

Vendendo Azul (AD) pelo Sistema Amadeus

V. 1.1 – Janeiro 2009



Índice

1.	Introdução	3
2.	Tipo de Acesso Azul no Sistema Amadeus	4
3.	Criando um PNR com vôos da Azul para passageiro Adulto	4
	3.1 Venda	5
	3.2 Inserção da Forma de Pagamento	6
	3.2.1 Cartão de Crédito à Vista	7
	3.2.2 Cartão de Crédito Parcelado	8
	3.2.3 Invoice	9
4.	Criando um PNR para Criança (CHD)	10
5.	Consultando tarifas da Azul	10
6.	Serviços	11
7.	Cancelamento	11
8.	Dúvidas	11

Dados do Documento

Empresa	Amadeus Brasil		
Departamento	Customer Services		
Autor	Joelma Martins		
Revisado por	André Fróes	Date	DD / MM / YYYY
Aprovado por	André Fróes	Date	DD / MM / YYYY
Versão	Data	Alter	Comment
1.0	11/12/2008		
1.1	06/01/2009		Observações usuários API Inclusão forma de pagamento Invoice

1. Introdução

A Amadeus apresenta a Azul Linhas Aéreas Brasileiras (AD) como a mais nova companhia aérea participante do sistema de distribuição global Amadeus. A Azul Linhas Aéreas está representada pelo código "AD" e seus vôos já estão disponíveis para venda.

Vantagens em fazer reserva pelo Sistema Amadeus:

- ▶ Eficiência e rapidez na consulta de vôos e tarifas;
- ▶ Informações atualizadas e confirmação imediata do vôo solicitado;
- ▶ Prazo de 24 horas para efetivação da venda;

O objetivo deste manual é descrever os procedimentos para criação, venda e modificação de PNR via Sistema Amadeus, de forma a garantir uma venda segura e a máxima satisfação do cliente.

Importante: Antes de iniciar a venda de vôos da Azul, é necessário ter um cadastro previamente aprovado junto à companhia aérea, para que a agência tenha a permissão de efetuar vendas via Sistema Amadeus. As agências clientes da Azul terão um Número de Conta que as identificará junto à companhia aérea no momento da aceitação da venda do vôo. Para se cadastrar, entre em contato com o Call Center da Azul ou acesse o site www.voeazul.com.br (o cadastro no site estará disponível a partir de 22/12/08).

Aos usuários que acessam o conteúdo Amadeus via API (Portais), solicitamos especial atenção ao item 3.2 deste documento, pois alguns ajustes deverão ser feitos na aplicação (API) para inserção da forma de pagamento.

2. Tipo de Acesso Azul no Sistema Amadeus

O tipo de acesso utilizado pela Azul para disponibilizar os vôos é o Acesso de Venda Amadeus (Amadeus Access Sell), ou seja, a venda é garantida e o código HK é exibido no momento da reserva do vôo.

Exemplo de Disponibilidade Azul:

Entrada aplicada: AN10JANSSAPOA/AAD

```

AN10FEBPOASSA/AAD
** AMADEUS AVAILABILITY - AN ** SSA SALVADOR.BRBA
32 TU 10FEB 0000
1  AD4064  Y4 A4 B4 C4 D4 E F4 POA SSA 1000 1315 T1.E90 4:15
   G4 H4 I4 J4 K4 L4 M4 N4 O4 P4 Q4 R4 S4 T4 U4
2  AD4060  Y4 A4 B4 C4 D4 E F4 POA SSA 0720 1045 T1.E90 4:25
   G4 H4 I4 J4 K4 L4 M4 N4 O4 P4 Q4 R4 S4 T4 U4
3  AD4070  Y4 A4 B4 C4 D4 E F4 POA SSA 1200 1525 T1.E95 4:25
   G4 H4 I4 J4 K4 L4 M4 N4 O4 P4 Q4 R4 S4 T4 U4
4  AD4068  Y4 A4 B4 C4 D4 E F4 POA VCP 1840 2010 T0.E95
   G4 H4 I4 J4 K4 L4 M4 N4 O4 P4 Q4 R4 S4 T4 U4
   AD4048  Y4 A4 B4 C4 D4 E F4 VCP SSA 2050 2205 T0.E95 4:25
   G4 H4 I4 J4 K4 L4 M4 N4 O4 P4 Q4 R4 S4 T4 U4
5  AD4060  Y4 A4 B4 C4 D4 E F4 POA VCP 0720 0850 T0.E90
   G4 H4 I4 J4 K4 L4 M4 N4 O4 P4 Q4 R4 S4 T4 U4
   AD4066  Y4 A4 B4 C4 D4 E F4 VCP SSA 1030 1145 T0.E95 5:25
   G4 H4 I4 J4 K4 L4 M4 N4 O4 P4 Q4 R4 S4 T4 U4
6  AD4062  Y4 A4 B4 C4 D4 E F4 POA VCP 1700 1830 T0.E90
   G4 H4 I4 J4 K4 L4 M4 N4 O4 P4 Q4 R4 S4 T4 U4
   AD4048  Y4 A4 B4 C4 D4 E F4 VCP SSA 2050 2205 T0.E95 6:05
   G4 H4 I4 J4 K4 L4 M4 N4 O4 P4 Q4 R4 S4 T4 U4

