

MALAS PRÁCTICAS



Objetivo:

Promover las buenas prácticas en los sistemas de reservaciones, con el objetivo de garantizar un proceso de ventas eficiente y conservar la integridad del inventario de vuelos.

El agente que realiza la reservación es directamente responsable de cada PNR que efectúe, así como de los costos derivados de cualquier mala práctica, (pago de débitos)

A continuación, se enumeran acciones consideradas como malas prácticas por las aerolíneas, las cuales están estrictamente prohibidas y son responsabilidad exclusiva del agente de viajes

a) Churning: se refiere a la acción de reservar y cancelar en repetidas ocasiones segmentos para un mismo pasajero, acción que provoca bloqueo del inventario de las aerolíneas. La mayoría de las aerolíneas te permiten 2 cancelaciones (la tercera reservación ya no se podría cancelar, se deberá emitir)

b) Reservaciones Duplicadas: Reservas que contienen dos o más segmentos activos, con el mismo Origen–Destino, para la misma o diferente fecha y numero de vuelo.

c) Reservaciones con itinerarios ilógico: se refiere a aquellos casos en los que se crean vuelos con horarios o rutas que no tienen coherencia

d) No-Show resultantes de segmentos no emitidos: Se dejaron segmentos activos (confirmados) sin cancelar y el boleto no fue emitido, o bien segmentos al momento de reembolsar o voidear.

e) Reservaciones ficticias con intención de bloqueos: Creación de reservaciones falsas sin intención real de venta, usadas únicamente para bloquear espacios



+52 55 7005 5704



agencias@grupomexjal.zendesk.com



C. Reforma 1719, Ladrón de Guevara
Guadalajara, Jal. Méx.



f) Los cargos de segmentos pasivos: Dejar en un récord con segmentos improductivos, son segmentos cancelados por la aerolínea y se envían a la queue con status HX, UN, UC, US, NO. Estos segmentos deben ser eliminados de forma pasiva antes de la salida del vuelo.

g) Reservaciones con vuelos no casados: Los segmentos casados son aquellos segmentos de vuelo de un Origen-Destino (O&D) vendidos conjuntamente que no deben ser separados. Manipulación en reservas de segmentos casados para romper la lógica de Origen-Destino

h) Grupos como individual 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

i) Aplicación indebida de Tarifas: Forzar una tarifa o descuento sin previa autorización o convenio de la aerolínea

j) Cambio de nombre en reservación o emisión: Un boleto es **personal e intransferible**, y cambiar el nombre sería como cederlo a otra persona, lo cual **está prohibido**. En la mayoría de los casos, si se necesita cambiar el nombre completo, se debe **cancelar y comprar un nuevo boleto**

k) Los segmentos ocultos: Con el objetivo de obtener una mejor tarifa, agregar tramos de vuelo en una reservación que el pasajero **no tiene intención de volar**

h) Punto de comienzo del itinerario (POC): Las reservaciones deben crearse de forma cronológica, es decir: no se puede iniciar creando un récord reservando el regreso primero. Afecta la tarifa y las condiciones del boleto, por lo que cambiar el POC puede requerir una nueva reservación o emisión.



+52 55 7005 5704



agencias@grupomexjal.zendesk.com



C. Reforma 1719, Ladrón de Guevara
Guadalajara, Jal. Méx.



i) Baja de clase: Para boletos ya emitidos, no se permite realizar cambios a una clase tarifaria inferior. En caso de requerir una reemisión, deberá cotizarse en la misma clase originalmente emitida o en una clase superior. La baja de clase no está permitida sin autorización expresa por parte de la aerolínea.



+52 55 7005 5704



agencias@grupomexjal.zendesk.com



C. Reforma 1719, Ladrón de Guevara
Guadalajara, Jal. Méx.

