

**INFORMAÇÃO SOBRE AS POLÍTICAS DE  
RESERVAS DA COPA AIRLINES  
Outubro de 2006.**

<b>Índice</b>
<b>1. Políticas de reservas da Copa Airlines</b>
<b>2. Procedimento para recusar uma ADM</b>
<b>3. Política de Custo de GDS vs Vendas (Cost vs Sales) e Bloqueio</b>
<b>4. Cobrança por segmentos passivos.</b>
<b>5. Agências Não da IATA que não cumprem pagamentos ADMs</b>
<b>Importante: Ver novas considerações para práticas por Churning</b>

**1. Políticas de reservas da Copa Airlines**

Lembre-se sempre de evitar a criação de "SEGMENTOS NÃO PRODUTIVOS" nas reservas de CM, desta maneira sua agência não receberá encargos ou notas de débito por parte da Copa Airlines. Isto se aplica independentemente se a reserva do passageiro tenha sido confirmada ou não. A seguir, listamos algumas ações para evitar encargos:

→ **RESERVAS ESPECULATIVAS**

- Utilize o sistema de reserva apenas para fazer reservas reais. Não se permitem:
- Reservas quando o cliente não tiver manifestado o desejo de viajar.
- Bloqueios de espaços baseando-se em uma demanda prevista ou indecisão do cliente

→ **NOMES FICTÍCIOS (FAKE NAMES):**

- Lance sempre o nome e o sobrenome completo de todos os passageiros.
- Não lance nomes fictícios nem de prova, exemplo:
  - TESTE/COTAÇÃO
  - XXXXXXXXXXXX
- Não use abreviações, alcunhas ou iniciais, nem nomes incompletos, exemplo:
  - LOPEZ/MR.
  - LOPEZ/A/B/C.
  - CONCACAF/A/B/C/D/E/F

→ **RESERVAS GRUPAIS (INVALID GROUPS):**

- Solicite sua reserva para Grupos diretamente a Vendas-CM.

- Não faça reservas grupais por conta própria da agência de viagem, por exemplo:
  - CONVENÇÃO GRP/VIAGEM DE TURISMO: Isto será considerado bloqueio de espaço e/ou nome fictício.
  - **O que se considera como um grupo individual?**
    - Quando um PNR ou vários PRNs de uma agência de viagem formam em conjunto um total de 10 ou mais passageiros.
    - Mesmo Número de vôo e Origem - Destino
    - Mesmo Contato (Número de Telefone)
    - Mesmo Ponto de Venda
    - Mesmo Retorno (caso não seja OW)

Se estas características estiverem presentes, o grupo será considerado como individual e será cobrado um encargo à agência que incorrer nesta falta, conforme descrito na circular para agências de viagem, vigente a partir de 15 de novembro de 2002.

#### → **DUPLICATAS (DUPLICATES):**

- Por nenhum motivo faça uma reserva sabendo que existe outra exatamente igual (mesmo passageiro, mesma origem e mesmo destino, mesma data), seja no mesmo CRS ou em outro CRS.
- Tampouco duplique ou triplique segmentos em um mesmo PNR. Os nomes e os segmentos duplicados vão ser estritamente penalizados, já que estão causando um custo alto à indústria.
- Com o objetivo de melhorar a disponibilidade de nossos vôos e oferecer assim um melhor serviço aos nossos clientes, a Copa Airlines implementou o **Super Dupe Snooper**. O mesmo tem a tarefa de identificar de maneira automática pares de PNRs duplicados. Esta nova ferramenta identificará reservas duplicadas diariamente. Uma vez identificados os pares de PNRs duplicados, será cancelado imediatamente o PRN que for considerado como aquele que não vai voar. A implementação desta ferramenta serve para benefício mútuo, já que reduz as reservas especulativas e assim aumenta a disponibilidade em nossos vôos.

