

Políticas de reserva e venda de ingressos

Saiba mais sobre nossas políticas e procedimentos para garantir que suas reservas sejam processadas corretamente.

Políticas e procedimentos

Origin and Destination (O&D) and Point of Commencement (POC) Policy

Introdução à O&D e POC

A British Airways utiliza um sistema de Origem e Destino (O&D) em combinação com a lógica do Ponto de Início (POC), que é determinada pelo país onde todo o itinerário começa. Essa abordagem garante que o estoque seja alocado com base na viagem completa do passageiro, e não em segmentos individuais de voo.

Para manter uma gestão precisa do estoque, a reserva deve refletir o verdadeiro itinerário do passageiro sem alterar o ponto de vista de toda a viagem. Como resultado, o estoque disponível para um O&D pode não estar disponível para outro, mesmo que compartilhem o mesmo segmento de voo.

Práticas abusivas de O&D e POC

Para proteger a integridade do sistema de inventário da British Airways e garantir a conformidade com a lógica de O&D e POC, as seguintes práticas — incluindo, mas não se limitando a, as listadas abaixo — são estritamente proibidas, mesmo que o GDS (Global

Distribution Systems) ou outros canais de reserva não os bloqueiem automaticamente.

Alterando o POC: Alterar o ponto de partida de toda a viagem para acessar o estoque destinado a outro mercado ou classe tarifária.

Ordem não cronológica: Reservar segmentos / O&Ds em ordem cronológica inversa, por exemplo, primeiro reservar o de entrada e depois o de saída.

Quebra do Casamento de Segmentos: Separar segmentos de voo conectados (segmentos casados) para acessar inventário que, de outra forma, não estariam disponíveis.

Uso da Disponibilidade de Segmento Único: Solicitando disponibilidade para segmentos individuais em vez do O&D completo, resultando em acesso enganoso ao inventário.

Segmentos Fictícios ou Enganosos: Adicionar segmentos ao PNR que não reflitam as intenções reais de viagem do cliente, incluindo o uso de segmentos interline ou codeshare, ou quaisquer adições que alterem a POC ou deturpem requisitos reais de viagem.

Essas ações são consideradas violações de O&D e POC porque distorcem a disponibilidade do estoque, resultando no acesso não autorizado a aulas de reserva que não estariam disponíveis por métodos legítimos de reserva.

Diretrizes de Reserva e Melhores Práticas

Para garantir conformidade com a lógica de O&D e POC da British Airways:

Livro em ordem do tempo: Segmentos / O&Ds devem ser reservados cronologicamente. Não é permitido reservar o O&D de retorno antes da saída.

Use a Disponibilidade Completa de O&D: Sempre solicite e reserve a disponibilidade com base na jornada completa de O&D, e não por segmento.

Evite manipulações de reservas: Não use atalhos nem manipule segmentos conectados de forma que deturpe o verdadeiro itinerário do passageiro ou que contorne as regras do sistema.

Mudança de POC: Se houver uma mudança no Ponto de Início — ou seja, uma mudança no país onde todo o itinerário começa — todo o PNR deve ser cancelado e um novo deve ser criado.

Consequências de O&D e abuso de pessoas de cor

Se reservas abusivas forem identificadas, ações apropriadas podem ser tomadas, incluindo, mas não se limitando a:

Quaisquer PNRs não chamados encontrados podem ser cancelados.

Qualquer PNR com bilhete pode estar sujeito a um ADM (Agente de Débito Memorando), independentemente do estoque de bilhete utilizado.

Violações contínuas desta política ou de qualquer outra política da British Airways ou IAG podem resultar em ações adicionais, incluindo restrição de privilégios de reserva e bilhetagem com a British Airways.

Espera-se que os parceiros de viagem sigam rigorosamente essas diretrizes. Qualquer tentativa de manipular o sistema de gestão de estoque da British Airways estará sujeita a investigação e medidas corretivas.

Customer contact details in agency bookings

Visão geral

De acordo com a Resolução 830d da IATA e o Adendo da Agência de Viagens, os agentes são obrigados a coletar dados de contato dos clientes precisos e atualizados (e-mail e/ou telefone) de todos os passageiros. Se um cliente optar por não fornecer suas informações, o Agente deve informá-lo claramente de que ele pode não receber comunicações operacionais importantes da British Airways, especialmente em caso de interrupção.

