

*Политика
бронирования
для турагентов*



Conectados todo es posible

CopaAirlines 

Политика бронирования очень важна, так как она позволяет:

- *Вести точное управление ресурсами авиакомпании*
- *Обеспечивать необходимое наличие мест по экономическим тарифам*
- *Удовлетворять ожидания клиента*
- *Предоставлять клиентам сервис между агентством и авиакомпанией*
- *Снизить расходы агентств во избежание дополнительных затрат со стороны клиента*
- *Регулярно повышать уровень производительности, становясь более эффективным игроком на рынке*

Основные виды нарушений политики бронирования:

- *Клонирование бронирований*
- *Двойное бронирование*
- *Фиктивное ФИО в брони*
- *Отложенная аннуляция*
- *Неверные классы бронирования*
- *Пассивные сегменты*
- *No show*
- *Фиктивные билеты*
- *Недействительные группы*
- *Сравнение стоимости и продаж*
- *Несоблюдение правил использования связанных сегментов*

Что такое «клонирование» бронирований?

Данный вид нарушения представляет собой чрезмерное бронирование и затем отмену активных сегментов по одному и тому же сегменту в одном или нескольких бронированиях.

Характеристики

Следующие четыре характеристики выполняются одновременно, таким образом, система генерирует все действия:

- То же самое имя
- Те же самые пункт вылет/прилета
- Те же самые даты путешествия
- Тот же самый номер рейса

* *Churning* вступает в силу с пятого бронирования, либо в том же или отдельном PNR и независимо от класса бронирования при выписке либо обмене билета.

Пример клонирований (в одном PNR)

```
.... PNR.GBX9ZD CR11MAY 2030Z HDQBY XX          → Booking 1
***1.1GONZALEZ/PEDROMR
***2.1FERNANDEZ/JOSEMR
1 CM 200Q 13JUN CLOPTY HK 2 734A 901A
2 CM 478Q 13JUN PTY MCO HK 2 1001A 221P
3 CM 435Q 08JUL MCO PTY HK 2 700A 916A
4 CM 615Q 08JUL PTY CLO HK 2 1128A 101P
***** PNR HISTORY *****

XS CM 478Q 13JUN PTY MCO HK/XX 2 1001A 221P      → Cancel 1
AS CM 478Q 13JUN PTY MCO DK/SS 2 1001A 221P      → Booking 2
HDQXX XX 11MAY 2031Z XXXXXX CM

XS CM 478Q 13JUN PTY MCO HK/XX 2 1001A 221P      → Cancel 2
AS CM 478Q 13JUN PTY MCO DK/SS 2 1001A 221P      → Booking 3
HDQXX XX 12MAY 2226Z XXXXXX CM

XS CM 478Q 13JUN PTY MCO HK/XX 2 1001A 221P      → Cancel 3
AS CM 478Q 13JUN PTY MCO DK/SS 2 1001A 221P      → Booking 4
HDQXX XX 12MAY 2227Z XXXXXX CM

XS CM 478Q 13JUN PTY MCO HK/XX 2 1001A 221P      → Cancel 4
AS CM 478Q 13JUN PTY MCO DK/SS 2 1001A 221P      → Booking 5 = CHURNING
HDQXX XX 14MAY 1348Z XXXXXX CM

XS CM 478Q 13JUN PTY MCO HK/XX 2 1001A 221P      → Cancel 5
AS CM 478Q 13JUN PTY MCO DK/SS 2 1001A 221P      → Booking 6
HDQXX XX 14MAY 1615Z XXXXXX CM
```

Пример клонирований (в разных PNR)

