vuelo cancelado
- NO: no se ha tomado ninguna acción
- HX: segmento cancelado

Sugerencia: Los agentes deben revisar sus colas diariamente.

Este tipo de mala práctica conllevará un ADM de 20 EUR por segmento/pasajero, más los gastos de gestión.

- Segmentos Duplicados

Reservar varias plazas para un mismo pasajero en varios vuelos o en varias clases de un mismo vuelo genera costes adicionales para la aerolínea, además de influir negativamente en la disponibilidad del inventario, por lo que queda totalmente prohibido:

Crear reservas duplicadas en el mismo o en diferentes GDS para los mismos pasajeros.

Duplicar segmentos en la misma reserva.

Establecer "itinerarios imposibles" para el mismo pasajero, por ejemplo, porque las horas programadas de salida y llegada de varios segmentos se superponen, porque se violan las reglas de tiempo mínimo de conexión, etc.

Este tipo de mala práctica conllevará un ADM de 20 EUR por segmento/pasajero, más los gastos de gestión.

- Segmentos Pasivos

Un segmento pasivo se introduce en un GDS con el objetivo de poder emitir una reserva realizada en un sistema de reservas distinto al de la aerolínea (en este caso distinto a Amadeus). Este segmento debe coincidir con una reserva existente en el Sistema de Reservas de AIR EUROPA. En el caso de un desajuste, se envía un mensaje de rechazo a la agencia de viajes y en ese caso, el segmento requiere una acción por lo menos 24 horas antes de la salida del vuelo.

La creación de segmentos pasivos conlleva altos costes a la compañía aérea. Por lo cual: Las agencias de viaje deben utilizar la funcionalidad de Pnr Claim, en lugar de segmentos pasivos siempre y cuando la tengan disponible.

Sólo se permite la utilización de segmentos pasivos con la finalidad de emitir billetes y sólo cuando la reserva pasiva se sincroniza con una reserva activa del sistema de la aerolínea (mismo nombre, itinerario, clase de reserva y nº de pasajeros).

No se permiten reservas de inventario pasivas contra una reserva activa en el mismo GDS, o en GDS distintos por parte del mismo agente. Un agente de viajes que utilice más de un GDS debe reservar y emitir un itinerario específico de pasajeros dentro del mismo GDS.

Este tipo de mala práctica conllevará un ADM de 20 EUR por segmento/pasajero, más los gastos de gestión.

- Reservas Ficticias o Especulativas

La creación de reservas ficticias o especulativas, o la emisión de billetes ficticios, que sostienen plazas ocupadas en el inventario hasta que surge una oportunidad de venta aumentan los costes de GDS de la compañía aérea y reduce la disponibilidad de nuestros productos en el mercado.

Por lo anterior, queda totalmente prohibido crear reservas que no estén directamente relacionadas con una demanda de un cliente con la intención de comprar un billete o crear reservas con nombres de pasajeros falsos o ficticios.

Así mismo, queda prohibido utilizar números de billetes inválidos, entendiendo éstos como números de billetes restringidos, ya utilizados, reembolsados, anulados o números de billetes inexistentes.

Este tipo de mala práctica conllevará un ADM de 20 EUR por segmento/pasajero, más los gastos de gestión.

- Segmentos Casados

Los segmentos casados son aquellos segmentos de vuelo de un O&D (origen y destino) vendidos conjuntamente que no deben ser separados y que se identifican en un único despliegue de disponibilidad desde el punto de origen al punto de destino.

En el caso de que un agente genere una reserva rompiendo el O&D y emita el billete se generará un ADM y sujeto a cancelación de la reserva si no está emitido.

Este tipo de mala práctica conllevará un ADM de 500 EUR por segmento/pasajero, más los gastos de gestión.

- Waitlist Bookings

En el caso que un agente realice reservas en un segmento de la lista de espera que no está permitido por las aerolíneas.

Se pide a los Agentes de Viajes que cumplan las siguientes normas:

1. Limitar el número de segmentos de lista de espera al nivel mínimo.
2. Cancelar y eliminar los segmentos de lista de espera no necesarios al menos 48hrs antes de la salida del vuelo.
3. No se permiten segmentos de lista de espera en el momento de facturar si hay disponible una clase de reserva superior dentro del mismo compartimento de viaje.

Este tipo de mala práctica conllevará un ADM de 20 EUR por segmento/pasajero, más los gastos de gestión.

- Cambio de RP (RP CHANGE)

Una vez realizada la emisión del billete/reemisión, la reserva deberá quedar en propiedad de la agencia/lata emisora siendo penable e interponiéndose un Adm a aquellas que realicen un cambio a un Rp de otro País por políticas propias comerciales en beneficio de la Agencia y perjuicio de la Aerolínea.

Este tipo de mala práctica conllevará un Adm de 20 Eur/usd por PNR(Reserva), más los gastos de gestión.

- Información de contacto de los pasajeros

Los agentes de viajes deben insertar los datos de Contacto del pasajero y contactos de Emergencia. Los agentes emisores de billetes que deben proporcionar los números de contacto de los móviles de los pasajeros en el campo de teléfono del GDS correspondiente o en el elemento OSI/ SR CTCE para facilitar la gestión de los cambios. Tenga en cuenta que esto no elimina la responsabilidad del agente de actuar ante cualquier cambio en la reserva y notificar a sus clientes los cambios respectivos.

Los agentes de viajes deben proporcionar información de seguridad del cliente SSR (DOCS/DOCA/DOCO) en el PNR en el formato prescrito según sea necesario, así como debe revisar e informar normativa y requisitos gubernamentales aplicables

Este tipo de mala práctica conllevará un ADM de 20 EUR por segmento/pasajero, más los gastos de gestión.

- Gastos Administrativos

Air Europa aplicará un cargo del 17% sobre el valor total del ADM en concepto de gastos de gestión administrativos.

- Proceso del ADM en BSP

Un ADM puede ser enviado por la compañía dentro de los 9 meses después de la fecha final de la del viaje. Cuando la fecha final del viaje no pueda ser establecida, se utilizará la fecha de vencimiento del documento.

### **Divisa**

Todos los cargos anteriormente mencionados en divisa EUR/USD o serán convertidos a la divisa correspondiente al resto de mercados según la tasa de cambio aplicable.

## **Ticketing Policy**

### **Definición**

La Ticketing Policy de Air Europa representa un conjunto de reglas, recomendaciones, prohibiciones y buenas prácticas cuyo objetivo es:

Asegurar la integridad del inventario y evitar que se eludan sus controles.

Evitar costes de GDS causados por actividad improductiva e ineficiente.

Mantener y respetar la cooperación eficiente entre las agencias de viaje y las aerolíneas.

El propósito final de esta política no es el de generar ingresos suplementarios para la aerolínea, sino evitar los incumplimientos de las normas establecidas por Air Europa y desalentar cualquier práctica que afecte negativamente a la operación y/o las finanzas de la aerolínea. Esta política aplica sobre los documentos UX (996).

### **Alcance**

Esta política es aplicable a todo agente emisor y toda agencia que realice ventas en nuestro stock, por lo tanto, es aplicable solo en los vuelos operados por Air Europa. La agencia emisora es responsable de las malas prácticas que se puedan detectar en una reserva, se definen los siguientes supuestos a los cuales se podrá emitir un ADM al agente o agencia emisor/a.

### **Tipos de prácticas que Air Europa recomienda evitar**

- o Venta y emisión de billetes

La/s emisión/es realizada/s por cualquier agente tienen que estar conforme a lo establecido y publicado en la norma de tarifa cargado en GDS por Air Europa.

Si el billete no cumpliera con uno o más de los párrafos de la norma de tarifa, esa acción conllevará un ADM de la diferencia no percibida más los gastos de gestión.

