



# Servicios Complementarios

*Personaliza la experiencia de viaje y provee de un servicio diferenciado*

---

## ¿Qué es un servicio complementario?

Es un servicio de pago que ofrecen las líneas aéreas auxiliar al vuelo.

Hay dos tipos de servicios complementarios:

- Relacionados con el vuelo: comidas a bordo, reserva de asiento, etc.
- No relacionados con el vuelo: reserva de sala VIP, parking en el aeropuerto, etc.

---

## Cómo solicitar un servicio complementario

En función del servicio que se quiera contratar se puede solicitar mediante tres tipos de elementos:

- SSR (Special Service Request o petición de servicio especial):** para servicios asociados al vuelo excepto reserva de asientos. Por ejemplo una comida vegetariana: **SR VGML**. Para ver el resto de códigos de estos servicios introduce en Amadeus **HE SSR**.
- ST/:** para reservar asientos. Por ejemplo para reservar el asiento 15H: **ST/15H**
- SVC (non air-associated Service o servicio auxiliar):** para servicios no asociados al vuelo que se crean de forma manual con un elemento **IU**. Por ejemplo acceso a sala VIP: **IU IB HK1 LOUS MAD MIA/26MAR-TEXTO LIBRE**

**IU:** código de acción.

**IB:** código compañía aérea.

**HK1:** estatus y cantidad de servicio solicitado (en este caso 1).

**LOUS:** código de 4 letras que cada aerolínea designa para estos servicios. El código puede variar en función del servicio y de la línea aérea.

Para **visualizar los servicios** que una compañía aérea ofrece en sus vuelos y el precio de cada uno de ellos, tenemos que estar dentro de la reserva previamente cotizada y utilizar una de las siguientes transacciones:

Transacción	Para visualizar
FXX	El catálogo de servicios
FXX/P1	El catálogo de servicios para un pasajero
FXX/P1, 3 - 5	El catálogo de servicios para varios pasajeros
FXX/S8	El catálogo de servicios para un segmento
FXX/S3, 4 - 7	El catálogo de servicios para varios segmentos
FXX/SCD	El catálogo con una descripción detallada de cada servicio
FXX/R, 15NOV11	El catálogo de servicios para una fecha concreta
FXX/R, FC - USD	El catálogo de servicios para una moneda determinada
FXX/RCH	El catálogo de servicios por tipo de pasajero
FXX/S7/P3	El catálogo de servicios para un segmento y pasajero específico

## Cómo cotizar un servicio complementario

Se pueden cotizar con dos transacciones diferentes:

**FXH:** Cotización informativa del servicio. Con esta transacción no se generan los datos necesarios para la emisión.

**FXG:** Cotización confirmada del servicio. Con esta transacción sí se generan los datos necesarios para la emisión.

Además, cada una de estas transacciones puede llevar las siguientes opciones de cotización:

Descripción	Transacción
FXH/ALL	Cotización informativa para todos los pasajeros y servicios
FXG/ALL	Cotización confirmada para todos los pasajeros y servicios
FXH/P1	Cotización informativa especificando pasajero
FXG/P1, 3 - 5	Cotización confirmada especificando pasajeros
FXH/L8	Cotización informativa especificando el número de línea que ocupa el servicio en la reserva
FXG/L8, 10 - 12	Cotización confirmada especificando el número de líneas que ocupan varios servicios en la reserva
FXH/C - SIT	Cotización informativa de asientos
FXG/C - VGML	Cotización confirmada de un servicio específico, en este caso comida vegetariana
FXH/R, 15NOV11	Cotización informativa especificando una fecha
FXG/R, FC - USD	Cotización confirmada especificando un tipo de moneda
FXH/RCH	Cotización informativa especificando un tipo de pasajero
FXG/R, VC - IB	Cotización confirmada especificando una aerolínea

