

Agosto 2018

Asunto: Política de Reservas y Emisiones - Ethiopian GDS/CRS

Ethiopian Airlines (ET) implementará la política descrita en este documento con el objetivo de reducir costos innecesarios por el uso indebido del GDS, como falta de cancelación de tramos y diferentes malas prácticas que perjudiquen el inventario de la compañía.

La política que proponemos debe servir como guía para reservas hechas a través de Agencias de Viajes (incluidas las OTA's) y cualquier otro que tenga acceso al inventario de ET vía GDS. Cada Agente/usuario GDS será responsable de aplicar estos procedimientos.

Los términos de esta política podrán ser alterados de acuerdo con el aviso previo de la compañía.

TERMINOS DE ESTA POLITICA:

1. Reservas en Duplicidad

ET define este término con el uso de un mismo nombre de pasajero para un vuelo adicional procedente del mismo mercado / fecha / IATA independiente del número de vuelo, clase de servicio o el código de reserva

2. Reserva Ficticia

Reservas con términos "test/ traveler/ tourist/ NTBA/ passenger/pax/iniciales" en el campo nombre, y/o apellido así como iniciales, por ejemplo, que perjudican la disponibilidad del vuelo e inciden en costos adicionales para ET.

3. Segmentos Inactivos

Cuando una reserva se ve afectada por cambio de vuelo, límite de emisión, cancelación de vuelo o cualquier otra ocurrencia extraordinaria, ET notificará a la agencia emisora a través de la cola del GDS para que entonces éste tome las medidas necesarias como limpieza de los segmentos inactivos y la aceptación o no de la reacomodación.

El Agente se asegura que no haya segmentos inactivos en las reservas con embarque hasta 24 horas .

4. Churning

ET define esta práctica como la confirmación y cancelación subsecuente de una misma reserva para prolongar el plazo de emisión. Este término también abarca a la activación de

reservas en segmentos cancelados por ET, reservas repetidas y cancelación de segmentos dentro de un mismo PNR.

5. Segmentos pasivos

Definimos así a los segmentos confirmados que no serán emitidos, lo que es típicamente utilizado por los agentes para generar itinerarios o anotaciones. Solicitamos que esto se utilice sólo en situación de emisión tras la confirmación de la reserva a través del sistema de la aerolínea que deberá ser idéntico entre reservado / confirmado .

6. Lista de Espera

El agente debe asegurarse de que cualquier pasajero en la lista de espera tenga dicho segmento cancelado hasta 24 horas antes del embarque.

7. No-Show

La Agencia es responsable de limpiar de la reserva los segmentos no utilizados y cancelar un eventual segmento no emitido .

8. Reservas de Grupos

Las reservas de grupos serán confirmadas y emitidas exclusivamente por las oficinas locales de ET.

9. Duplicidades CRS/ GDS

Los agentes que utilizan más de un CRS / GDS deben evitar la creación de segmentos pasivos, por lo que deberán confirmar las acciones en un solo GDS para evitar mayores costos a ET .

10. Penalidades via ADM

A. Ethiopian no permite y responsabilizará a la agencia identificada con la violación de cualquier práctica aquí enumerada. A continuación se incluyen las sanciones previstas:

Infracción	Aplicación	Penalidades
Violación de RBD (Reservation Booking Designator)	Validación entre datos reservados vs emitidos para evitar discrepancias.	Diferencia arancelaria entre lo reservado y el emitido además de penalidad de USD 100.
Churning excesivo	Verificación de la cancelación y reconfirmación de segmentos por 4 o más veces en un mismo o diferente PNR.	El costo será transferido a la agencia si éste es mayor a USD 15 dentro de un mismo mes.
Segmentos Duplicados	Situación en la que la agencia reserva segmentos en duplicidad.	El costo será transferido a la agencia si éste es mayor a USD 15 dentro de un mismo mes.
Otros Usos Indebidos	Verificación de situaciones tales como: Reservas ficticias, días	El costo será transferido a la

