

CODIFICACIÓN Y DECODIFICACIÓN

Permiten obtener los códigos de aeropuerto, compañías aéreas, ciudades, países, tipos de aviones, etc., o decodificar los códigos.

OPCIÓN	CODIFICA	DECODIFICA
Ciudad / Aeropuerto	DANMIAMI DANORLY	DACMIA DACHND
Ciudad asociada	DANGRASSE/S	—
Países	DCPOLAND	DCCL
Estados o Provincias	DNSCALIFORNIA	DNSUSKY
Aerolíneas	DNAIBERIA	DNAIB DNA075
Rentadoras de Autos	DNCHERTZ	DNCZE
Hoteles	DNHMARRIOTT	DNHHI
Equipos	DNEBOEING	DNE747

Para codificación y decodificación de Estados y Provincias, esta función está implementada solo con Argentina (AR), Brasil (BR), Estados Unidos (US), Australia (AU) y Canadá (CA).

DAN MAD* Codificar todas las ciudades que comienzan por MAD.

DB TCI Listado de códigos de aeropuertos asociados a una ciudad.

5. RESERVAS AÉREAS

5.1. INFORMACIÓN Y RESERVA DE VUELOS

DESPLIEGUE	CÓDIGO
Frecuencias	TN
Disponibilidad	AN
Horarios	SN

Los vuelos se despliegan en el siguiente orden:

- 1 Directo por horario de salida
- 2 Directos con escala (con cambio de equipo en ruta) por período de tiempo de duración de todos los vuelos
- 3 Con conexión por período de tiempo de duración de todo el recorrido

DESPLIEGUE DE FRECUENCIAS (TN)

El despliegue de frecuencia TN (Timetable neutral) solo muestra los días de operación de vuelos publicados en el sistema, no reflejan disponibilidad de espacios, sólo información. Formatos para despliegue de frecuencias:

TN LPA TCI Despliega frecuencias entre dos ciudades

TN LPAMAD / AIB Despliega frecuencias con opción de aerolínea

TN 05MAY LPAMAD Despliega frecuencias a partir de una fecha

TN 10JUNLPAMAD1700 Vuelos que operan a partir de las 17.00 horas

DESPLIEGUE DE DISPONIBILIDAD (AN)

La solicitud de proyección de cupos nos muestra la operación de todas las aerolíneas en la fecha determinada, con las clases de servicios disponibles o que aceptan listas de espera, entre un par de ciudades. La disponibilidad se desplegará hasta 361

días en el futuro.

Formatos de despliegue de disponibilidad:

ANMAD	Despliega disponibilidad a una ciudad para hoy
AN15AUGTCIMAD	Despliega disponibilidad para una fecha
AN15AUGTCIMAD1800	Despliega disponibilidad por horario de salida
AN15AUGMADIA/AAA	Despliega disponibilidad con opción de aerolínea
AN15AUGMADEL/XMIA	Despliega disponibilidad con opción x punto de conexión
AN15AUGTFNBCN/CK	Despliega disponibilidad x clase de servicio
AN25AUGTCINYC/B5	Despliegue de disponibilidad x nº de plazas libres

Los status de las clases que se muestran en los despliegues pueden ser:

- **9** — La clase tiene de 9 espacios a más
- **8 a 1** — Cantidad exacta de asientos que se puede vender
- **L o W o 0** — Abierto a lista de espera
- **R** — On request (por solicitar)
- **C o S** — Closed or Sold Out
- **X** — Cancelado

EXPLICACIÓN DE UN DESPLIEGUE DE DISPONIBILIDAD AN

Letra	Significa
A	Número de línea de referencia
B	Código de aerolínea e indicadores de vuelos code-share
C	Número de Vuelo
D	Clases e indicadores de disponibilidad
E	Código de aeropuerto de origen
F	Código de la Terminal del aeropuerto de origen
G	Código del aeropuerto de destino
H	Código de la Terminal del aeropuerto de destino
I	Hora local de salida
J	Hora local de llegada
K	Número de paradas e indicador de boleto electrónico
L	Indicador de tipo de acceso
M	Código del equipo de avión
N	Duración de vuelo

Podemos consultar la disponibilidad para un doble par de ciudades:

AN12JUNLPAMAD*	Disponibilidad de ida y vuelta para el mismo día
AN18MARMADPAR*12FEB	Disponibilidad de ida y vuelta en distintas fechas
AN25JULMADIA/AAA*12AUG	Disponibilidad de ida y vuelta con la misma compañía
AN120CTMADAMS/ALH/CY*150CT/CK	Disponibilidad de ida y vuelta con misma compañía, distinta clase
AN17SEPBCNMIL*19SEPMILDUS	Disponibilidad en distintas rutas y fechas

INFORMACIÓN DE VUELO — FLIGHT INFORMATION (DO)

Permite visualizar los detalles de la operación de un vuelo, información programada, como la operacional (hora llegada, hora aterrizaje, tiempo espera en tierra, clases, comida a bordo).

DOAA922	Despliega la información del vuelo de hoy
DOAA922/15MAR	Despliega la información del vuelo x fecha específica
D03	Despliega la información del vuelo del segmento del PNR

También se puede solicitar la información del vuelo llevando el puntero del ratón a la altura del número de vuelo, ya sea en un despliegue AN o SN o desde el PNR, y dando luego doble click.

MODIFICACIÓN DE DESPLIEGUES

Los despliegues de disponibilidad, horarios y frecuencias se pueden modificar a través de entradas cortas a raíz de su consulta inicial.

Entradas para modificar un despliegue de disponibilidad — AC (availability change)

AC3	Modifica fecha de salida indicando 3 días más tarde
AC-4	Modifica fecha de salida indicando 4 días antes
AC25APR	Modifica nueva fecha
ACR5	Solicita vuelo de retorno en un número determinado de días
ACR20APR	Solicita vuelo de retorno especificando una fecha
AC/AKL	Modifica preferencia de línea aérea
ACMIA	Modifica ciudad de origen
AC//ATL	Modifica la ciudad de destino
ACWASHOU	Modifica ciudad de origen y destino

DESPLIEGUE DE HORARIOS SN

El despliegue de horarios SN (Schedule neutral) muestra todas las clases haya o no haya disponibilidad, incluyendo las clases cerradas y/o canceladas:

SNMAD	Despliega horarios a una ciudad para hoy
SN10SEPMADMIA	Despliega horarios para una fecha
SN10SEPMADMIA 0700	Despliega horarios para un horario determinado
SN10SEPMADMIA/ALA	Despliega horarios con una aerolínea
SN15AUGLPBLAX/XMIA	Despliega horarios x punto de conexión
SN10SEPMADMIA*30AUG	Despliega horarios de ida y vuelta
SN10SEPMADMIA/CK	Despliega horarios x clase de servicio
SN10SEPMADMIA/KY	Despliega de disponibilidad x tipo de cabina

TIEMPOS MÍNIMOS DE CONEXIÓN (DM)

Se refieren al tránsito de pasajeros en uno o varios aeropuertos, es decir, si tenemos que realizar un trasbordo de un vuelo a otro disponemos de un tiempo mínimo para realizar dicha operación, teniendo siempre en cuenta si tenemos que trasladar también nuestras maletas.

La transacción necesaria para acceder a la tabla de tiempos mínimos de conexión es **DM**. Ejemplo: **DMBCN** — DM es la transacción para visualizar los tiempos mínimos de conexión, y BCN es el aeropuerto o la ciudad para la que estamos realizando la consulta.

