



GUIA FUNCIONAL PARA AGÊNCIAS DE VIAGENS

Marketing de Serviços Auxiliares via EMD

1. OBJETIVO

Informe as agências de viagens sobre o marketing e emissão de Serviços Auxiliares por meio da EMD, bem como as funcionalidades habilitadas e suas restrições.

2. ESCOPO

Este documento se aplica às agências de viagem da IATA.

3. REGRAS GERAIS DE MARKETING

3.1 Placas permitidas

- A comercialização de serviços complementares é viabilizada para bilhetes emitidos sob a placa 930.
- Os bilhetes interline emitidos sob a placa 930 são habilitados para a emissão de serviços complementares, apenas para trechos ou segmentos operados pela OB ou quando o itinerário começa com voos operados pela BoA.
- A emissão de EMD interlinha não está atualmente habilitada; portanto, a emissão de EMDs associados a outras placas não é permitida.

4. SERVIÇOS DISPONÍVEIS

4.1 Consulta de Serviço. –

Nesta primeira etapa, os seguintes serviços são habilitados:

LIST OF EMD SERVICES FOR AIRLINE: OB					
CODE	RFIC/SC	BOOK	TYPE	DESCRIPTION	PREPAGO
ABAG	C/OCC	SSR	A	FIRST PREPAID BAGGAGE	X
BBAG	C/OCD	SSR	A	SECOND PREPAID BAGGAGE	X
BSCT (*)	C/045	SSR	A	BASSINET/CARRYCOT/BABY BAS	X
CBAG	C/OCE	SSR	A	THIRD PREPAID BAGGAGE	X
ESAN	C/OBT	SSR	A	PASSENGER WITH EMOTIONAL	X
PETC	C/021	SSR	A	PET IN CABIN UP TO 8 KG	X
UMNR	E/OBH	SSR	A	UNACCOMPANIED MINOR	X
YPTA	E/OBY	SSR	A	YOUNG PERSONS TRAVELING AI	X

(*) Aplica-se apenas a equipamentos do A-330.

4.2 Categorias de serviços complementares. –

Abaixo está a lista das Categorias Padrão RFIC (Código de Razão para Emissão), onde cada letra representa um grande grupo de serviços complementares:

RFIC	Categoría	Descripción	Ejemplos
A	Transporte aéreo	Servicios relacionados directamente con el transporte aéreo y sus ajustes comerciales.	Charter, mejora de cabina, downgrade involuntario
B	Transporte terrestre / No aéreo	Servicios complementarios fuera del ámbito aéreo.	Transporte en bus, alquiler de vehículos
C	Equipaje	Servicios vinculados al transporte de equipaje adicional o especial.	Equipamiento deportivo, equipaje extra
D	Impacto financiero	Ajustes económicos relacionados a cargos o valores residuales.	Recargos, saldos reembolsables
E	Servicios aeroportuarios	Servicios prestados en aeropuerto antes o después del vuelo.	Check-in, acceso a sala VIP
F	Mercancías	Productos físicos o comerciales vendidos por la aerolínea.	Artículos promocionales
G	Servicios en vuelo	Servicios ofrecidos durante el vuelo.	Asientos especiales, comidas, bebidas
I	Uso interno de la aerolínea	Categorías definidas para uso específico de cada aerolínea.	Configuraciones internas

4.3 Tipos de serviço. –

Serviços complementares são classificados em duas categorias:

Cobro	/ Servicios con cobro
	# Exentos de cobro
Sin Cobro	En blanco

- Serviços com cobrança. – Eles geram uma carga. (identificado com /) ou isento de pagamento (identificado com #).
- Serviços gratuitos. - Eles não geram um valor nem exigem pagamento do passageiro.

Exemplo:

```

1.TEST/TEST
2 OB 661 B 10JUL 5 VVILPB HK1 0520 0625 *1A/E*
3 AP CBB 4150000 - OFICINA INVENTARIOS FARES TEST - A
4 TK OK18JUN/CBBOB0107//ETOB
5 #SSR RQST OB HK1 VVILPB/07AN, P1/S2 SEE RTSTR
6 SSR FOID OB HK1 NI12345
7 /SSR PETC OB HK1 W8KG DOG XOLO.SOLO SE ADMITEN GATOS/PERROS
  PARA PETC/S2
8 SSR WCHR OB HK1/S2
9 FA PAX 930-2413442206/ETOB/BOB190/17JUN26/CBBOB0107/56996564
  /S2
  
```

4.4 Condições de Aplicação - Bagagem Adicional

A cobrança por bagagem adicional será aplicada de acordo com a franquia incluída na tarifa adquirida.

