

## Política para el uso adecuado de los sistemas de Distribución

### Conceptos Generales

#### ¿Qué es un Booking?

Es la reservación de un segmento que corresponde a un origen y destino, el cual es realizado a través de un GDS o sistema propio de una aerolínea.

#### ¿Qué son los Cargos de los Sistemas Globales de Distribución GDS?

Son los valores cobrados por los GDS a la aerolínea y que la aerolínea debe pagar cada vez que un usuario de un GDS reserva, cancela o modifica un booking o un segmento.

#### ¿Qué es un Booking o Segmento Improductivo?

Es aquel que no genera ningún ingreso a la aerolínea, por el contrario genera un costo adicional y/o bloqueo de sillas.

#### ¿Cuáles son los tipos de prácticas improductivas?

1. Segmentos Pendientes de Cancelación (HX)
2. Churning
3. Duplicados
4. Segmentos Pasivos
5. Nombres Ficticios
6. Boletos Ficticios y No shows por boletos ficticios
7. Listas de Espera
8. Abuso de Segmentos Casados
9. Sobreventas en Clases Cerradas

Además, Avianca realiza análisis de productividad a las agencias de viajes:

1. Productividad de Agencias de Viajes
2. Reactivación de acceso a inventario de la aerolínea

### 1. Segmentos Pendientes de Cancelación (HX)

Se realiza auditorías a agencias de viajes que no eliminen los segmentos cancelados por la aerolínea.

Se realizará un cargo de USD **\$20 por segmento/pasajero** a las reservas con status **UC, UN, US, NO, HX**, sobre los segmentos en los cuales las agencias no hayan tomado acción en los queues respectivos y que no tengan asociado un número de boleto.

*Las auditorías son mensuales y se toman en cuenta todas las transacciones ocurridas durante un mes calendario.*

- Todos los mensajes **UC, UN, US, NO, HX** recibidos durante el mes deben ser cancelados durante ese mismo mes.
- En caso que la fecha de vuelo de la reserva esté dentro del mes en curso, deberá cancelar los segmentos **UC, UN, US, NO, HX** al menos **24 horas antes de la hora de salida del vuelo**.

## Recomendaciones:

- **Revisar diariamente** los queues en su respectivo sistema y **cancelar diariamente** todos los segmentos con estatus **UC, UN, US, NO, HX**.

## 2. Churning

Se refiere al proceso de crear y cancelar en repetidas ocasiones un mismo segmento para el mismo pasajero que cumpla con las siguientes características:

- *Misma fecha de viaje*  
La agencia puede realizar los cambios de fecha de viaje que el pasajero solicite sin incurrir en Churning.
- *Mismo o diferente número de vuelo*  
Realizar cambios de número de vuelo, en una misma fecha de viaje, es permitido únicamente para el mercado doméstico de Colombia debido al alto volumen de frecuencias diarias. Para mercados internacionales cambios de número de vuelo sí son incluidos en el conteo de Churning.
- *Se puede incurrir en Churning, en la misma o en múltiples reservas*

Será considerado Churning a partir de la **cuarta cancelación y quinta reinstalación** de un mismo segmento por parte de la agencia de viajes

Se realizará un cargo de **USD \$30 por pasajero**, a las agencias de viajes que realicen esta práctica improductiva, independientemente de la existencia de un ticket o de que el pasajero haya realizado su viaje.

## Recomendaciones:

- Únicamente realice cambios en una reservación cuando el pasajero lo solicite, sin exceder el máximo permitido (4 cancelaciones).
- Emita en el cuarto booking
- Evite evadir tiempos límites de emisión de boleto haciendo cancelación y reinstalación de segmentos
- Evite utilizar transacciones que le ayuden a encontrar tarifas más económicas sin antes verificar la disponibilidad de las mismas.

**Nota: las cancelaciones hechas por la aerolínea no serán tomadas en cuenta para el conteo de Churning, solamente las cancelaciones hechas por la agencia de viajes.**

## 3. Duplicados

### Duplicación de PNRs

Se refieren a reservaciones que contienen datos similares entre sí, que se encuentran activas simultáneamente en sistema, cuyos itinerarios y fechas de vuelo no siempre serán idénticos.

El itinerario puede clasificarse en base a tres tipos:

**Idéntico:** al menos un segmento u origen/destino en la sección duplicada del itinerario es exactamente igual a la otra en número de vuelo y fecha.

