



Introduction

Ce document a pour but de communiquer de manière transparente la politique de réservation de Kenya Airways

Objectifs

- . Garantir l'intégrité des recettes et éviter le contournement des règles de l'inventaire
- . Eviter les coûts liés à une utilisation non-productive des GDS
- . Entretien et respecter un mode de coopération efficace entre les agences de voyage et les compagnies aériennes

Périmètre d'application

- Cette politique s'applique à tous les utilisateurs de GDS ou de « direct connect » (exple Msafiri Connect) pour toute réservation indépendamment du fait qu'un billet soit ou non émis pour celle-ci
- En cas de détection de pratiques de réservation interdites telles que listées ci-dessous Kenya Airways réserve le droit de limiter l'accès à leur inventaire ou de facturer des pénalités via des Notes de Débit d'Agences (ADM)

Règles d'application

1. Double Réservations et réservations multiples

Est interdit d'effectuer

- Des réservations sur plusieurs vols ayant la même origine ou destination
- Des réservations de vols pour lesquels l'origine ou la destination est répétée plusieurs fois dans le même itinéraire
- Des réservations où les horaires de départ et d'arrivée de plusieurs vols de l'itinéraire de voyage se chevauchent
- Des réservations multiples où l'itinéraire n'est pas réalisable

Règles et politique de réservation

2. Logique de Segments Mariés

- Il est interdit de manipuler ou de contourner le Contrôle des Segments Mariés appliqué aux demandes de disponibilité de vols en Origine et Destination (O&D) ni avant ni après la fermeture du dossier
- Toute réservation en O&D doit utiliser la disponibilité de l'O&D

3. Réservations Spéculatives

- Il est interdit d'effectuer
- Des réservations faites pour des besoins de formation ou de test
 - Bonne pratique: Utilisez le mode formation de votre GDS
- Des réservations massives non-liées à un client réel

- Des réservations effectuées pour simple devis tarifaire

- Bonne pratique: Utilisez les statuts non facturables de votre GDS ou faites une tarification sans fermer le dossier

Des réservations effectuées pour seul besoin administratif (visas, factures, etc)

- Bonne pratique: Utilisez les segments auxiliaires des GDS ou les statuts non facturables

Des dossiers de réservation au nom de passagers fictifs

4. Changements/corrections de nom

- Assurez-vous que les passagers sont réservés sous leur nom tel qu'il apparaît sur le passeport ou tout autre document de voyage valide
- Lorsqu'un changement ou une correction de nom est nécessaire, respectez scrupuleusement la politique de modification de nom et de ré-émission de billet de chaque compagnie

5. Réservations Inactives

- Tout segment de vol inactif doit être passé en historique du dossier de réservation au plus tard 24h avant le départ du vol
 - les statuts de segments inactifs sont: HX, NO, UC et UN

6. Churning

Il est interdit de

- Créer et annuler de manière répétée des réservations sur un vol, au sein d'un ou plusieurs dossiers et/ou GDS, dans la même - ou dans différentes - classe de service, dans le but de contourner ou d'étendre le délai d'émission, de bloquer des places dans l'inventaire, ou d'atteindre des objectifs de productivité des GDS

7. Jour du départ – Réservations non-émises et Annulations

pliquez autant que possible les bonnes pratiques suivantes :

- Les réservations effectuées dans les 24h avant le départ du vol doivent être immédiatement suivies de l'émission d'un billet
- Les réservations effectuées jusqu'à 24h avant le départ du vol doivent être émises ou annulées avant cette heure limite
- Si la réclamation d'un dossier (PNR claim) est nécessaire pour émettre le billet, celle-ci doit avoir lieu au plus tard 24h avant le départ du vol

8. Contournement du Délai d'Emission (Ticket Time Limit)

est interdit d'utiliser

- Des faux numéros de billets ou des numéros de billets annulés

Une remarque dérogatoire de délai d'émission (Ticketing Time Limit waiver) hors du périmètre autorisé pour repousser la date d'émission

9. Abus de Liste d'Attente

Il est interdit de

- Créer plusieurs listes d'attente pour un même passager, même vol/cabine, dans le même dossier ou dans des dossiers différents
- Mettre en liste d'attente sur une plus basse classe de réservation un passager déjà confirmé sur le même vol/cabine
- Bonne pratique: Annulez les listes d'attente d'un passager lorsque celui-ci n'a plus l'intention de voyager

10. Réservations de Groupes

Il est interdit de

- Faire une demande de groupe qui n'est pas directement liée à une demande de clients

Effectuer des réservations qui contournent les procédures de réservation des groupes, comme par exemple, la création de « groupes cachés » via plusieurs réservations individuelles de clients voyageant en groupe

11. Segments Passifs

- Un segment passif n'est permis que pour l'émission quand il est le reflet exact d'une réservation dans le système de la compagnie (mêmes nom, itinéraire, classe et nombre de passagers)
- Les passifs ne sont autorisés que pour les groupes ou les réservations individuelles séparées d'un groupe
- Les passifs ne doivent pas être annulés après l'émission du billet
- Il est interdit de créer un segment passif pour une réservation dans le même GDS, ou dans un GDS différent par le même agent
 - Bonne pratique: Utilisez la réclamation de dossier (PNR claim) dès que possible

Bonne pratique: Effectuez la réservation et l'émission dans le même GDS

Il est notamment interdit d'utiliser des passifs pour: satisfaire des objectifs de productivité des GDS, contourner les règles tarifaires, remplir des besoins administratifs comme l'impression de facture ou d'itinéraire

12. Information Secure Flight

- Les informations suivantes doivent être renseignées dans le dossier comme elles apparaissent sur la pièce d'identité officielle, au plus tard 72 heures avant le départ:
 - a. Nom légal
 - b. Date de naissance
 - c. Genre
 - d. Numéro de recours (le cas échéant)