Matriz adicional de cobrança de bagagem:

Franquicia en la tarifa	Equipaje a cobrar	Código aplicable
0 equipajes incluidos	1. ^a maleta despachada	ABAG
1 equipaje incluido	2. ^a maleta	BBAG
2 equipajes incluidos	3. ^a maleta	CBAG
3 equipajes incluidos	Maleta adicional a la franquicia	CBAG

Nota: Se o passageiro estiver carregando mais de três peças, o valor da terceira peça será aplicado a cada peça adicional.

5. ETAPAS DO PROCESSO

- A. Solicitação de serviço: O processo pelo qual o serviço complementar solicitado pelo passageiro é incorporado ao PNR, seja pelo SSR ou SVC.
- B. Citação: O processo pelo qual o valor de um serviço aéreo é calculado e reportado antes de ser emitido ou confirmado. A citação pode ser informativa; no entanto, para sua confirmação é necessário gerar um TSM.

- C. Emissão: Etapa em que o serviço é documentado por meio de um EMD, associado ao cupom de ticket.

O EMD-A deve ser emitido independentemente para cada componente de viagem. Essa modalidade permitirá uma gestão e uso adequados do documento, otimizando o serviço de passageiros e o controle operacional do serviço associado.

- D. Cancelamento (NULL): O cancelamento do EMD é permitido no mesmo dia e dentro do mesmo escritório emissor (OID).
- E. Reembolso: EMDs correspondentes a serviços não utilizados voluntariamente pelo passageiro não serão reembolsáveis. O reembolso só ocorrerá em casos de devolução involuntária, devidamente apoiado e autorizado, de acordo com as políticas comerciais e procedimentos operacionais atuais da Empresa.

6. RESTRIÇÕES

Agências de viagens NÃO PODEM:

- Emitir serviços em ingressos emitidos por outra agência.
- Emitir serviços nos ingressos emitidos pelo BoA.
- Resgatar serviços (Exchange).
- Faça recotações.
- Gerencie declarações voluntárias (Reembolso).
- Gerencie cancelamentos fora das condições permitidas.

7. TRANSAÇÕES HABILITADAS

Processo	Transação	Descrição
Consultoria de Serviço	EGSD/VOB	Ele permite consultar os serviços complementares habilitados no sistema.

Registro de Serviço (SSR)	SR XXXX NN#	Registre o serviço exigido no PNR.
	SR XXXX NN1	Registre uma cota para o serviço exigido no PNR.
	SR XXXX NN1/S#	Registre o serviço para um segmento específico.
	SR XXXX NN1/S#/P#	Serviço de registros para um passageiro e segmento específicos.
	SR AVIH-W20KG - CACHORRO LABRADOR	Registre o serviço AVIH incluindo as informações obrigatórias do pet. <i>(Quando esse serviço está ativado).</i>

Citação	FXH	Faça uma cotação informativa sem gerar TSM.
	FXG	Faça o orçamento do serviço e gere o TSM correspondente.
	FXG/ALL	Declare todos os serviços registrados na reserva.
	FXG/P#	Serviços de cotação para um passageiro específico.
	FXG/S#	Preste serviços de cotação para um segmento específico.
	FXG/L#	Declare um orçamento para uma ou mais linhas de serviço específicas.
	FXG/R,FC-USD	Declare o serviço na moeda indicada.

Gestão de SST	TQM	Veja o TSM gerado na reserva.
	Informação demais/M#	Selecione um TSM específico quando existirem múltiplos.
	TMI/M#/FS-R	Registra informações de faturamento para um TSM específico.
	TTM/M#/FP-XXXX	Registre o método de pagamento para um TSM específico.
Emissão do EMD	TTM	Emite todos os EMDs correspondentes aos serviços cotados.
	TTM/M#	Emite o EMD para um TSM específico.
	TTM/M#/P#	Emite o EMD para um passageiro específico.
	TTP/TTM	Emita simultaneamente o ticket e o EMD.

Consulta EMD	EWD	Consulte o EMD quando houver um único documento associado ao PNR.
	EWD/L#	Verifique a EMD para uma linha PNR específica.
	EWD/EMD930-XXXXXXXXXX	Verifique um EMD usando o número dele.
	EWD/FOID-NIXXXXXXX	Consulte um EMD usando o documento do passageiro.
Override (VOID)	TRDC	Ele cancela o EMD emitido no mesmo dia e no mesmo escritório (OID) de emissão.
	TRDC/L#	Sobrepõe o documento para uma linha específica.

8. SUPORTE

Se você tiver dúvidas ou incidentes relacionados à emissão de serviços complementares, entre em contato com o Departamento de Promoção e Vendas de cada região.