

ÍNDICE

1. OBJETIVOS	2
2. CONCEPTOS GENERALES	2
2.1 ¿QUÉ ES UN BOOKING O SEGMENTO IMPRODUCTIVO?	2
3. PRÁCTICAS IMPRODUCTIVAS AUDITADAS POR AVIANCA	2
3.1 SEGMENTOS PENDIENTES DE CANCELACIÓN (HX)	2
3.2 CHURNING	4
3.3 DUPLICADOS	6
3.4 SEGMENTOS PASIVOS	8
3.5 NOMBRES FICTICIOS	9
3.6 TICKET FICTICIO	10
3.7 LISTA DE ESPERA	10
3.8 HIDDEN GROUPS	10
4. PRÁCTICAS DE ABUSO AL INVENTARIO	11
4.1 ABUSO DE SEGMENTOS CASADOS	11
4.2 SOBREVENTAS EN CLASES CERRADAS	12
4.3 ABUSO DE LA LÓGICA DE POINT OF COMMENCEMENT (POC)	13
5. ANÁLISIS DE PRODUCTIVIDAD	14
5.1 PRODUCTIVIDAD DE AGENCIAS DE VIAJES	14
5.2 REACTIVACIÓN DE ACCESO AL INVENTARIO DE LA AEROLÍNEA	14
6. PROCESO DE DISPUTAS	15
7. VIGENCIA DE LA POLÍTICA	15

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 para evitar la generación de Notas de Débitos.
- Promover las buenas prácticas en los sistemas de reservaciones con el fin de fomentar un proceso de ventas eficiente.

2. Conceptos Generales

2.1 ¿Qué es un Booking o Segmento Improductivo?

Es aquel que no genera ningún ingreso a la aerolínea, por el contrario, genera costos adicionales asociados a valores cobrados por los GDS por las transacciones realizadas en el sistema y/o genera costo de oportunidad debido al bloqueo de sillas.

3. Prácticas improductivas auditadas por Avianca

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

Prácticas Improductivas

1. Segmentos Pendientes de Cancelación (HX)
2. Churning
3. Duplicados
4. Segmentos Pasivos
5. Nombres Ficticios
6. Ticket Ficticios
7. Listas de Espera
8. 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 (POC)

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

Los valores indicados para el cobro de cada improductivo podrán ser modificados por la aerolínea en cualquier momento.

3.1 Segmentos Pendientes de Cancelación (HX)

Son aquellos segmentos cancelados por la aerolínea que se envían a un queue de la agencia, con cualquiera de los siguientes estatus: **UC, UN, US, NO, HX**. Estos segmentos deberán ser cancelados por la agencia para evitar incurrir en esta práctica indebida.

Algunas de las razones por las cuales la aerolínea cancela reservaciones son:

- Expiración del tiempo límite de emisión de ticket
- Reservas o segmentos duplicados
- Nombres o ticket ficticios
- Abuso de Segmentos Casados
- Reservas especulativas

Es responsabilidad de la agencia de viajes revisar los queues y cancelar los segmentos diariamente con el fin de evitar debit memos por segmentos no cancelados.

El cargo por segmentos no cancelados es de **USD \$25 por segmento/pasajero**.

Serán excluidos los PNRs con tickets emitidos al momento de la cancelación de los segmentos; únicamente se generarán cargos por records que **NO** tengan asociado un número de ticket.

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

Los segmentos recibidos en los queues deben ser cancelados en base a lo siguiente:

- **Todos** los mensajes **UC, UN, US, NO, HX** recibidos en el queue **durante el mes** deben ser cancelados **durante el mismo mes que recibió la notificación**.
- 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:

- Para evitar estos cobros, se recomienda **revisar diariamente** los queues en su respectivo sistema y **cancelar diariamente** todos los segmentos.