#### **Exemplos de duplicatas:**

##### **1. Segmento duplicado:**

1.2GONZALEZ/JUAN/PEDRO

1 CM 303Y 28SEP M MIAGRU HK2 700A 1945P

2 CM 301H 28SEP T MAIGRU HK2 1635P 1945P

##### **2. Duplicata em 2 PRNs diferentes:**

1.2GONZALEZ/JUAN/PEDRO

1CM 301Q 28SEP M MIAGRU HK2 700 1945P

1.1GONZALEZ/JUAN

1 CM 303Y 28SEP M MIAGRU HK1 700A 1945P

→ **"CHURNING" (CANCELAR E REINSTALAR UM ITINERÁRIO REPETIDAS VEZES):**

- Faça alterações em uma reserva somente quando o passageiro as solicite. Se precisar prorrogar o Ticket Time Limit ou Tempo Limite de Bilhete, consulte as Reservas de CM. A confirmação e o cancelamento excessivos ou constantes do mesmo passageiro serão considerados Churning. Recomendamos não cair nessa falta com o objetivo de cumprir os requisitos de produtividade do GDS/CRS.
- O **Churning** ocorre quando se cancela e se reinstala mais de quatro **vezes em um ou vários PRNs** o mesmo segmento com a mesma data de viagem, sem considerar a classe e o vôo. Isto não depende de que tenha o passageiro viajado ou não, nem de que tenha comprado o bilhete ou não. A **partir do quinto booking** já é considerado um Churning.
- Esta prática tem como efeito desviar (TKTL) tempos limites estabelecidos por CM.
- Evite esta prática, a qual algumas vezes é usada com a finalidade de cumprir os requisitos de produtividade impostos pelos GDSs.
- Não incidir na carreira de PREDATOR.
- O abuso desta prática será descoberto por auditoria e será motivo de Debit Memo.

**Exemplo de CHURNING (de um único PNR)**

```
.... PNR.UDHHDY CR19MAY 1532Z MUC BY RM 1A
***1.1NORIEGA/ADRIANAMRS
FONE-SDQ*BOG TEL 4819570 ASK SILVANA.SUBATOURS/N000
  BOG0111*SUBATOURS ARMADA/A315
  SDQ*BOG TEL 3492385.6009373 ASK WILLIAM/N000
RLOC-MUC1AYTU6JU/BOGZ12556//BOG/1A/N/CO//SU
TKT -T/TBC/CASH/16800698084/0001/$
G FX-OSI YY RSVF FEITA SILVANA
  OSI YY FVR NO XXXXXCELAR PAX VIAJA DEF
  OSI YY NO ESQUEÇA RRRRR SUA RESERVA
  SSRADTK1AKK1. PLS SEND TKT NUMBER IN OSI/SSR 1500/21MAY
  SSRADTK1AKK1. FVR ENVIAR TKT NUMBER EN OSI/SSR 1500/21MAY
```

OSI YY RECLAMA TKT NUBIA ADRIANA NORIEGA URQUIJO  
OSI YY C.C. 52 389 117  
SSROTHS1AKK1. PLS SEND TKNM BY 1500/21MA  
Y EST OR PNR WILL BE XLD  
OSI CM PAGAMENTO DE TAXES 65.00 Y DO 70.00  
RMKS-ROBOT AUTO-PROCESS 1500/21MAY - SET 2  
004 MAY 20 8 6

PLS SEND TKT NUMBER IN OSI/SSR 1500/21MAY  
FVR ENVIAR TKT NUMBER EN OSI/SSR 1500/21MAY  
03 REMARKS ADDED BY OCT SU PC 20MAY 1506Z 303433  
ROBOT AUTO-PROCESS 1500/21MAY - SET 2004MAY 21 14  
PLS SEND TKNM BY 1500/21MAY EST OR PNR WILL BE XLD  
02 REMARKS ADDED BY OCT SU PC 21MAY 2147Z 303902

1 CM 266Q 22MAY SDQPTY HK 1 413P 537P  
**2 CM 105Q 22MAY PTYBOG HK 1 720P 847P booking 1**  
3 CM 106V 30MAY BOGPTY HK 1 815A 945A  
4 CM 265V 30MAY PTYSDQ HK 1 1123A 243P

XS CM 265B 29MAYPTYSDQ HK/XX 1 1123A 243P  
XS CM 106B 29MAYBOGPTY HK/XX 1 815A 945A  
AS CM 106B 29MAYBOGPTY DK/SS 1 815A 945A  
AS CM 265B 29MAYPTYSDQ DK/SS 1 1123A 243P  
XL MUC1AYTU6JU/BOGZ12556//BOG/1A/N/CO//SU  
RCMUC1AYTU6JU/BOGZ12556//BOG/1A/N/CO//SU  
MUC RM 1A 19MAY 1532Z CDCB38 CM

XS CM 265B 29MAYPTYSDQ HK/XX 1 1123A 243P  
XS CM 106B 29MAYBOGPTY HK/XX 1 815A 945A  
**XS CM 105B 22MAYPTYBOG HK/XX 1 720P 847P cancelamento**

XS CM 266B 22MAYSDQPTY HK/XX 1 413P 537P  
AS CM 266Q 22MAYSDQPTY DK/SS 1 413P 537P  
**AS CM 105Q 22MAYPTYBOG DK/SS 1 720P 847P booking 2**  
AS CM 106Q 29MAYBOGPTY DK/SS 1 815A 945A  
AS CM 265Q 29MAYPTYSDQ DK/SS 1 1123A 243P