La columna EQPTM-CC y EQPTM contienen la información de las terminales a las que llega el vuelo (EQPTM-CC), y las terminales de las que sale el siguiente vuelo (EQPTM). En la parte superior, las columnas D/D D/I I/D I/I indican:

- Si el vuelo en el que vuela el pasajero es doméstico y el siguiente también (D/D)
- Si el pasajero llega en un vuelo doméstico y continúa en uno internacional (D/I)
- Si venía en un vuelo internacional y continúa en uno nacional (I/D)
- O si llegaba al aeropuerto en un vuelo internacional y continúa en otro internacional (I/I)

Por ejemplo, un pasajero llega en un vuelo internacional a la terminal 1 de Barcelona y sale en uno doméstico desde la 2. Al cruzar las filas (de llegada y de salida) con la columna I/D vemos que el tiempo mínimo que estima el aeropuerto de El Prat para ejecutar esa conexión es de 1 hora y 20 minutos.

Veamos ahora cómo se realiza la consulta de la forma más completa, para incluir todas las excepciones que hayan podido cargar las compañías operadoras:

DMAF/MAD1-4S/BA

DM	Transacción para visualizar los tiempos mínimos de conexión
AF	Compañía que opera el vuelo en el que llega el pasajero
MAD	Aeropuerto a consultar
1-4S	Terminal a la que llega el pasajero y terminal de la que sale el siguiente vuelo
BA	Compañía que opera el siguiente vuelo

Otros ejemplos:

DM MAD	Tiempo mínimo de conexión en el aeropuerto de Madrid
DM AF/ORY	Especificando una compañía aérea: Air France en Orly
DM JFK-LGA	Especificando conexión entre dos aeropuertos: JFK y La Guardia, ambos en NY
DM AF/CDG/LH	Especificando llegada con Air France en Charles de Gaulle, saliendo con Lufthansa

5.2. TARIFAS

El sistema de tarifas de Amadeus almacena más de 50 millones de tarifas enviadas diariamente tanto por líneas aéreas como por IATA. El sistema de tarifas de Amadeus permite efectuar las siguientes transacciones:

- Desplegar las tarifas publicadas para un par de ciudades
- Consultar las reglas y condiciones de una tarifa
- Consultar la ruta de una tarifa
- Obtener conversiones de monedas
- Calcular cargos por exceso de equipaje
- Buscar la tarifa más baja disponible

Las entradas de tarifas se dividen en dos grupos:

FQ	Transacciones informativas, que no requieren de un PNR
FX	Transacciones que cotizan el itinerario reservado en un PNR

DESPLIEGUE DE TARIFAS (FQD)

Posibilidad de "simular" la cotización de un itinerario OW solo ida, o RT ida y vuelta para un par de ciudades, sin necesidad de tener la reserva previamente hecha. Como lo que pretendemos es obtener la tarifa más exacta a las condiciones buscadas, cuanto más acotemos nuestra petición con los parámetros de búsqueda, mejores serán los resultados. Características de la transacción:

Tipo de pasajero

- Por defecto, la tarifa mostrada será aplicable para **adulto**, a menos que indiquemos otro tipo de pasajero en la petición.

Fecha

- Si no incluimos fechas en nuestra solicitud, se aplicará la fecha de **hoy para el primer segmento y abierta para el resto** del itinerario.

Tarifa

- Si no especificamos compañía aérea, las tarifas mostradas serán las **IATA** y las de todas las compañías que operan entre el par de ciudades.

Tasas

- El resultado de una búsqueda FQD no incluye las tasas aplicables a cada tarifa, por ello es necesario realizar la solicitud con las tasas de aeropuerto ya sumadas. A veces puede ocurrir que la información no esté completamente disponible, como ocurre con las tasas XF, que no se suman hasta el momento de la cotización de la reserva.

```
FQDLIMMEX/A-CM
AA AM AR AV CO DL EH LA LB      TAX MAY APPLY
LP LR MX TA VW 4M /YY*AA AC     SURCHG MAY APPLY-CK RULE
AK AM AX CM CO C6 FL FR F9
GX G3 H2 JD JL LH LI LL LM
LR MX OW RG RY R3 S3 TA UK
U5 VC VY WE WS WW X5 YC ZB
2D 3J 4S 5G 5L 6Q 7A 8B 9B
9C 9G 9X
ROE 1.00 NEAREST 1.00 USD
16SEP08**16SEP08/CM LIMMEX/NSP;WH/TPM 2649/MPM 3178
LN FARE BASIS   OW   USD   RT    B   PEN   DATES/DAYS   AP MIN MAX R
01 C           1230    2460 C   -   -   -   +   - 12M R
02 Y           752    1504 Y   -   -   -   +   - 12M R
03 D00Ec5M     1240    -   D 50+   -   -   +   - 6M R
04 HR5M        992    -   K P10   -   -   +   - 4M R
05 KE4M        499    -   U 100+   -   -   + 7+ 3 60+R
09 U07C90      440    -   U 50+B30SEP 025SEP 7+ 3 90+R
10 U07Q90      440    -   U 100+B30SEP 025SEP+ 7+ 4 60+R
```

Campo	Significado
AA AM AR AV ... LP LR MX TA VW 4M/YY*...	Aerolíneas que tienen publicadas tarifas LIMMEX. Las que aparecen antes del código /YY* son las que tienen su propia tarifa y aceptan también las tarifas IATA. Las que aparecen después de /YY* sólo aplican sus propias tarifas y no aceptan las tarifas IATA.
ROE 1.000000	Tasa de cambio (Rate Of Exchange)
TAX MAY APPLY / SURCHG MAY APPLY	En el despliegue se ven tarifas netas. Se puede aplicar a dichas tarifas impuestos y quées de seguridad
NEAREST 1.00 USD	Información de redondeo
16SEP08**16SEP08	Período de validez del despliegue
CM	Código de la aerolínea que publica las tarifas
LIMMEX	Par de ciudades
NSP	Tarifas Normales y Especiales (Normal and Special fares)
WH	Indicador de ruta global (WH: Western Hemisphere). Para desplegar la lista de todos los indicadores globales, consultar GG CODE.106
TPM	Ticketed Point Miles: Millas aéreas entre el par de ciudades
MPM	El máximo de millas permitido para el par de ciudades (Maximum Permitted Miles)

OPCIONES PARA SOLICITAR DESPLIEGUE DE TARIFAS

A fin de obtener un despliegue de tarifas más específico, se pueden agregar opciones a las entradas básicas de FQD:

ENTRADA	EXPLICACIÓN
FQD TCIMAD/R,AT	Visualizar despliegue de tarifas con impuestos incluidos
FQD LPABCN/S	Ver despliegue de tarifas más baratas de todas las aerolíneas
FQD TCIPAR/A IB	Tarifas de una aerolínea específica
FQD TCIPAR/A AF,UX,IB	Tarifas en más de una aerolínea específica (máximo 3)
FQD TCIPMI/AIB/D12MAY	Tarifa para una fecha específica
FQD TCIPMI/AIB/D12MAY*18MAY	Tarifas para un rango exacto de fechas
FQD TCIPMI/AIB /D OCT	Tarifas vigentes en los siguientes 3 meses

ENTRADA	EXPLICACIÓN
FQD TCIPMI/AIB /D15MAR08	Tarifa de fecha (de viaje) pasada. Se pueden solicitar tarifas hasta 12 meses en el pasado y 18 en el futuro
FQD TCISVQ/AIB/IX	Ver despliegue de tarifas de una aerolínea específica de la más barata a la más cara
FQD CCSPAR/S/K C	Ver despliegue de tarifas en una cabina específica (F = Primera, C = Ejecutiva, Y = Económica)
FQD CUZLIM/ALP/C L	Ver despliegue de tarifas en una clase específica
FQD CCSMIL/S/IO	Tarifas de ida (OW) solamente
FQD SRZMIL/A-AF/R,-ZZ	Solicitar despliegues de tarifas específicas (estudiantes, adulto mayor, etc.). Para ver la lista de códigos de tipos de tarifas consultar HEFAREREQ
FQD BOGPAR/A-AF/R,U	Ver despliegue de tarifas negociadas

