

FLY BETTER



Emirates

Sales Support

Agenda

- Emisiones en ARS y USD
- Nuestras Familias de Tarifas
- Reglas Generales para Reservas en GDS
- Cambios Voluntarios
- Corrección de Nombre
- Cambios Involuntarios
- Regiones
- Reembolsos
- Prácticas correctas en el GDS
- Información de ADMs



Emisiones en ARS o USD

Números de Comercio(ARS)

Comercio	VISA	AMEX	MASTER	DINERS
BSP	37946324	9900685496	12064333	14537547

- Comisión del 1 % para las tarifas publicadas con salida desde Argentina
- No aplica comisión para el resto de las tarifas
- Se permiten emisiones desde AR y BR y SOTI
- No se permiten emisiones SOTO (salvo para Grupos que sí está permitido)



Nuestras Familias de Tarifas

Familia de Tarifa	RBD	Regla de Tarifa - Cambios vol	Regla de Tarifa - Reembolso	Asientos
ECONOMY				
SPECIAL	V*	No permitido o 1.5 veces SAVER	Sin devolución antes o después de la salida	48HS previas a la salida del vuelo
SAVER	T* , L, Q	No permitido o con penalidad	Sin devolución antes o después de la salida o ambos	48HS previas a la salida del vuelo
FLEX	K, U, B, M	Con penalidad	Con penalidad antes y después de la salida	Permitido
FLEX PLUS	X, R, Y	Sin penalidad	Sin penalidad	Permitido
PREMIUM ECONOMY				
FLEX PLUS	E, W	Sin penalidad	Sin penalidad	Permitido
BUSINESS				
SPECIAL	H*	No permitido o penalidad mayor a SAVER	Sin devolución antes o después de la salida o penalidad mayor a SAVER	48HS previas a la salida del vuelo
SAVER	O	No permitido o con penalidad	Sin devolución antes o después de la salida o ambos	Permitido
FLEX	I	Con penalidad	Con penalidad antes y después de la salida	Permitido
FLEX PLUS	C, J	Sin penalidad	Sin penalidad	Permitido
FIRST				
FLEX	A	Con penalidad	Con penalidad antes y después de la salida	Permitido
FLEX PLUS	F	Sin penalidad	Sin penalidad	Permitido
<i>*Clase no disponible en GDS</i>				



Reglas Generales para Reservas en GDS

- Se aplica Lógica OD (Origen -Destino) para la reservade segmentos. Por ejemplo, en una ruta BUE/DXB/HKG/DXB/BUE, el OD sería BUE el Origen y HKG el Destino. DXB puede ser conexión o stop.
- Se aplica Lógica de reserva y venta por POS (Point of Sale). Por ejemplo, no se puede cambiar el POS para conseguir lugares
- Se aplica Lógica de Segmentos Casados. Por ejemplo, vuelos en conexión no se deben pedir por separado



Cambios Voluntarios

Antes de iniciar el itinerario:

- Se cancela toda la reserva SIN GUARDAR LOS CAMBIOS.
- Se reserva secuencialmente los nuevos vuelos y se cotiza
- Si el pasajero acepta la penalidad y diferenciade tarifa/ tasas/ BSR (en el caso de que hubiese), se guardan los cambios y se reemite
- La penalidad se ingresa como impuesto OD en el nuevo ticket
- Si la reserva es en un nuevo PNR (ticket open), debe ser bajo el mismo IATA/PCC.

Luego de iniciar el itinerario:

- Se cancela la vuelta, SIN GUARDAR LOS CAMBIOS
- Se reservan secuencialmente los nuevos vuelos y se cotiza
- Si el pasajero acepta la penalidad y diferenciade tarifa/ tasas/ BSR (en el caso de que hubiese), se guardan los cambios y se reemite
- La penalidad se ingresa como impuesto OD en el nuevo ticket



Cambios Voluntarios – Cont.

Para tener en cuenta:

- Cuando hay cambios (voluntarios e involuntarios), siempre se reemite el ticket.
- No se permite revalidar un cupón de ticket desde agencia/GDS.
- Las reservas se tienen que hacer en una clase y tarifa igual o superior.
- No se emiten EMDs por valor residual.
- Para casos especiales como abrir stopover, cambios de destino, etc consultar con EK por procedimientos específicos.
- Chequear SSRs y Colas ya que allí se informa si se realizó una mala práctica



Corrección de Nombre

- EK NO acepta Cambio de Nombre(NAME CHANGE). En ese caso se debe enviar a devolución el ticket con las penalidades correspondientes y emitir un ticket nuevo.
- Sí es posible realizar una Corrección de Nombre(NAME CORRECTION) sobre un ticket ya emitido. Dicha corrección tiene una penalidad de USD30.
- Se aceptan correcciones de hasta 3 letras
- No aplica cuando cambia el género, por ejemplo de Maria a Mario
- No aplica si cambia el sentido de nombre por ejemplo Juan a José
- Se permite realizar la corrección al menos 2hs antes del vuelo, y siempre antes del inicio del primer tramo.