```

A letra "T" antes do número de escalas indica que a Azul é uma companhia aérea Ticketless, ou seja, não há emissão de bilhete.

3. Criando um PNR com vôos da Azul para passageiro Adulto

Um PNR Amadeus com o itinerário composto por vôos Azul deve conter os mesmos elementos obrigatórios hoje utilizados para as demais empresas aéreas. Contudo, a inserção da forma de pagamento é feita de uma forma diferenciada (através da entrada SR EPAY), bem como a criação de reserva para criança (CHD), que segue procedimentos específicos.

O principal diferencial na venda de vôos da Azul é o fato de não haver emissão de bilhete, sendo o PNR (com a forma de pagamento corretamente informada e código de confirmação da companhia aérea), a garantia da efetivação da venda.

Veja, a seguir, cada um dos procedimentos especiais necessários para criar um PNR com vôos da Azul.

3.1 Venda

A exibição da disponibilidade é feita através da entrada AN:

Entrada aplicada: AN10FEBPOASSA/AAD

```
AN10FEBPOASSA/AAD
** AMADEUS AVAILABILITY - AN ** SSA SALVADOR.BRBA          32 TU 10FEB 0000
 1  AD4064  Y4 A4 B4 C4 D4 E  F4 POA  SSA  1000  1315  T1.E90  4:15
      G4 H4 I4 J4 K4 L4 M4 N4 O4 P4 Q4 R4 S4 T4 U4
 2  AD4060  Y4 A4 B4 C4 D4 E  F4 POA  SSA  0720  1045  T1.E90  4:25
      G4 H4 I4 J4 K4 L4 M4 N4 O4 P4 Q4 R4 S4 T4 U4
 3  AD4070  Y4 A4 B4 C4 D4 E  F4 POA  SSA  1200  1525  T1.E95  4:25
      G4 H4 I4 J4 K4 L4 M4 N4 O4 P4 Q4 R4 S4 T4 U4
 4  AD4068  Y4 A4 B4 C4 D4 E  F4 POA  VCP  1840  2010  T0.E95
      G4 H4 I4 J4 K4 L4 M4 N4 O4 P4 Q4 R4 S4 T4 U4
      AD4048  Y4 A4 B4 C4 D4 E  F4 VCP  SSA  2050  2205  T0.E95  4:25
      G4 H4 I4 J4 K4 L4 M4 N4 O4 P4 Q4 R4 S4 T4 U4
 5  AD4060  Y4 A4 B4 C4 D4 E  F4 POA  VCP  0720  0850  T0.E90
      G4 H4 I4 J4 K4 L4 M4 N4 O4 P4 Q4 R4 S4 T4 U4
      AD4066  Y4 A4 B4 C4 D4 E  F4 VCP  SSA  1030  1145  T0.E95  5:25
      G4 H4 I4 J4 K4 L4 M4 N4 O4 P4 Q4 R4 S4 T4 U4
 6  AD4062  Y4 A4 B4 C4 D4 E  F4 POA  VCP  1700  1830  T0.E90
      G4 H4 I4 J4 K4 L4 M4 N4 O4 P4 Q4 R4 S4 T4 U4
      AD4048  Y4 A4 B4 C4 D4 E  F4 VCP  SSA  2050  2205  T0.E95  6:05
      G4 H4 I4 J4 K4 L4 M4 N4 O4 P4 Q4 R4 S4 T4 U4
>
```

