

**Cláusula de responsabilidad en manejo de sistemas
GDS, KIU, NDC y plataformas de autogestión**

- **RESERVAS DUPLICADAS:** Las reservas duplicadas son aquellas en las cuáles una misma persona está reservada para más de un vuelo dentro del mismo par de ciudades en la misma fecha aunque tenga diferente Número de vuelo, clase de servicio o status.
- **CHURNING:** Es la práctica indebida que se realiza mediante la excesiva reserva y cancelación de cupos, con el fin de evadir tiempo límites de tiquete o definidos por la aerolínea. Esto no depende que el pasajero haya viajado o no, ni de que existe un tiquete emitido o no.
- **SEGMENTO:** Un segmento o booking es un tramo o proyecto que realiza una persona. Por ejemplo la ruta Medellín – Bogotá – Medellín está conformada por dos segmentos.
- **CARGOS DE GDS:** El cargo de un GDS es el costo que la aerolínea paga cada vez que una agencia de viajes reserva, cancela o modifica un segmento de esta. Se aplica por viajero y por segmento al cerrar la transacción. Este cargo viene determinado por tres (3) aspectos:
 - El nivel de conectividad (Rapidez y confiabilidad con que se puede confirmar un itinerario)
 - Región
 - Producto (booking, cancelación, pasivo, ticketing)
- **SEGMENTO IMPRODUCTIVO:** Un segmento improductivo es aquel que no le genera ningún ingreso a LA AEROLÍNEA, por el contrario genera un costo y/o bloquea sillas.
- **TIPO DE IMPRODUCTIVOS**
 - Reservas Duplicadas
 - Listas de espera
 - Segmentos Pasivos
 - Nombres Ficticios
 - Segmentos Abiertos
 - Pendientes de Cancelación
 - Clases, Rutas y Vuelos No Disponibles
 - Tiquete Emitido en Clase Diferente a la Reservada
 - Reservas Especulativas
 - Churning
 - No show
 - No show sin tiquete ficticio

Más información en:

OFICINAS BOGOTÁ

Carrera 16 No. 80-18
Oficina Chicó Norte
Carrera 11 B No. 96-03/17
Edif. Chicó 96

PBX (601) 651 7777

OFICINAS CALI

Carrera 100 No. 11-60 local 128
Centro Comercial Holguines Trade Center
Sucursal Norte
Calle 24 AN No. 5N-28

PBX (602) 485 7070

OFICINA MEDELLÍN

Carrera 43 A No. 6 sur -26, local 517/518
Centro Comercial y Empresarial Río Sur
Cel. 317 428 14 12

PBX (604) 607 3877



- **SEGMENTOS PASIVOS:** Son aquellos que se utilizan para la creación de itinerario de un cliente, la emisión del tiquete de una ruta que no se encuentre publicada en el GDS o para emitir tiquetes de grupos en trayectos nacionales o internacionales. Este Segmento debe ser cancelado una vez se emita el tiquete.
- **SEGMENTOS PENDIENTES DE CANCELACIÓN:** Son los segmentos en donde la aerolínea ha respondido con códigos UC, UN, US, NO, HX negando la disponibilidad o realizando la cancelación por no cumplir con alguna política definida, por lo que se exige la actualización del segmento por parte de la agencia de viajes (pasarlos a la historia).
- **NOMBRES FICTICIOS:** Reservas en las cuales el nombre del pasajero no ha sido ingresado de manera correcta, o nombres con alta probabilidad de ser ficticios, como por ejemplo: utilización de iniciales en nombres o apellidos: AAA/BBB, ABCD/EFGH, A/HOLA, RESTREPO/A, etc. Nombres como YOYO, NAME, PAX, PASAJERO, PERRO, MOUSE/MI, TEST, PRUEBA, etc.

Las aerolíneas a nivel mundial, exigen que los nombres y apellidos de sus clientes se ingresen completos

- **TIQUETE EMITIDO EN CLASE DIFERENTE A LA RESERVADA:** Emisión de tiquetes en clases de servicio diferentes a las reservadas.
- **RESERVAS ESPECULATIVAS:** Son aquellas reservas que se realizan con la intención de viajar o aquellas reservaciones que se hacen con fines de capacitación o prueba en el inventario real de LA AEROLINEA.
- **NO SHOW SIN TIQUETE:** Se entiende por este concepto pasajeros reservados por la agencia de viajes, que no se presentan al vuelo y durante el tiempo que la reserva permanece en el sistema de la aerolínea la agencia de viajes nunca relaciona un número de tiquete.

Más información en:

OFICINAS BOGOTÁ

Carrera 16 No. 80-18
Oficina Chicó Norte
Carrera 11 B No. 96-03/17
Edif. Chicó 96

PBX (601) 651 7777

OFICINAS CALI

Carrera 100 No. 11-60 local 128
Centro Comercial Holguines Trade Center
Sucursal Norte
Calle 24 AN No. 5N-28

PBX (602) 485 7070

OFICINA MEDELLÍN

Carrera 43 A No. 6 sur -26, local 517/518
Centro Comercial y Empresarial Río Sur
Cel. 317 428 14 12

PBX (604) 607 3877



- **SEGMENTOS CASADOS:**

Cualquier manipulación y/o alteración realizada con el fin de eludir la lógica de los segmentos casados y del punto de comienzo del itinerario (POC) estar sujeta a la cancelación del PNR (en billete sin emitir) o en la imposición de un

ADM por pasajero y por segmento roto del O & D. No se permite la utilización de segmentos anteriores y/o posteriores (casados o no) para modificar la lógica de los segmentos casados y del POC, incluyéndose en esta prohibición la utilización indebida de itinerarios de otras aerolíneas. El itinerario se debe tomar punto a punto no segmentado.