XL MUC1AYTU6JU/BOGZ12556//BOG/1A/N/CO//SU  
RCMUC1AYTU6JU/BOGZ12556//BOG/1A/N/CO//SU  
MUC RM 1A 19MAY 1534Z CDCBE8 CM

XS CM 265Q 29MAYPTYSDQ HK/XX 1 1123A 243P  
XS CM 106Q 29MAYBOGPTY HK/XX 1 815A 945A  
**XS CM 105Q 22MAYPTYBOG HK/XX 1 720P 847P cancelamento 2**

XS CM 266Q 22MAYSDQPTY HK/XX 1 413P 537P  
AS CM 266V 22MAYSDQPTY DK/SS 1 413P 537P  
**AS CM 105V 22MAYPTYBOG DK/SS 1 720P 847P booking 3**  
AS CM 106V 29MAYBOGPTY DK/SS 1 815A 945A  
AS CM 265V 29MAYPTYSDQ DK/SS 1 1123A 243P

XL MUC1AYTU6JU/BOGZ12556//BOG/1A/N/CO//SU  
RCMUC1AYTU6JU/BOGZ12556//BOG/1A/N/CO//S

U

MUC RM 1A 21MAY 1918Z CDCB19 CM

XS CM 265V 29MAYPTYSDQ HK/XX 1 1123A 243P  
XS CM 106V 29MAYBOGPTY HK/XX 1 815A 945A  
**XS CM 105V 22MAYPTYBOG HK/XX 1 720P 847P cancelamento 3**

XS CM 266V 22MAYSDQPTY HK/XX 1 413P 537P  
AS CM 266Q 22MAYSDQPTY DK/SS 1 413P 537P  
**AS CM 105Q 22MAYPTYBOG DK/SS 1 720P 847P booking 4**  
AS CM 106Q 29MAYBOGPTY DK/SS 1 815A 945A  
AS CM 265Q 29MAYPTYSDQ DK/SS 1 1123A 243P

XL MUC1AYTU6JU/BOGZ12556//BOG/1A/N/CO//SU

RCMUC1AYTU6JU/BOGZ12556//BOG/1A/N/CO//SU  
MUC RM 1A 21MAY 1921Z CDCB70 CM  
XS CM 265Q 29MAYPTYSDQ HK/XX 1 1123A 243P  
XS CM 106Q 29MAYBOGPTY HK/XX 1 815A 945A  
**XS CM 105Q 22MAYPTYBOG HK/XX 1 720P 847P cancelamento 4**  
XS CM 266Q 22MAYSDQPTY HK/XX 1 413P 537P  
AS CM 266Q 22MAYSDQPTY DK/SS 1 413P 537P  
**AS CM 105Q 22MAYPTYBOG DK/SS 1 720P 847P booking 5 (churning)**  
AS CM 106Q 29MAYBOGPTY DK/SS 1 815A 945A  
AS CM 265Q 29MAYPTYSDQ DK/SS 1 1123A 243P  
XL MUC1AYTU6JU/BOGZ12556//BOG/1A/N/CO//SU  
RCMUC1AYTU6JU/BOGZ12556//BOG/1A/N/CO//SU  
MUC RM 1A 21MAY 1921Z CDCB5B CM  
XS CM 106Q 29MAYBOGPTY HK/XX 1 815A 945A  
XS CM 105Q 22MAYPTYBOG HK/XX 1 720P 847P  
AS CM 106V 30MAYBOGPTY DK/SS 1 815A 945A  
AS CM 265V 30MAYPTYSDQ DK/SS 1 1123A 243P  
XL MUC1AYTU6JU/BOGZ12556//BOG/1A/N/CO//SU  
RCMUC1AYTU6JU/BOGZ12556//BOG/1A/N/CO//SU  
MUC RM 1A 21MAY 1935Z CDCB10 CM  
XS CM 265Q 29MAYPTYSDQ HK/XX 1 1123A 243P  
AS CM 105Q 22MAYPTYBOG DK/SS 1 720P 847P  
XL MUC1AYTU6JU/BOGZ12556//BOG/1A/N/CO//SU  
RCMUC1AYTU6JU/BOGZ12556//BOG/1A/N/CO//SU  
MUC RM 1A 21MAY 1936Z CDCB98 CM  
.... QUEUE HISTORY ....