	inválidos de operación, pares de ciudades inválidos, Segmentos abiertos inválidos, Lista de espera en clases inválidas, nombres falsos. Segmentos cancelados dentro de un plazo de 24hs antes del embarque.	agencia si éste es mayor a usd15 dentro de un mismo mes.
Reservas Inactivas	Verificación de reservas con segmentos HK/ UN/ NO/ UC/ US etc. También conocidos como segmentos improductivos.	El costo será transferido a la agencia si éste se mayor a usd15 dentro de un mismo mes.
Incumplimiento de Tiempo Mínimo de Conexión (MTC) con otras compañías aéreas.	Identificación de situaciones con billetes emitidos con conexiones más cortas que las previstas.	USD 100 por pasajero
Nombres Ficticios	Identificación de reservas creadas con nombres ficticios.	USD 100 por pasajero
PNRs Duplicados	Identificación de duplicidades.	USD 100 por pasajero
Segmentos Duplicados	Identificación de segmentos duplicados.	USD 100 por pasajero y segmento
Reservas especulativas	Reservas confirmadas sin nombre correcto del pasajero para anticipar una venta futura. Reservas creadas en clases superiores que son realizadas cerca de la partida para tomar lugares disponibles en clases más bajas. Exceso de lista de espera.	USD 100 por pasajero y segmento
Uso de operación robótica. (automatizada)	Uso de operaciones robóticas para disponibilidades via GDS.	USD 5 por tentativa de uso.
Cancelación de Billetes		Permiso de hasta 2% VOIDs por período IATA y penalidad de USD 10 billete excedido por período.
Origen & Destino	Verificación de reservas que no sigan la lógica de O&D y otras prácticas que manipulen el sistema contra los segmentos casados.	Tarifa/ Tasas/ Diferencia de comisión
Violación de POC (Punto de Inicio)	Creación de segmentos fuera del orden del viaje previsto con la intención de eludir la obtención de asientos en RBDs no disponibles al momento de la reserva.	Diferencia tarifaria entre el itinerario utilizado o emitido.
Charge Back – Tarjeta de Crédito		A la Agencia de Viajes les será debitado el valor del billete recibido como Charge Back.
Incumplimiento de Regulación tarifaria y/o Condiciones de Venta	Validación para la conformidad de la tarifa y condiciones de venta en todos los billetes comprados (Ejemplos: Antecedentes de compra, Aplicabilidad de la agencia, Tarifas con Add-on, Período de pago, Clase de reserva, Rutas, Validez del período de ventas, Comisión por encima de lo permitido, Validez / Estacionalidad de tarifas, Sobretasa de Stop Over, Combinación	Tarifa/ Tasas/ Diferencia de comisión

		de tarifas, etc ...) independientemente de si la emisión fue manual o automática.	
Emisión de tickets sin status confirmado.		Violación de tickets emitidos con status abierto o requerido cuando el estatus de confirmado es obligatorio.	Diferencia tarifa con clase Y.
Error procedimiento reembolso	en de	Validación de documentación por solicitud de reembolso y/o duplicidad de solicitud de reembolso.	Tarifa/ Tasas/ Diferencia de comisión
Error procedimiento Reemisión	en de	Verificación de tickets reemitidos.	Tarifa/ Tasas/ Diferencia de comisión
Combinación inapropiada de tarifas. (Mix de clases)	de	Combinación de tarifas contraria a la disponibilidad para la venta.	Diferencia tarifaria al primer nivel tarifario superior al permitido.
Combinación de inventario negociado con venta libre.	de	Combinación de inventario Venta Libre (Open Sale) con inventario negociado entre un O&D sin previa autorización.	Diferencia tarifaria entre tarifa de Grupo y Tarifa Open Sale.
Franquicia de Equipaje		Identificación de posible violación de franquicia de equipajes permitida de acuerdo con lo aprobado a la Tarifa y/o Punto de Venta/ Acuerdo específico, etc.	Diferencia entre lo emitido de acuerdo con tarifa EXB.
Disputas		Rechazo por los agentes de las acusaciones planteadas.	Rechazo/ Aprobación

- B. Pérdida de Acceso: Las infracciones frecuentes de esta política y/o la pendiente de pago pueden ocasionar la pérdida del acceso al inventario, las reservas y las emisiones de ET.