**Traslapado:** el itinerario de un PNR está contenido dentro del rango de fechas del itinerario del otro PNR.

**Imposible de realizar o Non Flyable:** las fechas de itinerario no se traslapan, y la fecha del último vuelo del primer PNR cae dentro de las 48 horas del primer vuelo del segundo PNR.

Se debitará a las agencias de viajes que realicen estas prácticas inadecuadas con un cargo de **USD \$20 por segmento/pasajero**.

### **Segmentos Duplicados:**

Son aquellos en los cuales un viajero tiene dos segmentos activos dentro del mismo PNR, cuyo Origen-Destino es el mismo, con igual o diferente fecha de vuelo, que tengan diferente o igual número de vuelo, clase de servicio o código de status.

### **Recomendaciones:**

- Evite realizar varias reservaciones para un mismo pasajero con el mismo itinerario y diferente número de vuelo o clase de reservación.
- Evite duplicar segmentos dentro de la misma reservación, mismo segmento con diferente número de vuelo o fecha.
- Evite crear varias reservaciones para un mismo pasajero con itinerarios diferentes pero con fechas traslapadas o imposibles de realizar por un mismo pasajero.
- En el caso de padres e hijo con el mismo nombre y apellido, se recomienda incluir en el campo de contacto, un contacto diferente asociado a cada pasajero o el número de viajero frecuente de cada pasajero.
- Procure incluir datos de contacto del pasajero, y no información de la agencia, a fin de diferenciar reservas de pasajeros homónimos creadas en el mismo Pseudo.
- Se recomienda el uso de las siguientes entradas por GDS, para consultar en el pseudo de la agencia, si existe una reserva con los mismos datos:

Amadeus	RT LR641/25JAN-APELLIDO
Galileo	*LR641/25JAN-APELLIDO
Sabre	*LR641/25JANSJO-APELLIDO
Worldspan	*LR641/25JANSJO-APELLIDO

### **4. Segmentos Pasivos**

Son aquellos que se utilizan para la creación de un itinerario en el Sistema de Distribución GDS cuando la reserva pertenece a un grupo, con el fin de llevar a cabo la emisión del ticket.

Los segmentos pasivos (status: AK, BK, BL, GK, GL, MK, PK, PL, DS, YK) creados en los GDS, serán auditados de acuerdo al siguiente detalle:

- No se aceptan segmentos pasivos asociados a reservas de pasajeros individuales
- Solo se permitirán segmentos pasivos en reservaciones grupales (10 o más pasajeros) o reservaciones individuales derivadas de grupos (splits).

Las reservaciones individuales con status pasivos **AK, BK, BL, GK, GL, MK, PK, PL, DS, YK** que se encuentren activas en la auditoria generan un cargo de **USD \$10 por segmento/pasajero**.

### **Recomendaciones:**

- Con el fin de no incurrir en esta práctica se debe cancelar el segmento pasivo generado cuando estas sean reservas individuales, con el fin de no dejar un segmento en estatus pasivo de reserva individual activa.
- Utilice los segmentos pasivos únicamente para emitir ticket de reservaciones grupales (10 o más pasajeros) y sus reservaciones individuales derivadas (splits).

- Asegurarse que tanto la reserva creada en el GDS de la agencia como en el Sistema de la aerolínea sean exactamente iguales incluyendo el formato grupal en el campo del nombre, caso contrario el PNR de la agencia no será vinculado al PNR del sistema de la aerolínea y por lo tanto estará sujeto a auditoría de segmentos pasivos.

## **5. Nombres ficticios**

Se considera como nombre ficticio, aquellos nombres que han sido ingresados de manera incorrecta, o que tengan alta probabilidad de no ser pasajeros reales.

El cargo será de **USD \$30.00 por pasajero**.

### **Recomendaciones:**

- Para evitar cualquier confusión, los nombres deben ser ingresados de manera completa.
- Favor de abstenerse de crear reservaciones especulativas sin intención de viajar, así como de crear reservaciones con la finalidad de cotizar o solamente entregar un itinerario al pasajero.
- Para realizar entrenamientos, favor utilice el ambiente de test/training en su GDS.

### **Disputa de ADMs:**

Se acepta la disputa siempre y cuando se le haya expedido ticket al pasajero y este haya viajado. En tal caso deben enviar historial completo de la reserva en la cual se está generando el cobro, donde se compruebe la emisión del boleto para dicho pasajero y que no haya sido no show. **(Deberá ser solicitado por la agencia de viajes al GDS)**.