Entrada aplicada: SS1Y1

```
RP/SAO1A0981/
 1  AD4064 Y 10FEB 2 POASSA KK1          1000 1315  E90  1
      VOO SEM BILHETE
>
```

Os elementos básicos para criação de um PNR deverão ser inseridos (nome do passageiro - NM, telefone para contato - AP, prazo para emissão - TK e nome do solicitante da reserva - RF).

```

--- RLR ---
RP/SAO1A0981/SAO1A0981          JO/SU  16DEC08/1807Z  4DMJDJ
1 .ADAMS/PAULMR
2  AD4064 Y 10FEB 2 POASSA KK1          1000 1315  *1A/
3  AP SAO (11) 4502-1700 - HELP DESK AMADEUS BRASIL - A
4  TK OK16DEC/SAO1A0981
5  SSR ADTK 1A TO AD ON/BEFORE 17DEC 1805Z OTHERWISE WILL BE
   XLD
6  SSR OTHS 1A MOST FARES EXCL GOV FARES REQUIRE TKT WITHIN 24
   HRS
7  SSR OTHS 1A ITIN CONFIRMED - MUST PROVIDE PAYMENT
8  SSR OTHS 1A SUBJ CXL ON/BEFORE 17DEC 1805Z WITHOUT PAYMENT
9  SSR OTHS 1A AD AMOUNT DUE AD BRL1118.52
>

```

Após a finalização da reserva, a seguinte mensagem de aviso será exibida: DIGITE INFO PAGTO P/ASSEGUARAR RESERVA S/ BILHETE-HE EPAY. Neste momento o agente poderá optar por:

- ▶ inserir a forma de pagamento e confirmar a venda;
- ▶ Inserir um prazo e efetuar a confirmação posteriormente. **O prazo para confirmação da venda do(s) vôo(s) é de 24 horas. Caso não haja a confirmação dentro de 24 horas, a reserva é automaticamente cancelada pela Azul.** Os elementos de prazo aceitos são TKOK, TKTL e TKXL.

Lembre-se: Antes de iniciar a venda de vôos da Azul via Sistema Amadeus, é necessário ter um cadastro previamente aprovado junto à companhia aérea.

Atenção: A Azul não aceita modificação de PNR. Após criação do mesmo, em caso de qualquer alteração, se faz necessário o cancelamento do PNR e a criação de um novo localizador (consulte a Azul para a utilização de crédito de reserva com venda efetivada).

3.2 Inserção da Forma de Pagamento

As formas de pagamento aceitas pela Azul são:

- ▶ Cartão de Crédito à vista;
- ▶ Cartão de crédito parcelado;
- ▶ Invoice;

Aos usuários da Amadeus API, favor alterar a entrada para inserção da forma de pagamento, conforme comandos abaixo. A entrada FP deverá ser alterada para SR, apenas para venda de vôos Azul, seja via Interface PoweredPNR_AddMultiElements ou Cryptic.

3.2.1 Cartão de Crédito à Vista

A inserção dos dados do cartão de crédito do pagador é feita via elemento SR EPAY. O sistema da Azul solicitará a autorização à operadora do cartão de crédito e **fará o bloqueio do valor total da venda**. Uma vez autorizado pelo cartão de crédito, a Azul incluirá tal informação no PNR por meio de mensagem em elemento SSR.

Cartões de Crédito Aceitos (**Atenção para os códigos dos cartões nas reservas de vôos da Azul**):

Master Card – MC
American Express – AE
Visa - VS

ENTRADA APLICADA:

SR EPAY AD NN1-CC/MC5210000010001001/EXP12 10-SARAH FRANCE C340

Onde:

SR	Código de transação
EPAY	Código de serviço
AD	Código da empresa aérea
NN1	Código de ação (NN) e quantidade de passageiros
-CC	Hífen seguido do indicador de cartão de crédito
/MC5210000010001001	Barra, código e número do cartão de crédito
/EXP12 10	Barra, indicador de validade do cartão, mês, espaço e ano da validade
-SARAH FRANCE	Hífen, nome, espaço e último sobrenome impresso no cartão de crédito
C340	Espaço, indicador de código de segurança do cartão e código

