

POLITIQUE DE RESERVATION – Air Europa

Définition

La politique de réservation d'Air Europa représente un ensemble de règles, recommandations, restrictions et bonnes pratiques dont l'objectif est :

- S'assurer de l'intégrité des places et de sa bonne gestion.
- Eviter des coûts des GDS causés par des pratiques improductives et inefficaces.
- Maintenir et respecter la collaboration efficace entre les agences de voyages et les compagnies aériennes.

Le but de cette politique n'est pas de générer des bénéfices supplémentaires pour les compagnies aériennes mais de réduire les coûts associés aux segments inactifs et éviter toute pratique qui affecte négativement les opérations et génère des coûts financiers pour la compagnie aérienne dû aux mauvais usage du GDS. Cette politique est applicable sur les documents UX (996).

Objectif

Cette politique est applicable à tout agent émetteur et toute agence qui réalise des ventes avec notre stock. L'agence émettrice est responsable des mauvaises pratiques qui peuvent être effectuées lors d'une réservation. Les hypothèses suivantes illustrent les cas où un ADM pourrait être émis pour l'agence émettrice.

Types de pratiques que Air Europa recommande d'éviter :

Segments inactifs

Les segments inactifs sont ceux qui ont été annulés par la compagnie aérienne avec un statut UC/UN/NO/HX et dont la notification arrive à l'agence par une file d'appel.

L'agence s'engage à éliminer ces segments de la réservation à moins de 24 heures avant le départ du vol.

Les segments inactifs sont envoyés à toutes les agences par files d'appel dans les GDS avec les codes suivants :

UC : impossible de confirmer le vol / vol fermé.

UN : impossible de confirmer le vol / vol annulé.

NO : aucune action a été prise en compte.

HX : segment annulé.

Suggestion : Les agents doivent vérifier les files d'appel tous les jours.

La mauvaise pratique entrainera une pénalité fixe de 5 EUR par segment et par passager.

Semgents dupliqués

Réserver plusieurs sièges pour un même passager sur plusieurs vols ou dans plusieurs classes de réservation pour un même vol peut générer des coûts additionnels pour la compagnie aérienne, et également influencer négativement la disponibilité de l'inventaire, et il est totalement interdit de :

- Créer des réservations dupliqués dans le même ou différents GDS pour les mêmes passagers.
- Dupliquer des segments dans la même réservation.
- Créer des « itinéraires impossibles » pour le même passager, par exemple, les heures de départ et d'arrivées programmées sur plusieurs segments se superposent et les règles du temps minimum de connexion ne sont pas respectées, etc..

Ce tipe de mauvaise pratique entrainera une pénalité de 5 EUR par segment et par passager.

Segments passifs

Un segment passif est utilisé avec l'objectif de pouvoir émettre une réservation réalisée dans un système de réservation différent à celui de la compagnie aérienne (dans ce cas différent à Amadeus). Ce segment doit coïncider avec une réservation existante dans le système de réservations d'AIR EUROPA. En cas d'inadéquation, un message de refus est envoyé à l'agence de voyages et dans ce cas, une action doit être faite sur le segment en moins de 24 heures avant le départ du vol.

La création de segments passifs entraîne des coûts élevés pour la compagnie aérienne. Pour cela :

- Les agences de voyages doivent utiliser la fonctionnalité de Pnr Claim, à la place de segments passifs si ils ont cette fonctionnalité disponible.
- L'utilisation de segments passifs est autoriséé avec la finalité d'émettre des billets et uniquement quand la réservation passive se synchronise avec une réservation active du système de la compagnie aérienne (même nom, itinéraire, classe de réservation et n° du passager).
- Les réservations d'inventaire passif ne peuvent pas être échangées contre une réservation d'inventaire actif dans le même GDS, ou dans un GDS distinct et faites par le même agent. Un agent de voyage qui utilise plus d'un GDS doit réserver et émettre un itinéraire spécifique de passager dans le même GDS.

Ce genre de mauvaise pratique entrainera une pénalité de 5 EUR par segment et par passager.

Réservations fictives ou spéculatives

La création de réservations fictives ou spéculatives, ou l'émission de billets fictifs, qui prennent des places dans l'inventaire jusqu'à ce que surgisse une vente augmentent les coûts dans le GDS de la compagnie aérienne et réduisent la disponibilité de nos produits sur le marché.

Pour ces raisons, il est totalement interdit de créer des réservations qui ne soient pas directement en relation avec une demande d'un client avec l'intention d'acheter un billet ou créer une réservation avec des noms de faux passagers ou des passagers fictifs.

Il est totalement interdit aussi d'utiliser des numéros de billets invalides, déjà utilisés, remboursés, annulés ou des numéros de billets inexistantes.

Ce genre de mauvaise pratique entraîne une pénalité de 250 EUR par personne.

Churning

Il est totalement interdit de réserver ou d'annuler répétitivement un segment dans un ou plusieurs PNR et/ou GDS dans la même classe ou des classes différentes afin de :

- Éluder ou étendre les limites de temps pour l'émission.
- Maintenir ou retenir des places dans l'inventaire.
- Trouver un tarif.
- Répondre aux objectifs de productivité du GDS.

Ce genre de mauvaise pratique entraîne une pénalité de 5 EUR par segment / passager.

Segments mariés

Les segments mariés sont les segments de vols d'une O&D (Origine et Destination) vendus conjointement qui ne peuvent pas être séparés et qui s'identifient en une seule demande de disponibilité depuis le point d'origine jusqu'au point de destination.

Dans le cas où l'agent génère une réservation cassant l'O&D (Origine et Destination) et émet le billet, un ADM sera généré et la réservation annulée si le billet n'est pas émis.

Ce genre de mauvaise pratique entraîne les pénalités suivantes :

- Court et moyen-courrier en classe économique : 150 EUR par passager et par segment séparé.
- Long-courrier en classe économique : 250 EUR par passager et segment séparé.
- Court et moyen-courrier en classe business : 250 EUR par passager et par segment séparé.
- Long-courrier en classe business : 400 EUR par passager et par segment séparé.

Politique de l'O&D

Tout billet émis avec la plaque 996 qui ne respecte pas l'application de l'O&D (Origine et Destination) et entraînant une manipulation du PNR-Passenger Name Record- recevra un ADM.

Ce genre de mauvaise pratique entraîne les pénalités suivantes :

- Court et moyen-courrier en classe économique : 150 EUR par passager et segment manipulé.
- Long-courrier en classe économique : 250 EUR par passager et segment manipulé.
- Court et moyen-courrier en classe business : 250 EUR par passager et segment manipulé.
- Long-courrier en classe business : 400 EUR par passager et segment manipulé.

Net Bookings (analyse de productivité)

Air Europa compare avec cette analyse les coûts générés par une agence par rapport à ses ventes.

Dans le cas où les coûts GDS d'une agence atteignent les 15% ou plus par rapport à ses ventes, Air Europa pourra modifier sa relation commerciale avec l'agence, ainsi comme agir en inhibant leur accès à la disponibilité interactive (seamless availability request) et/ou en limitant son accès à l'inventaire complètement ou partiellement.

Si une agence qui a été soumise à la restriction d'accès à l'inventaire d'Air Europa souhaite réactiver son accès, elle devra payer un montant de 300 EUR à Air Europa, la réactivation de l'accès dans tous les cas restera à la discrétion de la compagnie aérienne.

Contrôle en aéroport

Air Europa en propre ou à travers son agence de handling procédera au contrôle des services additionnels du passager en possession d'un billet émis avec le tarif spécial Tour Operateur.

Un ADM sera envoyé au cas où le passager est en possession d'un billet émis avec un tarif spécial tour opérateur, sans aucune prestation additionnelle ou sans le minimum nécessaire de prestations terrestres.

L'ADM s'établira sur la base d'un montant stipulé par les cas suivants :

- Court et moyen-courrier en classe économique : 100 EUR par billet et par passager.
- Long-courrier en classe économique : 250 EUR par billet et par passager.
- Pour le reste des classes de réservation le montant sera calculé sur le premier tarif publié sans restrictions dans la même cabine.