.... PNR.C24VV8 CR08JAN 1244Z MUC BY RM XX → Booking 1

***1.2PAUSIN/VICTOR/VICTORIA

***2.1RODRIGUEZ/NATALIA X

XS CM 251Y 12FEBPTYVLN HK/XX 3 1208P 246P → Cancel 1

MUC RM 1A 11JAN 2134Z

.....
.... PNR.D14HMS CR11JAN 1848Z MUC BY RM 1A → Booking 2

***1.1PAUSIN/VICTOR

***2.1RODRIGUEZ/NATALIA

XS CM 251C 12FEBPTYVLN HK/XX 3 1208P 246P → Cancel 2

MUC RM 1A 11JAN 1945Z CDCB89 CM

AS CM 251Y 12FEBPTYVLN DK/SS 3 1208P 246P → Booking 3

MUC RM 1A 11JAN 1947Z CDCB61 CM

XS CM 251Y 12FEBPTYVLN HX/XX 2 1208P 246P → Cancel 3

OCT SU PC 18JAN 2301Z 303121 CM

.....
.... PNR.GHWZMQ CR19JAN 1311Z MUC BY RM 1A → Booking 4

***1.1PAUSIN/VICTOR

***2.1PAUSIN/VICTORIA

***3.1RODRIGUEZ/NATALIA XS

CM 251Y 12FEBPTYVLN HK/XX 3 1208P 246P → Cancel 4

AS CM 251K 12FEBPTYVLN DK/SS 3 1208P 246P → Booking 5 = CHURNING

MUC RM 1A 19JAN 1915Z CDCB99 CM

Что означает «дубликат-бронирование»?

Дубликат-бронирование относится к сегментам, которые повторяются в одном или разных PNR.

Характеристики:

- Бронирования выполнены в одном агентстве (IATA/ARC).
- ФИО пассажира повторяется
- Те же самые маршрут и даты
- Тот же или иной номер рейса
- Тот же или иной класс обслуживания

Примеры дубликат-бронирований:

Дубликат в том же самом PNR (дублированные сегменты)

```
1.1GOMEZ/JOSE  
1 CM 431Y 28SEP MIAPTY HK1 353P  
2 CM 4211H 28SEP MIAPTY HK1 543P  
RECEIVED FROM – JOSE GOMEZ  
XXXXXXXXXX/28AUG
```

То же самое агентство IATA /ARC, повторяющееся в разных PNR

```
PNR.GTDR5R  
1.1GONZALEZ/JUAN  
1CM 431Q 28SEP MIAPTY HK1 353P 548P  
RECEIVED FROM – JUAN  
XXXXXXXXXX/28AUG
```

```
PNR. YTFRED  
1.1GONZALEZ/JUAN  
1 CM 4211Y 28SEP MIAPTY HK1 543P 738P  
RECEIVED FROM – JUAN GONZALEZ  
XXXXXXXXXX/28AUG
```

Что значит фиктивное ФИО в брони?

Фиктивное ФИО подразумевает, что поле имени внесено некорректно, с высокой вероятностью того, что это несуществующий пассажир.

Характеристики:

- Фиктивные имена
- Действительная фамилия с фиктивным именем
- Действительное имя с неверной фамилией

Пример фиктивного имени

Фиктивные поля в брони:

- 1) NO/NAME
- 2) RESERVATION/BOGOTA
- 3) TEST/BRUNO
- 4) GROUP/HANNOVER
- 5) XXXXXXXX/XXXXXXX
- 6) CONCACAF/A/B/C/D/E/F/G

Действительная фамилия с фиктивным именем:

GONZALEZ/A/B/C/D/E

Действительное имя с фиктивной фамилией:

TESTING/JOHN

Что такое отложенная аннуляция брони?

Отложенная аннуляция относится к сегментам, удаленным или отмененным авиакомпанией, которые отражены в PNR в виде неактивных сегментов (UC, UN, US, NO, HX). Все неактивные сегменты должны быть сняты тур. агентствами в используемых системах бронирования.

Дополнительно, в качестве внутреннего процесса между агентством и GDS, агентство должно удалить сообщение об отложенной аннуляции из очереди. Для того, чтобы определить количество броней в очередях, обратитесь к GDS.