Os dados de contato dos clientes são usados para comunicações operacionais essenciais, incluindo notificações sobre atrasos de voos, cancelamentos, mudanças de cronograma e outras interrupções no serviço.

Esses detalhes não são usados para fins de marketing.

Responsabilidades do agente

Temporização

Os dados de contato do cliente devem ser inseridos no PNR no momento da reserva e, no máximo, no momento da entrada dos ingressos.

Precisão

Todos os dados de contato devem ser precisos, completos e realmente pertencer ao cliente. Os agentes não devem substituir ou substituir os dados de contato do cliente pelos seus próprios.

Formatos de inscrição aceitos

Os agentes devem usar os formatos aprovados e palavras-chave abaixo ao registrar os dados de contato dos clientes:

Solicitação de Serviço Especial (SSR)

CTCE – Endereço de e-mail

CTCM – Telefone/número de telefone móvel

CTCR – Recusa do cliente em fornecer dados de contato

Formato AP (Telefone de Endereço)

AP – Formato padrão para números de telefone

AP E – Aceitável em sistemas específicos

Outras Informações de Serviço (OSI)

OSI BA CTCE/M/R* – Pode ser usado apenas quando a funcionalidade SSR não está disponível

***Importante:** A especificação da companhia aérea (BA) deve ser incluída na entrada do OSI; caso contrário, os dados de contato não serão reconhecidos e a mensagem não será enviada ao cliente.

Recusa do cliente

Quando um cliente se recusa a fornecer dados de contato, uma entrada do CTCR deve ser adicionada ao PNR. Isso serve como confirmação formal de que a agência solicitou as informações necessárias e registrou a recusa.

O uso adequado do CTCR demonstra conformidade com a Resolução 830d da IATA e a política da British Airways, além de mitigar a potencial responsabilidade da agência.

Política do ADM

Emissão de Memorando de Débito de Agência (ADM)

O Memorando de Débito da Agência (ADM) será emitido para cada PNR não conforme, onde uma ou mais das seguintes condições se aplicarem:

Os dados de contato do cliente estão ausentes

As informações de contato são falsas, incompletas ou incorretas

Os dados de contato do cliente são substituídos pelos dados da agência

Uma entrada do CTCR não é incluída após a recusa do cliente

Valor ADM

GBP 10,00 por PNR + GBP 10,00 taxa de administração (ou equivalente em moeda local de faturamento).

Responsabilidade

Se um cliente apresentar uma reclamação por falta ou dados de contato fornecidos incorretamente, resultando em perda de voos, interrupção de viagem ou qualquer problema evitável durante a viagem, o corretor responsável assumirá a responsabilidade, com o ADM cobrindo o valor da reivindicação.

Ticketing time limits

Os prazos de venda de bilhetes são prazos para a emissão dos bilhetes, e não garantem o orçamento da tarifa. As tarifas só são garantidas após a passagem. Os limites de tempo de bilhetagem são indicados como parte das regras de tarifa no seu GDS, e nós os adicionaremos como SSR à sua reserva. Se sua reserva tiver classes diferentes com regras tarifárias distintas, os prazos mais rigorosos serão aplicados.

Os limites de tempo de bilhetagem são calculados a partir da data de criação do PNR, ou seja, a data em que o primeiro segmento da

British Airways foi reservado no PNR.

Diferentes companhias podem calcular os limites de tempo de bilhetagem de forma diferente. Ao remarcar voos, recomendamos que você crie um novo PNR para evitar cancelamentos.

Se você fizer alterações na reserva original, o limite de tempo de ingresso não reinicia.

Verificações automáticas:

Nossas verificações automatizadas reconhecem apenas formatos de tickets gerados pelo sistema: FA, FHE (para Amadeus) ou SSR TKNE (para outros GDS)

Se você não tiver certeza sobre os formatos GDS exigidos, entre em contato com o suporte do seu GDS.