ENTRADAS INFORMATIVAS UTILIZADAS EN TARIFAS

FQD	Solicitar un despliegue de tarifas
FQN	Verificar las notas o reglas de tarifa
FQS	Verificar la clase de servicio
FQR	Verificar el routing de la tarifa
FQK	Desglose de impuestos y tarifas
FQA	Verificar tasa de cambio de IATA
FQC	Conversión de monedas
FQM	Cálculo de millas

DESPLIEGUE DE REGLA DE TARIFAS (FQN)

Las notas o reglas contienen las condiciones y regulaciones aplicables a una tarifa específica. El despliegue de la regla de una tarifa es una transacción de seguimiento, y por lo tanto puede ser efectuada solamente después de una transacción principal:

ENTRADA	EXPLICACIÓN
FQN 1	Desplegar la nota o regla de la tarifa de la línea 1, haciendo referencia al despliegue previo de FQD, FQP, FXX/FXP, FXB/FXA, etc.
FQN 1* L / FQN 1*LIST / FQN 1//LIST	Desplegar la lista o índice de las categorías de una nota
FQN 1 // LI	FQN Código de transacción
FQN 1 * AP / FQN 1 // AP	Despliegue de una categoría específica a partir del índice, ingresando la identificación de la categoría (ejemplo: categoría AP, Advance Purchase)
FQN 1* AP, PE, CH / FQN 1// AP, PE, CH	Despliegue de varias categorías específicas
FQN1-1	Verificar la regla del primer componente tarifario

INFORMACIÓN DE RUTA (FQR)

En un despliegue de tarifas aparece una columna identificada por la letra R, correspondiente a la ruta o "routing". Bajo esta columna puede aparecer uno de los siguientes indicadores:

- **M** — Tarifa por Millas
- **R** — Tarifa por Ruta preestablecida

En las tarifas por millas —denominadas también tarifas construidas— el itinerario está limitado por el máximo de millas permitido (MPM) establecido por IATA. En las tarifas por ruta —denominadas también tarifas especificadas— el itinerario está limitado por una ruta preestablecida que indica exactamente los puntos intermedios a través de los cuales se permite el viaje.

Para solicitar la información de routing se debe ingresar el código de transacción FQR y el número de línea del despliegue previo al cual se hace referencia. La información de routing contiene los códigos de ciudades y líneas aéreas involucradas en la ruta creada por la aerolínea para la tarifa verificada. El guión en estos despliegues significa "Y". La oblicua (/) significa "O".

A fin de verificar si algunas de estas ciudades pueden ser paradas o stopovers se debe consultar la nota o regla de la tarifa.

```
FQDLIMMIL/AAZ/IX
AA AB AC AF AM AP AR AV A7          TAX MAY APPLY
ROE 1.00 NEAREST 1.00 USD
30JAN09**30JAN09/AZ LIMMIL/NSP;AT/TPM ...../MPM 7987
NEW ALITALIA -VISIT ITALY FARE- (NITALY3-NITALY4-NITALY5)
.....THE BEST WAY TO FLY WITHIN ITALY.....
LN FARE BASIS OW  USD RT  B  PEN  DATES/DAYS  AP MIN MAX R
01 LLSPE           720 L  NRF S16JAN 14JUL  +  7+  1M R
02 NLSPE           792 N  NRF S16JAN 14JUL  +  7+  2M R

FQR1

LN FARE BASIS OW  USD RT  B  PEN  DATES/DAYS  AP MIN MAX R
01 LLSPE           720 L  NRF S16JAN 14JUL  +  7+  1M R
ADDON             SPECIFIED AZ0011 ADDON             EFF03FEB09
YY IS DEFINED AS ANY CARRIER
1 * LIM-TA-SAO/CCS-MIL
2 * LIM-TA-SAO/CCS-ROM-AZ/AP-MIL
3 * LIM-AV-BOG-AV-CCS/MIA-MIL
4 * LIM-AV-BOG-AV-CCS/MIA-ROM-AZ/AP-MIL
5 * LIM-CM-PTY-CM-MIA-MIL
6 * LIM-AMS-MIL
7 * LIM-AMS-ROM-AZ/AP-MIL
```

CÓDIGOS DE RESERVA (FQS)

Se puede solicitar el despliegue de los códigos de reserva —denominados también Reservation Booking Designators, RBD— después de un despliegue de tarifas (FQD), o de una transacción de cotización de itinerario con o sin PNR.

Esta entrada es útil cuando en los despliegues de tarifas no aparece la información del código de reserva, como en los despliegues de tarifas IATA (YY), o cuando bajo la columna B aparece el indicador (+).

```
FQS1
** RULES DISPLAY **

TAX MAY APPLY
SURCHG MAY APPLY-CK RULE
30JAN09**30JAN09/IB LIMMAD/NSP;AT/TPM 5920/MPM 7104
LN FARE BASIS OW  USD RT  B  PEN  DATES/DAYS  AP MIN MAX R
01 OPRORTPE       725 0  NRF B28FEB E01JAN+ +  7+  3M R
                                014JUL  -
PRIME BOOKING CODE WHEN NO EXCEPTIONS APPLY
0
EXCEPTIONS
VIA NT  B  REQUIRED WITHIN ES
> PAGE 1/
```

TRANSACCIONES AUXILIARES

IMPUESTOS Y TASAS DE UN PAÍS

Se puede obtener información sobre las tasas e impuestos vigentes de un país, usando **FQNTAX**.

FQNTAX/URUGUAY	Ingresamos el nombre del país
FQNTAX/BO	Ingresamos el código del país
FQNTAX/CBB	Ingresamos el código de una ciudad del país
FQNTAX/EXE	Ingresamos el código de un aeropuerto del país
FQNTAX/CL/ZQ	Información sobre un impuesto específico de un país
FQNTAX/NL	Información de un impuesto específico sin especificar país

CONVERSIÓN DE VALORES MONETARIOS (FQC)

La transacción **FQC** permite consultar tasas de cambios y convertir importes de una moneda a otra. El sistema convierte los importes a las tasas de cambio disponibles. Existen tres tipos de tasas de cambio:

- **BSR** — Bankers Selling Rate
- **BBR** — Bankers Buying Rate
- **ICH** — Iata Clearing House Rate

El sistema efectúa las conversiones en base a la tasa BSR.

FQCGBP/USD	Relación de cambio entre dos monedas
FQC250USD/EUR	Conversión de un importe de una moneda a otra
FQC50000JPY/NUC	Conversión de un importe a NUC's
FRC7/KES	7 número de línea desde el FQD y KES la moneda en la que queremos la tarifa

CAMBIOS EN EL FQD

Si quieres cambiar la compañía en la última respuesta de FQD recibida, en lugar de escribir completamente la transacción, haz **FQDC/AVY**.

Si lo que deseas cambiar es la fecha o la cabina, las transacciones serían **FQDC/D11NOV** y **FQDC/KY** respectivamente.

Con **FQDC/R,U** podrás solicitar tarifas negociadas. Como ves, es bastante sencillo. Añade a la entrada FQDC/ cualquier parámetro/s de búsqueda que utilices en un FQD. Y, si hay más de uno, sepáralo por barras "/".