Resposta do Sistema

```

--- RLR ---
RP/SAO1A0981/SAO1A0981          AD/RR  25NOV08/0809Z  278B2V
1. FRANCE/SARAHMRS
2  AD4070 Y 17JAN 6 POASSA HK1          1200 1525  *1A/
3 AP SAO (11) 4502-1700 - HELP DESK AMADEUS BRASIL - A
4 TK OK24NOV/SAO1A0981
5 SSR EPAY AD KK1 CCMC5210000010001001/EXP12 10/SARAH FRANCE
   CXXX
6 SSR OTHS 1A AD DEBIT 1448.52 PLUS 0.00 PFC PP TTL BRL1448.52
7 SSR OTHS 1A AD AMOUNT DUE AD BRL0.00
8 SSR OTHS 1A AD CONFO NBR O7LMYJ
9 SSR OTHS 1A DID NOT DEBIT CREDIT CARD
10 SSR OTHS 1A AD DEBIT 0.00 PLUS 0.00 PFC PP TTL BRL1448.52

```

(No exemplo acima, o valor não foi debitado e não foi devolvida a autorização por tratar-se de teste)

3.2.2 Cartão de Crédito Parcelado

Você deve inserir os dados do cartão de crédito do pagador em elemento SR EPAY. A Azul solicitará, então, a autorização à operadora do cartão de crédito e fará o bloqueio do valor. Uma vez autorizado, a Azul incluirá tal informação no PNR.

Veja o formato a seguir:

ENTRADA APLICADA:

SR EPAY AD NN1-CC/MC5210000010001001/EXP12 10-SARAH FRANCE C340 I03

Onde:

SR	Código de transação
EPAY	Código de serviço
AD	Código da empresa aérea
NN1	Código de ação (NN) e quantidade de passageiros
-CC	Hífen seguido do indicador de cartão de crédito
/MC5210000010001001	Barra, código e número do cartão de crédito
/EXP12 10	Barra, indicador de validade do cartão, mês, espaço e ano da validade
- SARAH FRANCE	Hífen, primeiro nome, espaço e último nome impresso no cartão de crédito
C340 I03	Espaço, indicador de código de segurança do cartão e código, espaço, indicador de parcela (letra "I") e a quantidade de parcelas.

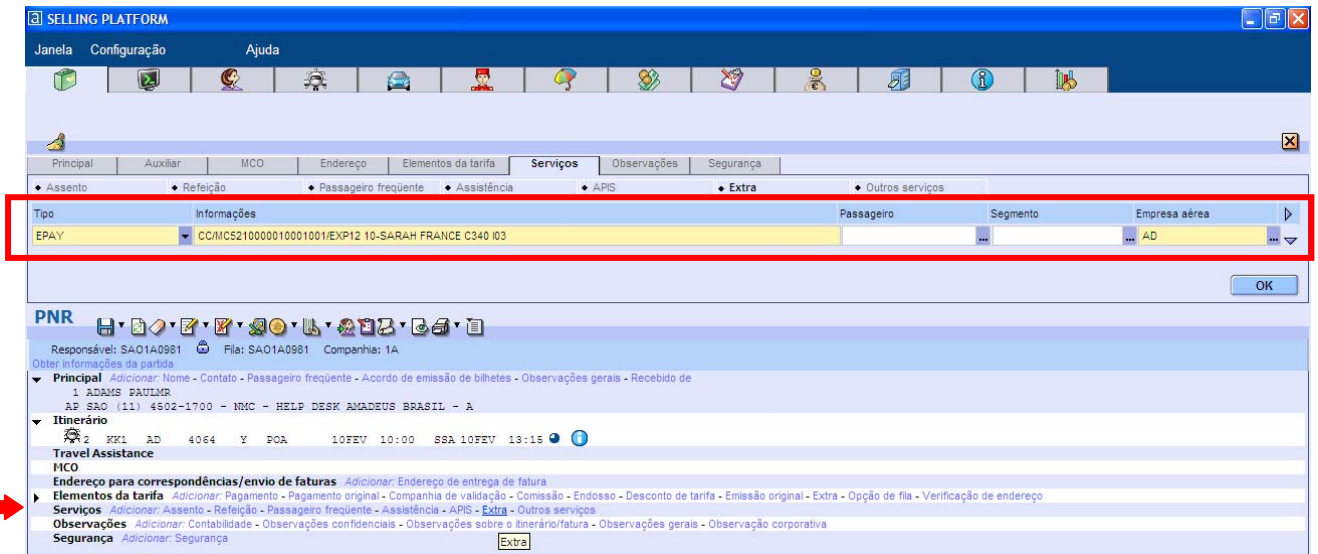
Resposta do Sistema:

```

--- TST RLR ---
RP/SAO1A0981/SAO1A0981          JO/SU  16DEC08/1820Z   4DMJDJ
1 .ADAMS/PAULMR
2  AD4064 Y 10FEB 2 POASSA KK1          1000 1315   *1A/
3  AP SAO (11) 4502-1700 - HELP DESK AMADEUS BRASIL - A
4  TK OK16DEC/SAO1A0981
5  SSR ADTK 1A TO AD ON/BEFORE 17DEC 1805Z OTHERWISE WILL BE
   XLD
6  SSR OTHS 1A MOST FARES EXCL GOV FARES REQUIRE TKT WITHIN 24
   HRS
7  SSR OTHS 1A ITIN CONFIRMED - MUST PROVIDE PAYMENT
8  SSR OTHS 1A SUBJ CXL ON/BEFORE 17DEC 1805Z WITHOUT PAYMENT
9  SSR OTHS 1A AD AMOUNT DUE AD BRL1118.52
10 SSR EPAY AD KK1 CCMC5210000010001001/EXP12 10/PAUL ADAMS
   CXXX IXX
11 SSR OTHS 1A AD CREDIT CARD AWAITING APPROVAL
12 SSR OTHS 1A AD DEBIT 1118.52 PLUS 0.00 PFC PP TTL BRL1118.52
13 SSR OTHS 1A AD AMOUNT DUE AD BRL0.00
14 SSR OTHS 1A AD CONFO NBR K1YIHL
15 FE PAX NON ENDO/AD FLIGHTS ONLY/S2