A continuación, se listan los queues donde recibe los segmentos pendientes de cancelación y las entradas a emplear para cancelarlos de acuerdo al GDS de la agencia:

GDS	Queue por Estatus				Entrada para eliminar segmentos
	HX	UC	UN	NO	
SABRE	7	1	1	0	.2XK (Línea de segmento)
AMADEUS	7	7	7	7	XE2 (Elemento a eliminar)
APOLLO	18	18	18	18	X2 (Línea de segmento)
GALILEO	23	21	21	21	X2 (Línea de segmento)
WORLDSPAN	1	1	1	1	X2 (Línea de segmento)

Favor confirmar con su GDS el queue correspondiente a cada estatus y las entradas para cancelar los segmentos.

Ejemplo de segmentos no cancelados:

La siguiente reserva fue cancelada por la Aerolínea debido a que expiró el tiempo límite de emisión del ticket, la agencia de viajes no canceló los segmentos **HX** enviados a su queue, y la reserva fue cobrada a la aerolínea por el GDS como un segmento HK (confirmado).

```

*OLMNSR<<
1.1SUAREZ/AZUCENA MRS
1 OTH YY 04MAR J GK1 BOG
*H<<
XS AV8420U 27SEP CLOBOG HK/HX1 111P 212P /DCAV*ZRW2KH/E
XS AV9832T 27SEP BOGMZL HK/HX1 335P 448P /DCAV*ZRW2KH/E
R- AZ
1024/07APR16
A4S SSR OTHS 1S ITINERARY CNL BY TTL EXPIRED PLEASE CNL HX
A4S SSR OTHS 1S SEGMENTS TO AVOID DEBIT MEMO
SC AV8420U 27SEP CLOBOG HK/HX1 111P 212P /DCAV*ZRW2KH/E
SC AV9832T 27SEP BOGMZL HK/HX1 335P 448P /DCAV*ZRW2KH/E#
R- MUCRM1A18215436 80577461-001 SSC
PLT PLTRM1A 1554/18FEB16
    
```

3.2 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
- Mismo o diferente número de vuelo: realizar cambios de número de vuelo en una misma fecha de viaje, es permitido únicamente en rutas con cinco o más frecuencias diarias
- Se puede incurrir en Churning en la misma o en múltiples reservas

A partir del 1 de junio de 2017 se amplía el margen de transacciones y se permitirán hasta cinco bookings y cinco cancelaciones para un mismo segmento-pasajero. A partir del sexto booking será considerado Churning.

Para el conteo de bookings y cancelaciones se tomarán en cuenta únicamente las transacciones realizadas por la agencia de viajes.

Se realizará un cargo de **USD \$30 por pasajero**, independientemente de la existencia de un ticket o de que el pasajero haya realizado su viaje.

Recomendaciones:

- Antes de cerrar la reserva o hacer cambios de la clase de servicio, verifique previamente la disponibilidad de la clase deseada, a fin de no realizar bookings innecesarios.
- Procure emitir el ticket antes de incurrir en el sexto cancel and rebook de un mismo segmento.
- No evada tiempos límites de emisión cancelando y reinstalando los segmentos

Ejemplo de Churning

En la reserva se evidencian 5 cancelaciones y 6 bookings realizados por la agencia de viajes:

ZTLOCM

```

000 ON/LY/ANA R LY/HELEN
000 OS/AV 493 H 08OCT 3 LIRSAL LK2 1650 1835/NN *1A/E* >Booking 1
000 RF-MD CR-XXXX XXXXXXXX SU 0000MD/DS-67ED6DF2 12AUG1
    955Z
000/001 XS/AV 493 H 08OCT 3 LIRSAL HK2 1650 1835/NN *1A/E* >Cancelación 1
001 AS/AV 493 W 08OCT 3 LIRSAL LK2 1650 1835/NN *1A/E* >Booking 2
001 RF-MD CR-XXXX XXXXXXXX SU 0000MD/DS-67ED6DF2 12AUG1
    957Z
021 AS/AV 493 S 08OCT 3 LIRSAL LK2 1650 1835/NN *1A/E* >Booking 3
021/039 XS/AV 493 S 08OCT 3 LIRSAL HK2 1650 1835/NN *1A/E* >Cancelación 2
039 AS/AV 493 H 08OCT 3 LIRSAL LK2 1650 1835/NN *1A/E* >Booking 4
039 RF-MD CR-XXXX XXXXXXXX SU 0000MD/DS-67ED6DF2 21AUG0
    132Z
039/040 XS/AV 493 H 08OCT 3 LIRSAL HK2 1650 1835/NN *1A/E* >Cancelación 3
040 AS/AV 493 S 08OCT 3 LIRSAL LK2 1650 1835/NN *1A/E* >Booking 5
040 RF-MD CR-XXXX XXXXXXXX SU 0000MDDS-67ED6DF2 21AUG0
    143Z
040/047 XS/AV 493 S 08OCT 3 LIRSAL HK2 1650 1835/NN *1A/E* >Cancelación 4
047 AS/AV 493 W 08OCT 3 LIRSAL LK2 1650 1835/NN *1A/E* >Booking 6
047 RF-MD CR-XXXX XXXXXXXX SU 0000MD/DS-67ED6DF2 21AUG1
    459Z
047/057 XS/AV 493 W 08OCT 3 LIRSAL HK2 1650 1835/NN *1A/E* >Cancelación 5
057 RF-MD CR-XXXX XXXXXXXX SU 0000MD/DS-67ED6DF2 22AUG0
    038Z
    
```

Ejemplo de Churning en múltiples reservas:

Agencia de viajes crea múltiples reservas con el mismo segmento, fecha de viaje y pasajeros, que en conjunto suman 5 cancelaciones y 6 bookings.

PRN 1

5W7HOG

```

000 ON/CARDOSO DE ARAUJO/GISELLE CARDOSO DE ARAUJO/LAURA(CHD
000 OS/AV 079 Y 19DEC 4 CCSBOG LK2 0603 0735/NN *1A/E* >Booking 1
000 RF-AR CR- XXXXXXXXXXXX XXXXXXXX AS 0000AR/RO-585561B4 SAOB22
    14Z 57977286 18SEP1939Z
    
```

PNR 2

35ZDBQ

```

000 ON/CARDOSO DE ARAUJO/GISELLE CARDOSO DE ARAUJO/LAURA(CHD
000 OS/AV 081 Y 19DEC 4 CCSBOG LK2 1836 2010/NN *1A/E* >Booking 2
000 RF-AR CR- XXXXXXXXXXXX XXXXXXXX AS 0000AR/RO-585561B4 SAOB22
    14Z 57977286 16SEP1232Z
000/012 XS/AV 081 Y 19DEC 4 CCSBOG HK2 1836 2010/NN *1A/E* >Cancelación 1
012 AS/AV 081 T 19DEC 4 CCSBOG LK2 1836 2010/NN *1A/E* >Booking 3
012 RF-AR CR- XXXXXXXXXXXX XXXXXXXX AS 0000AR/RO-585561B4 SAOB22
    14Z 57977286 16SEP1237Z
012/030 XS/AV 081 T 19DEC 4 CCSBOG HK2 1836 2010/NN *1A/E* >Cancelación 2
030 RF-AR CR- XXXXXXXXXXXX XXXXXXXX AS 0000AR/RO-585561B4 SAOB22
    14Z 57977286 17SEP1417Z
    
```

PNR 3

36FMVW

```
000 ON/CARDOSO DE ARAUJO/GISELLE CARDOSO DE ARAUJO/LAURA(CHD
037 AS/AV 079 Y 19DEC 4 CCSBOG LK2 0603 0735/NN *1A/E* >Booking 4
037 RF-AR CR- XXXXXXXXXX XXXXXXXX AS 0000AR/RO-585561B4 SAOB22
14Z 57977286 16SEP2115Z
```

037/043 XS/AV 079 Y 19DEC 4 CCSBOG HK2 0603 0735/NN *1A/E* >Cancelación 3

```
043 RF-AR CR- XXXXXXXXXX XXXXXXXX AS 0000AR/RO-585561B4 SAOB22
14Z 57977286 17SEP1554Z
```

