

GLOSSÁRIO DE RESERVAS AÉREAS

Guia rápido com os termos
mais usados em nosso dia-a-dia





Sierra **K**ilo **Y**anke **T**ango **E**co **A**lfa **M**ike...

Difícil de entender? A gente vai te ajudar.

Em nosso dia-a-dia é normal usar termos, siglas, expressões que não são muito comuns para quem ainda não está familiarizado.

Foi pensando nessa dificuldade que elaboramos um guia rápido com as principais expressões e termos técnicos utilizados no Turismo de passagens aéreas. Salve esse guia no seu computador e use sempre que precisar.

Glossário Aéreo

ADD ONS

São os trechos operados por cia aérea parceira, dentro de um componente tarifário.

Exemplo : POA-SAO-CDG-SAO-POA, onde os trechos POA-SAO-POA são operados pela GOL e os trechos SAO-CDG-SAO pela AF. Os trechos operados pela GOL são chamados de add-ons e estão dentro da tarifa POA-CDG-POA.

ARNK Arrival Unknown (ARUNK)

Chegada do passageiro desconhecida ou por via que não seja aérea, também conhecido como SURFACE (superfície em inglês).

Quando fazemos uma reserva no sistema e o passageiro sugere que não fará um trecho, ou seja, chega numa cidade e retorna de outra.

Exemplo:

POA-REC/-trecho de ônibus-/MCZ-POA - O trecho entre Recife e Maceió não será voado, será feito via terrestre.

BLOQUEIO

Reserva de um grupo com determinado número de passageiros, para posteriormente conforme prazo determinado pela companhia aérea, informar os nomes dos passageiros.

É cobrado um valor de sinal dependendo da Cia Aérea, no internacional geralmente é de USD 100,00 por passageiro.

BOARDING PASS *Cartão de embarque*

Cartão entregue ao passageiro no ato do check in, a cia aérea fara a emissão e esse é entregue na hora que embarcar na aeronave.

CHARTER *Fretamento*

Aluguel de uma aeronave para operação de um voo não regular, usado por operadoras, geralmente não tem como marcar assento, nem transporte de animais, nem serviços de alimentação especial, consulte a operadora.

CHECK IN

Apresentação do passageiro no balcão de uma cia aérea para embarque e despacho de cargas, ou no balcão de um hotel para ocupação de uma habitação.

CHECK OUT

Mais para Hotéis, fechamento da hospedagem ou checagem geral e faturamento.

CONEXÃO

Troca de voo ou aeronave no aeroporto.

Tempos para conexão:

Nacional:

Mínimo - 1 hora (algumas cias oferecem no sistema um tempo bem menor, verifique a possibilidade, qual o aeroporto, se o pax é idoso, se está com criança pequena, se tem dificuldade no deslocamento).

Máximo - 4 horas - Quando ultrapassado este tempo, é considerado um STOPOVER (ver abaixo), e pode ter um acréscimo na tarifa. (Algumas cias colocam um tempo maior de conexão sem cobrança desta).

Internacional:

Mínimo - 2 Horas, porém hoje em dia aconselha-se mais tempo, principalmente se tiver que despachar a bagagem novamente.

Máximo - 24 horas, além deste tempo será considerado um STOPOVER, e poderá ter acréscimo na tarifa.

ENDOSSO DE BILHETE

Transferir o direito de transporte de um passageiro de uma cia aérea para outra.

Está autorização é dada pela cia aérea, o passageiro só poderá solicitar quanto tiver comprado uma tarifa cheia sem desconto geralmente nas classes Y, C e F.

LOC Localizador

É o código alfa numérico que permite localizar a ficha de reserva aérea de um passageiro, gerado por informações dentro de um sistema de reservas.

MPM *Maximum Permitted Mileage, ou Máximo de milhas permitido*

Usado para cálculo de tarifas de milhas, corresponde a distância em milhas aéreas, máxima permitida para um ponto de destino

NON STOP

Voo direto sem escalas.