```

Para inserção da forma de pagamento em tela gráfica, usar a opção “Serviços – Extra” – Tipo Epay, na aba PNR, conforme exemplo abaixo. O formato para inserção dos dados do cartão é o mesmo mencionado anteriormente:



3.2.3 Invoice

Para a forma de pagamento Invoice, a agência receberá uma fatura da empresa aérea. É necessária a inserção do seu Número de conta (código identificador da agência, fornecido pela Azul) no elemento SR OTHS, conforme exemplo abaixo:

ENTRADA APLICADA:

SR OTHS AD-OSAG 0053101

Onde:

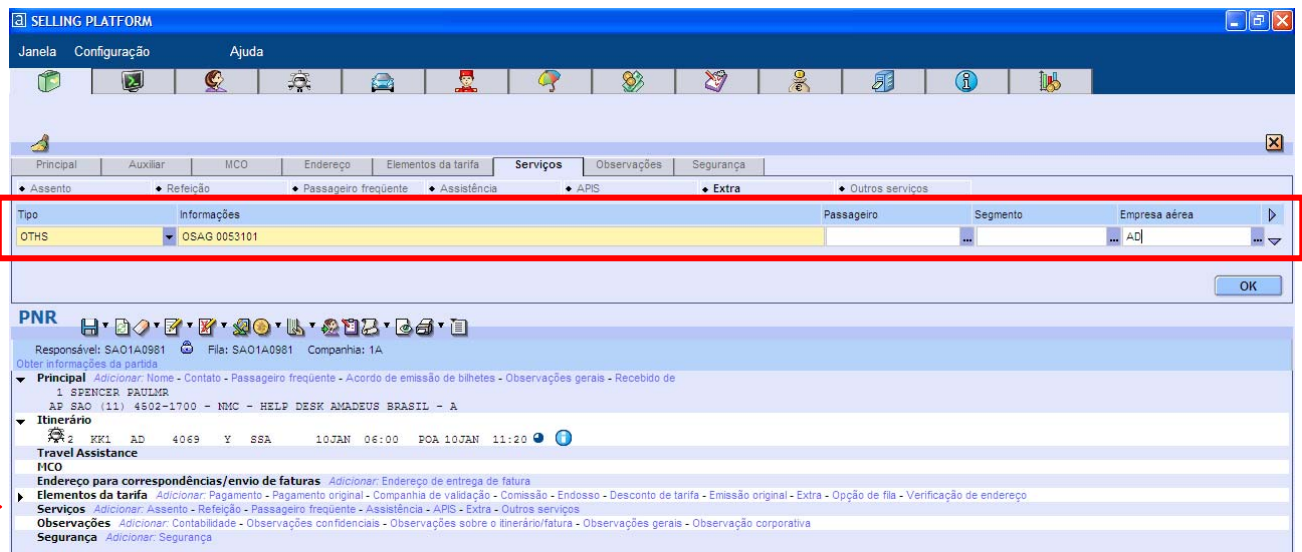
SR	Código de transação
OTHS	Código de serviço
AD	Código da Azul
-OSAG	Indicador de pagamento em fatura, espaço
0053101	Número de conta

