

Consideraciones para reservar Avis en Amadeus



Una agencia que no sea cliente de Avis, ¿puede reservar en Amadeus?

Sí. En este caso la agencia solo puede reservar vehículos para pago directo en la oficina de recogida y no percibirá comisión. Si la agencia quiere reservar utilizando la modalidad de bonos, tiene que firmar un acuerdo con Avis.

¿Cuáles son las tarjetas de Fidelización de Avis?

Avis Express y Preferred: Avis ofrece una tarjeta de cliente que permite acelerar la entrega del vehículo ya que los datos del cliente se introduce de forma automática en el contrato. El cliente puede solicitar la tarjeta rellenando el formulario correspondiente y enviándolo a Avis.

Forma de solicitarlo en Amadeus: es importante que el nombre que aparece en la tarjeta sea igual a el que se ha introducido en el elemento de nombre del PNR.

1. Solicitar el número al cliente.
2. Incluir en la transacción de venta el /ID-número o rellenar el campo en el módulo gráfico (número de descuento del cliente).

Respuesta Amadeus: el sistema no responde con ningún mensaje, ya que se trata de un dato informativo para la oficina que presta el servicio de entrega del vehículo.

Solo saltará un mensaje de error, en el caso de que se haya introducido mal el número de la tarjeta o que el nombre introducido en el PNR no sea igual al de la tarjeta.

Delivery & Collection

Avis permite el Delivery & Collection solo para direcciones de oficinas y hoteles. El servicio se ofrece solo de lunes a viernes. Hay que solicitarlo media hora después de la apertura de la oficina y/o media hora antes del cierre. Este servicio no se realiza en domicilios. El tiempo mínimo para solicitarlo 24hrs.

Página en Amadeus: GGCARZIESDELV

Forma de solicitarlo en Amadeus:

1. Elegir la oficina a la que desea solicitar el servicio (normalmente la más cercana a la entrega).
2. Ver e informar del cargo correspondiente al servicio en GGCARZIESDELV.
2. Realizar la reserva para la oficina elegida incluyendo un elemento SI con el nombre de la empresa u hotel.
3. Introducir la dirección completa en un elemento RM.
4. Enviar la reserva a la cola de Avis QE/BCNZI5402/0

Respuesta Amadeus: aunque la reserva se queda en status confirmado (HK), es Avis quien confirma o deniega por cola el servicio a la agencia.

Conductor adicional

El conductor adicional supone un cargo extra.

Página en Amadeus: GGCARZIOVD.250 (OVD es el código IATA de la ciudad en la que se realiza el servicio)

Forma de solicitarlo en Amadeus: no es necesario informar a la oficina. Si desea cobrar al cliente el total del servicio prestado (alquiler más conductor adicional), entonces, debe informar a la oficina e incluirlo en el bono (en caso de bono valorado).

1. Ver el precio en GGCARZIIata.250 e informar al cliente.
2. Poner un SI-ADD DRV nombre del cliente por si se quiere avisar a la oficina o SI-ADD DRV INCL IN VOUCHER si además se quiere incluir este cargo en el bono.

Respuesta Amadeus: la reserva se queda confirmada y Avis no contesta con ningún mensaje.

Equipamiento especial

Hay equipamientos que son obligatorios, como las sillitas de niños (CSB, CSI, CST) y las cadenas.

Página en Amadeus: GGCARZIMAD.200 (MAD es el código de la ciudad en la que se realiza el servicio).

Forma de solicitarlo en Amadeus:

1. Verificar el cargo correspondiente en la página de la oficina.
2. Introducir en la transacción de venta el tipo de equipamiento deseado (SQ en modo comandos o campo de equipamiento especial en modo gráfico).
3. Es posible incluir el cargo en el valor del bono. En este caso es necesario incluir un SI-SQ

Consideraciones para reservar Avis en Amadeus



INCL IN VOUCHER.

Respuesta Amadeus: la reserva siempre se queda confirmada (HK). Algunas oficinas disponen de confirmación automática siempre y cuando se solicite el equipamiento con 72hrs de antelación. Por lo tanto, es necesario verificar si la oficina dispone de confirmación automática, y en caso de no ser así, debe contactar directamente con la oficina para confirmarlo.

Reservas de larga duración

Las reservas de larga duración se refieren a alquileres de más de 20 días.

Forma de solicitarlo en Amadeus: no es necesario realizar ninguna transacción adicional. Si la duración del alquiler es superior a 30 días, tiene que realizar dos reservas (dos segmentos), cada una de ellas de 30 días como máximo.

Respuesta Amadeus: si el vehículo está disponible, la reserva queda confirmada (status HK). En caso contrario Avis contestará por cola.

Coberturas

Por ley, los vehículos en España, deben tener las coberturas de responsabilidad civil y a terceros. Las coberturas incluidas dependen de cada contrato entre la agencia y Avis.

Página en Amadeus: CPOZIBIO/COV (BIO es la ciudad donde se realiza el servicio)

Forma de solicitarlo en Amadeus: no es posible solicitar un seguro adicional ya que es un producto que, si no está incluido en la tarifa, se vende solo en la oficina de recogida. Puede informar a la oficina de que el cliente quiere contratarlo añadiendo un SI- en la transacción de venta.

Bonos admitidos

La reserva se puede pagar mediante tarjeta o bono electrónico de agencia. El pago con tarjeta se refiere a un pago directo del cliente a Avis en la oficina de recogida.

La tarjeta que se solicita es la del conductor. Se pueden emitir todos los tipos de bonos electrónicos por Amadeus (full credit, valorado y GDA).