## EXEMPLO de Churning (vários PNR's):

### Record 1

PNR.TT4B5B CR20MAR 2009Z MUC BY RM 1A  
\*\*\*1.1GUARDIA/JOSE  
FONE-PTY223-XXXX\*AGÊNCIA DE VIAGEM ANÔNIMA/A507  
PTY\*90-8800 GRUPO XXXXX/N000  
RLOC-MUC1AX5N3VG/PTYXXXXXXXX/XXXXXXXX/PTY/1A/T/PA//SU  
G FX-SSRFQTVCMHK/CMWK606777-GUARDIA/JOSE|01.01  
SSRADTK1AKK1. PLS SEND TKT NUMBER IN OSI/SSR 1500/21MAR  
SSRADTK1AKK1. FVR ENVIAR TKT NUMBER EN OSI/SSR 1500/21MAR  
RMKS-ROBOT AUTO-PROCESS 1500/21MAR - SET 2006 MAR 21 8 51  
PLS SEND TKT NUMBER IN OSI/SSR 1500/21MAR  
FVR ENVIAR TKT NUMBER EN OSI/SSR 1500/21MAR  
03 REMARKS ADDED BY OCT SU PC 21MAR 1551Z 30342A  
XS CM 303S 27MARPTYBOG HK/XX 1 1055A 1222P (cancelamento 1)  
AS CM 303I 27MARPTYBOG DK/SS 1 1055A 1222P (Booking 2)  
XL MUC1AX5N3VG/PTY1S211D/8951033/PTY/1A/T/PA//SU  
RCMUC1AX5N3VG/PTY1S211D/8951033/PTY/1A/T/PA//SU  
MUC RM 1A 20MAR 2010Z CDCBD0 CM  
A3 SSRFQTVCMHK/CMWK606777-GUARDIA/JOSE|01.01  
RCMUC1AX5N3VG/XXXXXXXXXXXXXXXX/PTY/1A/T/PA//SU  
MUC RM 1A 20MAR 2010Z  
A3 SSRFPMLCMKK1PTYBOG0303I27MAR  
A3 SSRFPMLCMKK1CLOPTY0200S01APR  
RCMUC1AX5N3VG/PTYXXXXXXXX/89XXXXXXXX/PTY/1A/T/PA//SU  
MUC RM 1A 20MAR 2011Z  
A3 SSRSEATCMNN1PTYBOG0303I27MAR.10A  
RCMUC1AX5N3VG/PTYXXXXXXXX/XXXXXXXX/PTY/1A/T/PA//SU

MUC RM 1A 20MAR 2015Z  
X3 SSRSEATCMNN1PTYBOG0303I27MAR.10A  
A3 SSRSEATCMKK1PTYBOG0303I27MAR.10AN/RB  
RCVD-  
MUC RM 1A 20MAR 2015Z  
A3 SSRSEATCMNN1CLOPTY0200S01APR.15F  
RCMUC1AX5N3VG/PTYXXXXXX/XXXXXX/PTY/1A/T/PA//SU  
MUC RM 1A 20MAR 2022Z  
X3 SSRSEATCMNN1CLOPTY0200S01APR.15F  
A3 SSRSEATCMKK1CLOPTY0200S01APR.15FN/RB  
RCVD-  
MUC RM 1A 20MAR 2022Z  
A3 SSRADTK1AKK1. PLS SEND TKT NUMBER IN OSI/SSR 1500/21MAR  
A3 SSRADTK1AKK1. FVR ENVIAR TKT NUMBER ENOSI/SSR 1500/21MAR  
RCVD-  
OCT SU PC 21MAR 1551Z 30342A HP  
XS CM 303I 27MARPTYBOG HK/XX 1 1055A 1222P  
XL MUC1AX5N3VG/PTY1XXXXX/895XXXXX/PTY/1A/T/PA//SU  
RCMUC1AX5N3VG/PTYXXXXXXXX/89XXXXX/PTY/1A/T/PA//SU  
MUC RM 1A 21MAR 1816Z  
AS CM 105I 27MARPTYBOG DK/SS 1 725P 852P  
XL MUC1AX5N3VG/PTYXXXXXXXX/89XXXXX/PTY/1A/T/PA//SU  
RCMUC1AX5N3VG/PTY1S211D/89XXXXXX/PTY/1A/T/PA//SU  
MUC RM 1A 21MAR 1816Z CDCB78 CM  
A3 SSRFPMLCMKK1PTYBOG0105I27MAR  
RCMUC1AX5N3VG/PTYXXXXXX/89XXXXX/PTY/1A/T/PA//SU  
MUC RM 1A 21MAR 1816Z  
SC AV9432H 30MARMDECLO HK/XK 1 725P 835P  
SC AV9324Y 30MARBOGMDE HK/XK 1 805A 900A  
SC AV9912Y 29MARPEIBOG HK/XK 1 730P 820P  
SC MM8511H 29MARBOGPEI HK/XK 1 1015A 1105A  
XS CM 200S 01APRCLOPTY HK/XX 1 803A 923A  
XS CM 105I 27MARPTYBOG HK/XX 1 725P 852P (cancelamento 2)  
RCMUC1AX5N3VG/PTYXXXXX/89XXXXXXXX/PTY/1A/T/PA//SU  
MUC RM 1A 21MAR 1818Z

