



Datos Contacto PAX - Resolución IATA 830d

Desde el 1 de junio de 2019 la resolución 830d de IATA establece la obligatoriedad de que los Agentes de viajes informen a las aerolíneas sobre los datos de contacto del pasajero para que la aerolínea pueda informar al mismo ante cualquier disrupción operativa.

Es imprescindible que los agentes de viajes recuerden siempre incluir los datos de contacto del pasajero, teléfono y correo electrónico, durante el proceso de reserva.

En el caso de herramientas de auto reserva, estos requisitos deberán incluirse en los flujos de reserva.

El proceso sería el siguiente:

Preguntar activamente a cada pasajero "si desea que se les proporcione su información de contacto (número de teléfono móvil y / o correo electrónico) a las aerolíneas que participan en el itinerario con el fin de que puedan contactarle en una disrupción operativa".

Si el pasajero desea proporcionar esta información a las aerolíneas, el agente debe incluirlo en el PNR de conformidad con las Resoluciones que rigen los procedimientos de reserva. Esto significa que los SSR diseñados para este fin se publican en AIRIMP bajo la autoridad de la Resolución 766.

Cuando el pasajero no desee hacerlo, el Agente debe **"avisar activamente al pasajero de que no podría recibir, desde la aerolínea, información sobre la cancelación del vuelo o los cambios de horario (incluida el retraso en la salida)" e incluir la negativa mediante SSR diseñado para este fin.**

British Airways e Iberia supervisarán el cumplimiento de esta política y cualquier Agente que incumpla con los procedimientos de reserva correctos estará sujeto a las medidas adoptadas por la aerolínea.

Para cualquier duda no incluida en las preguntas frecuentes adjuntas, póngase por favor en contacto con su gestor comercial.

De esta manera se podrá siempre avisar e informar a nuestros clientes en el caso de que su vuelo haya sufrido algún tipo de incidencia por razones meteorológicas u operativas.

Las aerolíneas utilizarán la información de contacto provista, para enviar al cliente cualquier notificación operativa dentro del plazo establecido.

Los clientes obtienen las siguientes ventajas:

1. Actualizaciones sobre vuelos en tiempo real
2. Notificaciones proactivas en caso de interrupción del servicio (cancelaciones, retrasos, etc.)
3. Actualizaciones relacionadas con el equipaje
4. Envío de la información del cambio de reserva o tarjeta de embarque de forma automática, para los siguientes vuelos disponibles
5. Reducción de tiempo de espera, ansiedad y molestias, durante las interrupciones en el servicio
6. Una mejor experiencia del cliente

FAQS

El 1 de junio de 2019, la resolución 830d de la IATA cambiará de manera que los Agentes tendrán la obligación de informar a las aerolíneas sobre los datos de contacto del pasajero para que la aerolínea pueda informar al mismo ante cualquier disrupción operativa. Consulta las siguientes Preguntas frecuentes que os proporcionamos a continuación

¿Cuándo aplicarán British e Iberia esta nueva política?

Para que los agentes tengan tiempo de adaptar sus procesos para cumplir con esta resolución, British Airways e Iberia comenzarán a aplicar esta política a partir del 1 de octubre de 2019.

Desde el 1 de junio British Airways e Iberia comenzarán a monitorizar y notificarán a aquellos Agentes que incumplan esta resolución.

¿Cómo aplicará British Airways e Iberia esta política?

Como agente designado de IATA, British Airways e Iberia, el agente ha aceptado cumplir con todos los Acuerdos de la Agencia de viajes (como PSAA de IATA, PSAR de IATA y Resoluciones de IATA), así como nuestro Anexo de Agencia de viajes.

British Airways e Iberia se reservan el derecho de tomar las medidas apropiadas contra cualquier Agente que no cumpla con estos términos.

¿Cuáles son los SSR's diseñados para incluir los datos de contacto del pasajero?