PNR 4

45UVSG

```
000 ON/CARDOSO DE ARAUJO/GISELLE CARDOSO DE ARAUJO/LAURA(CHD
000 OS/AV 079 Y 19DEC 4 CCSBOG LK2 0603 0735/NN *1A/E* >Booking 5
000 RF-AR CR- RIOB2216V 57976376 AS 0000AR/RO-585561B4 SAOB22
14Z 57977286 17SEP1758Z
```

000/010 XS/AV 079 Y 19DEC 4 CCSBOG HK2 0603 0735/NN *1A/E* >Cancelación 4

```
000 RF-AR CR- XXXXXXXXXX XXXXXXXX AS 0000AR/RO-585561B4 SAOB22
14Z 57977286 17SEP1758Z
```

PNR 5

45AVCP

```
000 ON/CARDOSO DE ARAUJO/GISELLE CARDOSO DE ARAUJO/LAURA(CHD
009 AS/AV 081 Y 19DEC 4 CCSBOG LK2 1836 2010/NN *1A/E* >Booking 6
009 RF-AR CR- XXXXXXXXXX XXXXXXXX AS 0000AR/RO-585561B4 SAOB22
14Z 57977286 17SEP1737Z
```

009/024 XS/AV 081 Y 19DEC 4 CCSBOG HK2 1836 2010/NN *1A/E* >Cancelación 5

```
024 RF-AR CR- XXXXXXXXXX XXXXXXXX AS 0000AR/RO-585561B4 SAOB22
14Z 57977286 18SEP1949Z
```

3.3 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 primario, 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.

Ejemplo:

PNR original

```
000 ON/DASILVA/ARELIS
000 OS/AV7630 A 15APR 4 CCSSJO LK1 1535 1655/LK *1A/E*
000 OS/AV7690 A 15APR 4 SJOMIA LK1 1740 2230/LK *1A/E*
```

PNR duplicado

```
000 ON/DASILVA/ARELIS
000 OS/AV7630 A 15APR 4 CCSSJO LK1 1535 1655/LK *1A/E*
000 OS/AV7690 A 15APR 4 SJOMIA LK1 1740 2230/LK *1A/E*
```

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

Ejemplo:

PNR original

```
000 ON/KOPES/HERBERTMR KOPES/MONIKAMRS
000 OS/AV 712 W 21MAY 5 SJOTGU LK2 1915 2110/LK *1A/E*
000 OS/AV 711 U 05JUN 6 TGUSJO LK2 1600 1755/LK *1A/E*
```

PNR duplicado

```
000 ON/KOPES/HERBERT MR (ADT) KOPES/MONIKA MRS (ADT)
000 OS/AV 215 W 20MAY 4 SALTGU LK2 1918 2028/NN *1A/E*
000 OS/AV 375 L 05JUN 6 TGUSAL LK2 1710 1755/NN *1A/E*
```

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.

Ejemplo:

PNR original

```
000 ON/PEREZ/JOSE PEREZ/LUIS PEREZ/MARIA
000 OS/AV050 U 21MAR 7 LIMSAL LK3 1458 1818/NN *1A/E*
000 OS/AV560 U 21MAR 7 SALSFO LK3 1907 0015+1/NN *1A/E*
```

PNR duplicado

```
000 ON/PEREZ/JOSE PEREZ/LUIS PEREZ/MARIA
000 OS/AV 531 L 21MAR 1 LAXSAL LK3 0140 0730/NN *1A/E*
000 OS/AV 522 L 09APR 5 SALLAX LK3 0849 1309/NN *1A/E*
```

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.