Пример статус-кодов:

UC, UN, US, NO, HX и другие

Sora Airlines может аннулировать бронирование в следующих случаях:

- Нарушение тайм-лимита
- Фиктивные группы
- Изменения в бронировании
- Если пассажир снимает бронирование напрямую через авиакомпанию
- Пассивные сегменты
- Фиктивные имена

Пример отложенной аннуляции

```
*XSUKYV,  
1.1CAMPOS/JUDITH  
1 CM 210Q 29SEP F PTYMEX HK1 1025A 200P  
2 CM 211Q 14OCT J MEXGYE HK1 305P 940P  
/CHG-EQ PTY MUST ADV CUSTOMER  
3 CM 210Q 29SEP F PTYMEX UC1 1125A 300P
```

* Агентство ответственно за снятие неактивных сегментов

Что такое неверный класс бронирования?

Неверный класс бронирования подразумевает использование некорректного класса(ов) бронирования, который(ые) не включены в тарифную сеть Sora Airlines.

Тарифная сеть Sora Airlines включает только следующие классы бронирования:

C,D,J,Y,B,M,H,Q,K,V,U,S,W,E,L,T

Пример неверных классов бронирования:

```
....PNR.F1R1VN CR29MAY 0905Z MUC BY RM XX CDCB71 CM  
***1.1CERRITO/MARIACRISTINA  
RLOC-MUCXXZM6R5K/XXXXX/XXXXXXXXXX/MAD/IB/ A/ES//AS  
G-FX-OSI YY INV REROUT DUE OVER IB6347/.  
1 IB 7278V 29MAY GUASAP HK 1 630P 745P  
2 CM 795N 29MAY SJOSAP HK 1 733P 908P
```

Что такое Пассивные сегменты?

Пассивные сегменты – это неактивные сегменты в брони, созданные тур. агентом. Цель неактивных сегментов – выписка билетов в другой системе бронирования.

Пассивные сегменты могут различаться, например: “GK” “PK”- в зависимости от используемой GDS.

Примеры пассивных сегментов:

FSRWJZ

1.1PEREZ/BRUNO

XS CM 436L 12SEP LIMPTY HK/HX1 0656 1032 /DCCM*F3XY50/E

XS CM 238L 13SEP PTYMIA HK/HX1 1822 2222 /DCCM*F3XY50/E

XS CM 431L 16SEP MIAPTY HK/HX1 1527 1722 /DCCM*F3XY50/E

XS CM 489L 16SEP PTYLIM HK/HX1 1828 2156 /DCCM*F3XY50/E

XS OTH AA 23JUL GK/GK1 XXXXXX/XXXXXXXX

R- M

XXXXXXXXXXXX/09SEP11

XS CM 431I 15SEP MIAPTY GK/GK1 1527 1722 /E

AS CM 431I 15SEP MIAPTY SS/SS1 1527 1722 /DCCM /E

NAME CHG NOT ALLOWED FOR CM-I FARECLASS ¥

R- M

XX05 ~~XX05~~*ARJ 1227/05SEP11

XS CM 238L 13SEP PTYMIA **GK/GK1** 1822 2222 /E → segmento Pasivo “GK”.

AS CM 238L 13SEP PTYMIA SS/SS1 1822 2222 /DCCM /E

NAME CHG NOT ALLOWED FOR CM-L FARECLASS

R- M

Что такое «No show»?

К No show относятся невыписанные бронирования или к бронирования без присвоенного номера билета, которые активны перед вылетом, в день вылета рейса.

Пример No show:

```
.... PNR.C5VBYY CR26MAR
***1.2PALMA/GERSONMR/SILVIAMRS
G FX-SSRADTK1SKK2. PLS SEND TKT NUMBER IN
OSI/SSR 1500/27MAR
SSRADTK1SKK2. FVR ENVIAR TKT NUMBER EN O
SI/SSR 1500/27MAR
SSROTHS1SKK2. PLS SEND TKNM BY 1500/27MA
R EST OR PNR WILL BE XLD
OSI YYXX NOSH CM0758
RMKS-ROBOT AUTO-PROCESS 1500/27MAR - SET 2
***** PNR HISTORY *****
SC CM 758K 28MARGRUPTY HK/NS 2 150A 644A → Cancelación del itinerario por "NOSHOW".
XS CM 226K 28MARPTYMIA HK/XX 2 757A 1157A
XS CM 227V 05APRMIAPTY HK/XX 2 557P 802P
XS CM 759V 05APRPTYGRU HK/XX 2 928P 620A
A3 OSI YY XX NOSH CM0758
RCVD-
XXX PD SS 28MAR 0605Z
```

Что такое фиктивные билеты?