5.3. RESERVA Y ELEMENTOS OBLIGATORIOS DE UN PNR

Un PNR es el registro que contiene los datos de la reserva del pasajero y toda la información relacionada con su viaje. Hay dos tipos de PNR's: uno es el individual (1 a 9 pax), y otro de grupo (9 a 99 pax).

El PNR está compuesto de 3 tipos de elementos:

- Obligatorios
- Opcionales
- Automáticos (ingresados por el sistema)

Los obligatorios son: Nombre, Itinerario, Teléfono, Elemento Ticket, Recibido de (NM, SS, AP, TK, RF).

Los Opcionales son: OSI, SSR, OP, RM, RC, RIR.

Los ingresados por el sistema: SSR para INF o CHD, RP, RH, RL.

VENTA DE SEGMENTOS — CREACIÓN DE UN ITINERARIO (SS)

El itinerario está compuesto por los segmentos aéreos, reservas de hotel, coches, trenes, cruceros, etc., que utilizará el pasajero durante su viaje.

SS1K1	Vende un espacio en clase K de la línea de referencia 1 (desde un despliegue AN/SN)
SS1K1*11	Vende 1 espacio clase K línea 1 regreso de la 11 (desde un despliegue de doble par de ciudades)
SS2K2/PE	Reserva 2 espacios en lista de espera, en clase K de la línea 2

Donde: **SS** comando para vender segmento aéreo · **M** clase de servicio · **1** cantidad de pasajeros.

Existe también una forma larga de vender un vuelo: **SSAA2110M15AUGLIMMIA1**, donde: **SS** comando · **AA2110** código de aerolínea y número de vuelo · **M** clase de servicio · **15AUG** fecha de viaje · **LIMMIA** ruta · **1** cantidad de pasajeros.

NOMBRE (NM)

Formatos para ingresar nombres:

NM1SANTANA/JULIA MRS	Ingresar un nombre
NM2PEREZ/MARIA MRS/ALBA MS	Ingresar 2 nombres con mismo apellido
NM1RODRIGUEZ/PABLO (CHD/12MAY07)	Ingresar un nombre de niño
NM1DENIZ/CARLOTA (INFISABEL/10JUL16)	Adulto con bebé mismo apellido

NM1LOPEZ/DAVID(INFRDRIGUEZ Adulto y bebé con distinto apellido
/LUIS/20JUL16)

Recomendaciones para el campo de nombre:

- 1 La letra Ñ se reemplaza por la letra N
- 2 Los apellidos y nombres compuestos se deben ingresar sin espacios (ejemplo: NM1RODRIGUEZDEVERAPEREREZ/JULIO MR)
- 3 No se ingresa ningún tipo de carácter (guión, apóstrofe, acentos)
- 4 Se debe ingresar la fecha de nacimiento tanto para los niños como para los infantes
- 5 Debe ingresar los nombres tal cual aparecen en el documento de identidad
- 6 Tomar en cuenta que los cambios de nombre están restringidos por la mayoría de aerolíneas

ELEMENTOS INGRESADOS POR EL SISTEMA

Llamados elementos automáticos, los cuales son ingresados directamente por el sistema, tales como: la responsabilidad de reserva y colas, iniciales y tipo de acceso del agente, fecha y hora de creación de la reservación, el SSR que se genera cuando existe un niño o infante, el récord localizador de la reserva de Amadeus, entre otros.

```
RP/LIMPE31XX/LIMPE31XX      GM/SU 26DEC08/1445Z  3GTQPL
1. CALLE/WILBER 2.CALLE/THAIS (CHD/7JAN07)
3. CASTRO/ELIZABETH
4 LP 394 Q 15JAN 4 CUZLIM HK3 1300 1420 15JAN E LA/HZ4NJ
5 APE KOALATRAVELPE@YAH00.COM
6 TK 0K11DEC/LIMPE31KY//ETLP
7 SSR CHLD LP HK1 07JAN07/P2
```

TELÉFONO DE CONTACTO (AP)

AP 928123456 Ingresar un teléfono de contacto

AP LPA 928123456 - B A (agencia) / B (oficina) / M (móvil) / F (fax) / H (casa)

APE-diego@hotmail.com Ingresar una dirección de e-mail

ELEMENTO TICKET (TK)

TKOK Ingresar elemento ticket

TKTL15AUG Ingresar time limit para una fecha

TKXL15AUG Ingresar un plazo (fecha) con opción a cancelación automática

TKXL15AGU/1200 Ingresar un plazo (fecha y hora) con opción a cancelación automática

ELEMENTO RECIBIDO DE (RF)

RFMARIA Ingresar nombre o iniciales del agente que crea o modifica la reserva

CIERRE DE RESERVA (ER – ET)

En la creación de un PNR el orden en que se ingresen los elementos obligatorios no importa; pero sí deben estar presentes todos ellos para poder cerrar la transacción y obtener un récord localizador de reserva. Para cerrar el PNR y obtener un código de reserva se puede utilizar:

ET Cierra la transacción y cierra el PNR

ER Cierra la transacción y reabre el PNR

El sistema generará el código de reserva (récord localizador) que en Amadeus está compuesto de 6 caracteres alfanuméricos.

RECUPERACIÓN DE UN PNR (RT)

Un PNR, una vez creado, puede ser recuperado tanto haciendo referencia al apellido del pasajero o al código de reserva generado por el sistema. Ejemplos:

RTXY4CD3 Recupera el PNR por récord localizador

RT/ALVAREZ Recupera el PNR por apellido de pasajero

RT/ALVA/MARIA	Recupera el PNR por apellido y nombre del pasajero
RT/11JUL -PEREZ	Recupera por fecha de viaje y apellido
RT/A	Recuperar por inicial de apellido
RT3	Recuperar PNR desde un listado (3 = número de línea)
RT0	Volver a la lista completa

Un PNR permanecerá en Amadeus desde el día en que se crea hasta 3 días después de la fecha del último segmento activo (auto, hotel, vuelo).

LOCALIZADOR DE LA COMPAÑÍA AÉREA

Cuando en Amadeus se genera un código de reserva, el mismo debe estar enlazado al código de la reserva generado en el sistema de inventario de la aerolínea. Dicho código se puede visualizar en el PNR o realizando la entrada RLR:

```
--- RLR ---
RP/CBBXB11SS/CBBXB11SS          CC/SU  16MAR08/1526Z    4AMRT9
1.0BLITAS/PAMELA MS
2  5L 137 B 02APR 3 CBBVVI HK1  2100 2145  02APR   5L/IZBTLX
3  5L 757 V 02APR 3 VVIMIA HK1  2345 0610  03APR   5L/IZBTLX
```

De igual forma, con ciertas aerolíneas, se puede desde Amadeus acceder y ver la reserva en el formato de la aerolínea haciendo la entrada **1XXRTABCDEF**, reemplazando XX con el código de la aerolínea y ABCDEF con el récord de su sistema.

MODIFICACIONES AL PNR

Todo elemento en un PNR puede ser cancelado o modificado. Toda modificación quedará registrada en la historia del PNR.

CANCELACIÓN DE ELEMENTOS (XE)

Formato para cancelar un elemento de un PNR:

XE# Reemplazará el símbolo # por el número de elemento a ser eliminado

Formato para eliminar ciertos elementos o un rango de elementos:

XE5, 7 Eliminar elementos 5 y 7

XE6-9 Eliminar elementos del 6 al 9

Formato para cancelar a un pasajero:

XE# Reemplazará el símbolo # por el número del pasajero a ser eliminado

El sistema automáticamente reduce los espacios y cancela todos los elementos asociados a ese pasajero.

Nota importante

No se deben hacer splits — dividir la reserva con la finalidad de cancelar a un pasajero.

