



## IRREGULARIDADES EM RESERVAS COM SEGMENTOS NÃO CANCELADOS

PERGUNTAS FREQUENTES

## FAQ: taxa de Irregularidade para Segmentos de Reservas Não Canceladas

Essa irregularidade se refere ao não cancelamento de segmentos reservados que são improdutivos ou ineficientes, resultando em um custo irreparável para a LATAM nos sistemas de reservas GDS.

Para evitar cobranças relacionadas a essa irregularidade, as agências devem garantir que todos os segmentos reservados que não resultarem em um segmento voado\* sejam cancelados em seu sistema GDS preferido dentro de 24 horas antes do horário de partida original do voo.

\* Isso não se aplica aos segmentos não voados devido a cancelamentos de voos ou alterações de itinerário realizadas pela LATAM dentro de 24 horas da partida do voo, assim como aos segmentos associados a bilhetes que foram reemitidos ou modificados por meio de qualquer um dos canais diretos da LATAM.

### 1) Quais são os exemplos de segmentos reservados sujeitos a cobrança por irregularidade?

A seguir, você encontrará um resumo de alguns casos de irregularidade de segmentos reservados não cancelados e suas respectivas descrições:

Segmentos Improdutivos	Todos os segmentos não cancelados que não resultaram em emissão.
Segmentos Reembolsados sem Cancelamento Associado	Segmentos reservados que foram emitidos (e, portanto, possuem status HK), mas que posteriormente foram reembolsados e não cancelados no sistema GDS.
Reemissão de cupons sem o Cancelamento dos Segmentos	Segmentos reservados que foram emitidos (portanto, possuem status HK) e, posteriormente, o bilhete associado foi reemittido (envolvendo a reserva de segmentos em um novo PNR) sem o cancelamento dos segmentos da reserva original.
Segmentos reservados com posterior VOID	Segmentos reservados associados a um bilhete que foi anulado (VOID), sem o cancelamento posterior desses segmentos reservados no sistema GDS.

**2) Qual é o período de transição?**

Para garantir mais tempo para a revisão do novo relatório e permitir que vocês tomem as medidas necessárias para evitar cobranças relacionadas a essas irregularidades, decidimos estender o período de testes operacionais. Assim, o início da cobrança para as irregularidades com data de voo em outubro de 2024 será em novembro de 2024.

**3) Quando começa a cobrança por irregularidade?**

Em novembro de 2024, serão cobradas as irregularidades com data de voo em outubro de 2024..

**4) Qual é o prazo para limpar os segmentos reservados do sistema GDS?**

A agência tem até 24 horas antes do horário de decolagem para limpar os segmentos reservados.

**5) Onde posso encontrar a política de reservas?**

As políticas de reservas estão disponíveis no site LATAM Trade do seu ponto de venda.

**6) Qual é o canal para consultas sobre esta e outras irregularidades?**

O canal para informações é o mesmo utilizado para todas as irregularidades de reserva, através do e-mail: [ri@rprotectionlatam.zendesk.com](mailto:ri@rprotectionlatam.zendesk.com)

**7) Qual é o significado de cada um dos status?****Status Definição**

HX	Cancelado (pela companhia aérea)
UN	Impossível de confirmar, voo não operacional
UC	Impossível de confirmar
US	Impossível de aceitar a venda, em lista de espera
UU	Impossível de confirmar, há lista de espera
HN	Temporariamente em espera, não confirmado
NO	Sem ação tomada

As agências devem revisar diariamente suas filas de trabalho e garantir que os segmentos não produtivos (HX, UN, UC, US, UU, HN, NO, entre outros que não foram finalizados) sejam cancelados corretamente, pelo menos 24 horas antes da saída do voo.

Para nos ajudar a gerenciar o inventário da companhia aérea e promover boas práticas no uso do sistema, criamos este guia rápido para auxiliá-lo na administração das suas reservas nessas situações:

	<b>Sabre</b>	<b>AMADEUS</b>	<b>Travelport</b>
<b>Fila de Trabalho</b>	Consult GDS	Q1 CONFO Q7 SKEDCHG	Consult GDS
<b>Cancelamento de segmentos de voo:</b>			
Cancelar o segmento 1	X1	XE1	X1
Cancelar os segmentos 2 a 4	X2-4	XE2-4	X2-4
Cancelar apenas os segmentos 2 e 4	X2/4	XE2,4	X2/4
Cancelamento completo do itinerário	XI	XI	XI
Assinatura / Recebido por	6AGENTE	RFAGENTE	R.AGENTE
Encerrar transação	ER	ET	ER