SR CTCE-EMAIL de contacto de pax SSR CTCE YY HK1 dirección e-mail.COM
SR CTCM-número de teléfono fijo-móvil del pax/país SSR CTCM-55555555/ES
SR CTCR- refused si el pasajero no quiere dar su contacto SSR CTCR YY HK1 REFUSED

Formatos en los distintos GDS

CTCE : contacto email:

>SR CTCE YY HK1-email / idioma
Input:

SR CTCE YY HK1-MAXIME..ANSEL//AMADEUS.COM/EN

Input (formato corto y asociado a pasajero):

SR*CTCE -MAXIME..ANSEL//AMADEUS.COM/EN/p1

Dónde:

maxime_ansel@amadeus.com = email

EN = (inglés) idioma preferido

Nota: para poder añadir la dirección de email, se deberán reemplazar los siguientes caracteres:

@ (arroba)	por //	(dos barras oblicuas)
_ (guion bajo)	por ..	(dos puntos)
- (guion medio)	por ./	(punto barra oblicua)

Amadeus

CTCM : contacto teléfono móvil:

>SR CTCM YY HK1- prefijo país y número de teléfono móvil / idioma
Input:

SR CTCM YY HK1-341234567890/ES

Input (formato corto y asociado a pasajero):

SR*CTCM-341234567890/ES/p1

Dónde:

34 = prefijo país (numérico)

123456789 = número de móvil

ES = Código ISO de idioma (español)

CTCR : NO-QUIERE SER AVISADO de ninguna incidencia en los vuelos de todo el PNR:

SR CTCR YY HK1-REFUSED

Galileo

SSR CTCE contacto de email :

E-mail del pasajero: > **SI.P1/SSRCTCEYHK1/J.SMITH//YAHOO.COM**

E-mail del pasajero indicando que el idioma preferido del pasajero es alemán:

> **SI.P1/SSRCTCECXHK1/J.SMITH//YAHOO.COM/DE**

SSR CTCM número de teléfono/movil de contacto

Teléfono móvil del pasajero: >SI.P1/SSRCTCMLHHK1/12021234567
Teléfono móvil del pasajero indicando que su idioma preferido es alemán :
>SI.P1/SSRCTCMLHHK1/496987654321/DE

SSR CTCR *en caso de que el pasajero no quiera dar datos de contacto*
CTCR indica que el pasajero no ha facilitado información de contacto. Después de la barra oblicua se introduce el texto libre: >SI.P3/SSRCTCRYHKK1/PASAJERO NO DESEA DAR DATOS DE CONTACTO

SSR CTCE **contacto de email :**
E-mail del pasajero: >3SSRCTCEYYHK1/ J.SMITH//YAHOO.COM-1.1
E-mail del pasajero indicando que el idioma preferido del pasajero es alemán:
>3SSRCTCEYYHK1/ JOHN.SMITH//GMAIL.COM/DE-1.1

Worldspan **SSR CTCM número de teléfono/móvil de contacto**
>3SSRCTCMLHHK1/12021234567-1.1
PasseTeléfono móvil del pasajero indicando que su idioma preferido es alemán :
>3SSRCTCMLHHK1/496987654321/DE-1.1

SSR CTCR *en caso de que el pasajero no quiera dar datos de contacto*
CTCR indica que el pasajero no ha facilitado información de contacto. Después de la barra oblicua se introduce el texto libre: >3SSRCTCRYHKK1/NO DATOS CONTACTO-1.1

SSR CTCE **contacto de email :**

3CTCE/Email asociado
ejem: 3CTCE/JOHN.SMITH//AOL.COM-1.1

3CTCE/Email/idioma-Nombre asociado
ejem: 3CTCE/JOHN.SMITH//AOL.COM/EN-1.1

3CTCE(A para todos)/Email .nombre asociado
ejem. 3CTCEA/JOHN.SMITH//AOL.COM-2.1

3CTCE número de segmento/email-número de pasajero
ejem. 3CTCE1/NAGANO0208//INFINI-TRVL.CO.JP-1.1

Sabre **SSR CTCM número de teléfono/móvil de contacto**
3CTCM/número de teléfono-nombre asociado
ejem. 3CTCM/1223344444-1.1

3CTCM/número de teléfono/idioma-nombre asociado
ejem 3CTCM/1234455555/DE-1.2

SSR CTCR *en caso de que el pasajero no quiera dar datos de contacto*

3CTCR/Texto libre-1.1
ejem. 3CTCR/REFUSED TO PROVIDE CTC INFO-1.1

3CTCR (segmento)/Texto libre-nombre asociado
ejem. 3CTCR1/REFUSED TO GIVE CTC INFO-1.1

3CTCA (todos los segmentos)/texto libre-1.1
ejem. 3CTCRA/REFUSED-1.1

Idiomas disponibles y códigos ISO:

CA Catalán
DE Alemán
EN Inglés
ES Español
FR Francés
IT Italiano
JA Japonés
NL Holandés
PL Polaco
PT Portugués
RU ruso
ZH Chino

Si desea más información puede consultar el documento adjunto: