

ÍNDICE

ÍNDICE.....	1
1. INTRODUCCIÓN	2
2. PRÁCTICAS IMPRODUCTIVAS AUDITADAS POR AVIANCA	2
2.1 DUPLICADOS	2
2.2 RESERVAS ESPECULATIVAS Y NOMBRES FICTICIOS	2
2.3 TIKETE FICTICIO	3
2.4 GRUPOS OCULTOS	3
2.5 NO SHOW	3
2.6 PRÁCTICAS DE ABUSO AL INVENTARIO	3
2.7 UNCOMMITTED BOOKINGS	4
2.8 TIEMPO LÍMITE PARA EMISIÓN DE TIKETES	4
2.9 TIEMPO LÍMITE PARA EMISIÓN DE SERVICIOS	5
2.10 CORRECCIONES DE NOMBRE	5
2.11 USO INCOMPLETO DEL TIKETE	5
2.12 MAL USO DE LA MARCA AVIANCA EN BUSCADORES	5
2.13 OFERTA DE SUBASTA CON EL KEYWORD AVIANCA	6
3. ANÁLISIS DE PRODUCTIVIDAD	6
3.1 REACTIVACIÓN DE ACCESO AL INVENTARIO DE LA AEROLÍNEA	6
4. VIGENCIA DE LA POLÍTICA	7

1. Introducción

El propósito de este documento es informar a las agencias de viajes acerca de las políticas para el manejo de vuelos Avianca, con el propósito de mantener íntegro el inventario y promover las buenas prácticas fomentando así un proceso de ventas eficiente.

Para la creación de la política de Improductivos de Avianca, se han tomado en cuenta las Resoluciones IATA 824, 830a y 850m. En el numeral 3.2 de la resolución 824, se establece que la agencia de viajes debe apegarse a las políticas y normativas de la aerolínea, por tal motivo este documento es publicado en Avianca.com

Como resultado de las auditorías mensuales, Avianca se reserva el derecho de tomar medidas comerciales para garantizar el uso correcto de los sistemas de Distribución.

2. Prácticas improductivas auditadas por Avianca

2.1 Duplicados

Avianca no permite segmentos o reservas duplicadas simultáneamente activas para un mismo pasajero, con itinerarios no realizables.

Recomendaciones:

- Evite realizar reservaciones para un mismo pasajero con itinerarios que no sean realizables
- En el caso de padre e hijo con el mismo nombre y apellido, se recomienda incluir en el contacto, un contacto diferente asociado a cada pasajero o el número de viajero frecuente de cada pasajero
- De acuerdo con la Resolución IATA 830d se recomienda incluir datos de contacto del pasajero
- Validar si ya existe una reserva activa para el pasajero

2.2 Reservas especulativas y Nombres ficticios

Son reservas creadas sin la intención de realizar un viaje, ingresando nombres incorrectos, incompletos, o que tengan alta probabilidad de no ser pasajeros reales, por ejemplo: AAAA/BBB, Cotización, NAME, PAX, TEST, PRUEBA o similares.

AV no permite la creación de reservas especulativas o con fines de entrenamiento, se recomienda utilizar el ambiente de Test/Training que provee cada GDS.

Recomendaciones:

- Favor incluir nombre completo del pasajero de acuerdo con el documento de identidad requerido al momento de realizar el viaje (con un máximo de 26 caracteres en el campo de nombre del pasajero).

- Guardar como soportes copia de los documentos de identificación de pasajeros cuyo nombre puede ser considerado como ficticio.

2.3 Tiquete Ficticio

Se consideran tiquetes ficticios aquellos que contienen numeración falsa o boletos con estatus no válidos y que estén bloqueando espacios en el inventario de Avianca.

Recomendaciones:

- Abstenerse de utilizar numeración de tiquetes inválidos
- Asegúrese de cancelar inmediatamente el itinerario de la reserva en caso anule el tiquete asociado

2.4 Grupos ocultos

Un grupo es considerado 10 o más pasajeros viajando juntos.

La política de la aerolínea considera un grupo 10 o más pasajeros viajando en un mismo Origen-Destino en cabina económica o ejecutiva independiente de la tarifa que se pague.

Avianca audita los grupos ocultos creados a través de reservas individuales y se reserva el derecho de cancelar las reservas individuales asociadas.