CANCELACIÓN DE TODO EL ITINERARIO (XI)

Formato para cancelar un PNR: **XI** y cerrar con **ET**. El sistema retiene el nombre del pasajero, el elemento ticket y el elemento de contacto; los demás elementos son eliminados, pero se mantiene un registro histórico de los mismos.

MODIFICACIÓN DE NOMBRE (NU)

El campo del nombre puede ser modificado únicamente con previa autorización de la aerolínea. Un cambio de nombre puede generar la cancelación de la reserva en caso de no haber consultado previamente a la aerolínea.

Formato para modificar nombre *sin alterar* elementos asociados al mismo:

NU1/MARIELLA MRS Actualiza el nombre del pasajero

NU1/1LOPEZ/JUAN MR Actualiza el apellido y nombre del pasajero

Formato para modificar nombre *cancelando* los elementos asociados al mismo:

2/MARIA MRS Actualiza el nombre del pasajero

2/1LOPEZ/JUAN MR Actualiza el nombre y apellido del pasajero

Formatos para modificar el tipo de pasajero:

1/(CHD/12JUL04) Convierte pasajero de adulto a niño

1/ Elimina el calificativo de CHD y convierte en adulto

Formatos para añadir o quitar a un bebé (asociar/desasociar bebé):

1/(INF/ANA/12MAY07) Aumenta (asocia) un infante con mismo apellido

1/(INFLAZO/ANA/12MAY07) Aumenta (asocia) un infante con nombre y apellido

1/ Elimina (desasocia) el infante del adulto

Formatos para añadir la fecha de nacimiento para tarifas senior, joven o estudiante: **1/(IDDOB18MAY94)**

Recomendación

Verificación previa — Toda modificación en el campo del nombre debe ser verificada previamente con la aerolínea, antes de ser procesada.

MODIFICACIONES DE SEGMENTOS AÉREOS

Podemos aumentar o disminuir espacios en una venta siempre y cuando estemos en el proceso de creación de la reserva.

Ejemplo: después de haber ingresado los nombres de los pasajeros, vendimos por error un solo espacio cuando en realidad son 3 pasajeros (PNR no homogéneo):

```
*** NHP ***
RP/LIM1A0980/
1. JACKSON/LOIS MR 2. JACKSON/LANA MS 3. JACKSON/CLARK MR
4 LA2514 Y 15MAY 5 LIMMIA DK1 0020 0705 15MAY E 0 763 M
OPERATED BY SUBSIDIARY/FRANCHISE
SEE RTSVC
```

Para modificar la cantidad de espacios realizamos la entrada:

4/3 4 = número de segmento a modificar y 3 = número correcto de espacios a reservar

4/P1, 2 Aumentar o disminuir pax. En caso de que no queden más plazas se identifican los pax con los segmentos de vuelo (XE3) y luego se cancela de forma directa el pax que no queremos

MODIFICACIONES DE FECHAS Y CLASES (SB)

También se puede modificar fechas y clases de un segmento utilizando el comando **SB**:

SBM4 Cambia a clase M el segmento 4

SBK Cambia todo el itinerario a clase K

SB15FEB3 Cambia al 15 de febrero el segmento 3

SBK10FEB4 Cambia a clase K y al 10 de febrero el segmento 4

MODIFICACIÓN DE CÓDIGOS DE AVISO A CÓDIGOS DE STATUS

Cuando se ha hecho una solicitud de asientos, comidas o un segmento ha sufrido algún cambio, la aerolínea envía un mensaje de aviso, el mismo que debe ser modificado para dejar los segmentos o servicios en el estado que corresponden.

```
--- TST RLR RLP ---
RP/LIMPE31ZA/LIMPE31ZA PI/RC 18MAR08/1621Z 32RMUL
1. CHAPMAN/LUIS MR 2. MALLQUI/MILA MRS
3 LP 605 N 19APR 6 LIMGRU UN2 0135 0825 19APR E LA/HHKET
4 LP 765 N 19APR 6 LIMGRU TK2 0135 0825 19APR E LA/HHKET
```

4/HK Modifica el segmento 4 a estado HK

Cuando existen varios segmentos que necesitan ajuste, una manera rápida de actualizarlos es recibir (RF xxx) y cerrar la transacción con **ERK** en lugar de **ER**.

COPIA DE PNR (RRN)

Esta función nos permite crear una o más copias de un PNR. Para realizar la copia del PNR se debe haber recuperado en la pantalla el PNR original:

RRI	Copia únicamente el itinerario (segmentos aéreos)
RRN	Copia además del itinerario otros elementos (AP, RM)
RRN/3	Realiza una copia para 3 pasajeros

Si los espacios están disponibles, el sistema vende los espacios nuevos y cierra el PNR original dejando el nuevo PNR listo para ingresar el resto de elementos.

IGNORAR PNR O TRANSACCIÓN (IG – IR)

Si *no tenemos localizador* y no queremos realizar la reserva por algún motivo simplemente introduciendo **IG**, ignoraremos y cancelaremos la reserva.

Sin embargo, si estamos *dentro de una reserva* que ya tenemos localizador, la cual acabamos de abrir y no queremos que nos incluya la última transacción o transacciones realizadas, la podremos dejar como estaba de forma original introduciendo **IR**.

SPLIT DE PNR (SP)

Esta función permite la división y separación de uno o más pasajeros de un PNR. Es importante indicar que se trata de una transacción delicada. Se suele utilizar en tarifaciones de PNR que dan distintas opciones de clase.

Los pasos para realizar un SPLIT son:

- 1 Abrir el récord a ser dividido — **RTABDCEF**
- 2 Separar al pasajero — **SP1** (1 = nro. de pax que se separa)
- 3 Recibir — **RFSANTIAGO**
- 4 Cerrar y crear archivo — **EF** (End File)
- 5 Recibir — **RFSANTIAGO**
- 6 Cerrar — **ET**

El sistema separará a los pasajeros y se generará el código de reserva del pasajero o pasajeros separados, manteniendo el enlace. Siempre aparecerá en la reserva un elemento SP donde se indica el localizador del PNR con el que va enlazado.

HISTORIA DEL PNR (RH)

Todo PNR en Amadeus está enlazado a un registro histórico. La historia guarda el registro de todas las transacciones realizadas en el PNR desde su creación.

Aquí encontraremos segmentos, recibidos, identificadores de oficinas responsables, firmas de agentes, hora y fecha de creación del PNR y de cada cambio realizado.

La historia del PNR cuenta con las siguientes características:

- Secuencia numérica por cada modificación, así el despliegue es de fácil lectura
- Código histórico de 2 letras precediendo a cada elemento histórico
- El despliegue se lee de arriba hacia abajo

Un PNR permanecerá en Amadeus desde el día en que se crea hasta 3 días después de la fecha del último segmento activo (auto, hotel, vuelo). Las entradas para desplegar una historia pueden ser:

RH	Despliega toda la historia
RHA	Despliega solo segmentos aéreos
RHN	Despliega información sobre los campos de nombre
RHS4	Despliega información por segmento específico
RHQ	Despliega información sobre queues

SEGMENTOS DE INFORMACIÓN (SI)

Sirven para dar continuidad a un itinerario:

SIARNK	Arrival not known (surface): segmento de la llegada desconocido
SIARNK15MA	Segmento de arribo desconocido con una fecha de referencia

SEGMENTOS ABIERTOS (SO)

SOAAYUIOMIA	No tiene fecha definida de viaje
SOAAY15NOVLPBTJA	No tiene horario definido de vuelo

PNR CLAIM (RO)

Esta función sirve para asumir la responsabilidad de una reserva que fue creada fuera del sistema. Para verificar si la aerolínea soporta esta función se debe consultar **GGPCA** y el código de la aerolínea. El campo correspondiente deberá mostrar Y (yes) para poder realizar el claim.

Campo	Valor
PASSIVE SEGMENT	Y
SERVICE SEGMENT	—
PASSIVE NOTIFY	—
DELETE SEGMENT	Y
PNR CLAIM	Y
TICKETLESS	—

Formato para realizar el claim:

ROXXABCDEF

RO	Formato obligatorio
XX	Código de la aerolínea
ABCDEF	Récord de la aerolínea

Luego de esta entrada, el sistema mostrará el PNR en el formato de la aerolínea. Para culminar el proceso del claim se deberá ingresar el comando ER para que el PNR quede asegurado en Amadeus.

CAMBIO DE RESPONSABILIDAD (RP)

Un RP es el código identificativo de nuestra oficina y además identifica la posesión de todas las reservas que realicemos. En algún momento nos pueden solicitar que traspasemos la reserva a otra entidad. Esta acción se realiza siempre con la reserva solicitada abierta:

RP/TCI21545

De esta manera perderemos la responsabilidad de la reserva, y no podremos volver a recuperarla si es una entidad que no pertenece a la nuestra.

5.4. ELEMENTOS OPCIONALES DE UN PNR

Son elementos que como su nombre lo indica, pueden o no ser utilizados para la creación de un PNR:

OSI — OTHER SPECIAL INFORMATION (OS)

Es un elemento que sirve para generar un mensaje a la línea (o líneas) aérea involucradas en el itinerario del pasajero. Dicho mensaje no requiere respuesta por parte de la misma. El texto es libre a partir de la transacción, e incluye hasta 62 caracteres como máximo. Un ejemplo de ello sería:

OS IB CT TCI ANGEL MARTINEZ
48965742G 670-987321
C/CASTILLO 15/P1

OS UX VIP TELEFONICA
PRESIDENTE/P1

Siempre se inicia colocando la transacción OS, y código de la compañía al que va dirigido.

OPTION (OP)

Este elemento es de gran utilidad ya que nos sirve como agenda para recordarnos temas de importancia a manejar sobre una reserva. El elemento OP colocará el PNR en la cola 3 para su revisión.

OP23MAY/ENVIAR NUEVA
COTIZACION

OP15FEB/VERIFICAR
VENCIMIENTO DE PASAPORTE

El campo opciones nos permite hasta 40 caracteres y nos ahorra tener papeles en la mesa de trabajo.

Se deben emitir los billetes y posteriormente imprimir o enviar el itinerario a sus clientes, garantizando de esta forma que el pasajero recibe la información con el resultado de la consulta.

4.6. TARIFAS

CARGA DE TARIFA (FXP)

La carga de tarifa se realiza en el momento que queremos observar la tarifa y sus condiciones, según la reserva que hemos realizado anteriormente, es decir, los vuelos que tengamos reservados en el PNR.

Cuando cargamos la tarifa se nos crea una máscara o imagen de billete (**TST** — Transitional Stored Ticket) que será la parte más importante del billete, formando la matriz de nuestra reserva y en él aparecerán todos los datos que nos van a interesar que se encuentren incluidos.

Se aplican las siguientes condiciones:

- Cuando una sola tarifa es aplicable para un itinerario, el sistema despliega la imagen del ticket, y si se usa la transacción FXP almacena la tarifa en un TST
- Cuando en el PNR hay un solo pasajero, el sistema despliega la imagen del ticket
- Cuando hay varios pasajeros, el sistema despliega la lista de pasajeros y los datos de las tarifas
- Una tarifa propuesta por el sistema no es válida hasta que se efectúe el fin de transacción (ET, ER)
- El enlace con la base de datos de tarifas de Amadeus tiene un límite de tres minutos. Si se permanece inactivo por más de tres minutos, se pierde el enlace. En este caso, se debe volver a ingresar la transacción de cotización

ENTRADA	EXPLICACIÓN
FXX/P 4 · FXP/P 4	Cotizar el itinerario para el pasajero 4 solamente
FXX/P 1,3,5 · FXP/P 1,3,5	Cotizar el itinerario para los pasajeros 1, 3 y 5
FXX/P 3-5 · FXP/P 3-5	Cotizar el itinerario para los pasajeros 3 al 5
FXP /S 2X /S4X · FXX o FXP/S 2X, 4X	Indicando puntos de conexión. Ej: los segmentos 2 y 4 son puntos de conexión, no-stopover o transfer (*)
FXP/S 3-4 · FXX/S 3-4	Cotización de segmentos específicos. Ej: segmentos 3 al 4
FXP/OPEN	Cotización del segmento de retorno como open, cuando es idéntico al segmento de ida
FXX/R CH*IN	Indicando tipos de descuento
FXP/ R,LON.ASU	Indicando que el punto de venta es LON y el de emisión ASU

INFORMACIÓN DE TARIFA (FXX)

La transacción **FXX** sólo informa del importe y condiciones de la tarifa de la reserva.

ENTRADA	SE UTILIZA PARA	CREA TST
FXX	Cotización de itinerario	No
FXP	Cotización de itinerario	Sí

SELECCIÓN DE TARIFA (FXT)

En ocasiones, y debido a que más de una tarifa es aplicable, el sistema despliega una lista de tarifas a partir de la cual se puede elegir la correcta. Para seleccionar la tarifa de la línea 2, ingrese: **FXT 2**. Respuesta del sistema:

```
FXP
* FARE BASIS * DISC * PSGR * FARE * MSG *T
01 B2+B26 * * P1 * 2003.70 * *Y
02 BE90CB * * P1 * 1433.60 * *Y
>
PAGE 1/ 1
```

Si el PNR contiene más de un pasajero, se tiene que asociar los pasajeros a la entrada FXT. Ejemplo:

```
FXP
* FARE BASIS * DISC * PSGR * FARE * MSG *T
01 F * * P1-5 * 928.40 * *Y
02 C * * P1-5 * 694.70 * *Y
03 Y2SA * * P1-5 * 581.95 * *Y
04 Y2A * * P1-5 * 403.60 * *Y
```

Para especificar que se desea seleccionar y almacenar la misma tarifa para todos los pasajeros, ingrese: **FXT 4/P1-5**

BÚSQUEDA DE MEJOR TARIFA (FXB)

Las transacciones de búsqueda de una tarifa más económica, conocidas como transacciones de "Best Buy", permiten cotizar un PNR con la tarifa más baja disponible para un itinerario que ya ha sido reservado.

El sistema verifica si existen tarifas más bajas, la disponibilidad de clases de reserva más económicas. Verifica, también, las condiciones de la regla, tal como los requisitos de compra anticipada, y mínimo y máximo de estadía. El sistema propone sólo las tarifas aplicables al itinerario y al tipo o tipos de pasajeros reservados en el PNR.

FXB: el sistema busca la tarifa más económica disponible, efectúa el cambio automático de clase/s, y almacena la tarifa en un TST, *eliminando las clases reservadas originariamente*. El mensaje NO REBOOKING REQUIRED FOR LOWEST FARE significa que no se necesita efectuar un cambio de clase para obtener la tarifa más baja posible: la clase reservada ya corresponde a la tarifa más baja aplicable al itinerario.

