

ÍNDICE

1. OBJETIVOS	2
2. PRÁCTICAS IMPRODUCTIVAS AUDITADAS POR AVIANCA	2
2.1 DUPLICADOS	2
2.2 NOMBRES FICTICIOS.....	3
2.3 TICKET FICTICIO	4
2.4 HIDDEN GROUPS.....	4
3. PRÁCTICAS DE ABUSO AL INVENTARIO	4
3.1 ABUSO DE SEGMENTOS CASADOS.....	4
3.2 SOBREVENTAS EN CLASES CERRADAS.....	5
3.3 ABUSO DE LA LÓGICA DE POINT OF COMMENCEMENT (POC).....	6
4. ANÁLISIS DE PRODUCTIVIDAD	6
4.1 REACTIVACIÓN DE ACCESO AL INVENTARIO DE LA AEROLÍNEA	6
5. VIGENCIA DE LA POLÍTICA	7

1. Objetivos

- Velar por la integridad del inventario de la aerolínea; a través de las auditorías se busca mantener un inventario íntegro, con el fin de concretar la mayor cantidad de ventas posible.
- Mantener una estrecha relación comercial con las Agencias de Viaje; por medio de esta política, Avianca proporciona las directrices y buenas prácticas en los sistemas de Distribución.

2. Prácticas improductivas auditadas por Avianca

Avianca realiza auditorías a siguientes prácticas improductivas y prácticas de abuso al Inventario:

Prácticas Improductivas

1. Duplicados
2. Nombres Ficticios
3. Ticket Ficticios
4. Hidden Groups

Prácticas de Abuso al Inventario

1. Abuso de Segmentos Casados
2. Sobreventas en Clases Cerradas
3. Abuso a la lógica de Point of Commencement

Adicional, en Avianca se efectúan Análisis de Productividad a las agencias de viajes que cuentan con acceso al inventario de la compañía.

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.

2.1 Duplicados

Se refiere a dos reservaciones o más para un mismo pasajero, que se encuentran activas simultáneamente, cuyos itinerarios pueden ser idénticos, traslapados o imposibles de realizar por el mismo pasajero.

Los duplicados, se clasifican en:

Reservas duplicadas:

Serán auditadas las reservas duplicadas creadas por el mismo Office Id/Pseudo City Code, que contengan el mismo pasajero (primer nombre y primer apellido), mismo dato de contacto, itinerario idéntico, traslapado o imposible de realizar por el mismo pasajero.

El itinerario puede clasificarse en base a tres tipos:

Idéntico: reservas activas simultáneamente con al menos un segmento u origen/destino, número de vuelo y fecha exactamente iguales.

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

Imposible de realizar o Non-Flyable la fecha del último vuelo del primer PNR cae dentro de las 48 horas del primer vuelo del segundo PNR.

Segmentos Duplicados:

Reservas que contienen dos o más segmentos activos, con el mismo Origen–Destino, para la misma o diferente fecha y número de vuelo.

Recomendaciones:

- Evite realizar reservaciones duplicadas para un mismo pasajero.
- 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.
- En el caso de padre e hijo con el mismo nombre y apellido, se recomienda incluir en el contacto primario, 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 la misma agencia y Pseudo.

2.2 Nombres ficticios

Son considerados como nombres ficticios, aquellos nombres que han sido ingresados de manera incorrecta, incompleta, o que tengan alta probabilidad de no ser pasajeros reales, por ejemplo:

- AAA/BBB,
- ABCD/EFGH
- A/HOLA
- Nombres que contengan: NULL, NAME, PAX, PASAJERO, TEST, PRUEBA o similares.

Todas las aerolíneas exigen que los nombres y apellidos de sus pasajeros estén completos y correctamente ingresados.

Recomendaciones:

- Favor incluir nombre completo del pasajero de acuerdo al documento de identidad requerido al momento de realizar el viaje.
- 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.
- Guardar los soportes de pasajeros cuyo nombre puede ser considerado como ficticio.

2.3 Ticket Ficticio

Reservas que contienen en el campo de boleto numeración diferente a un ticket válido generado por el sistema de la aerolínea.

Se considera un ticket ficticio cualquiera de los siguientes casos:

- Numeración completamente ficticia
- Números de ticket reales previamente utilizados en otras reservaciones.
- Ticket emitido en ruta diferente a la reservada
- Ticket emitido a nombre de una persona diferente al de la reserva
- Ticket en estatus VOID (anulado).
- Ticket con dígito de chequeo inválido.
- EMD o cualquier otra forma contable utilizada como ticket ficticio.
- Números de tickets ingresados incorrectamente.

Recomendaciones:

- Abstenerse de utilizar numeración de tickets inválidos
- Asegúrese de cancelar el itinerario de la reserva en caso anule el ticket asociado.

2.4 Hidden Groups

Se considera un Hidden Group o Grupo escondido, varias reservaciones individuales que en conjunto forman un Grupo, es decir 10 o más pasajeros, en un mismo Origen-Destino, misma fecha de vuelo, y creadas por la misma agencia.

Las reservas que tengan ticket emitido no serán auditadas.

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.
- Emitir los boletos o cancelar las reservas antes que sean canceladas por el robot de la aerolínea.

Se auditarán todas las reservas que cumplan con las características mencionadas y que no hayan sido creadas bajo el lineamiento de la aerolínea para reservas grupales.

3. Prácticas de Abuso al Inventario

3.1 Abuso de Segmentos Casados

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

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

- Manipulación en reservas de segmentos casados para romper la lógica de Origen-Destino
- 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.
- Construir itinerarios tomando los segmentos en conexión por separado, forzando la confirmación cuando no existe disponibilidad en Origen-Destino completo.

Recomendaciones:

- Reservar Origen-Destino en base al despliegue de disponibilidad respetando los segmentos casados.
- Cuando exista rebooking o cambios en la reserva, se deben cancelar todos los segmentos en conexión del Origen-Destino.
- 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.

Únicamente es posible identificar los segmentos descasados en el sistema Host de la aerolínea cuando la reserva aún no ha sido purgada.

Avianca ha implementado controles internos que identifican las reservas que contienen segmentos descasados y cancela de forma automática al momento del rompimiento de segmentos casados.

3.2 Sobreventas en Clases Cerradas

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 de disponibilidad 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.

Recomendaciones:

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

Tomar en cuenta que la Sobreventa Forzada es identificable únicamente en el Sistema Host de la aerolínea, ya que en el historial de las reservas 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.

3.3 Abuso de la lógica de Point of Commencement (POC)

La disponibilidad de la aerolínea está basada en Origen Destino (O&D) y el punto de inicio del viaje (POC), la cual puede diferir si los segmentos son vendidos por separado.

Cuando se crea o modifica un PNR, el itinerario de viaje debe ser vendido en orden cronológico de acuerdo al horario de los segmentos.

Todo tipo de manipulación del PNR se considerará mala práctica y Avianca prohíbe estrictamente realizar cualquier tipo de manipulación en las reservas.

Recomendaciones:

- Ingrese los segmentos del itinerario de acuerdo al orden cronológico de la intención de viaje del pasajero.
- Reservar de acuerdo a la disponibilidad brindada por el sistema.
- No burlar la lógica de POC a través de la utilización de entradas o mecanismos que afecten la determinación del punto de origen del itinerario.

4. Análisis de Productividad

4.1 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.

5. 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)