



# TURKISH AIRLINES

## REGRAS DE RESERVAS

### ALGUMAS DEFINIÇÕES:

**Segmentos inativos:** segmentos na reserva com código de status PN, HX, UN, NO, SC, TK, UC, US ou WK;

**Reserva de Grupos:** reserva com 10 ou mais passageiros;

**Reserva Duplicada:** reserva para o mesmo passageiro na mesma/diferente rota para as mesmas datas/semelhantes;

**Reserva teste:** uma reserva criada para teste, treinamento de funcionários ou rastreamento de clientes (itinerário ou impressão de fatura);

**No-Show:** reserva em que o passageiro não embarca no voo, embora a reserva tenha sido confirmada ou o bilhete emitido;

**Segmento passivo:** reserva não ativa inserida no GDS para emissão de passagem para reserva ativa originalmente hospedada no sistema da companhia aérea;

**Reserva Especulativa / Fictícia:** reserva criada usando nomes falsos para passageiros que na verdade não existem, para fins diferentes, como preencher a cota de vendas;

**Churning:** segmentos que são repetidamente cancelados e remarcados para contornar os limites de tempo ou para atender à produtividade do GDS;

### ALGUNS TIPOS DE ADM's:

**Reservas com segmentos especulativos ou fictícios:** reservas criadas com nomes fictícios, como por exemplo sobrenomes ABC, FGHJK ou iniciais A/B/C ou nomes de celebridades. Reservas com itinerários ilógicos, destinos múltiplos, conexões que partem antes da chegada do voo de ida, criadas para segurar ou bloquear lugares no voo ou atingir a produtividade do GDS. Segmentos abertos inseridos para outros fins que não sejam de emissão de bilhetes e altas taxas de cancelamento repetidamente. Nestes casos aplica-se uma ADM de EUR 35,00 por reserva.

**Reservas com duplicidade de segmentos:** reservas criadas para o mesmo passageiro em um ou mais GDS são consideradas duplicadas e é aplicada uma ADM de EUR 35,00, além do cancelamento automático da reserva.

**Reservas de teste:** reservas para testes criadas no modo de produção do GDS estão sujeitas a uma ADM de EUR 35,00 cada.

**Reservas com segmentos inativos:** O agente deve monitorar as filas regularmente e remover todos os segmentos inativos até 24h antes do horário de partida dos voos. Quando um segmento em lista de espera é confirmado SC, TK, ou KL, a reserva deve ser atualizada e todos outros segmentos que não serão utilizados devem ser removidos da reserva, assim como segmentos HX,UN,UC,NO,SC,TK,US,PN ou WK PNR. Se a ação não for tomada é cobrada uma ADM de EUR 35,00.



## TURKISH AIRLINES

**Abusos de sistema e violação de segmentos casados:** a manipulação de segmentos casados, tais como cancelamento parcial de segmentos que foram solicitados de forma casada, solicitações de segmentos fora de ordem e transações realizadas intencionalmente com intuito de confirmar classes fechadas em tarifas mais baixas são consideradas abusos de sistema. Caso seja identificado algum abuso de sistema é cobrado uma ADM de TRY 500,00 por passageiro no segmentos de voos domésticos na Turquia, uma ADM de EUR 500,00 por passageiro para voos de/para Ásia, Europa, Oriente Médio e África e uma ADM de EUR 1.000,00 por passageiro para voos de/para Américas e Extremo Oriente. **Agências que realizam tais práticas ficam sujeitas a perda do sinal de emissão dos bilhetes TK (235) e cancelamento do contrato comercial.**

**Alto índice de No-Show:** qualquer tipo de emissão de bilhetes que causem uma quantidade notável de no-shows ficam sujeitos a avaliação e caso seja identificado o abuso, a agência de viagens estará sujeita a receber uma ADM que é calculada a partir da maior tarifa da rota em questão.

**Grupos ocultos:** reservas com 10 passageiros ou mais, onde haja pelo menos um segmento de voo em comum dentro do itinerário devem ser solicitadas como grupos. Caso sejam identificadas reservas com estas características será cobrada uma ADM de EUR 35,00 por passageiro nos voos internacionais e uma ADM de TRY 150,00 por passageiro em voos domésticos na Turquia.

**Churning:** todas as transações entre criação de reservas e cancelamentos para o mesmo passageiro(s), data(s) e voo(s) por mais de 6 (seis) vezes é considerada churning e aplica-se uma ADM de EUR 10 por segmento.

**Abuso de utilização de tarifas privadas, tarifas corporativas do Turkish Airlines Corporate Club, tarifas operadora, estudante, cruzeiros ou Seaman:** em caso de uso indevido dos benefícios, informações falsas e emissão de bilhetes por razões diferentes da finalidade a que se destinam, a Turkish Airlines rescindir o contrato imediatamente e os responsáveis estarão sujeitos a sanções estabelecidas nestes contratos.

EVITE ADM'S!!!!

Para mais informações :

[Informações sobre agências | Turkish Airlines®](#)

Departamento Comercial:

Comercial: [saovendas@thy.com](mailto:saovendas@thy.com)

Comercial Corporativo [corporatehelpdesk.br@thy.com](mailto:corporatehelpdesk.br@thy.com))