En el caso de que el campo incorrecto de la emisión no se pueda cuantificar con un valor determinado, tales como: Campo de endosos, fare calculation, Base de tarifa, importe de tarifa, Descuentos mal aplicados, tasas, clase de reserva, comisión, Routing, Validity, equipaje, y/o otros conceptos faltantes o con valores erróneos.

Conllevará ADM de 50 EUR por cada campo erróneo de la emisión más los gastos de gestión.

En el Caso que el billete no se haya emitido con el valor correcto de la tasa YQ, conllevará un Adm de la diferencia del importe de la tax YQ emitida y la cargada, más 50eur de penalización y los gastos de gestion.

- o Emisión garantizada

La agencia tiene la obligación de realizar emisiones garantizadas (emisiones automáticas), si la emisión no es garantizada y aunque la reserva no haya sufrido modificaciones, el agente deberá recotizar en la misma fecha de emisión.

En el caso de no emitir con la tarifa actualizada en la fecha de emisión conllevará un ADM de 20EUR por segmento/pasajero.

- o Tarificación no garantizada

La creación de reservas con máscaras de tarifa manuales y manipuladas, tarifadas con fecha anterior a la creación del PNR así como que se incluyan nuevos segmentos no creados por la agencia emisora, queda totalmente prohibido.

En caso de que la reserva no cumpliera con lo anteriormente mencionado, se aplicará un ADM con la diferencia de la tarifa emitida y la correcta más los gastos de gestion.

Si no fuera posible cuantificar con un valor determinado, se aplicarán un ADM de 500 EUR por segmento y por pasajero más los gastos de gestión.

- o Tarifas Premium Economy

Las tarifas en Cabina Premium Economy se aplican según la disponibilidad en el momento de realizar la reserva por este motivo y con la finalidad de asegurar la integridad del inventario y evitar que se eludan sus controles la emisión de billete en este tipo de tarifas deberá realizarse obligatoriamente con Emisión garantizada.

El no emitir estas tarifas con emisión garantizada conllevará un ADM por la diferencia de tarifa entre la tarifa reservada y la tarifa superior sobre la clase Y, más los gastos de gestión.

- Emisión sin vuelos UX

Air Europa no permite la emisión de billetes con placa 996 que sean 100% interlínea, sino que se debe incluir al menos un segmento de vuelo Air Europa en el itinerario del billete emitido con nuestra placa 996.

En el caso de emisión con Placa 996 sin al menos un vuelo UX se aplicará la diferencia de tarifa entre la tarifa Y full fare publicada por la compañía aérea para esa/s ruta/s o la tarifa IATA y la tarifa emitida más los gastos de gestión.

- Reemisión de billetes

Los cambios voluntarios del pasajero deben reemitirse según las normas de tarifa establecidas y publicadas por Air Europa en GDS.

En caso de incumplimiento conllevará un ADM por la diferencia de tarifa no percibida, penalización por cambio según normativa de la tarifa si lo indicara más los gastos de gestión.

Si el campo incorrecto de la reemisión no se pueda cuantificar con un valor determinado, tales como: Campo de endosos, fare calculation, Base de tarifa, importe de tarifa, Descuentos mal aplicados, tasas, clase de reserva, comisión, Routing, Validity, equipaje, y/o otros conceptos faltantes o con valores erróneos,

Para estos casos se aplicarán un ADM de 50 EUR por cada campo erróneo de la reemisión más los gastos de gestión.

En el Caso que el billete no se haya reemitido con el valor correcto de la tax YQ, conllevará un Adm de la diferencia del importe de la tax YQ emitida y la cargada, 50 eur de penalización y los gastos de gestión.

- Emisión / Reemisión de EMDs

EMD es un documento electrónico, por cargos varios, que permite reservar y realizar el seguimiento del uso de cargos como, por ejemplo, recargos por exceso de equipaje, recargos por penalización, valores residuales, cargos para acceder a sala, cargos varios, etc.