Record 2

.... PNR.T282V0 CR21MAR 1818Z MUC BY RM 1A  
\*\*\*1.1GUARDIA/JOSE  
FONE-PTY223-XXXX\*AGÊNCIA DE VIAGEM ANONIMO/  
A507  
RLOC-MUC1AYJAU52/PTYxxxxxx/xxxxxxxxxx/PTY/1A/  
T/PA//SU  
G FX-SSRADTK1AKK1. PLS SEND TKT NUMBER IN  
OSI/SSR 1500/22MAR  
SSRADTK1AKK1. FVR ENVIAR TKT NUMBER EN O  
SI/SSR 1500/22MAR  
RMKS-ROBOT AUTO-PROCESS 1500/22MAR - SET 2  
006 MAR 22 8 6  
PLS SEND TKT NUMBER IN OSI/SSR 1500/22MA  
R  
FVR ENVIAR TKT NUMBER EN OSI/SSR 1500/22  
MAR  
03 REMARKS ADDED BY OCT SU PC 22MAR 1506  
Z 303418  
A3 SSRSEATCMNN1PTYBOG0105I27MAR.NW

(Booking 3)

A3 SSRSEATCMNN1CLOPTY0200S01APR.NW  
RCMUC1AYJAU52/PTY1XXXXXXXX/89XXXXXX/PTY/1A/  
T/PA//SU  
MUC RM 1A 21MAR 1818Z  
X3 SSRSEATCMNN1PTYBOG0105I27MAR.NW  
X3 SSRSEATCMNN1CLOPTY0200S01APR.NW  
A3 SSRSEATCMKK1PTYBOG0105I27MAR.19FN/RB  
A3 SSRSEATCMKK1CLOPTY0200S01APR.21AN/RB  
RCVD-  
MUC RM 1A 21MAR 1818Z  
A3 SSRFPMLCMKK1PTYBOG0105I27MAR  
A3 SSRFPMLCMKK1CLOPTY0200S01APR  
RCMUC1AYJAU52/PTY1XXXXXXXX/89XXXXXX/PTY/1A/  
T/PA//SU  
MUC RM 1A 21MAR 1819Z  
A3 SSRADTK1AKK1. PLS SEND TKT NUMBER IN OS  
I/SSR 1500/22MAR  
A3 SSRADTK1AKK1. FVR ENVIAR TKT NUMBER EN  
OSI/SSR 1500/22MAR  
RCVD-  
OCT SU PC 22MAR 1506Z 303418 HP  
SC AV9432H 30MARMDECLO HK/XK 1 725P 835P  
SC AV9324Y 30MARBOGMDE HK/XK 1 805A 900A  
SC AV9912Y 29MARPEIBOG HK/XK 1 730P 820P  
SC MM8511H 29MARBOGPEI HK/XK 1 1015A 1105A  
XS CM 200S 01APRCLOPTY HK/XX 1 803A 923A  
XS CM 105I 27MARPTYBOG HK/XX 1 725P 852P  
RCMUC1AYJAU52/PTY1XXXXXXXX/89XXXXXX/PTY/1A/  
T/PA//SU  
MUC RM 1A 22MAR 1711Z

(cancelamento 3)

Record 3

.... PNR.UE0K6D CR22MAR 1712Z MUC BY RM 1A  
\*\*\*1.1GUARDIA/JOSE  
FONE-PTY223-XXXX\*AGÊNCIA DE VIAGEM ANÔNIMA/  
A507  
RLOC-MUC1AYWREZ9/PTYXXXXXX/XXXXXXXXXX/PTY/1A/  
T/PA//SU  
A3 SSRSEATCMNN1PTYBOG0105I27MAR.NW  
A3 SSRSEATCMNN1CLOPTY0200S01APR.NW  
A3 SSRFPMLCMKK1PTYBOG0105I27MAR  
A3 SSRFPMLCMKK1CLOPTY0200S01APR  
RCMUC1AYWREZ9/PTYXXXXXXXX/89XXXXXX/PTY/1A/  
T/PA//SU  
MUC RM 1A 22MAR 1712Z  
X3 SSRSEATCMNN1PTYBOG0105I27MAR.NW  
X3 SSRSEATCMNN1CLOPTY0200S01APR.NW  
A3 SSRSEATCMKK1PTYBOG0105I27MAR.19FN/RB  
A3 SSRSEATCMKK1CLOPTY0200S01APR.21AN/RB  
RCVD-  
MUC RM 1A 22MAR 1712Z  
SC AV9432H 30MARMDECLO HK/XK 1 725P 835P  
SC AV9324Y 30MARBOGMDE HK/XK 1 805A 900A  
SC AV9912Y 29MARPEIBOG HK/XK 1 730P 820P  
SC MM8511H 29MARBOGPEI HK/XK 1 1015A 1105A  
XS CM 200S 01APRCLOPTY HK/XX 1 803A 923A  
XS CM 105I 27MARPTYBOG HK/XX 1 725P 852P