6. EMISIÓN, ASISTENCIA EN EL VUELO Y COLAS

GESTIÓN DE EMD — REEMBOLSOS, REVALIDACIONES Y REEMISIONES

Operación	Detalle
Reembolsos	El reembolso (si la línea aérea lo permite) se hace igual que el del billete electrónico: TRF (para más información, HE TRF)
Revalidaciones	No es posible revalidar los EMD's
Reemisiones	Si la línea aérea lo permite, es posible reemitir un EMD: de EMD a EMD, de EMD a ETKT, de EMD a VMCO, de ETKT a EMD y de VMCO a EMD. El TSM-P debe estar en modo reemisión (TMI/EXCH)
Reimpresiones	Los EMD's se pueden reimprimir con la siguiente transacción: EMR (para más información, HE EMR)

RESERVA DE ASIENTOS (SM)

Reservar asientos en Amadeus es muy sencillo, una vez realizada la reserva con localizador y estando las plazas confirmadas (HK). Para más información: HE ST / HE SM.

SM3

Solicita el despliegue del mapa de asientos del segmento 3 de vuelo. Este formato desplegará un mapa de asientos mejorado

Luego escogemos con el mouse los asientos que deseamos reservar y damos enter o clic en el botón de **Enviar**. El sistema generará un elemento SSR con los números de asientos que será enviado a la aerolínea.

Nota

Mapas horizontales — Este mapa de asientos solo se procesa con mapas de asientos publicados horizontalmente. Si la aerolínea publica verticalmente, este mapa no será desplegado y se procesará de manera manual.

ST/23B

Solicita el asiento 23B

ST/23AB

Solicita asientos continuos en una misma fila

ST/2B/P1

Solicita un asiento específico para un pasajero determinado

ST/3C/S4

Solicita un asiento específico para un segmento determinado

SSR RQST UX HN1 TFNBCN/27F,P1/S2

RESERVA DE MENOR NO ACOMPAÑADO (SR)

El menor no acompañado es aquel niño entre 5 y 12 años sin cumplir, que viaja completamente solo, sin compañía de un adulto. En algunas compañías este requerimiento se realiza incluso hasta los 14 años.

Puede suponer un mayor importe en el precio del billete. Los servicios que conlleva son: recogerlo en facturación, llevarlo hasta el avión, servicio y asiento especial en vuelo, y entrega del menor en el aeropuerto de destino a la persona que se haya indicado anteriormente.

Es necesario introducir los datos a través de la transacción OSI, con los datos de la persona que lo entrega: nombre, DNI, teléfono y dirección, a su vez también los mismos datos de la persona que lo recogerá en el aeropuerto de destino. La introducción de todos los datos se realiza de la siguiente manera:

- 1 **NM1SANTANAHERNANDEZ/MARIA (CHD/12MAR06)** — Introducción del nombre del menor
- 2 **SS1Y1/UM9** — Solicitud de plaza después del SN/AN y creación del SR del menor
- 3 **OS NT/CT TCI NOMBRE DNI TELEFONO DIRECCION** — Introducción del OSI de origen
- 4 **OS NT/CT TCI NOMBRE DNI TELEFONO DIRECCION** — Introducción del OSI de destino

ANIMAL EN CABINA (PETC) / ANIMAL EN BODEGA (AVIH)

El sistema confirmará automáticamente estas peticiones.

SR AVIH-DOG 20KGS 100x80x70/S4/P1

Reserva de AVIH — más de 8 kg, transporte en bodega. Es necesario especificar las medidas del transportín largo x ancho x alto

SR PETC-CAT 2KGS/S2/P1

Reserva de PETC — peso máximo permitido 8 kg. Medidas del transportín 45 ancho x 30 alto x 25 profundidad

Los animales domésticos, tales como perros, gatos y pájaros, etc., que cumplan con las limitaciones legales y de documentación, pueden ser aceptados como equipaje en bodega o en cabina de pasaje, siendo en todo caso obligatorio tasar los mismos con la tarifa de exceso de equipaje.

La entrada de animales, en la mayoría de los países, está estrictamente reglamentada por las autoridades sanitarias. Los requisitos que exige cada país se consultarán en:

TIMATIC - TIDFT/XXX/CS/PE

El embalaje será provisto por el propio pasajero y reunirá los siguientes requisitos:

- Resistencia y seguridad
- Comodidad para la talla del animal
- Ventilación
- Cierre de seguridad

- Fondo impermeable

De no reunir estas condiciones, será rechazado. En caso de que se trate de animales de reducido tamaño o peso, tales como pájaros, gatos, perros pequeños, etc., podrá admitirse que varios de la misma especie compartan un mismo contenedor, siempre que el peso total no supere el establecido. Para pájaros, además, la jaula no podrá abrirse durante el viaje y los recipientes para comida no deberán derramarse en la jaula e irá siempre cubierta.

Desplazamientos entre estados miembros de la Unión Europea: los animales deberán ir acompañados de un pasaporte donde figure que:

- Llevar incorporado un microchip identificativo que concuerde con el número del pasaporte veterinario
- Han sido objeto de una vacunación o revacunación antirrábica

Los cachorros menores de tres meses que todavía no hayan sido vacunados podrán viajar siempre que dispongan de este pasaporte.

RESERVA DE SILLA DE RUEDAS

WCHR-ANCIANO/P3	Silla de ruedas hasta la rampa (WCHR)
WCHS-ESGUINCE/P2	Silla de ruedas hasta los escalones (WCHS)
WCHC MEDA-DIAGNOSTICO/P2	Silla de ruedas butaca de cabina (WCHC)

Aparte de las tres sillas más usuales, también existen las sillas de ruedas con batería seca (WCBD) o las sillas de ruedas con batería húmeda (WCBW). Los pasajeros que las utilizan, dependiendo de la normativa, deberán o no facturar la silla en el mostrador y trasladarse a otra de la compañía. Por último, las sillas de ruedas a bordo (WCOB) son útiles para cuando el pasajero necesite desplazarse dentro del avión.

No todas las compañías están preparadas para trabajar con todos los tipos de sillas, y hay que tener en cuenta que dependiendo de la razón por la que se use la silla de ruedas se puede tener que solicitar a la aerolínea otros servicios como puede ser oxígeno, etc. Cuando os surjan dudas, lo recomendable es poneros en contacto con los servicios de soporte de la aerolínea para estar seguros del procedimiento a seguir en cada caso.

Una vez escrita la solicitud, grabamos y cerramos con ER o ET y esperamos la confirmación del servicio consultando la reserva con IR (KK para confirmado, UC/UN para no disponible).

Recuerda que las confirmaciones y denegaciones llegan por el servicio de colas (cola 1, categoría 6). Aceptamos la confirmación o denegación (ETK o ERK).

RESERVA DE ASIENTO EXTRA (EXST)

Se solicita asiento extra para comodidad del pasajero, por padecer alguna condición física especial. Hay que reservar dos plazas, una para el pasajero y otra para el extra seat. El elemento del nombre se crea así: **NM2LOPEZ/RAMON(ID EXST)/EXST**. Se crea un elemento SR EXST con un texto especificando el motivo del extra seat: **SR EXST — PROBLEMAS DE MOVILIDAD/S3/P1**. El PNR se cierra con QE//0 para que se sitúe el PNR en la oficina que tenga que tomar la acción.

RESERVA DE EQUIPAJE EN CABINA (CBBG)

A petición del pasajero se puede realizar la reserva de un asiento opcional para transportar en cabina equipajes frágiles y objetos de valor, tales como instrumentos musicales, obras de arte, etc. Se reservan dos asientos, uno para el pasajero y el adicional. El campo del nombre, con el siguiente formato: **NM2HERNANDEZ/JUAN/CBBG**. Se crea un SR CBBG incluyendo un texto para identificar el equipaje: **SR CBBG-CELLO/S3/P1**.