Duplicate bookings

Reservas duplicadas são mais de uma reserva com o mesmo nome de cliente, mesmo horário de voo e os mesmos aeroportos de partida e chegada. Isso se aplica mesmo que as reservas sejam feitas em diferentes classes e segmentos de voo.

Se um PNR (Registro de Nome do Passageiro) tiver número de bilhete, mas o outro não, a reserva sem número será cancelada.

Também verificamos segmentos duplicados dentro do mesmo PNR, mas não cancelamos um PNR com ingresso ou uma reserva em grupo.

Para reservas NDC onde ambos os PNRs têm um número de bilhete, a reserva duplicada será cancelada e o bilhete será reembolsado para a forma original de pagamento.

Segmentos cancelados por reservas duplicadas

Cancelaremos segmentos se a reserva for para membros do Blue Club ou não membros do Clube, caso eles tenham:

- Mesma cidade de origem e destino

- Voos de curta distância (todas as cabines) com a mesma data, mas podem ser números de voo e/ou classe diferentes

Voos de longa distância nas cabines W e M com a mesma data, mas podem ser números de voo e/ou classe diferentes

Atualizaremos o PNR para o segmento duplicado cancelado com SSROTHSZZ CANCELADO COMO DUPLICADO. O segmento cancelado será automaticamente transferido para histórico para reservas Amadeus ou itinerário PNR como HX para outros GDS.

Para reservas NDC, a notificação será enviada por e-mail para o OSI TCTC (e-mail da Agência) registrado, informando sobre o cancelamento e reembolso.

Avisos para reservas duplicadas

Para algumas reservas, não cancelamos o segmento, mas enviamos um aviso se acharmos que pode ser uma duplicata via SSR.

Enviaremos um aviso para:

voos longa- viagem nas cabines W e M com data diferente, mas dentro de 24 horas

qualquer segmento está em cabine F ou J

clientes com membros Gold e Silver do British Airways Club (e u mequivalente mundial)

Atualizaremos o PNR do segmento duplicado com ação SSROTHSZZ SUSPEITO DE DUPLICAÇÃO NA ROTA (ORIGEM-DESTINO), POR FAVOR. O histórico do PNR mostrará a ação tomada como CR-LONBA07RS REDUNDANTE DE RF. O SSR será enviado a você para agir conforme necessário.

Minimum Connecting Times (MCT)

Temos um robô instalado para evitar que segmentos de voo sejam mantidos caso não atendam ao Tempo Mínimo de Conexão (MCT) exigido.

Você receberá uma mensagem de aviso na sua reserva quando o MCT não estiver em conformidade::

Por exemplo, SSR OTHS 1S AGT/BA BA733/17OUT-BA858/17OUT
ABAIXO DO MCT LON 01.30

SSR OTHS 1S POR FAVOR VERIFIQUE O MCT E CORRIJA ITIN OU BA WILL CXL SEM MAIS AVISO

Se o itinerário não for atualizado e uma conexão válida for remarcada dentro de 168 horas (7 dias) após receber a mensagem de aviso, cancelaremos quaisquer setores de voo que não tenham conexão válida.

Não seremos responsáveis por custos adicionais de remarcação quando voos forem cancelados por serem vendidos sob MCT. Isso não se aplica aos horários de conexão afetados por uma mudança de horário, para os quais você deve consultar nossas [diretrizes padrão para clientes](#).

Waitlist confirmation

Nosso processo de lista de espera é automatizado. O Trade Helpdesk não consegue confirmar ou limpar listas de espera e não pode informar a posição de um cliente em uma lista de espera.

Os clientes só devem ficar na lista de espera se estiverem dispostos a aceitar a confirmação e pagar as diferenças na tarifa mais as taxas de serviço relevantes. Comentários devem ser adicionados à reserva para mostrar o acordo deles em comprar a nova cabine, pois a cabine original será cancelada automaticamente.

Se você colocou em lista de espera um segmento para tarifas com o mesmo limite de tempo de ingresso, isso se aplica a partir do dia em que o segmento da lista de espera é realizado e não do dia em que é confirmado.

Bookings out of system range

Nossos sistemas de reservas permitem reservar até 355 dias antes, mas a maioria dos GDS tem um intervalo de reserva de 350 dias. Em alguns casos, pode ser necessário reservar um voo de entrada que ainda não aparece no sistema.