## **6. Boleto Ficticios**

Se entiende por este concepto, tickets emitidos con las siguientes características:

- Contengan numeración completamente ficticia
- Contengan números reales previamente utilizados en otras reservaciones.
- Ticket emitido en ruta diferente a la reservada
- Ticket emitido a nombre de una persona diferente a la reservada
- Ticket anulado
- Ticket con dígito de chequeo inválido.
- MCO o cualquier otra forma contable utilizada como ticket ficticio.

Se realizarán dos tipos de auditoría:

- a) **Antes de la salida del vuelo:** Si el boleto ficticio se detecta antes de que el primer segmento haya sido volado, se realizara un cargo de **USD \$30.00 por pasajero**.
- b) **No Show:** Si el boleto ficticio se detecta después de la salida del primer segmento del itinerario se realizara un cargo de **USD \$50.00 por pasajero**.

### **Recomendaciones:**

- Por favor abstenerse de elaborar una reserva y colocar un número de ticket no valido con el objetivo de evitar que la aerolínea cancele dicha reserva o para bloquear espacios en el inventario de la aerolínea.
- Abstenerse de emitir tickets en la reservación para luego anularlos (VOID), con el fin de mantener los espacios bloqueados.
- Si anula un ticket, cancele la reservación inmediatamente después, para no dejar bloqueados los asientos, caso contrario esta reserva será debitada por bloqueo de asientos con ticket anulado.

## **7. Lista de Espera**

Es aquel tipo de segmento pendiente por confirmar de acuerdo a la disponibilidad y a la prioridad. La aerolínea no permite este tipo de segmentos en ninguna situación, por tanto si son detectados segmentos elaborados desde el GDS estos serán cobrados con una penalidad de **USD \$10 por pasajero por segmento**.

## **8. Segmentos Casados**

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

Avianca audita el abuso de segmentos casados y penalizará a los agentes responsables por cualquier pérdida de ingreso correspondiente a cualquier acción que se considere como una práctica de abuso.

Se consideran prácticas de abuso en segmentos casados acciones tales como:

- Manipulación en reservas de segmentos casados
- Cancelación de itinerarios de forma parcial
- Reservas de vuelos a cualquier destino diferente para encontrar disponibilidad de vuelos en una clase de servicio más baja.

Se realizará un cargo de **USD \$175 por segmento/pasajero**, a cada reserva con o sin un ticket asociado e independiente de que el viajero haya realizado su viaje o no.

### **Recomendaciones:**

- Reservar segmentos casados en base al despliegue de disponibilidad
- Cuando exista rebooking o cambios en la reserva, se deben cancelar todos los segmentos en conexión de un origen-destino.
- Se deben hacer Rebook o cambios de todos los segmentos nuevos seleccionados en un origen-destino en la misma entrada.
- No burlar la lógica de Origen/Destino tratando de conseguir un espacio en una clase cerrada, con el fin de obtener una tarifa más baja que no aplica debido a que ya no existe disponibilidad para la clase de servicio solicitada.

Tomar en cuenta que cuando la reserva se encuentra purgada, no es posible identificar el segmento descasado en el historial de la reserva. Sin embargo, se cuenta con un reporte diario generado por el inventario de la aerolínea, en el cual se reflejan los segmentos que han sido descasados fraudulentamente.

Actualmente Avianca trabaja en conjunto con los GDSs para erradicar de raíz esta práctica fraudulenta.

Tomar en cuenta que el abuso de segmentos casados es identificable únicamente en el Sistema Host de Avianca, ya que en el historial de los GDSs no queda registro de las transacciones efectuadas para descasar los segmentos, debido a que las transacciones fraudulentas las realizan antes de cerrar la reserva.

Debido a que los GDSs han verificado con casos reales que en efecto las agencias realizan la mala práctica, esta auditoría no es disputable. Sin embargo, si la agencia desea disputar el cargo, Avianca

enviará como prueba la información contenida en el reporte de inventario del sistema Host de la aerolínea, en el cual se refleja el Origen-Destino reservado originalmente y el Origen-Destino vendido.

### **9. Sobreventas en Clases Cerradas**

Se refiere a la venta forzada de segmentos de vuelo en clases cerradas y son identificados como sobreventas en el inventario de la aerolínea.

Se consideran sobreventas en clases cerradas aquellas reservas realizadas en una clase de servicio que no se encuentra disponible para la venta y que es confirmada por la agencia de viajes de manera forzada a través de la utilización de una serie de entradas que burlan la lógica del sistema.

Como resultado de la sobreventa forzada se genera dentro del historial de la reserva de la aerolínea el indicador OBLK (Overbooking), sin embargo este indicador únicamente es identificable en el sistema Host de la aerolínea.

A continuación se muestra un ejemplo de cómo se refleja la sobreventa forzada en el sistema Host de la aerolínea:

```
000 ON/ROJASIBANEZ/MAYRA ALEJANDRA MRS
000 OS/AV 964 K 13DEC 5 EZELIM LK1 0552 0834/LK *1A/E*
000 OS/AV 148 T 13DEC 5 LIMCLO LK1 1025 1313/LK *1A/E*
000 OS/AV 149 K 05FEB 3 CLOLIM LK1 1750 2040/LK *1A/E*
000 OS/AV 965 K 05FEB 3 LIMEZE LK1 2209 0421+1/LK *1A/E*
000 RF-HDQRM1S 032041 DKC7D17CC1882B 0918A03400C2AB//HDQ1SYC
    KTTZ/XXXX/XXXXXXXXX/CLO/1S/T/CO CR-HDQ RM 1S 03DEC2041Z
002 QA/QME/AV0965/05FEB
002 RF-PNR.OVERBOOKING.OBLK CR-HDQ RM 1SRM 0000 03DEC20
41Z
```

→ Vuelo sobrevendido

→ Indicador de Sobreventa

En el despliegue se identifica que el vuelo sobrevendido fue el AV0965 con fecha 5 de febrero y el indicador de OBLK confirma que en efecto, existió una sobreventa forzada en el sistema.

Avianca audita los segmentos sobrevendidos que hayan sido confirmados de manera forzada y penalizará a los agentes responsables por cualquier pérdida de ingreso correspondiente a cualquier acción que se considere como una práctica de abuso; se realizará un cargo de USD \$175 por segmento/pasajero, a cada reserva con o sin ticket asociado e independiente de que el viajero haya realizado su viaje o no.

### **Recomendaciones:**

- Reservar segmentos en base al despliegue de disponibilidad, es decir únicamente reservar clases que se encuentran disponibles
- No intentar vender espacios en clases cerradas utilizando una serie de entradas que burlan la lógica del sistema tratando de confirmar clases que no están disponibles para la venta.

Las prácticas de abuso de agencias de viajes para realizar Sobreventas en Clases Cerradas son:

- Sobreventas de espacios en clases completamente cerradas en el sistema de la aerolínea
- Manipulación de del sistema de reservaciones para conseguir un espacio en una clase cerrada

Avianca prohíbe estrictamente la práctica de sobreventa de segmentos en vuelos/clases que se encuentra cerrados a la venta para burlar/eludir la lógica de los sistemas de reservaciones.

Actualmente Avianca trabaja en conjunto con los GDSs para erradicar de raíz esta práctica fraudulenta.

Tomar en cuenta que la Sobreventa Forzada es identificable únicamente en el Sistema Host de Avianca, ya que en el historial de los GDS no queda registro de las transacciones efectuadas para confirmar un espacio en una clase de servicio cerrada a la venta debido a que las transacciones fraudulentas las realizan antes de cerrar la reserva.

Debido a que los GDSs han verificado con casos reales que en efecto las agencias realizan la mala práctica, esta auditoría no es disputable. Sin embargo, si la agencia desea disputar el cargo, como prueba Avianca enviará el historial del PNR del sistema host de la Aerolínea, en el cual se refleja el indicador de la sobreventa (Overbooking.OBLK).

## **Análisis de Productividad**

### **1. Productividad de agencias de viajes**

Se refiere a la comparación de los costos generados por una agencia de viajes con respecto a las ventas que produce un periodo determinado.

Casos a evaluar:

**Caso 1.** Agencia de viajes cuyos costos generados son más de 15% con respecto a sus ventas.

**Caso 2.** Agencia de viajes que solo genera costos y no produce ventas.

Las acciones que podrán ser tomadas por la aerolínea dependiendo de la ineficiencia son:

- Inhibir acceso a disponibilidad interactiva (seamless availability request)
- Inhibir inventario completamente o parcialmente
- Modificar relación comercial

### **2. Reactivación de acceso al inventario de la aerolínea**

Si una agencia que ha sido inhibida del inventario y desea ser reactivada deberá cancelar un monto de **USD \$300**. Avianca se reserva el derecho de no reactivar el acceso al inventario dependiendo de la gravedad del caso.