NO SHOW

Não comparecimento do cliente para uso do serviço, geralmente haverá cobrança de multa e o valor depende da Cia Aérea.

OFF-LINE

Trecho de outra cia aérea para completar itinerário da emissora do bilhete, com o valor já incluso.

Ex.:

PORTO ALEGRE (POA) --- LONDRES (LON) --- PORTO ALEGRE
- Com tarifa da British Airways (BA)

Devido a BA, não ter voo até POA - ela usará uma cia aérea que tem acordo para completar o trecho, veja exemplo do itinerário:

POA --- SAO --- LA ---- OFF-LINE
SAO --- LON --- BA --- ON-LINE
LON --- SAO --- BA --- ON-LINE
SAO --- POA --- LA --- OFF-LINE

Neste exemplo está usando a LATAM para fechar conexão com os voos da BA, no qual tem acordo de emissão e já estará embutido no valor final da tarifa.

ON LINE

Todo itinerário voado por uma única cia aérea.

OVER

Comissionamento extra pago pela cia aérea como incentivo de vendas.

Exemplo um bilhete internacional paga 6% de comissão, e está mesma cia aérea repassa mais 5%, seria no total 11% de comissão.

Algumas cias pagam sobre o valor integral da tarifa e outras pagam sobre o valor descontada a comissão, exemplo:

Tarifa: USD 1000.00 X 6% = USD 60,00 - Comissão

Incentivo: 5 % sobre 94% - USD 1000.00 - USD 60.00 = USD 940.00 x 5 % (incentivo) = USD 47.00

No total teríamos comissão + incentivo = USD 107.00

OW One Way

Identificador de tarifa e viagem só de ida.

PAX ou PSGR

Identificação de Passageiro.

PNR Passenger Name Request

É a reserva com seus dados completos no sistema de reservas (GDS), está mesmo gera um localizador, se perguntarem qual o PNR, passe o loc.

ROOMING LIST

Usado em hotéis, é a lista de hospedes, organizada de acordo com as acomodações que serão utilizadas no hotel, geralmente usada para grupos e eventos.

RT Round Trip

Identificador de tarifa e viagem de ida e volta.

STOPOVER ou STOP

Termo usado para identificar uma parada do passageiro numa cidade intermediária do roteiro, conforme regras de conexão.

Esta parada pode aumentar o valor da tarifa.

SURFACE

Vide ARNK acima.

TAXA DE EMBARQUE

Taxa cobrada no bilhete referente aos serviços aeroportuários de embarque.

Em alguns países cobram esta taxa na hora do embarque, não cobrado no bilhete, o pax terá que pagar na hora do embarque a vista.

TC ou TOUR CODE

Código específico que informa valores ou condição especial na hora da emissão do bilhete, geralmente usado no caso de haver um OVER (vide acima), ou também para emissão de grupo para acrescentar o Tour Conductor do grupo.

TPM Ticketed Point Milleage

Milhagem real do itinerário, distância de milhas entre pares de cidades, serve para calcular tarifa de milhas.

VOID

Usado para bilhetes, como cada etkt tem 4 cupons, se só usarmos 2 cupons os outros 2 serão os cupons void, ou seja nulo, não tem validade.

VOUCHER

Cupom de ordem de serviços turísticos terrestres, trata-se de um documento de garantia para quem compra e para quem vende os serviços.

Ele assegura os direitos e deveres a todas partes envolvidas na comercialização do serviço.



Alfabeto Fonético

O alfabeto fonético é uma ferramenta indispensável para o turismo. É muito utilizado nas agências de viagens, empresas de transportes e em hotéis, pois permite a correta transmissão de dados dos clientes como nome, sobrenome, nome do hotel etc.