(Booking 4)

(cancelamento 4)

RCMUC1AYWREZ9/PTYXXXXX/XXXXXXXX/PTY/1A/T/PA//SU  
MUC RM 1A 23MAR 1521Z

**Record 4**

... PNR.UZ7NKM CR23MAR 1521Z MUC BY RM 1A  
\*\*\*1.1GUARDIA/JOSE

(Booking 5) (CHURNING)

(C)  
FONE-PTY223-XXXXXX\*AGÊNCIA DE VIAGEM ANÔNIMA/A507  
PTY800\*GRUPO MELO/P908  
RLOC-MUC1AZAXIAF/PTY1XXXXXX/89XXXXXX/PTY/1A/T/PA//SU  
G FX-SSRFQTVCMHK/CMWK606777-GUARDIA/JOSE|0  
1.01  
OSI CM TKNM 2302219271373  
A3 SSRFQTVCMHK/CMWK606777-GUARDIA/JOSE|01.01  
RCMUC1AZAXIAF/PTY1XXXXXX/89XXXXXX/PTY/1A/T/PA//SU  
MUC RM 1A 23MAR 1523Z  
A3 SSRFPMLCMKK1PTYBOG0105I27MAR  
A3 SSRFPMLCMKK1CLOPTY0200S01APR  
RCMUC1AZAXIAF/PTYXXXX/89XXXXXX/PTY/1A/T/PA//SU  
MUC RM 1A 23MAR 1523Z  
A3 SSRSEATCMNN1PTYBOG0105I27MAR.NW  
A3 SSRSEATCMNN1CLOPTY0200S01APR.NW  
RCMUC1AZAXIAF/PTY1SXXXXX/89XXXXXX/PTY/1A/  
T/PA//SU  
MUC RM 1A 23MAR 1523Z  
X3 SSRSEATCMNN1PTYBOG0105I27MAR.NW  
X3 SSRSEATCMNN1CLOPTY0200S01APR.NW  
A3 SSRSEATCMKK1PTYBOG0105I27MAR.19FN/RB  
A3 SSRSEATCMKK1CLOPTY0200S01APR.21AN/RB  
RCVD-  
MUC RM 1A 23MAR 1523Z  
A3 OSI CM TKNM 2302219271373  
RCMUC1AZAXIAF/PTY1XXXXXX/89XXXXXX3/PTY/1A/  
T/PA//SU  
MUC RM 1A 23MAR 1900Z  
SC AV9432H 30MARMDECLO HK/XK 1 725P 835P  
SC AV9324Y 30MARBOGMDE HK/XK 1 805A 900A  
SC AV9912Y 29MARPEIBOG HK/XK 1 730P 820P  
SC MM8511H 29MARBOGPEI HK/XK 1 1015A 1105A  
XS CM 200S 01APRCLOPTY HK/XX 1 803A 923A  
XS CM 105I 27MARPTYBOG HK/XX 1 725P 852P  
RCMUC1AZAXIAF/PTYXXXXXXXX/89XXXXXX3/PTY/1A/  
T/PA//SU  
MUC RM 1A 24MAR 1737Z

(cancelamento 5)

**Nota:** O encargo por Churning pode ser aplicado em um ou vários PNRs relacionados a um mesmo passageiro e à mesma agência de viagem.