Recomendaciones:

- Las reservaciones grupales (10 pasajeros o más) deben ser solicitadas a través del procedimiento establecido por Avianca para el manejo de grupos
- No realizar reservas especulativas que generan bloqueos a la aerolínea

2.5 No Show

Se considera un No Show cuando no se cancela a tiempo una reserva que el pasajero no va a utilizar y por lo tanto es un bloqueo de espacios en el inventario. Se incluyen en la auditoría reservaciones que no tengan un boleto emitido.

2.6 Prácticas de Abuso al inventario

Avianca proporciona un nivel de disponibilidad Origen/Destino y Punto de Origen que podría diferir del nivel de disponibilidad proporcionado si los segmentos se vendieran por separado. Al crear o modificar una reserva, el itinerario de viaje debe reservarse en orden cronológico.

Los segmentos de un Origen/Destino deben ser reservados en conjunto, independientemente de si una reserva involucra solo vuelos Avianca, códigos compartidos y/o vuelos de otras aerolíneas. Los segmentos de un itinerario pueden convertirse en segmentos casados, sin embargo, este debe cumplir con los tiempos mínimos de conexión autorizados.

Avianca audita itinerarios que no están reservados desde la disponibilidad de Origen/Destino proporcionada y que han sido manipulados antes o después del EOT para confirmar clases de servicio no disponibles para la venta.

Avianca prohíbe cualquier manipulación de reservas y posterior emisión de tiquetes con itinerarios identificados como abuso al inventario. Dichas manipulaciones estarán sujetas a la cancelación de la reserva cuando no se emita un boleto.

Las agencias que emiten los tiquetes de reservas identificadas con abuso al inventario, son responsables de las malas prácticas incluso si no son la agencia creadora. Las sanciones son aplicables tanto a las agencias creadoras de las reservas como a las emisoras de los tiquetes.

Recomendaciones:

- Reservar Origen/Destino con base al despliegue de disponibilidad
- Cuando existan cambios en la reserva, se deben cancelar todos los segmentos y crear un nuevo itinerario con base al despliegue de disponibilidad.
- 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 está disponible para la clase de servicio solicitada.
- Reservar los segmentos del itinerario en orden cronológico.

2.7 Uncommitted Bookings

Son considerados Uncommitted Bookings aquellas reservas que no están finalizadas con EOT y que siguen en dominio de la agencia creadora.

Si el bloqueo de estos espacios por Uncommitted Bookings en los vuelos tarda más del tiempo promedio necesario para cerrar la venta, estos asientos no están disponibles para otros canales de venta, lo cual representa un alto costo de oportunidad para la aerolínea.

Con el objetivo de reducir los bloqueos de espacios asociados a este mal procedimiento, se monitorea regularmente el número de reservas no confirmadas que se retienen, incluido el tiempo en que se mantienen activas.

En caso de no confirmar las reservas, se recomienda eliminarlas inmediatamente. Avianca se reserva el derecho de finalizar las sesiones de reservas no confirmadas en cualquier momento.

2.8 Tiempo límite para emisión de Tiquetes

El tiempo Límite de una reservación especifica una fecha y hora para la emisión del boleto en una reserva. Cada tarifa tiene su propio fecha límite de emisión, sin embargo, en caso de discrepancia entre el límite de tiempo establecido en el sistema y lo que indica la tarifa, aplicará el tiempo límite de emisión más restrictivo.

Avianca cancela automáticamente estos segmentos cuando la emisión de boletos no ha ocurrido dentro del tiempo establecido.

En el caso de reservas con pasajeros múltiples y emisión parcial, esta será dividida y la reserva sin tiquetes se cancelará

2.9 Tiempo límite para emisión de servicios

Avianca establece un tiempo límite con fecha y hora para la emisión de EMDs (Electronic Miscellaneous Document) para los servicios especiales (SSR) que tienen un cargo adicional al pasajero.

Este cargo es identificado dentro de la reserva y se puede observar el mensaje de tiempo límite asignado para la emisión del servicio especial, el cual no necesariamente deberá coincidir con el tiempo límite establecido para la emisión del boleto. Los servicios no emitidos se cancelarán.

2.10 Correcciones de nombre

El nombre del pasajero debe ser ingresado en la reserva de acuerdo con el documento de viaje, de preferencia el pasaporte.

El cambio de nombre no está permitido en reservas que ya cuentan con un tickete, sin embargo, si se requiere una corrección de nombre, se debe tener en cuenta el siguiente proceso: cancelar la reserva original y crear una nueva de acuerdo con la disponibilidad actual. En el caso del boleto original puede ser utilizado como parte del pago de la nueva reserva, más el pago de penalidades de acuerdo con las políticas y restricciones propias de la tarifa adquirida y el cargo respectivo por el cambio de nombre.