Resposta do Sistema:

```

--- RLR ---
RP/SAO1A0981/SAO1A0981          JO/SU  25NOV08/1113Z  278AMA
1.SPENCER/PAULMR
2 AD4069 Y 10JAN 6 SSAPOA HK1          0600 1120  *1A/
3 AP SAO (11) 4502-1700 - HELP DESK AMADEUS BRASIL - A
4 TK OK24NOV/SAO1A0981
5 SSR OTHS AD OSAG 0053101
6 SSR OTHS 1A AD DEBIT 1448.52 PLUS 0.00 PFC PP TTL BRL1448.52
7 SSR OTHS 1A AD AMOUNT DUE AD BRL0.00
8 SSR OTHS 1A AD CONFO NBR S3CF7F
    
```

Para inserção da forma de pagamento em tela gráfica, usar a opção “Serviços – Extra” – Tipo OTHS, na aba PNR, conforme exemplo abaixo. O formato para inserção do número da conta é o mesmo mencionado anteriormente:



4. Criando um PNR para Criança (CHD)

A reserva para criança (CHD) estará disponível em breve no Sistema Amadeus. Neste momento, para criar reservas para crianças, bem como menores desacompanhados, contate o Call Center da Azul.

5. Consultando tarifas da Azul

A Azul não permite *STOPOVERS*. Neste caso, o tarifamento deverá ser cobrado trecho a trecho, assim como as viagens circulares

Caso exista mais de um aeroporto na cidade desejada, você deverá utilizar o código do mesmo ao tarifar um itinerário para informação (FQP ou FQD).

**EX: FQPPOASSAPOA/OAD
FQDPOASSA/AAD**

Trechos de conexão devem ser vendidos na mesma operação, antes de fechar a reserva. Se vendidos separadamente, o sistema da Azul cobrará tarifa trecho a trecho, gerando discrepâncias entre a tarifa oferecida pelo Sistema Amadeus e a fatura da empresa aérea. Da mesma forma, conexões não podem ser parcialmente canceladas (serão consideradas conexões, os vôos cujo intervalo entre chegada e partida seja de, no máximo, 4 horas).

As regras tarifárias deverão ser consultadas antes da venda ou de qualquer alteração (nos casos de alteração, é necessária a criação de um novo PNR).

Importante: o tarifamento via Sistema Amadeus, para a Azul Linhas Aéreas, é apenas informativo. O valor final, referente aos vôos reservados, é informado pela própria empresa aérea, em elemento SR OTHS, após finalização do PNR.

Importante: A Azul cobra um valor adicional, que deverá ser calculado em cima do valor da tarifa informativa (FQD ou FQP), que se destina ao pagamento do serviço prestado pela agência de viagens. Esse valor (10% da tarifa) já estará somado ao preço do bilhete aéreo na confirmação da Azul Linhas Aéreas e será repassado (repassa a terceiros) à agência de viagens. Esse adicional será cobrado independente do canal de vendas utilizado pela agência de viagens.

6. Serviços

A Azul não disponibiliza mapa de assentos. Se for necessária a marcação de assento, o Call Center da Azul deverá ser contatado. A Azul dispõe de assentos com espaço extra entre as poltronas, mediante o pagamento de uma taxa de R\$30,00 (Para solicitar esse tipo de assento ou para obter mais informações, contate o Call Center da Azul).

Em breve outros serviços estarão disponíveis via Sistema Amadeus.

7. Cancelamento

Nos casos de cancelamento (inclusive utilização do crédito em outra reserva) e/ou reembolso, taxas poderão ser aplicadas. Consulte a regra da tarifa e o Call Center da Azul para maiores informações e efetivação desses procedimentos.

8. Dúvidas

Em caso de dúvidas, não hesite em contatar o Service Desk Amadeus:

Acesse www.br.amadeus.com e entre no link "Acesso ao chat help desk".

Telefone: 0300-1150010

Call Center Azul: 3003 AZUL (3003 2985)