Corrección de Nombre – Cont.

Procedimiento (aplica para Vuelos EK puros. Consultar en caso de que el pasajero tenga EMDs en la reserva original antes de proceder)

- En otro PNR se realizar una reserva Espejo con el nombre correcto.
 - Debe realizarse bajo el mismo IATA y PCC.
 - En el caso de no haber lugar en la clase original, se puede realizar en otra clase respetando la cabina.
- Se emite un EMD asociado al ticket original por USD30 utilizando el Código RFICS I-02G (Name Correction Fee). Incluir endoso **EMD ISSUED DUE NAME CORRECTION FROM (NAME) TO (NAME)**.
- En el caso de que se haya reservado en una clase diferente a la original, luego de emitir el EMD se debe solicitar a EK la actualización de la clase en la nueva reserva, para confirmarla en su clase original.
- Con el itinerario en la clase y tarifa original, se emite el nuevo ticket incluyendo el endoso **NAME CORRECTION ORIGINAL TKT XXXXX**. Más allá que se respite la tarifa, pueden haber diferencia en las tasas/ impuestos/ BSR que deberán abonarse.
- Se envía a devolución el ticket original por BSP Link, especificando que es un reembolso por **NAMECORRECTION** con la información de cambio de nombre FROM/TO, número de EMD y nuevo ticket.



Cambios Involuntarios

Los cambios involuntarios de vuelos se pueden dar por diferentes razones, por ejemplo:

- Suspensión de rutas
 - Cancelación de vuelos
 - Reducción de frecuencias.
 - Cambios de horario
 - Cierre de pista
-
- EK revalida automáticamente los cupones de ticket cuando son vuelos EK puros
 - Se deben volver a solicitar todos los SSRs y asientos, sujetos a disponibilidad.



Cambios Involuntarios

- En el caso de no aceptar un cambio de horario, se permite un solo cambio involuntario sin cargo (NOADC) con reemisión de ticket.
- Se cobra diferencia de tasas / BSR en caso de que aplique.
- La política de reacomodación (clase a reservar, endoso, etc.) puede variar de acuerdo con:
 - El tiempo de anticipación que la aerolínea realizó el cambio
 - Si el cambio fue en vuelo EK puro o codeshare/interlineal
 - Si el cambio fue dentro o fuera de los 10 días de la fecha original de vuelo
 - Si aplican políticas especiales para vuelos codeshare con determinadas aerolíneas
 - Si aplican políticas especiales por crisis o catástrofes naturales (Ej. crisis en TLV, inundación en DXB, etc)
 - Si se desea cambiar la ruta o región.
- **Verifique la política que corresponde contactándose con nuestras oficinas**



Regiones

Region	City
Africa	Abidjan (ABJ), Accra (ACC), Addis Ababa (ADD), Algiers (ALG), Cairo (CAI), Cape Town (CPT), Casablanca (CMN), Conakry (CKY), Dakar (DSS), Dar Es Salam (DAR), Durban (DUR), Entebbe (EBB), Harare (HRE), Johannesburg (JNB), Khartoum (KRT), Lagos (LOS), Luanda (LAD), Lusaka (LUN), Nairobi (NBO), Tunis (TUN)
Australasia	Auckland (AKL), Adelaide (ADL), Brisbane (BNE), Melbourne (MEL), Perth (PER), Sydney (SYD)
Europe	Amsterdam (AMS), Athens (ATH), Barcelona (BCN), Birmingham (BHX), Bologna (BLQ), Brussels (BRU), Budapest (BUD), Copenhagen (CPH), Dublin (DUB), Dusseldorf (DUS), Edinburgh (EDI), Frankfurt (FRA), Geneva (GVA), Glasgow (GLA), Hamburg (HAM), Istanbul (IST), Larnaca (LCA), St. Petersburg (LED), Lisbon (LIS), London-Heathrow (LHR), London-Gatwick (LGW), London-Stanstead (STN), Lyons (LYS), Madrid (MAD), Malta (MLA), Manchester (MAN), Milan (MXP), Moscow (MOW), Munich (MUC), Newcastle (NCL), Nice (NCE), Oslo (OSL), Paris (CDG), Prague (PRG), Rome (FCO), Stockholm (ARN), Venice (VCE), Vienna (VIE), Warsaw (WAW), Zurich (ZRH)
Far East	Bali-Denpasar (DPS), Bangkok (BKK), Cebu (CEB), Clarks (CRK), Guangzhou (CAN), Hanoi (HAN), Ho Chi Minh (SGN), Hong Kong (HKG), Jakarta (CGK), Kuala Lumpur (KUL), Manila (MNL), Osaka (KIX), Phuket (HKT), Seoul (ICN), Singapore (SIN), Taipei (TPE), Tokyo-Haneda (HND), Tokyo-Narita (NRT), Shanghai (PVG), Beijing (BJS), Phnom Penh (PNH)
Gulf and Middle East	Amman (AMM), Baghdad (BGW), Bahrain (BAH), Basra (BSR), Beirut (BEY), Dammam (DMM), Dubai (DXB), Jeddah (JED), Kuwait (KWI), Madinah (MED), Muscat (MCT), Riyadh (RUH), Tehran (IKA), Tel Aviv (TLV)
Indian Ocean Islands	Colombo (CMB), Male (MLE), Mauritius (MRU), Seychelles (SEZ), Antananarivo (TNR)
North America	Boston (BOS), Chicago (ORD), Dallas (DFW), Houston (IAH), Washington Dulles (IAD), Los Angeles (LAX), Mexico (MEX), Miami (MIA), New York (JFK), Newark (EWR), Orlando (MCO), San Francisco (SFO), Seattle (SEA), Montreal (YUL), Toronto (YYZ)
South America	Bogota (BOG), Buenos Aires (EZE), Rio De Janeiro (GIG), Sao Paulo (GRU)
West Asia	Ahmedabad (AMD), Bangalore (BLR), Chennai (MAA), Delhi (DEL), Dhaka (DAC), Hyderabad (HYD), Islamabad (ISB), Karachi (KHI), Cochin (COK), Kolkata (CCU), Lahore (LHE), Mumbai (BOM), Peshawar (PEW), Sialkot (SKT), Trivandrum (TRV)