- **SEGMENTOS PASSIVOS:** Considerando-se que contamos com a ferramenta do Claim It PNR, proíbe-se o uso de segmentos passivos. Recomendamos, ademais, não cair nesta falta com o objetivo de cumprir os requisitos de produtividade do GDS/CRS. (ver o ponto 4 deste documento).
- **SEGMENTOS ABERTOS (OPEN SEGMENTS):** Faça sempre as reservas com os segmentos de volta segundo a regra da tarifa aplicada. CM não permite segmentos abertos em suas tarifas Round Trip, nem combinações de tarifas One Way com Round Trip.
- **CLASSES, ROTAS E VÔOS NÃO DISPONÍVEIS:** Não faça reservas utilizando a entrada comprida para trajetos, vôos e/ou classes que não são mostrados na disponibilidade do sistema.
- **SEGMENTOS SUJEITOS A CANCELAMENTO (CANCEL PENDING):** Revise seus Queues várias vezes ao dia e atualize os segmentos negados ou cancelados por CM. Isto significa que deve atualizar e/ou cancelar os segmentos recusados por CM com as condições UC, UM, US, NO, HX, conforme os procedimentos estabelecidos pelo GDS;CRS.
- **BILHETES EMITIDOS EM CLASSES DIFERENTES DAS RESERVAS:** Emita sempre o bilhete de acordo com a classe reservada. Não emitir bilhetes em classes diferentes das reservadas, isto evitará que o passageiro venha a sofrer qualquer inconveniente.
- **MULTAS:** No momento de fazer alterações nas reservas, revise sempre a regra da tarifa paga, para poder informar aos passageiros se é aplicada alguma MULTA. Algumas das possíveis razões para a aplicação da Multa são: alteração de data, alteração no número de vôo, nova emissão, revalidação, etc.
- **BILHETES FICTÍCIOS:**
  - Nunca lance números falsos de bilhetes para manter suas reservas, o sistema verificará a validade de todos os números de bilhetes, se algum número de bilhete não for válido, CM cancelará a reserva automaticamente e isto pode lhe custar um encargo.
  - No caso de PNR MÚLTIPLO (PNR contendo mais de um passageiro), deve incluir um SSR/OSI por passageiro com o número de TKT que corresponda a cada passageiro e precedido de qualquer dos PREFIXOS estabelecidos anteriormente. Não deve lançar vários números de TKT em um só OSI/SSR divididos com barra (/), nem traço (-) já que este não será reconhecido por nosso Robô e a reserva será cancelada. Se um passageiro tiver vários números de bilhetes em conjunção, CM requer apenas o número de TKT do cupom #1.

- **CONTATOS DOS PASSAGEIROS:** Registre sempre em suas reservas os contatos dos passageiros na ORIGEM e no DESTINO, principalmente todas as reservas de CLASSE EXECUTIVA, o objetivo é poder oferecer aos nossos passageiros um serviço de qualidade e mantê-los informados de qualquer alteração em seus vôos.
- **MUDANÇAS DE NOMES:** CM não permite alterações de nomes em suas reservas.
- **CLASSES INVÁLIDAS:** A Copa Airlines não permitirá o uso de classes que não estiverem presentes na estrutura tarifária da empresa. Qualquer classe que não conste nesta estrutura será causa de um Debit Memo.
- **DIVISÕES DE PASSAGEIROS:** Ao se tratar de uma reserva com vários passageiros com mesmo sobrenome, devem ser lançados da seguinte maneira:

SOBROME/NOME1 SOBRENOME/NOME2 SOBRENOME/NOME3CHD

Ao lançar os passageiros com o mesmo sobrenome em uma mesma entrada, como aparece abaixo, podem ser geradas perdas de link no momento de dividir os passageiros, os quais podem gerar confusões ou problemas ao emitir os bilhetes.

SOBRENOME/NOME1/NOME2/NOME3CHD

\*\*\*\*\*

---

## **2. Procedimento para recusar um ADM**

Válido para as Agências de Viagem Iata, Não Iata e seus Sistemas Globalizadores.

A seguir, detalhamos o procedimento para recusar os encargos de um Debit Memo gerado por práticas indevidas nas reservas:

Ao receber o Debit Memo por más praticas de reserva, a Agência de Viagem deve solicitar ao seu "*Executivo de Contas de GDS*" (Sabre, Amadeus, Worldspan, Galileo) os "**Past Date**" (História "**COMPLETA**" do PNR) das transações a recusar. **"Por favor não enviar bilhetes aéreos dos passageiros"** já que isso não nos serve para revisar os casos.

Os past dates devem ser solicitados pela agência de viagem ao representante de GDS, não devem ser solicitados pelo contador da estação da Copa Airlines ao Departamento de Helpdesk Shares. **"Isto não é tarefa de Helpdesk Shares, mas da agência de viagem"**.

Além disso, devem enviar **cópia do Detalhe do Debit Memo** que CM lhe enviou, com **"uma carta formal"**, onde são especificadas as **Transações** a recusar.

Toda esta documentação deve estar anexada via BSP LINK, ser enviada via email ou via comail, no caso de Controvérsias.

No caso de Recusas, enviar a mesma documentação, porém via email ou via comail à Copa Airlines. (PNRs com suas **histórias completas** ou **Past dates completos**, carta da agência e detalhe de encargos).

É necessário que esta documentação chegue completa para poder revisar os casos recusados pelas agências, do contrário a "**Copa Airlines não revisará nenhum caso**".

