



Estimado colaborador:

Desde hace un tiempo Spanair viene practicando una política de transparencia total frente a sus clientes. Uno de los mayores logros que puede suponer esta actuación es el de tener en todo momento un inventario de plazas fiel a la realidad, con ello conseguiremos disponer del mejor precio posible en cada momento para que nuestros comunes clientes se puedan beneficiar de ello.

Sin embargo, para alcanzar el éxito, necesitamos de vuestra ayuda, para eliminar aquellas prácticas que no por involuntarias, son menos perjudiciales para la compañía y en definitiva el mayor afectado es el pasajero.

Es por todo lo anterior que os invitamos a seguir estas recomendaciones, a fin de evitar las malas prácticas y costumbres para que entre todos, logremos que esa transparencia sea nuestro lema y se convierta en realidad en un futuro próximo.

- Si su agencia utiliza más de un sistema de reservas o CRS, Galileo, Amadeus, Apollo etc. La reserva debe ser realizada y emitida en el mismo sistema. No duplicar segmentos entre los diferentes CRS, o sistemas de reservas.
- No cree duplicidad de segmentos en una misma reserva, bien sea de trayecto, fechas o números de vuelo con diferentes clases.
- No extienda de forma continuada los tiempos límite. El incumplimiento de las normas de la tarifa, generará un ADM automáticamente.
- Evite los localizadores con excesivos cambios como son: repetitivas cancelaciones, continuas recuperaciones de los mismos segmentos, etc ...
- No efectúe reservas basadas en nombres ficticios o especulativos, véase: BBB/AA, PEREZ/A-PEREZ/B – PEREZ/C, NM.1.HJH/A 2.HJH/AA 3.HJH/A 4.HJH/A etc. Con ello se entiende que la reserva no está solicitada por un pasajero y se denegará el cambio de nombre.
- Inserte los dos apellidos del pasajero con el fin de evitar duplicidades innecesarias.
- No efectúe reservas en clases que no tienen tarifa asignada.
- Cancele todas las reservas no emitidas antes de la salida del vuelo.
- No reserve para fijar un precio, para ello los CRS facilitan la consulta de precios.
- No inserte números de billetes falsos en el PNR.
- No realice una reserva con una tarifa determinada y modifique posteriormente la máscara con el fin de emitirla en una clase inferior.
- No bloquee plazas para asegurar ventas futuras.
- Evitar la práctica de los billetes cruzados.
- No utilice el CRS para realizar reservas en modo test o training. Para ello existen sistemas de prácticas que no inciden en el inventario de los vuelos.
- En el caso de que la compañía vía PNR le reclame su intervención debe tomar acción al respecto. Ej. segmentos con status UN, UC, deben ser aceptados, con la transacción ERK o denegados, poniéndose en contacto con la compañía. De lo contrario se entenderá que no está interesado en la reserva.

Según la practica actual el incumplimiento de alguna de las recomendaciones arriba especificadas puede derivar en la cancelación de la reserva con el consiguiente perjuicio para nuestro cliente común ó bien en la generación de una ADM.

Saludos cordiales,

Departamento Comercial Spanair