RESERVA DE CUNA EN CABINA (BSCT)

Es posible solicitar cuna a bordo para bebés hasta 8 meses, siempre que el avión ofrezca este servicio. Añadir a la reserva un elemento SR BSCT, asignado al segmento y al pasajero adulto que lleva al bebé.

PASAJERO FRECUENTE — FREQUENT FLYER (FF)

El pasajero frecuente es aquel que, como su misma palabra indica, suele volar con regularidad en una misma compañía aérea, ha obtenido previamente una tarjeta de pasajero frecuente y dispone de una serie de condiciones y ventajas para volar, entre ellas tenemos: puntos para acumular y obtener vuelos gratis o reducción de costo, zonas vip en los aeropuertos, acomodación en el vuelo diferenciado como los upgrade, servicios en vuelo con mejoras, etc.

Este pasajero a veces dispone de varias tarjetas de diferentes compañías y las aplica en su viaje para obtener los beneficios anteriormente dichos, pero si quiere redimir los puntos solo lo podrá hacer dirigiéndose a la propia compañía de la tarjeta.

La transacción es **FFAXX1234567**, donde: **FF** es el indicativo de Frequent Flyer · **A** creamos el nombre y el SR del pasajero frecuente para crear posteriormente el PNR · **1234567** es el número de tarjeta de pasajero frecuente.

Las transacciones más frecuentes son las siguientes:

FFD IB-4020563	Información del pasajero frecuente sin crear PNR
FFN UX-1547892	Introducción del pasajero frecuente con PNR creado
FFA NT-4589672	Creación del nombre y SR del pasajero frecuente para posteriormente crear el PNR

Recordatorio

Antes de emitir — La introducción de la transacción del pasajero frecuente se debe realizar antes de la emisión del billete para su efectividad.

5.11. COLAS

Las **QUEUES** o Colas en Amadeus las podemos definir como correspondencia con todos los proveedores que posee el sistema, como por ejemplo las compañías aéreas o cualquier noticia y anuncios que nos quieran publicitar.

QT Introducción al sistema de colas

```
PF24 REQUEST UMSG
1310 10APR
QUEUE...TCIHC2124.....Q/TTL...ADDS...LQC...IW
Q 0.GENERAL.....
.....C 0.... 3. 3. 0. 0
Q 1.CONFO .....
....SPCL SVC ...C 6.D1. 4. 4. 0. 0
.....C 6.D4. 3. 3. 0. 0
Q 3.OPTION .....
.....C 0.... 2. 2. 0. 0
Q 4.RPCHNG .....
.....C 0.... 2. 2. 0. 0
Q 8.TKTG .....
....TIME LIMIT...C 1.D1. 7. 7. 0. 0
Q12.XTL .....
.....C 0.... 1. 1. 0. 0
```

Para interpretación de TTL, ADDS, LQC, IW: HE QTQ. Después de realizar esta transacción tenemos que tratar las colas según su categoría y rango. A continuación añadiremos los significados de cada una de las colas, de cada categoría y de cada rango.

VERIFICACIÓN DE LAS ÁREAS

Entrada	Explicación
QTQ	Verificación de todas las áreas de queues de la propia oficina
QT	Chequear las áreas de queues que contengan PNR's, mensajes por trabajar
QCR	Resetear (limpiar) las áreas de los queues después del último conteo
QC01	Verificar (conteo) cuántos PNR's tiene un queue determinado
QC01CA	Verificar las categorías y rangos del queue 01 por trabajar
QC01CE	Verificar todas las categorías y rangos del queue 01

ACCESO

Entrada	Explicación
QS01	Trabajar el 01 general de PNR's
QS01C0D1	Igual a la anterior, categoría 0 y rango específico 1
QS97	Trabajar los mensajes generales del área del queue 97
QS97C01D01	Trabajar el queue 97, la categoría 1, rango 1

Las QUEUES en Amadeus tienen todas un título genérico que se visualiza en el contador (QT). Ej: Q1 CONFO — Respuestas a solicitudes de vuelos o servicios. Cada queue está subdivida en categorías. El título de cada categoría determina específicamente la naturaleza del contenido de ciertas queues (múltiples), pueden ser clasificadas por prioridad de tratamiento o "date range", lo cual define la urgencia de la misma: D1 = hoy + 2 días · D2 = hoy + 3 a 5 días · D3 = hoy + 6 a 8 días · D4 = hoy + 9 días o más.

Las queues más usadas son:

Queue	Explicación
DLY/DAT	Demorados para ser trabajados en otra fecha
DLY/TIM	Demorados para ser trabajados a una hora determinada
Q94. MSG-CP	Mensajes de Customer Profile — sin definición
Q96. MSG-PDR	Mensajes (PNR's) de fechas pasadas
Q97. MESSAGE	Mensajes generales (circulares)
Q0. GENERAL	General de PNR's
Q1. CONFO	Confirmaciones de Lista de Espera
Q3. OPTION	PNR's con elementos OP
Q4. RPCHNG	PNR's con Cambio de Responsabilidad
Q7. SKEDCHG	Cambios de itinerarios
Q8. KTKG	Cuando en el elemento TK se coloca una fecha determinada
Q9. QA CTRL	Cuando a un PNR el sistema le cambia la responsabilidad automáticamente
Q12. XTL	PNR's con Tiempo Límite vencido
Q23. RQR	Cuando un PNR tiene un segmento HN, y aún no se recibe respuesta
Q80. PTA	Para Prepagados
Q87. GRPS	Para Grupos

Este acceso a colas lo realizamos con la transacción QS + categoría C + rango D, siempre definiendo en cada apartado el número que observemos detrás de cada uno de ellos:

QS0C0 En la cola general 0, visualizar la categoría 0

QS8C1D1 En la cola de tiempos límites 8, visualizar la categoría 1 del rango 1

Una vez obtenida la primera cola, podemos tener más detrás, por lo que hay que tratarlas; para ello podemos, una vez visualizada, pasar la cola al final del contador, anular, ignorar el sistema de colas, etc., como tenemos en los siguientes ejemplos:

QD Visualiza la cola y la pasa al final del contador

QN Visualiza la cola y la anula del contador

QI Pasa la cola al final del contador e ignora el sistema de colas

QF Finaliza el PNR y sale del sistema de colas

ETK Trabaja el estado HL – KL – HK, finaliza la reserva y la cierra (pero continúa en el sistema de colas)

En este apartado del estatus de códigos de respuesta de colas nos tenemos que detener para su tratamiento:

Código de respuesta	Se transforma en
KK, KL	HK — ejemplo: 4/HK
US, UU	HL — ejemplo: 4/HL
TK, TL	HL — ejemplo: 4/HL
TN	HN — ejemplo: 4/HN
UC, UN, NO	DL — ejemplo: 4/DL

Otro de los elementos importantes es el envío de colas: podemos enviar mensajes a otros o a nosotros mismos, como en el siguiente ejemplo:

```
QE/TCII12190/0
TEXTO LIBRE
AL FINAL//

QE/TCII12190/0
HOLA, TE PASO EL LOCATA XWE12T PARA EMISION, NO TE OLVIDES DE
AÑADIR LA FORMA DE PAGO EN TARJETA VISA//
```

Al finalizar el día debemos dejar nuestros contadores de cola vacíos, por lo que la última persona que las saque debe realizar la siguiente transacción:

QCR Deja vacíos los contadores de colas

¿Necesitás repasar algo más?

Reservas y tarifas — Consultá los comandos AN, SN, FQD y FXP explicados en este manual.

PNR — NM, SS, AP, TK y RF son los elementos obligatorios para cerrar cualquier reserva.

Colas — QT, QS y QD son la base para trabajar la bandeja de entrada de Amadeus a diario.