A Alfa	N Novembro
B Bravo	O Oscar
C Charlie	P Papa
D Delta	Q Quebec
E Eco	R Romeu
F Fox	S Sierra
G Golf	T Tango
H Hotel	U Uniforme
I India	V Vitor
J Juliete	W Whisky
K Kilometro	X Xadrez
L Lima	Y Yankee
M Mike	Z Zulu

Códigos IATA

Associação Internacional de Transporte Aéreo ou International Air Transport Association ou IATA, é uma organização internacional de linhas aéreas, fundada em 1945, na cidade de Havana, em Cuba. Atualmente tem sua sede em Montreal, Quebec no Canadá.

Há mais de 70 anos, o objetivo da IATA é criar valor e inovação para o setor aéreo, valorizando diferentes personalidades, estilos e áreas de especialização para atuar de maneira consistente e ajudar a aviação operar com segurança, eficiência e sustentabilidade.

Códigos IATA para os principais aeroportos internacionais do Brasil

São Paulo (GRU)	Porto Velho (PVH)
Lago Sul (BSB)	Santarém (STM)
Rio de Janeiro (GIG)	Várzea Grande (CGB)
Vitória (VIX)	Campo Grande (CGR)
Salvador (SSA)	Maceió (MCZ)
Confins (CNF)	Foz do Iguaçu (IGU)
Fortaleza (FOR)	Cabo Frio (CFB)
Manaus (MAO)	Cruzeiro do Sul (CZS)
São Luís (SLZ)	São Carlos (QSC)
Porto Alegre (POA)	Rio Branco (RBR)
Recife (REC)	Tabatinga (TBT)
Curitiba (CWB)	Parnaíba (PHB)
Belém (BEL)	Goiânia (GYN)
Campinas (VCP)	Bagé (BGX)
Natal (NAT)	Ponta Porã (PMG)
João Pessoa (JPA)	
Florianópolis (FLN)	
Boa Vista (BVB)	
Macapá (MCP)	

Pesquisa de código de companhia aérea e localização

Em seu portal a IATA oferece uma ferramenta para buscas por código ou nome da companhia aérea e da cidade.

Mudanças recentes nesta pesquisa de código

A ferramenta de código de pesquisa de código da companhia aérea agora retorna 2 resultados de pesquisa, incluindo o nome da companhia aérea, país/território e os nomes das companhias aéreas.

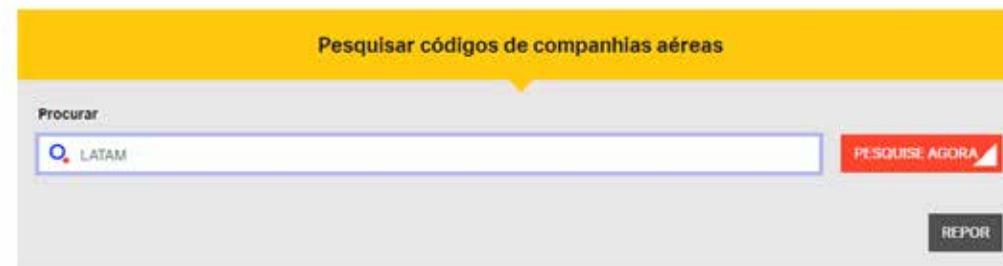
A ferramenta de pesquisa de código de localização agora retorna 5 resultados de pesquisa, incluindo o nome da cidade, nome da localização e código de 3 letras.

Utilize esse link sempre que precisar:

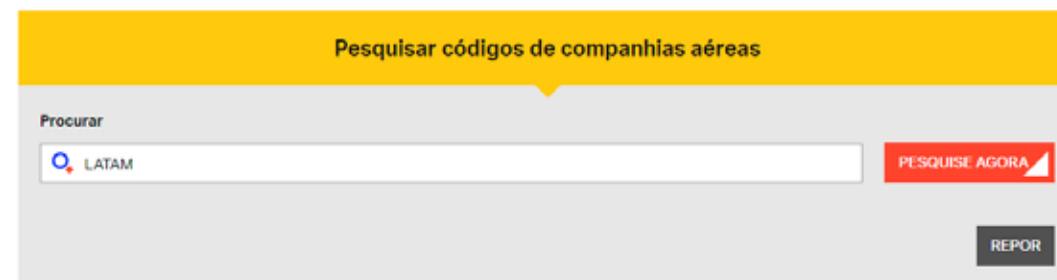
<https://www.iata.org/en/publications/directories/code-search/>

Como fazer a busca

Nos campos de pesquisa, escreva o nome da cia aérea ou da cidade e clique em "PESQUISE AGORA"



O sistema vai retornar com o nome da cia aérea, o país a que ela pertence e o código de 2 letras.