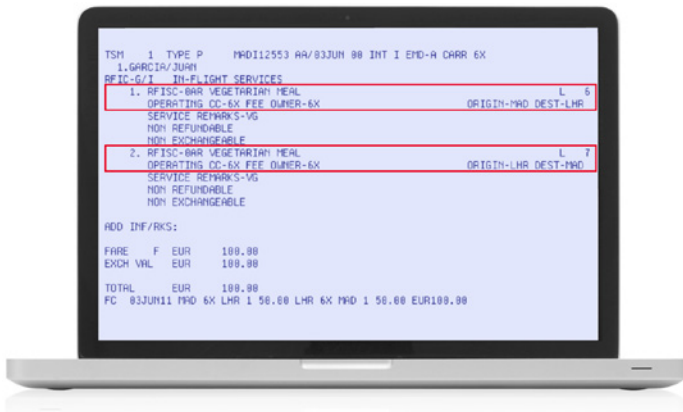
## ¿Qué es el EMD?

El EMD (*Electronic Miscellaneous Document*) es la tecnología estándar fijada por la industria que, mediante la creación de un documento virtual, automatiza y simplifica al máximo la comunicación de la información relativa a la adquisición y pago de servicios auxiliares de las aerolíneas, ya sean los vinculados al vuelo (comida a bordo, elección de asiento, embarque preferente, etc.) o suministrados por terceros (hotel, alquiler de coche, etc.).

Al igual que ocurrió en 2007 con la implantación del billete electrónico, el EMD se enmarca en la iniciativa e-Services de la IATA, que pretende seguir eliminando el uso del papel y facilitar al máximo los procesos.

Existen dos tipos de EMD:

- **EMD-A (EMD Associated o asociado):** se emite para servicios asociados a un billete (elementos SSR), por lo que ambos documentos van conexcionados. Por ejemplo: comidas especiales, reserva de asientos, equipaje extra, menor no acompañado, etc.
- **EMD-S (EMD Standalone o separado):** se emite para servicios no relacionados con el vuelo o para otros cargos (elementos SVC), es decir es independiente de un billete. Por ejemplo: acceso a sala VIP, parking en el aeropuerto, etc.



Cuando se cotiza un servicio se crea un TSM que corresponde a la máscara del EMD.

En el TSM se visualiza la información del servicio complementario y se indica el número de la línea (L) correspondiente al mismo en la reserva. En el EMD habrá tantos cupones como servicios se hayan contratado para ese billete.

Si la aerolínea no ha cargado el precio del servicio solicitado, al realizar la cotización no se generará de manera automática la línea del EMD para el pago, por lo que habrá que crearla manualmente con la transacción **TMC/Vxx**.

Xx= aerolínea validadora.

Opciones para actualizar un TSM:

Transacción	Descripción
TMI	Introducir o borrar datos manualmente en un TSM. Para borrar datos se deja el campo en blanco.
TMI/CV-xx	Introducir o modificar el precio del cupón (obligatorio si no hay valor en FC).
TMI/FC-xxxx	Introducir o modificar la construcción de la tarifa (obligatorio si no hay valor en CV).
TMI/M1/Fxx	Introducir o modificar la tarifa del TSM especificado, en este caso el 1.
TMI/L8/FP-xxxx	Introducir o modificar la forma de pago de la línea de servicio especificada.
TQM	Visualizar un TSM (sólo en modo críptico).
TMX	Eliminar un TSM.
TMF	Eliminar el indicador (PC) que muestra que el TSM se ha cambiado.
TMH	Visualizar el histórico de un TSM.

Más opciones de actualización en **HEEMD GPTMI**.

## Cómo se emite un EMD

Para emitir un EMD se utilizan las siguientes transacciones:

Transacción	Descripción
TTM	Emisión del EMD
TTP/TTM	Emisión del billete y del EMD conjuntamente
TTM/TKT	Comprobación de la validez de los datos y elementos del EMD antes de su emisión

Para enviar el EMD por e-mail al pasajero se deben realizar las siguientes transacciones:

Transacción	Descripción
TTM/EPR-EML-amadeus@amadeus.com	Enviar el EMD especificando una dirección de e-mail
TTM/EPR-EMLA	Enviar el EMD a la dirección de e-mail que figura en el elemento APE de la reserva

Una vez se haya emitido el EMD se reflejará en la reserva mediante un elemento **FA**, que irá seguido de la letra **D** correspondiente al tipo de documento emitido.