Tabla sujeta a modificaciones



Reembolsos

- Los reembolsos voluntarios se procesan directamente por GDS
- Los reembolsos por BSP Link aplican únicamente cuando el GDS arroje un error o se trate de una devolución que tenga un waiver autorizado (Ej: Reembolso por Fallecimiento)
- Los EMD emitidos para asientos NO tienen devolución
- Para reembolso de tickets, verificar SIEMPRE las reglas de tarifa:
 - Aplica siempre a la regla de tarifa más restrictiva
 - Verificar si permite devolución total o parcial, dependiendo el caso.
 - Verificar devolución de tasas y YQ/YR
 - Consultar políticas para Cambio Involuntarios.



Prácticas correctas en el GDS

Considerando que Emirates capta las transacciones de una reserva aún sin guardar los cambios, es importante tener en cuenta las siguientes prácticas y así evitar ADMs o inhibición de inventario:

- Siempre reservar en orden cronológico
- No deshacer segmentos casados
- No solicitar otros destinos para conseguir disponibilidad en un vuelo
- Respetar el POS
- Evitar Churning (crear, cancelar y volver a crear una reserva)
- Respetar procedimientos de Cambios Voluntarios



Prácticas correctas en el GDS

Además:

- Cancelar Segmentos HX, UN o “GDS Wastage” (consultar con su GDS cómo proceder)
- Verificar siempre las reglas tarifarias
- Verificar SSRs y Colas ya que allí se informa si se realizó una mala práctica
- Aplica cargo administrativo de USD25 por cada ADM emitido



Prácticas correctas en el GDS – Cont.

FARE RULES

RULES SUMMARY

BREAKDOWN	EZE - GIG
CHANGE FEE BEFORE DEPARTURE	USD 125.00 USD 250.00 (NO SHOW FEE)
CHANGE FEE AFTER DEPARTURE	USD 125.00 USD 250.00 (NO SHOW FEE)
REFUND FEE BEFORE DEPARTURE	USD 125.00 USD 250.00 (NO SHOW FEE)
REFUND FEE AFTER DEPARTURE	NOT PERMITTED
ADVANCE PURCHASE	RESERVATION REQUIRED FOR ALL SECTORS - CHECK FARE RULES
STOPOVER	NOT PERMITTED
MINIMUM STAY	4 DAYS
MAXIMUM STAY	3 MONTHS



Información de ADMs

		GCC & ME	Americas	Far East	Europe	AU/NZ	WAIO	Africa
Americas to:	Economy / Premium Economy	Destination (OW) USD per Passenger						
		500	400	1000	700	1200	700	1000
		Destination (RT) USD per Passenger						
		700	700	1500	1200	1800	1200	1000
	Business / First Class	Destination (OW) USD per Passenger						
		1000	800	2000	1400	2400	1400	2000
		Destination (RT) USD per Passenger						
		1400	1400	3000	2400	3600	2400	2000



Contactos

Sales Support Oficina BUE – LUN a VIE 9-18hs

BUERREK2@emirates.com

mariana.blaho@emirates.com

Tel: 011 4313 6954 / 6973

Call Center EK - 24/7

Tel: 011 5355 11 66

Toda la información compartida en este documento está sujeta a cambios.



FLY BETTER



Shukram – Gracias,
y buenas ventas!



Emirates