En el caso de las correcciones de nombre está permitido modificar hasta 3 caracteres en reservas emitidas y solo se permiten si el nombre del cliente está mal escrito.

2.11 Uso Incompleto del Tickete

No es permitido realizar reservaciones que incluyan segmentos ficticios que no serán volados por el pasajero y que son ingresados en el itinerario con el objetivo de obtener tarifas más bajas. Esto incluye la reserva y la emisión de tickets "ida y vuelta" con el propósito de usar solo la ida, o uso parcial del tickete.

Se recomienda incluir en el itinerario únicamente los segmentos que serán utilizados por el pasajero, las agencias no deben emitir tickets que incluya más segmentos de los que utilizará el pasajero.

2.12 Mal uso de la marca Avianca en buscadores

Ninguna agencia de viajes con relación a cualquier sitio web que posea u opera, está autorizada a usar el nombre comercial o marca, al inicio del texto del dominio. Tampoco es permitido a la agencia de viajes alterar o realizar modificaciones a la palabra Avianca, tales como, pero sin limitar "Avianka", "Abianca" con el fin de evadir esta prohibición.

El uso de la marca Avianca debe realizarse en las pautas online conforme a la política de Trade Mark de Google, donde Avianca ha registrado su marca.

Se considera mala práctica indexar el meta título con "Avianca.com". Se recomienda incluir "Avianca" después de la marca principal de la agencia de viajes en el meta

título. Aplica para terceros en su página web propia u operada por la agencia de viajes.

2.13 Oferta de subasta con el Keyword Avianca

Se sugiere que, en cualquier mercado la agencia de viajes no oferte por el keyword "Avianca" ni "Avianca.com" en las plataformas de publicidad digital que comercializan anuncios de texto en motores de búsqueda como Google.com (Google Ads) o Microsoft Advertising (anteriormente conocida como Bing Ads)

En caso de ofertar por la palabra "Avianca" o "Avianca.com, en pro de mantener una relación saludable de los costos de inversión, se sugiere que la agencia de viajes se ubique siempre en segunda posición, manteniendo un *impression share* "IS", (entendido este, como el número de impresiones que ha recibido, dividido por el número estimado de impresiones que pudo recibir) del 20%.

La medición del *impression share* se hará de manera mensual tanto en computadora de escritorio como tabletas y móviles. Se sugiere que el *impression share* del 20% se mantenga diariamente, y en todas las zonas horarias, como un límite superior establecido con base en la relación del incremento en el costo para Avianca que representa la participación fuerte de otros actores.

3. Análisis de Productividad

3.1 Reactivación de acceso al inventario de la aerolínea

Avianca se reserva el derecho de bloquear o inhibir el acceso al inventario de la aerolínea debido las siguientes razones:

- Malas prácticas con el inventario de la aerolínea.
- Fraude.
- Estatus default con IATA/ARC.
- Irregularidades de pagos a la aerolínea.
- Cierre voluntario de la agencia de viajes.

La reactivación del acceso al inventario queda sujeta a aprobación por parte de Avianca dependiendo de la gravedad del caso.

Para reactivar el acceso al inventario de la aerolínea, se deben realizar los siguientes pasos:

- Agencia de Viajes solicita a representante de Ventas local la reactivación.
- Avianca analiza si es factible devolver el acceso dependiendo de las razones de la inhibición, dependiendo del resultado del análisis se procederá con la aprobación o rechazo de la solicitud.

4. Vigencia de la Política

El presente documento se encuentra vigente a partir de la fecha de publicación. Avianca se reserva el derecho de modificar en cualquier momento y sin previo aviso los lineamientos y condiciones generales de la Política de Improductivos para el uso adecuado de los Sistemas de Distribución.

NOMBRE DE AGENCIA	_____	PSEUDOS	_____
FIRMA DE REPRESENTANTE LEGAL	_____	FECHA	_____
NOMBRE DE REPRESENTANTE LEGAL	_____	SELLO AGENCIA	
NÚMERO DE REGISTRO FISCAL	_____		
DIRECCIÓN AGENCIA DE VIAJES	_____		
TELÉFONO DE CONTACTO	_____		

Favor enviar copia del documento de registro fiscal de la agencia (RUC/RUT/NIT/Registro Cámara de Comercio)