Página en Amadeus: GGCARZIMAD.500 (MAD es la oficina donde se realiza el servicio).

Forma de solicitarlo en Amadeus: verificar en la página de la oficina si para el tipo de vehículo es necesario utilizar una modalidad específica de pago.

Bono de agencia: reservar el coche y posteriormente emitir el bono e-voucher para bonos Full Credit, valorado y GDA.

Pago con tarjeta: se puede incluir el número de la tarjeta en el campo de garantía de la reserva, aunque no se le cobrará al cliente hasta que haya finalizado el servicio. En este caso, no se emite ningún bono.

Respuesta Amadeus: en caso de haber emitido un bono, el sistema devuelve un segmento con el número del bono. Si se ha introducido una tarjeta como garantía, el sistema no devuelve ningún mensaje a no ser que el número de la tarjeta sea incorrecto, en ese caso, salta un mensaje de error.

Tipos de vehículos

Los vehículos se clasifican según la modalidad establecida por ACRISS. Todos los vehículos se pueden reservar por Amadeus.

Página en Amadeus:

Para una oficina en concreto: CPOZIMAD/VEH (MAD es el código de ciudad)

Para ver características y sus modelos para España: GGCARZIESCARS

After Hour

Es un servicio ofrecido para recoger el vehículo después del cierre de oficina, etc.

Forma de solicitarlo en Amadeus:

1. Verificar el horario de la oficina de interés en la página correspondiente.
2. Hacer la reserva para la última hora de apertura de la oficina.
3. Poner un elemento SI indicando el horario de recogida deseado.
4. Enviar la reserva a la cola de Avis QE/BCNZI5402/0

Consideraciones para reservar Avis en Amadeus



Respuesta Amadeus: aunque la reserva se quede en status confirmado (HK), permanecerá bajo petición. Avis confirma el servicio enviando un mensaje por a la agencia.

Cancelaciones y modificaciones

Las reservas se pueden cancelar hasta 30 minutos antes de la recogida. Hay vehículos que tienen gastos de cancelación.

Forma de solicitarlo en Amadeus:

- ▶ **Modificaciones:** para reservas con el bono ya emitido: es necesario realizar una nueva reserva de vehículo en el PNR, cancelar la anterior y emitir un nuevo bono. Para reservas sin bono emitido: es posible modificar el segmento de coche.
- ▶ **Cancelaciones:** debe cancelar el segmento igual si fuera un aéreo.

Recogida o entrega en otra oficina

Este servicio puede tener un cargo adicional.

Página en Amadeus: GGCARZIES

Forma de solicitarlo en Amadeus:

1. Elegir la oficina de recogida y la de devolución.
2. Realizar la reserva indicando el código de oficina de recogida y devolución (en modo comandos hay que utilizar /PUP- y /DO- y en modo gráfico hay que hacer clic en "entrega en lugar distinto" y luego listar las oficinas para seleccionar las deseadas).
3. Emitir el bono (si aplica): si se requiere emitir un bono valorado, únicamente tiene que indicar el valor total del alquiler, ya que cualquier cargo adicional por este servicio se suma al total de forma automática.

Respuesta Amadeus: si hay disponibilidad del vehículo está disponible y el servicio se va a realizar en el mismo país, la reserva queda confirmada (HK). En caso de quedarse bajo petición (HN), no es necesario enviar la reserva por cola. Avis confirmará o rechazará el servicio por cola.

Cómo reservar con los puntos de Iberia Plus

No todas las tarifas acumulan puntos. Para verificarlo debe contactar con Avis.

Forma de solicitarlo en Amadeus: incluir los datos de la tarjeta en la transacción de venta (en modo comandos /FT-IB... y en modo gráfico en el campo de viajero frecuente)

Respuesta Amadeus: al tratarse de un dato informativo para la oficina que presta el servicio, el sistema no responde con un mensaje.

Dónde dirigirse si al cliente no le han anotado los puntos.

Para recuperar de modo retroactivo los puntos de viajero frecuente, el cliente puede enviar un mail a Avis a la siguiente dirección de correo electrónico: iberiaplus.clientes@avis.es

Cómo acumular puntos con el club de amigos

Avis, junto con Sol Meliá, premia a los agentes de viajes mediante el Programa Club Amigos, por el cual éstos acumulan puntos al realizar reservas de alquileres nacionales.

Forma de solicitarlo en Amadeus: incluir en el proceso de venta el número del Club Amigo en:

- ▶ El elemento de agente BA (por ejemplo: /BA-CA12345678) si está trabajando en modo comandos.
- ▶ El campo "agente de reserva" ubicado en la sección "Información de seguimiento", si está trabajando en modo gráfico.

Respuesta Amadeus: el sistema no responde con ningún mensaje, ya que se trata de un dato informativo para la oficina que presta el servicio de entrega del vehículo. Solo saltará un mensaje de error, en el caso de que se haya introducido mal el número de la tarjeta.

Cuándo se carga el día adicional (hora de cortesía)

Todos los clientes tienen 29 minutos de cortesía, si entrega el vehículo después, se le facturará un día extra.

Consideraciones para reservar Avis en Amadeus



Reservas bajo petición

Una reserva se puede quedar bajo petición en dos casos:

1. Si no hay disponibilidad del vehículo solicitado, en tal caso la solicitud se genera de forma automática.
2. Para servicios de Delivery & Collection o equipamiento especial, en estos casos debe realizar la solicitud a través de colas o por teléfono.

Forma de solicitarlo en Amadeus: en caso de quedarse bajo petición (status HN) por haber solicitado un equipamiento especial o Delivery & Collection, es necesario enviar la reserva a la cola de Avis QE/BCNZI5402/0