Ejemplo

Segmentos duplicados dentro de la misma reservación:

```
000 ON/ALVAREZ/ROGER
000 OS/AV 640 G 06SEP 7 SJOGUA LK1 1735 1915/NN *1A/E*
000 OS/AV 640 A 06SEP 7 SJOGUA LK1 1735 1915/NN *1A/E*
```

Ejemplo 2

Segmentos duplicados dentro de la misma reservación con diferente número y fecha de vuelo:

```
000 ON/JARAMILLO/MELVA MRS MARTINEZ/LAURA MRS
000 OS/AV 131 B 27MAR 6 BOGLIM LK2 0623 0923/NN *1A/E*
007 AS/AV 133 H 26MAR 5 BOGLIM LK2 1737 2037/NN *1A/E*
```

Se realizará un cargo de **USD \$20 por segmento/pasajero** independientemente de la existencia de un ticket o de que el pasajero haya realizado su viaje.

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.
- Se recomienda el uso de las siguientes entradas por GDS para consultar si en el pseudo de la agencia existe una reserva activa para el pasajero:

Amadeus	RT AV641/25JAN-APELLIDO
Galileo	*AV641/25JAN-APELLIDO
Sabre	*AV641/25JANSJO-APELLIDO
Worldspan	*AV641/25JANSJO-APELLIDO

Nota: Favor confirmar entradas con su GDS

3.4 Segmentos Pasivos

Se refiere a reservaciones con segmentos en estatus pasivo, tales como: **AK, BK, BL, GK, GL, MK, PK, PL, DS, YK.**

Los estatus pasivos son permitidos únicamente para reservaciones grupales con el objetivo de realizar la emisión de tickets.

Posterior a la emisión de boletos, **es requerido cancelar los segmentos pasivos de una reserva grupal y sus respectivos splits**, de lo contrario esos segmentos quedarán sujetos a Debit Memos.

Todas las reservas, individuales o grupales, con estatus pasivos que no sean cancelados, serán debitadas con un cargo de **USD \$10 por segmento/pasajero.**

Recomendaciones:

- Utilice los estatus pasivos únicamente para emitir tickets de reservaciones grupales o las reservaciones individuales derivadas del grupo.
- Asegurarse que la reserva espejo creada en el GDS de la agencia, sea exactamente igual a la reserva grupal creada en la aerolínea, 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.
- Posterior a la emisión de boletos de reservas grupales o splits derivados de grupos, es necesario que se cancelen los segmentos pasivos para evitar cobros a través de Debit Memos.

Ejemplo:

El siguiente PNR corresponde a una reserva grupal, en la cual los segmentos con estatus pasivo, no fueron cancelados posterior a la emisión de los tiquetes/boletos.

```
*ASDIHV«
1.1BERGHUS/KARLHEINZMR 2.1DOBELT/HAGEN GUNTERMR
3.1FAUSS BERGHUS/WALTRAUDMRS 4.1FENCK JUD/MARENMRS
5.1GRIPP/BODO MANFRED KLAUSMR 6.1OEST BAHR/INGEBORG MARIAMRS
7.1RODECK/ANDREASMR 8.1SCHINDL/GABRIELEMRS
9.1SCHONBERG/JENSMR 10.1WEGNER/GUNTHER WILMR
1 AV8503G 31AUG F BOGPEI GK10 221P 321P WMVID7 /E
2 AV8512G 04SEP T PEIBOG GK10 1025A 1120A WMVID7 /E
3 AV9766G 04SEP T BOGSMR GK10 100P 231P WMVID7 /E
4 ARNK
5 AV9547G 11SEP T CTGBOG GK10 342P 512P WMVID7 /E
6 OTH YY 18DEC T GK1 BOG
TKT/TIME LIMIT
1.T-21JUN-1245*AXX
2.TE 1342650310220/21-CO BERGH/K 1245*AXX 1055/21JUN*D
TV 1342650310220/21-CO *VOID* 1245*AXX 1357/21JUN*E
3.TE 1342650310236/37-CO BERGH/K 1245*AXX 1400/21JUN*D
4.TE 1342650310238/39-CO DOBEL/H 1245*AXX 1426/21JUN*D
5.TE 1342650310240/41-CO FAUSS/W 1245*AXX 1426/21JUN*D
6.TE 1342650310242/43-CO FENCK/M 1245*AXX 1426/21JUN*D#
7.TE 1342650310244/45-CO GRIPP/B 1245*AXX1426/21JUN*D +
8.TE 1342650310246/47-CO OEST /I 1245*AXX 1426/21JUN*D
9.TE 1342650310248/49-CO RODEC/A 1245*AXX 1427/21JUN*D
10.TE 1342650310250/51-CO SCHIN/G 1245*AXX 1427/21JUN*D
11.TE 1342650310252/53-CO SCHON/J 1245*AXX 1427/21JUN*D
12.TE 1342650310254/55-CO WEGNE/G 1245*AXX 1427/21JUN*D
```