La/s emisión/es realizada/s de EMD por cualquier agente tienen que estar conforme a lo establecido y publicado por Air Europa.

En caso de que el EMD emitido no cumpliera con solo uno de los párrafos de la norma de tarifa se emitirá un ADM de la diferencia no percibida más los gastos de gestión.

En el caso de que el campo incorrecto de la emisión tales como importe de la tarifa, importe de las tasas, comisión, routing, y/o otros conceptos faltantes o con valores erróneos, no se pueda cuantificar con un valor determinado, se aplicarán un ADM de 50 EUR por cada campo erróneo de la emisión más los gastos de gestión.

- Reembolsos

Los reembolsos deben tramitarse con la misma forma de pago del billete original independientemente del canal a través de que se tramite.

En caso de incumplimiento se aplicará un ADM de 50 EUR más los gastos de gestión.

La tarifa o tasas reembolsada debe coincidir con la tarifa/tasas emitidas y debe coincidir con las reglas de tarifas/tasas.

En caso de incumplimiento se aplicará un ADM por la Diferencia entre el importe reembolsado y el importe correcto según las normas tarifarias o las normativas de las tasas.

En aquellos mercados dónde esté establecido un Refund Fee, la no aplicación o la incorrecta aplicación de este, conllevará la emisión de un ADM por importe de 50 EUR más los gastos de gestión.

- Política Schedule Change

Se consideran cambios de programación todos aquellos cambios realizados por la compañía aérea siempre y cuando se produzcan con más de 24 horas de antelación a la salida del vuelo afectado y siempre que el cambio sufrido sea superior a 30 minutos, (en caso de Schedule que produzcan pérdidas de conexión no se tendrá en cuenta ningún mínimo)

La reemisión deberá realizarse con más de 24 horas de antelación a la salida del vuelo afectado.

La reemisión se debe hacer en la misma ruta y clase originales.

Todos los cupones del billete pendientes de uso deberán ser reemitidos.

Si el cliente no acepta la fecha/hora de vuelo de la compañía, se permitirán cambios hasta 7 días antes o después de la salida del vuelo original.

La reemisión por Schedule Change se tendrá que emitir con la siguiente información en el campo que corresponda:

FORMA DE PAGO: siempre tendrá que contener el código de la forma de pago original del billete a reemitir, ej: O/CCVI

FARE CALCULATION: el campo FC deberá comenzar por S- seguido del itinerario de los vuelos.

ENDOSOS: en el campo de endosos los primeros 5 dígitos deben ser SKCHG.

En caso de que alguna de las premisas anteriores no se cumpliera se emitirá un ADM de 50 EUR por cada elemento incorrecto antes listado.

- Cambios involuntarios

Se consideran cambios Involuntarios todos los cambios realizados por la compañía aérea siempre y cuando se produzcan dentro de las 24 horas anteriores a la salida del vuelo afectado.

La compañía aérea será únicamente la responsable de la reemisión en estos casos.

La agencia nunca podrá reemitir, en caso contrario recibirá un ADM de 50 EUR más los posibles sobrecostes originados según el caso.

- Pagos retrocedidos (CHARGEBACK)

Para todos los pagos que se hayan retrocedido (CHARGEBACK), conllevará un ADM según detalle:

Emissiones en USA ADM por el valor de billete + 20USD de penalización + gastos de gestión.  
Emissiones en resto de Países conllevará un ADM por el valor de billete + gastos de gestión.

- Gastos Administrativos

Air Europa aplicará un cargo del 17% sobre el valor total del ADM, con un mínimo de 5 EUR en concepto de gastos de gestión administrativos.

- Proceso del ADM en BSP

Un ADM puede ser enviado por la compañía dentro de los 9 meses después de la fecha final de la del viaje. Cuando la fecha final del viaje no pueda ser establecida, se utilizará la fecha de vencimiento del documento.

### **Divisa**

Todos los cargos mencionados en divisa EUR/USD se convertirán a la correspondiente de cada mercado según la tasa de cambio aplicable.