Para reservar voos fora do intervalo de data do sistema com passagens 125 da British Airways (a reserva pode incluir outras companhias aéreas):

1. Crie PNR com a data de entrada mais recente disponível no seu GDS. Isso deve ser na classe de viagem correta, se disponível, ou na classe mais baixa na mesma cabine de viagem.
2. Insira a palavra-chave TTBB com texto obrigatório indicando a data de retorno pretendida (ou como OSI para outros GDS). Isso deve ser feito no momento da criação do PNR e nenhum ticket deve ser emitido.

GDS	Exemplo de entrada no GDS
Amadeus	SK TTBB BA-INB DATE DDMMYY
Galileu	SI.BA*TTBB. ENTRADA DATA DDMMYY (o ponto após a palavra-chave é vital como fila para o robô)
Sabre	3OSI BA TTBB. ENTRADA DATA DDMMYY (o ponto após a palavra-chave é vital como fila para o robô)
Expansão mundial	3OSI BA TTBB. ENTRADA DATA DDMMYY (o ponto após a palavra-chave é vital como fila para o robô)

3. A palavra-chave TTBB enviará o PNR para nossa equipe de atendimento e pode levar até 24 horas para você receber uma resposta nossa. Você deve aguardar a autoridade de agendamento e não deve entrar em contato com o Trade Helpdesk para obter uma resposta.

4. Para rotas de entrada que incluem uma parada, você deve inserir apenas a primeira data de entrada com a palavra-chave.

5. Se os tickets já forem emitidos, enviaremos uma mensagem de rejeição conforme segue - SSR OTHS ZZ- ATENÇÃO, AGT/BA-POR FAVOR, NOTE QUE NÃO É POSSÍVEL AUTORIZAR SOLICITAÇÃO FORA DO PRAZO, POIS OS TICKETS JÁ FORAM EMITIDOS//CUMPRIMENTOS

. Se os tickets não foram emitidos, enviaremos uma mensagem de autorização da seguinte forma: SSR OTHS ZZ- ATENTOS AGT/BA-AUTH DATA DE INB DDMMYY MESMA CLASSE DE RESERVA OU SUPERIOR - POR FAVOR agora ISS ETKT-REBOOK-REEMITIR

ETKT SIMULTANEAMENTE QUANDO TODAS AS DATAS DE ENTRADA ESTIVEREM NO INTERVALO SYS - TAXA DE ALTERAÇÃO ISENTA - VISITE O SITE DA BA TRADE PARA MAIS INFORMAÇÕES

6. Após a atualização da autorização na sua reserva, você pode emitir o bilhete.

7. Uma vez que a data prevista para viagem de retorno estiver dentro do intervalo do sistema no seu GDS, você deve reagendar, recalcular e reemitir o bilhete. As taxas de mudança serão dispensadas. As regras tarifárias se aplicarão integralmente assim que a reedição estiver concluída.

Se a mesma classe ou data prevista não estiver disponível, a política acima ainda se aplica, mas você terá que recalcular e reemitir a tarifa/classe aplicável no momento da remarcação. As taxas de mudança serão dispensadas.

Por favor, note que esta política não se aplica a reservas em grupo.

Amending ticketed bookings

Ao alterar reservas com ingresso, você deve ou:

- a) revalidar o bilhete original se não houver alteração na tarifa ou nos impostos, taxas e alterações, ou
- b) reemitir um bilhete pelo seu GDS para refletir o novo itinerário

Se isso não for feito corretamente, pode haver desconpassos entre a reserva e o bilhete. Isso pode causar atrasos no aeroporto e o acesso à funcionalidade online pode não estar disponível (ex: check-in online, cartões de embarque online, seleção de assentos, bagagem excedente)

Temos um processo automatizado que identifica reservas inadequadas e escritórios de reservas de origem. Mensagens automáticas serão enviadas a você quando a revalidação ou reedição não for concluída.

O número correto de negócio/rastreamento DEVE ser inserido na caixa de Código do Tour do ingresso, quando aplicável. Essa é sua responsabilidade e a falha em fazê-lo resultará em um ADM. Isso se aplica tanto à edição original quanto a qualquer reedição de todos os ingressos.