Você procurou por "LATAM"

NOME DA EMPRESA	PAÍS / TERRITÓRIO	CÓDIGO DE 2 LETRAS
GRUPO LATAM Airlines S.A. dba GRUPO LATAM Airlines	Chile	LA
LATAM Airlines Peru S.A.	Peru	LP

Plano de Faturamento e Liquidação (BSP)

O BSP é um sistema projetado para facilitar e simplificar os procedimentos de venda, emissão de relatórios e remessas de Agentes credenciados de Vendas de Passageiros da IATA, bem como melhorar o controle financeiro e o fluxo de caixa da BSP Airlines.

Um BSP é o ponto central através do qual os dados e fundos fluem entre agentes de viagens e companhias aéreas. Em vez de cada agente ter uma relação individual com cada companhia aérea, todas as informações são consolidadas através do BSP.

Os agentes fazem um único pagamento ao BSP (remessa), cobrindo as vendas em todas as BSP Airlines. O BSP faz um pagamento consolidado a cada companhia aérea, abrangendo as vendas feitas por todos os agentes do país/região.

Os agentes são fornecidos com uma gama de números de bilhetes eletrônicos para serem usados para vendas em qualquer companhia aérea.

Calendário de pagamento BSP

São 4 períodos de vendas terminados no último dia do mês, os vencimentos serão 9 dias após o fechamento de cada período.

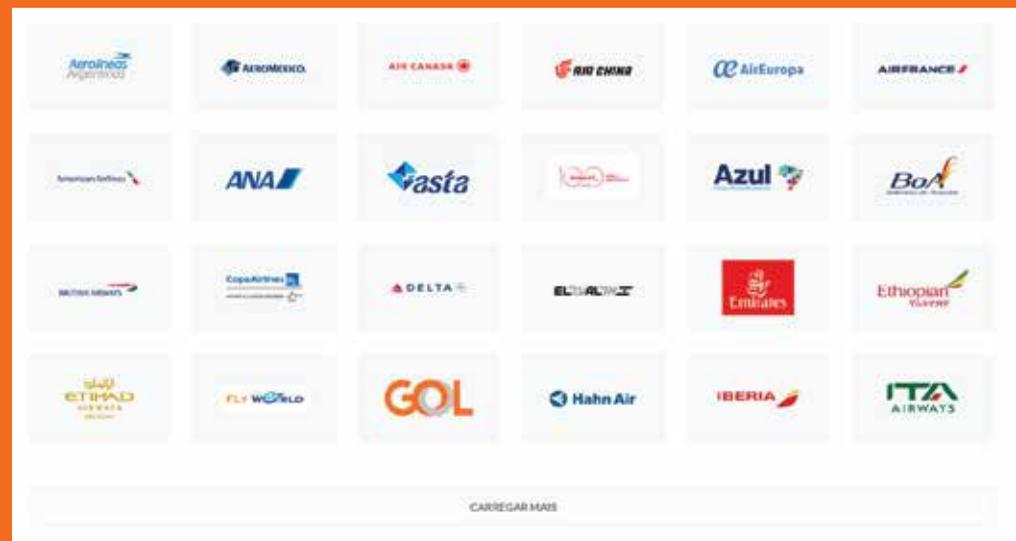
Janeiro		Fevereiro	
PERÍODO DE VENDAS	VENCIMENTOS	PERÍODO DE VENDAS	VENCIMENTOS
01 a 08/01	17/01	01 a 08/02	17/02
09 a 15/01	24/01	09 a 15/02	24/02
16 a 23/01	31/01	16 a 23/02	04/03
24 a 31/01	09/02	24 a 28/02	09/03