Após obter a informação completa, esses "**Past Dates**" serão revisados e após proceder à recusa ou à controvérsia, será efetuado o devido crédito ou a anulação do ADM para a Agência de viagem.

"Lembramos a V.Sas. que serão revisadas apenas aquelas recusas ou controvérsias que estiverem acompanhadas dos respectivos **Past Dates, que nos chegarem completos** com suas histórias completas incluídas."

\*\*\*\*\*

---

### 3. **Política de Custo de GDS vs Vendas (Cost vs Sales)**

- A fim de manter a eficiência que os GDSs geram, o Departamento de Distribuição realiza periodicamente Auditorias de Custo sobre Vendas em todas as agências de viagem IATA que apresentam altos custos vs vendas por elas efetuadas.
- São identificadas agências com:
  - Alto % de custo (baixa produtividade)
  - Custos e sem vendas
- Estamos identificando as agências que apresentam um nível de custos de 15% ou mais em relação às vendas.
- Advertir estas agências para que melhorem sua produtividade através de cartas de advertência:
  - Carta 1 (Primeira advertência)
  - Carta 2 (Segunda advertência)
  - Carta 3 (Bloqueio)
- A agência não melhora a produtividade e nesse caso, é-lhe feito o bloqueio de acesso ao nosso inventário.
  - Para voltar a ter acesso ao inventário da Copa Airlines, deve-se pagar um encargo para a reativação no valor de 300,00 USD. Este pagamento deve ser feito pela agência de viagem à Copa Airlines por meio de M.C.O. Após isto, devemos ser notificados que a agência já pagou o M.C.O via email e uma cópia do M.C.O. é anexada, assim procederemos à permissão de acesso, novamente, à agência de viagem

\*\*\*\*\*

#### 4. Cobrança por segmentos passivos (circular)

**CIRCULAR**  
**PARA AGÊNCIAS DE VIAGEM**  
**SABRE E AMADEUS**  
15 de dezembro de 2005.

Em novembro de 2000, a Copa Airlines criou sua política de reservas no uso dos GDSs, com o objetivo de ter melhor disponibilidade de seus vôos para todas as suas agências de viagem e, além disso, com o objetivo de controlar os custos de distribuição.

A partir de **1º de janeiro de 2006**, a Copa Airlines **não permitirá a utilização dos segmentos passivos**, nem sequer para a emissão de bilhetes. Para emitir os bilhetes, deve-se utilizar a ferramenta Claim PNR ou Claim it conforme for o procedimento de seu GDS (Sistema de Reserva SABRE e AMADEUS).

Como funciona o Claim PNR ou o Claim it?

O Claim PNR ou o Claim it é uma aplicação desenvolvida para que os GDS tomem posse de um PNR criado no sistema da Copa e assim emitir um bilhete numa agência de viagem. Esta aplicação vem basicamente a substituir ou automatizar a emissão antes realizada com os Segmentos Passivos.

- Atualmente CM tem esta aplicação desenvolvida em combinação com dois dos maiores GDS: Sabre (1S) e Amadeus (1A)
- O uso do Claim PNR está restrito a duas regras simples que devem ser respeitadas para um correto funcionamento do mesmo, a saber:
  - i. A reserva tem de ser criada no sistema da Copa Airlines.
  - ii. Só se pode realizar o Claim uma única vez. E deve-se fazer isso no momento em que for emitir o bilhete, não antes, do contrário criará problemas.

Iniciaremos a auditoria dos "Segmentos Passivos" a partir da data indicada e ao descumprir esta norma, proceder-se-á a atribuir um **encargo de US\$7,00 por segmento passivo através de uma nota de débito (Debit Memo)**. Exceções: agências de viagem Worldspan, Galileu e Apollo até que implementemos o Claim nestes GDSs.

Sendo este avanço tecnológico benéfico para nossos clientes, agradecemos que sejam postos em prática todos os esforços para o bom uso do mesmo.

#### 5. Agências Não IATA's que deixam de pagar os ADMs.

Aplica-se para todas as agências Não-IATA que tenham deixado de cumprir o período de 30 dias para pagar o Debit Memo. No DRS de todos os GDS na seção de política de reservas de CM está indicado que este será o procedimento a seguir. Ser-lhe-á enviado

aviso do bloqueio do inventário à agência, ao Gerente de Estação, às Vendas Internacionais e ao GDS.

**Reativação do acesso ao inventário**

Se uma agência deseja ter acesso novamente ao inventário da Copa, deve cancelar todas as dívidas pendentes e pagar uma multa de USD300,00. Será o acesso ao inventário reativado desde que tenham sido recebidos todos os pagamentos.