Émission garantie

L'agence est obligée de réaliser des émissions garanties (émissions automatiques), et si ce n'est pas le cas, et bien que la réservation n'ait été l'objet d'aucune modification, l'agent devra retarififier à la même date d'émission, dans le cas contraire une pénalité fixe de 5 EUR par segment et par passager sera appliquée.

Oubli de la mention MR & MRS

L'agence s'engage à toujours inclure le genre du passager avec la mention Mr. ou Mrs. car la conséquence de cette négligence au moment de la fermeture d'un vol peut aboutir à un refus.

Ce type d'oubli entrainera une pénalité fixe de 5 EUR par segment et par passager.

MCT

Il est obligatoire de respecter le temps minimum de connexion (Minimum Connecting Time) quand une réservation est faite, dans le cas du non respect de ce temps minimum, **une pénalité fixe de 5 EUR par segment et par passager s'appliquera.**

Classe de réservation

La classe de réservation doit coïncider avec les conditions et paramètres d'émission et dans le cas contraire un ADM sera émis avec la différence tarifaire par rapport à ce qui a été émis et réservé.

Vente et émission

Les émissions faites par un agent doivent être conformes à celles établies et publiés dans la norme tarifaire chargée en GDS par Air Europa. Si le billet émis n'est pas conforme à l'un des paragraphes de la règle tarifaire, un ADM sera émis pour la différence non reçue plus les frais de gestion.

Emission sans vols UX

Air Europa ne permet pas l'émission de billets avec la plaque 996 qui ne soient pas 100% interline, au minimum un segment avec Air Europa doit être inclus dans l'itinéraire du billet émis avec la plaque 996. Dans le cas contraire, un ADM de 100 EUR sera émis par billet émis et si le tarif interline comporte des restrictions d'émission avec notre plaque 996, un ADM sera émis reflétant la différence avec un tarif full fare ou un tarif IATA et toujours avec une pénalité minimum de 100 EUR.

Réémission

Les changements volontaires par le passager doivent être réémis en accord avec les normes tarifaires établies et publiées par Air Europa en GDS. En cas de non-conformité, un ADM pourra être émis pour la différence non perçue par la compagnie.

Politique de Schedule Change

Sont considérés comme des changements de programmations tous les changements effectués par la compagnie aérienne à condition qu'ils surviennent plus de 24 heures avant le départ de chaque vol affecté.

- La réémission devra se faire à plus de 24 heures avant le départ du vol affecté.
- La réémission doit se faire sur la même destination et classe d'origine.
- Tous les coupons du billet non volés doivent être réémis.
- Dans le cas où le client n'accepte pas la date/horaire de vol proposé par la compagnie, le changement sera permis jusqu'à 7 jours avant ou après le départ du vol initial.
- La réémission pour « Schedule Change » (changements d'horaire et/ou itinéraire) devra être faite avec les informations suivantes dans le champ correspondant :

◇ **FORME DE PAIEMENT** : Devra toujours contenir le code de forme de paiement original du billet à réémettre, ex. : O/CCVI

◇ **FARE CALCULATION (Tarification)**: le champ FC devra commencer par **S-** suivi de l'itinéraire des vols.

◇ **ENDOSSEMENT/ENDOS** : Dans le champ des endossements les 5 premiers chiffres doivent commencer par **SKCHG**.

Dans le cas où l'une des conditions ci-dessus ne soient pas respectées, un ADM de 50 EUR sera émis pour chaque élément incorrect.

Frais administratifs

Air Europa appliquera une pénalité de 16% sur la valeur totale de l'ADM, avec un minimum de 5 EUR et avec un maximum de 55 EUR pour les frais de gestions administratifs.

Procédure des ADM en BSP

Un ADM peut être envoyé par la compagnie dans les 9 mois après la date de fin de voyage. Quand la date de fin de voyage ne peut pas être établie, la date de validité du document sera prise en compte.