Nota importante: Los estatus pasivos generan costos a la aerolínea, por este motivo deben ser cancelados posterior a la emisión de tiquetes/boletos para reservas grupales.

3.5 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.

El cargo por reservas con nombres ficticios es de **USD \$30.00 por pasajero.**

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.
- Para realizar entrenamientos, favor utilice el ambiente de test/training en su GDS.
- Guardar los soportes de pasajeros cuyo nombre puede ser considerado como ficticio.

3.6 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.

El cargo por boletos ficticios es de **USD \$50 por pasajero en la reserva.**

Recomendaciones:

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

3.7 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 se detectan segmentos creados desde el GDS estos serán cobrados con un cargo de **USD \$10 por pasajero por segmento.**

Recomendación:

- Abstenerse de solicitar segmentos sobre clases que se encuentren cerradas o en cero (0).

3.8 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 tickets emitidos no serán debitadas.

A partir del 1 de junio de 2017 se realizará la auditoría mensual de Hidden Groups, y serán debitadas con un cargo de **USD \$20 por pasajero**.

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.

4. Prácticas de Abuso al Inventario

4.1 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.

Se realizará un cargo de **USD \$175 por segmento/pasajero**, independiente de la emisión del ticket o de que el pasajero haya realizado su viaje o no.

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 tal como se muestra a continuación:

```

000 ON/ESPINOZA/RICARDO
000 OS/AV 839 S 24JUN 5 LIMCUZ LK1 0520 0639/LK *1A/E*
    /1S/PE/C/D/CAB Y//0/0001////
    /Y 2047/B 64///EY 1863/BOGCUZ/PE/Y
000 OS/AV 838 Z 31JUL 7 CUZLIM LK1 0722 0855/LK *1A/E*
    /1S/PE/C/D/CAB Y//0/0001////
    /Y 2047/B 166///EY 1792/CUZBOG/PE/Y
000 OO/OSI AVCTCP LIM 57445
000 RF-HDQRM1S 202034 DK3C2D49C10A5F 0966303A00F1B4//HDQ1STI
    PBVR/XXXX/999999/LIM/1S/T/PE/PEN CR-HDQ RM 1S 20JUN203
    4Z
000/003 CS/AV 839 S 24JUN 5 LIMCUZ HX1 0520 0639/HK *1A/E*
    /1S/PE/C/D/CAB Y//0/0001////
    /Y 2047/B 64///EY 1863/BOGCUZ/PE/Y
000/003 CS/AV 838 Z 31JUL 7 CUZLIM HX1 0722 0855/HK *1A/E*
    /1S/PE/C/D/CAB Y//0/0001////
    /Y 2047/B 166///EY 1792/CUZBOG/PE/Y
003 SA/SSR OTHS1S SEGMENT CANCELLED BY THE AIRLINE.
003 RF-1AINV ENI RM TA 20JUN2034Z

```

> Segmento vendido

> OD que se utilizó para realizar la mala práctica, inicialmente los segmentos reservados eran BOGCUZ y CUZBOG. Agencia canceló los segmentos LIMBOG y BOGLIM, dejando activos únicamente los segmentos LIMCUZ y CUZLIM

> Cancelación de la aerolínea al detectar los segmentos descasados

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 esta mala práctica ha sido verificada por los GDSs con casos reales, esta auditoría **no es disputable**. Si la agencia disputa el cargo, Avianca enviará como prueba la información obtenida de la herramienta de inventario del sistema Host de la aerolínea, en el cual se refleja el Origen-Destino reservado originalmente y el Origen-Destino vendido.