Por favor, entre em contato com o helpdesk do GDS para qualquer dúvida sobre entradas do GDS.

PCI Compliance



Para proteger os dados do cartão de pagamento do cliente, o Agente, ou pessoa autorizada a atuar em nome do Agente, deve garantir e manter total conformidade com os Padrões de Segurança de Dados da Indústria de Cartões de Pagamento (PCI DSS) no que diz respeito à emissão de Documentos de Tráfego para os quais o pagamento é feito por um Cartão de Cliente aceito pelo Agente em nome de um Membro/Companhia Aérea. Caso o PCI DSS seja alterado ou modificado, o Agente, ou pessoa autorizada a agir em nome do Agente, ajustará prontamente seus processos e políticas para permanecer em total conformidade. O Agente assume total e exclusiva responsabilidade pela segurança de quaisquer dados de cartão de pagamento obtidos ou fornecidos enquanto estiver sob seus cuidados, incluindo, mas não se limitando a, manuseio, armazenamento, transmissão e destruição seguros de quaisquer dados desses cartões de pagamento.

Como um terceiro atuando em nome da British Airways e utilizando o Merchant of Record da British Airways, a Agência é considerada um provedor de serviços sob PCI DSS. Portanto, se a British Airways solicitar uma cópia da Atestação de Conformidade (AoC) atual de um agente para cumprir sua Avaliação QSA, o agente é obrigado a fornecê-la. Isso está conforme o requisito 12.8 do PCI DSS e garante que todas as partes envolvidas no manuseio dos dados do portador de cartão operam dentro dos padrões de segurança exigidos. Se um agente está usando apenas seu próprio comerciante registrado e remetendo a companhia aérea em dinheiro, então ele não é considerado um provedor de serviços da companhia aérea no contexto do PCI DSS.

Para garantir a conformidade com o PCI DSS e como parte do nosso compromisso contínuo de proteger os dados dos titulares de cartão, todos os agentes que representam a British Airways nunca, sob nenhuma circunstância, devem inserir números de cartão em qualquer campo de observações PNR. Isso é uma violação direta da política da British Airways e representa um sério risco à segurança dos dados. Não é opcional, e o descumprimento pode resultar na remoção do acesso ao Merchant of Record da British Airways.

A British Airways não precisa atestar seu status de conformidade PCI a qualquer terceiro que atue como provedor de serviço, para transações que estejam sendo processadas sob o Merchant of Record da British Airways. Como comerciante de Nível 1, a British Airways só é obrigada a atestar seus adquirentes ou em qualquer cenário futuro em que a British Airways atuasse como provedora de serviços para outro comerciante. De acordo com o requisito 12 do PCI DSS, a terceira parte que fornece serviços ao comerciante (por exemplo, distribuindo e vendendo produtos aéreos no Comerciante Registrado da companhia aérea) precisa atestar ao comerciante (e não o contrário), que por sua vez atesta ao adquirente.

Agency Cards

De acordo com a Resolução 890 da IATA, parágrafo 3.4, as companhias aéreas podem decidir aceitar ou proibir o uso de certos cartões de crédito. Referindo-se à Autoridade de Bilhetagem e Termos e Condições da British Airways, a British Airways aceita apenas um Cartão de Cliente ao utilizar o contrato comercial da companhia aérea para cobrar o pagamento pela venda de transporte aéreo de passageiros e Serviços Auxiliares.

Nenhum cartão emitido em nome do Agente, ou em nome de uma pessoa autorizada a atuar em nome do Agente, ou em nome do oficial, parceiro ou funcionário do Agente, será usado em conexão com a venda a clientes de transporte aéreo de passageiros nos serviços de uma companhia aérea e nos serviços de outras companhias aéreas autorizadas por uma companhia aérea.

Qualquer agente que use um cartão de agência em um documento da British Airways ou Iberia (Ticket, EMD etc.) receberá um ADM de 5% do valor do pagamento não autorizado. O ADM também terá uma taxa administrativa de £10 (ou equivalente local) e será exibido como um código tributário MF no ADM. Um ADM não será emitido para valor inferior a GBP 4,00 ou equivalente. No entanto, se houver uma prática persistente de subpagamento (múltiplas ocorrências de subpagamentos menores que GBP 4,00 ou equivalente) pelo mesmo Agente (localização IATA), a British Airways pode levantar um ADM para recuperar os pagamentos insuficientes.