Además, el EMD emitido se refleja en los informes de venta que se envían al BSP con los códigos **EMDA** y **EMDS** según el tipo de EMD.

### Reimpresión del EMD

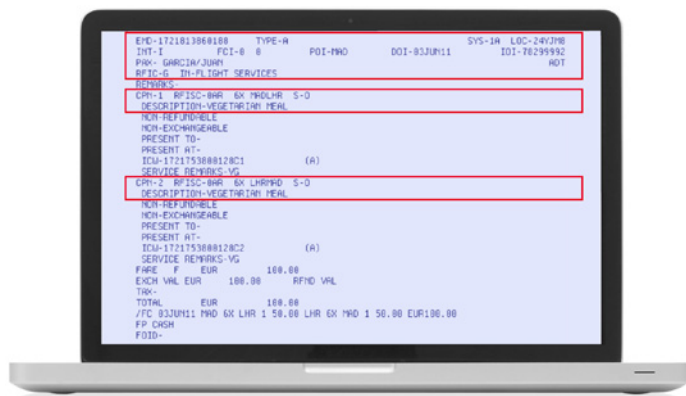
Las opciones de reimpresión o reenvío del EMD a una dirección de e-mail son:

Transacción	Descripción
EMR / EMD000-1234567890	Reimpresión indicando el número de EMD
EMR / L8	Reimpresión indicando el número de línea del FA
EMR / EPR - EML-amadeus@amadeus.com	Reenvío indicando una dirección de e-mail
EMR / EPR - EMLA	Reenvío a la cuenta de email del elemento APE

### Visualización del EMD

Para visualizar un EMD se utiliza la transacción **EWD**. El sistema muestra el número y tipo de EMD, los servicios contratados, las características de cada cupón (CPN) y su estatus (S).

Además, si se trata de un EMD-A se muestra también el billete que lleva asociado en el campo ICW.



Opciones de visualización:

Transacción	Descripción
EWD / EMD000-1234567890	Visualización del EMD indicando su número
EWD / L8	Visualización del EMD indicando el número de línea del FA
EWDRT	Visualización del EMD activo

También se puede ver el histórico de un EMD con la transacción **EW H**.

Ver todas las opciones de visualización del EMD en **HE EWD**.

---

## Cancelación y reembolso de un EMD

Una vez emitido el EMD se puede cancelar en el mismo día o reembolsarlo si la compañía aérea lo permite:

- > TRDC: Anulación
- > TRF: Reembolso

Un EMD no se puede revalidar, pero si la aerolínea lo permite sí se puede reemitir a los siguientes documentos:

- > EMD a EMD
- > EMD a ETKT
- > EMD a vMCO
- > ETKT a EMD
- > vMCO a EMD

Para poder realizar la reemisión del EMD, el TSM debe tener el estatus en modo reemisión. Para convertir el TSM a este estatus se debe usar la transacción: [TMI/EXCH](#).

Asimismo, deberá estar incluida en la reserva la información de la forma de pago original (FPO) del MCO y el número de documento original (FO) indicando los cupones que vamos a cambiar con la letra **M**.

Ver toda la información sobre la reemisión del EMD en [HEEMD GPEMX](#).

---

## Características de un EMD-A (Asociado a un vuelo)

Un EMD-A siempre va asociado a un billete. El número del billete se muestra en cada uno de los cupones del EMD en el campo **ICW (Issued in Connection With)**.

Varios EMDs pueden estar asociados a un solo billete, sin embargo un EMD no puede estar asociado a más de un billete.

Si se efectúa un cambio en el EMD (por ejemplo una anulación, reembolso o reemisión) el billete se desvincula de manera automática del EMD.

Si se realiza un cambio en el billete (anulación, reembolso, reemisión) es el EMD el que se desvincula automáticamente del billete, que sigue presente en el sistema, por lo que habrá que efectuar el mismo cambio que se haya hecho en el billete que lleva asociado. En caso de revalidación del billete el EMD sigue asociado al mismo.

Ver toda la información sobre el EMD en [HEEMD](#).