O calendário completo é disponibilizado sempre dentro do site da SkyTeam no endereço: <https://skyteam.tur.br/pagamentos/>

Regras de pagamento das companhias aéreas

Cada companhia aérea possui regras próprias para pagamentos de reservas. Para saber mais sobre parcelamento, cartões aceitos e prazos, acesse o site da SkyTeam no link:

<https://skyteam.tur.br/pagamentos/>



Curiosidades sobre tarifas aéreas

LIBERDADE TARIFÁRIA – O preço das passagens para voos domésticos ou internacionais passou a ser estabelecido livremente pelas companhias aéreas a partir de 2001. Em 2005, a liberdade tarifária virou lei federal (Lei nº 11.182/2005).

VARIAÇÕES – O valor da passagem aérea pode variar conforme o canal de comercialização utilizado (internet, lojas, balcão do aeroporto, agências de viagem).

CUSTO REAL – Os anúncios publicitários de venda devem apresentar o valor total da passagem aérea, já com todas as taxas, tributos e tarifas incluídas. Assim, você saberá, no momento da compra, qual o custo final da sua passagem.

OPCIONAIS – Você não é obrigado a contratar nenhum serviço opcional (como seguro viagem, assento conforto e bagagem extra, por exemplo). Serviços opcionais só podem ser selecionados por iniciativa do comprador e o seu custo deve ser apresentado separadamente do valor da passagem.

REEMBOLSO DE OPCIONAIS – Para reembolso de valores pagos por serviços opcionais, valem as regras do contrato.

PERFIS DE TARIFA – As empresas aéreas deverão divulgar, no momento da venda da passagem, se as bagagens estão inclusas no preço do bilhete ou se serão comercializadas à parte (conforme o perfil da tarifa). Assim, o passageiro poderá escolher a tarifa que melhor atende aos seus interesses.

NA HORA DA COMPRA – Se a bagagem despachada for comprada separadamente da passagem, os valores do serviço devem ser informados na hora da compra do bilhete. O passageiro poderá realizar a compra antecipada (bagagem junto com a passagem) ou no momento do check-in, lembrando que a compra antecipada pode ter custo menor.

SERVIÇO DE BORDO – Pode estar incluído no preço da passagem aérea ou ser pago separadamente, a bordo da aeronave. Essa oferta é uma prerrogativa da empresa aérea, de acordo com sua estratégia comercial. Se houver dúvidas, consulte a companhia aérea previamente.

REGRAS CLARAS – Todas as informações sobre os serviços de transporte aéreo e suas regras devem ser repassadas pelas empresas aéreas em língua portuguesa, de forma clara e objetiva ao passageiro, tanto nas suas lojas físicas e endereços eletrônicos como pelo telefone. Peça sempre que estas regras sejam repassadas para você por escrito também.

O comprovante de compra da passagem aérea deve conter as seguintes informações: valor total da passagem aérea, com a discriminação dos seus itens; regras e eventuais multas; tempo de conexão e troca de aeroportos, quando houver; regras e valores do transporte de bagagem; nome e sobrenome do passageiro; horário e data da viagem; serviço(s) e produto(s) adquirido(s) opcionalmente; procedimentos e horário para o embarque do passageiro; e prazo de validade da passagem.

FIQUE ATENTO! Observe que em alguns trechos pode haver troca de aeroportos, quando houver conexão de voos. Esse deslocamento fica sempre a cargo do passageiro. Em algumas cidades, as empresas aéreas oferecem transporte de ônibus entre aeroportos como cortesia. Procure se informar com antecedência junto à companhia aérea.

**Salve no seu computador e
consulte esse material sempre
que precisar.**

SKYTEAM 

SKYTEAM