4.2 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.

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/XXXXXXXX/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 realiza un cargo de **USD \$175 por segmento/pasajero**, independiente de la emisión del ticket o de que el pasajero 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 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 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 esta mala práctica ha sido verificada por los GDSs con casos reales, esta auditoría **no es disputable**. Si la agencia disputa el cargo, Avianca enviará como prueba la información del historial del PNR del sistema host de la Aerolínea, en el cual se refleja el indicador de la sobreventa (Overbooking.OBLK).

4.3 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.

Los segmentos que no estén reservados a partir de la disponibilidad O&D provista por la aerolínea y que hayan sido confirmados a través de la utilización de entradas que burlen la lógica del sistema, serán sujetos a cobro.

Todo tipo de manipulación del PNR se considerará mala práctica y Avianca prohíbe estrictamente realizar cualquier tipo de manipulación en las reservas. Las agencias serán responsables de las malas prácticas realizadas y recibirán un ADM.

Se aplicará un cargo de **USD \$175 por segmento/pasajero**, independiente de la emisión del ticket o de que el pasajero haya realizado su viaje o no.

Debido a que esta mala práctica ha sido verificada por los GDSs con casos reales, esta auditoría **no es disputable**. Si la agencia disputa el cargo, Avianca enviará como prueba la información del historial del PNR del sistema host de la Aerolínea, en el cual se refleja el POC correcto y el POC con el cual se realizó el cálculo de disponibilidades.

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.

5. Análisis de Productividad

5.1 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 en un periodo determinado.

Los costos que son tomados en cuenta para medir la productividad de una agencia de viajes son los siguientes:

- * Solicitud de disponibilidad de vuelos
- * Creación, modificación y cancelación de reservas
- * Emisión de tickets
- * Comisiones de tarjeta de crédito
- * Comisiones por ventas.

Casos a accionar:

Caso 1. Agencias de viajes con un porcentaje de costos sobre ventas mayor a 15%, que es el parámetro de industria aceptable para productividad de agencias

Caso 2. Agencias de viajes que solo generan costos y no tienen ventas relacionadas.

En caso de detectar agencias improproductivas, la aerolínea se reserva el derecho de aplicar las siguientes acciones:

- Inhibir acceso a disponibilidad interactiva (seamless availability request)
- Inhibir inventario completa o parcialmente
- Modificar relación comercial
- Envío de carta de advertencia

Esta política aplica tanto a agencias de viajes IATA/ARC como Non IATA/Non ARC.

5.2 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:

- Improductividad.

- 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.

En caso la agencia solicite la reactivación del acceso al inventario de la aerolínea, deberá cancelar un monto de **USD \$300**.

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.
- En caso que la aerolínea acepte reactivar el acceso, envía un ADM* o Factura** con un cargo por reactivación de USD \$300.
- Una vez el pago es recibido, se procederá a reactivar el acceso al inventario.

*ADM (Agency Debit Memo) aplica únicamente a agencias de viajes IATA/ARC.

**Factura aplica a agencias de viajes Non IATA/Non-ARC

6. Proceso de disputas

Los Debit Memos pueden ser disputados a través de los siguientes medios:

- **BSPLink**

Durante los 14 días posteriores al envío del ADM, podrá disputar a través de la opción activa en sistema para ingresar comentarios y adjuntar los soportes que sustenten la disputa.

- **Correo electrónico**

Pasados los 14 días se deshabilita la opción de disputar a través de BSP, sin embargo, las agencias pueden enviar sus casos a los siguientes correos de acuerdo al país al que corresponda:

- *Colombia ADMs no facturados:* notasdecargo@avianca.com
- *Colombia solicitud de Nota de Crédito:* notasdeabono@avianca.com
- *Resto de países:* soluciones.bsp@avianca.com

Las disputas deben ir acompañadas del historial completo de la reserva el cual deberá ser solicitado al GDS y de los soportes que comprueben que la práctica auditada no fue realizada, caso contrario la solicitud será rechazada

7. 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)