

Favor LEER para evitar futuras notas de débito dentro de
Chekeando

MALAS PRACTICAS EN RESERVAS:

1. DUPLICIDAD:

Se refieren a reservas que contienen datos similares entre sí, que se encuentran activas simultáneamente en el sistema, cuyos itinerarios y fechas de vuelo no siempre serán idénticos. Generan **notas de débito** si son dentro de la misma agencia de viaje. **Ejemplo:** misma ruta+ misma fecha + mismo pasajero (diferente o igual número de vuelo).

Recomendaciones:

- **EVITE:** Crear varias reservas para un mismo pasajero con itinerarios diferentes pero con fechas traslapadas o imposibles de realizar por un mismo pasajero.
- **NO :** Crear una nueva reserva con el mismo pasajero y vuelo y fechas, si la reserva no se encuentra en estado CANCELADA
- Si quiere volver a enviar otra orden de emisión para la misma reserva y está **no se encuentra cancelada**, debe abrir la misma reserva y, luego debe volver a ENVIAR EL PAGO y **no crear una nueva reserva, EVITE duplicidad.**
- Si la reserva está **en estado reservada** y finalmente quiere hacer una nueva reserva con el mismo pasajero e itinerario y quiere cancelarla si el sistema no le permite hacerlo , debe llamar a **Call Center (1700**

696 696 opción 1 o al 022983840 opción 1) para CANCELARLA.

- **EVITE:** Hacer una reserva en Chekeando, dejarla activa (**ESTADO RESERVADA**) y hacer otra reserva por Call Center (**1700 696 696 opción 1 o al 022983840 opción 1**) con el mismo itinerario, aerolínea y pasajero. Primero, **CANCELE** la que tenía en Chekeando para poder hacer una nueva reserva.
- **EVITE:** Hacer una reserva en Chekeando en la mañana, dejarla activa para un mismo pasajero, itinerario y **volver a hacer otra reserva por Chekeando** en la tarde **sin antes haber cancelado la anterior**. Antes de hacer una nueva, debe cancelar la que hizo anteriormente.
- **EVITE:** Hacer una reserva en Chekeando y emitir por el **formulario de MYM TRAVEL**, si reservo por Chekeando, debe emitir por Chekeando.
- **SERECOMIENDA:** En el caso de padres e hijos con el mismo nombre y apellido, se recomienda incluir ambos nombres y apellidos y en el campo de contacto, un contacto diferente asociado a cada pasajero.

2. CHURNING:

Se refiere al proceso de crear y cancelar en repetidas ocasiones un mismo segmento para el mismo pasajero que cumpla con las siguientes características:

- Misma fecha de viaje.
- Mismo o diferente número de vuelo.
- Se puede incurrir en Churning, en la misma o en múltiples reservas. Será considerado Churning a partir de la tercera cancelación y cuarta reinstalación de un mismo segmento por parte de la agencia de viajes.

Recomendaciones:

- **UNICAMENTE:** Realice cambios en una reservación cuando el pasajero lo solicite, sin exceder el máximo permitido (2 cancelaciones).
- **EVITE:** Evadir tiempos límites de emisión de boleto haciendo cancelación y reinstalación de segmentos.
- **EVITE:** Realizar una reserva al mismo pasajero, con el mismo itinerario y aerolínea por una cuarta vez a través de Chekeando. Sólo está permitido realizar hasta un máximo de 2 veces la reserva al mismo pasajero con el mismo itinerario y aerolínea y sólo hasta la tercera vez, podrá emitirla.

Si la cancela y hace la misma reserva una cuarta vez, **le llegara una nota de débito por Churning**. Tampoco deje 2 reservas bajo las mismas características simultáneamente activas.

3. NOMBRES FICTICIOS:

Se considera como nombre ficticio, aquellos nombres que han sido ingresados de manera incorrecta, o que tengan alta probabilidad de no ser pasajeros reales. Se hará un cargo en \$ por realizar esta práctica.

Recomendaciones:

- **PARA EVITAR** cualquier confusión, los nombres deben ser ingresados de manera completa como esta en el documento del pasajero.
- **ABSTENERSE:** de crear reservas especulativas sin intención de viajar, así como de crear reservas con la finalidad de cotizar o solamente entregar un itinerario al pasajero.
- **NO COLOCAR** como nombres y apellidos: PRUEBA 1/ PRUEBA 2 o TEST ni como cédulas: 12345678 o 111111111 ya que tienen alta probabilidad de no ser reales.

4. NO SHOW:

Se refiere a la creación de una reserva, que quede activa en el sistema a la misma hora del vuelo y no sea emitida por la agencia. Se puede considerar un **NO SHOW** sin la emisión del boleto.

Recomendaciones:

- Si usted reserva un vuelo en el día de hoy y el pasajero va a volar al día siguiente temprano, procure emitir o cancelar esa reserva hoy día para que al día siguiente no sea **NO SHOW**.
- Si usted reservo hoy a las 10 am y el vuelo es a las 3pm, procure emitir o cancelar esa reserva si no la va a usar, siempre antes del vuelo, para que no sea un **NO SHOW**.

5. RESERVAS ESPECULATIVAS:

Evite realizar reservas para pasajeros en una o varias fechas tentativas para un mismo pasajero.

6. RESERVAS GRUPALES COMO INDIVIDUALES:

Evitar realizar reservas de 10 personas o más para un itinerario específico, sean estos en varios récords. Si tiene más de 9 personas para una misma reserva, consulte con la opción 3 del call center: Grupos Aéreos.

7. CAMBIO DE NOMBRES:

Usted no podrá cambiar el nombre del pasajero en su reserva. En caso que cometa ese error, debe cancelar la reserva y realizar una nueva. (Tome en cuenta evitar cometer CHURNING)