К фиктивным билетам относятся брони с фиктивным или неверным номером билета в активном бронировании без произведенной оплаты в PNR.

Что такое недействительные группы?

Недействительные группы – это бронирования, созданные индивидуально тур. агентом и включающие 10 и более пассажиров, путешествующих в одни и те же даты по одному маршруту и созданные агентством с одним номером IATA/ARC.

Для чего нужно сравнение стоимости и продаж?

Сравнение стоимости и продаж является мерой определения производительности тур. агентства, по которой можно сравнить стоимость (затраты GDS) и продажи агентства в установленный период.

Это делается для того, чтобы сократить ненужные расходы и повысить доступность использования ресурсов авиакомпаний. Оцениваются агентства со стоимостью GDS или расходами выше 10% от продаж.



- Мы отправляем оповещения агентствам в качестве предупреждения и после третьего предупреждения ограничиваем доступ к ресурсам.
- Для того, чтобы открыть доступ к ресурсам авиакомпании, агентство должно оплатить 300 USD за реактивацию+сбор в зависимости от конкретной страны

Злоупотребление разрывом связанных сегментов?

Бронирования, созданные тур.агентом и нарушающие контроль за "связанными сегментами" (MSC) при запросе наличия мест от пункта вылета до пункта прилета (OFD), а также до / после завершения транзакции ("конец транзакции").

Агентство должно иметь в виду, что:

- Все бронирования должны быть созданы путем запроса всего маршрута (от пункта вылета до пункта прилета).
- Нельзя бронировать связанные сегменты отдельно
- При внесении изменений в бронировании полный маршрут должен быть запрошен заново (от пункта вылета до пункта прилета) и основан на наличии мест в момент изменений. Нельзя менять какую-то отдельную часть маршрута в первоначальном бронировании, а только весь маршрут целиком.

Примеры разрыва связанных сегментов

CR552R -ETKT-
REC LOC HDQ1SXVRCE /LIM/1S/T/PE
HDQ RM 24SEP1941Z
1.1MORENOURIARTE/PABLO
1 CM 492L 28NOV SA LIMPTY HK1 449A 830A
2 CM 146L 28NOV SA PTYMBJ HK1 926A 1124A
3 CM 147L 05DEC SA MBJPTY HK1 1230P 233P
4 CM 493L 05DEC SA PTYLIM HK1 346P 719P

→ Unmarried Segment

CR552R -ETKT-
REC LOC HDQ1SXVRCEF/LIM//T/PE
HDQ RM 24SEP1941Z
1.1MORENOURIARTE/PABLO
1 CM 492U 28NOV SA LIMPTY*HK1 449A 830A
2 CM 146U 28NOV SA PTYMBJ*HK1 926A 1124A
3 CM 147U 05DEC SA MBJPTY*HK1 1230P 233P
4 CM 493U 05DEC SA PTYLIM*HK1 346P 719P

→ Married Segment

Штрафы за нарушение правил бронирования

BAD PRACTICE	CHARGE	CALCULATION
FAKENAME	USD35.00	PER PASSENGER
DUPLICATES	USD15.00	PER SEGMENT,PER PASSENGER
INVALID GROUPS	USD20.00	PER PASSENGER
CHURNING	USD35.00	PER PASSENGER
INVALID CLASS	USD20.00	PER SEGMENT,PER PASSENGER
OPEN SEGMENTS	USD20.00	PER SEGMENT,PER PASSENGER
PASIVES	USD10.00	PER SEGMENT,PER PASSENGER
PENDING CANCELS	USD25.00	PER SEGMENT,PER PASSENGER

** Величина штрафов зависит от страны и класса обслуживания (бизнес/эконом)*

** Для США и Пуэрто-Рико взимается административный штраф.*

С уважением,

Отдел продаж Сора Airlines

Discover The World Russia

+7 495 744 04 90

offline@discovertheworld.ru

119034 г. Москва, ул. Пречистенка 40/2, стр.1