Cartões de Agência são atualmente permitidos nos seguintes cenários:

Todos os agentes que reservam viagens para seus funcionários, neste caso, estão atuando como uma Corporate.

Cartões da agência no centro de contato para auxiliares onde o pagamento BSP não está disponível.

Cartões da agência no centro de atendimento em casos em que a BA assumiu a reserva e precisa cobrar o pagamento para reemitir o bilhete, desde que o pagamento do BSP não esteja disponível.

Credit card fees for Corporate cards ^

Cumprimos nossas obrigações legais sob a Diretiva 2 de Serviços de Pagamento e removemos sobretaxas nos cartões de pagamento de consumo no Reino Unido a partir de janeiro de 2018.

A regulamentação impede a cobrança adicional de cartões de consumo (cartões de débito e crédito Visa e Mastercard) no EEE. No entanto, a cobrança adicional em cartões corporativos não regulados ainda será permitida.

O Governo do Reino Unido decidiu estender a proibição da sobretaxa para todas as formas de pagamento ao consumidor, e não apenas aos cartões de crédito, a fim de garantir medidas de fiscalização mais eficientes e proporcionar ao consumidor um campo de jogo mais equilibrado em termos de pagamento. Isso significa que outras formas de pagamento, como o PayPal, também são gratuitas no mercado do Reino Unido.

Taxas de Cartão de Crédito Corporativo

	Visto	Mastercard	Amex	UATP	DS/DC
Reino Unido	2%	1.10%	1.25%	1.75%	1.50%
Ou seja,	1.60%	1.00%	1.25%	1.75%	1.50%
DE	1.40%	1.00%	1.25%	1.75%	1.50%
NL	1.60%	1.00%	1.25%	1.75%	1.50%
FI	0.75%	0.75%	1.25%	1.75%	1.50%

CA	2.00%	1.00%	2.40%	1.75%	1.50%
AUS	0.60%	0.80%	1.95%	1.75%	1.50%
DK	0.75%	1.00%	1.25%	1.75%	1.50%
NÃO	1.50%	1.00%	1.25%	1.75%	1.50%
CZ	1.60%	1.00%	1.25%	1.75%	1.50%
SI	1.60%	1.00%	1.25%	1.75%	1.50%

Nota: Esses valores se aplicam ao valor total do bilhete (tarifa mais impostos, taxas e encargos, incluindo a Cobrança Imposta pela Transportadora) até um máximo de GBP30/EUR35/AUD60/CAD50/CZK870/DKK260/NOK410 por bilhete..

Notas sobre a aplicação:

A Taxa de Pagamento se aplica a transações feitas usando os acordos de aceitação de cartão da British Airways (Acordos de Comerciante).

Qualquer bilhete emitido com validação de bilhete BA 125 cuja forma de pagamento seja um cartão de crédito corporativo.

A Taxa de Pagamento é aplicada a todos os tipos de tarifa.

Voos que envolvam viagens em interline ou codeshare terão a taxa de pagamento.

A cobrança se aplica apenas à emissão de ingressos Prime e não a qualquer reedição ou revalidação subsequente (taxas de mudança, troca de bilhetes).

A cobrança não se aplica a vendas auxiliares (assentos, bagagem, refeições).

A taxa de pagamento não é reembolsável.

Automação GDS: A British Airways irá registrar a taxa de pagamento junto à ATPCO. O GDS capta o feed arquivado e mostra essa cobrança opcional na funcionalidade de merchandising do GDS. Quando um itinerário elegível com cartão cobrável é vendido, o GDS aplicará automaticamente a Taxa de Pagamento à transação. Para mais detalhes sobre a funcionalidade específica do seu GDS, entre em contato com o suporte do seu GDS. A ATPCO será responsável por atualizar as divisões de cartões corporativos e de consumo.

Divulgação: você deve informar que a Taxa de Pagamento não é reembolsável e que ela é cobrada pela British Airways.