- **GRUPOS OCULTOS:**

Se considera un grupo de 10 o más pasajeros viajando juntos en un mismo Origen-Destino. No se permite la creación de grupos ocultos a través de múltiples reservas individuales.

- **PRÁCTICAS ABUSIVAS DEL SISTEMA:**

Está prohibido evitar los controles de inventario para obtener una tarifa no disponible.

- **ACCESO A OTRAS AEROLINEAS NO GDS:** Tendrá acceso a Satena, Easy Fly, Ada, BSP LINK Internacional y Nacional.

- **USO DE PLACA:** El emitir un boleto usando la placa de una aerolínea con vuelos de otra aerolínea diferente, no está permitido y genera adm o nota de cargo

- **INCLUSION DE DATOS:** Toda reserva debe estar totalmente documentada con los datos reales (Teléfono contacto, preferiblemente celular correo electrónico, documento de identidad), las aerolíneas están penalizando la no inclusión de datos o la inclusión de datos ficticios.

Más información en:

OFICINAS BOGOTÁ

Carrera 16 No. 80-18
Oficina Chicó Norte
Carrera 11 B No. 96-03/17
Edif. Chicó 96

PBX (601) 651 7777

OFICINAS CALI

Carrera 100 No. 11-60 local 128
Centro Comercial Holguines Trade Center
Sucursal Norte
Calle 24 AN No. 5N-28

PBX (602) 485 7070

OFICINA MEDELLÍN

Carrera 43 A No. 6 sur -26, local 517/518
Centro Comercial y Empresarial Río Sur
Cel. 317 428 14 12

PBX (604) 607 3877



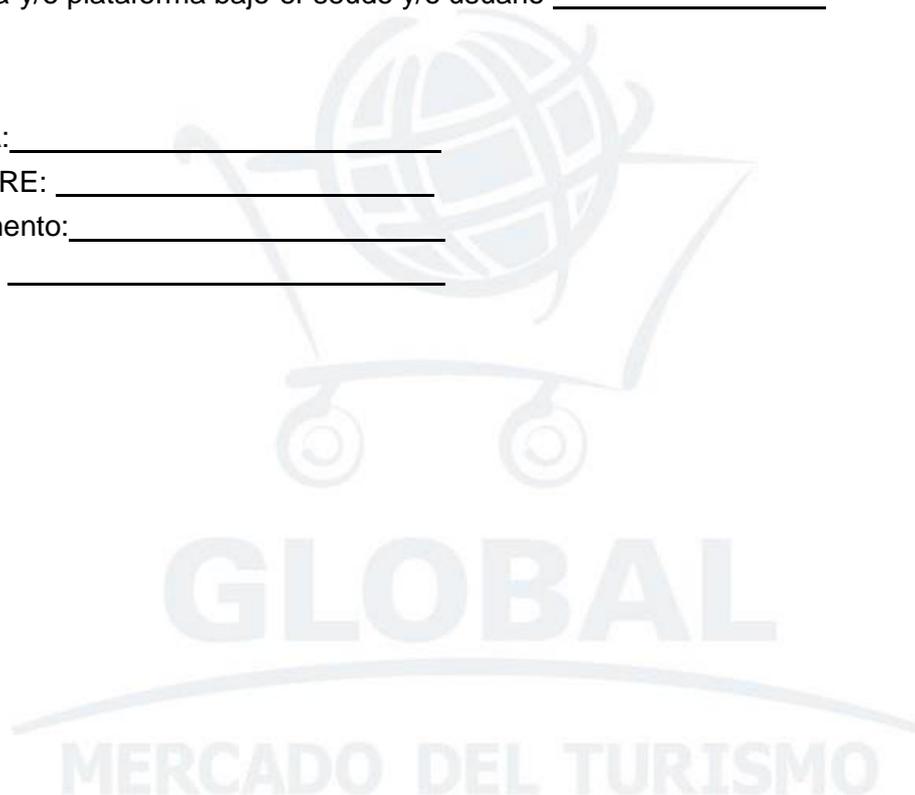
Manifiesto tener conocimiento del presente documento en el cual se encuentran las posibles malas prácticas en las que podemos incurrir cuando manejamos reservas a través de un GDS o plataforma, y cualquier penalidad que la aerolínea o el GDS cobrase y que NO pueda ser refutada, por clara responsabilidad, soy totalmente responsable de estos cobros, los cuales asumiré en caso de incurrir en el manejo de la firma y/o plataforma bajo el seudo y/o usuario _____

FIRMA: _____

NOMBRE: _____

Documento: _____

Fecha: _____



Más información en:

OFICINAS BOGOTÁ

Carrera 16 No. 80-18
Oficina Chicó Norte
Carrera 11 B No. 96-03/17
Edif. Chicó 96

PBX (601) 651 7777

OFICINAS CALI

Carrera 100 No. 11-60 local 128
Centro Comercial Holguines Trade Center
Sucursal Norte
Calle 24 AN No. 5N-28

PBX (602) 485 7070

OFICINA MEDELLÍN

Carrera 43 A No. 6 sur -26, local 517/518
Centro Comercial y Empresarial Río Sur
Cel. 317 428 14 12

PBX (604) 607 3877

