

LETTURA

MODULO: STRUMENTI ICT SPECIFICI PER L'IMPRESA TURISTICA

Lezione_5_ *Prenotazioni di biglietti aerei – tipi di tariffe – rimborsabili, non rimborsabili, flessibili ecc. Nozioni di base sulle politiche dei bagagli sui voli, tariffe per eccedenza bagaglio, categorie speciali di bagagli, viaggi con I bambini.*

1. BIGLIETTI RIMBORSABILI E NON RIMBORSABILI


Quali sono i biglietti/tariffe non rimborsabili?


I biglietti non rimborsabili sono biglietti che non ammettono un rimborso. Tuttavia, se il viaggiatore non può utilizzare il suo biglietto nella data prevista potrebbe utilizzarlo per un volo futuro. La compagnia aerea solitamente addebita costi aggiuntivi per le modifiche apportate a un biglietto non rimborsabile. Anche i biglietti non rimborsabili non sono trasferibili. In caso di cambio di date, i nuovi biglietti devono essere emessi con lo stesso nome del passeggero originario. Un biglietto aereo non rimborsabile significa in breve che se il tuo cliente deve cancellare o modificare il suo volo, non riceverà indietro i suoi soldi. In quasi tutti i casi, l'opzione tariffaria più bassa prevede questa condizione.

Quali sono i biglietti/tariffe rimborsabili?

I biglietti rimborsabili possono essere restituiti per un rimborso al cliente. Alcuni biglietti sono completamente rimborsabili. Altri biglietti prevedono una commissione da parte della compagnia aerea per poter elaborare il rimborso.

2. COS'E' LA "TARIFFA" DEGLI BIGLIETTI AEREI?

 Le **tariffe flessibili** sono tariffe che consentono di modificare il proprio biglietto una volta effettuata la prenotazione. Ma modificare le date dei voli con i biglietti flessibili ha un costo. Le tariffe flessibili possono costare il doppio, il triplo e talvolta anche il quadruplo di una tariffa non rimborsabile. Molto spesso, gli agenti di viaggio vendono biglietti rimborsabili ai viaggiatori d'affari.

 **Classe tariffaria** - Chiamata anche base tariffaria, contiene tre parti: codice della classe tariffaria, testo della spiegazione e codice di prenotazione. Basato su standard di settore, il codice della classe tariffaria è un codice di 8 caratteri che segnala i parametri tariffari

Erasmus+ Strategic Partnership 2018-1-ES01-KA204-050711

in forma abbreviata. La classe tariffaria di solito è assegnata dal vettore ed indica la classe di servizio nonché i requisiti di base per l'emissione di biglietti che un passeggero deve soddisfare per ottenere una determinata tariffa, come giorno, stagione, requisiti di prenotazione / pagamento e tipo di tariffa.

Famiglia tariffaria

Un metodo per identificare più classi tariffarie all'interno di una singola voce. Ultimamente utilizzato per vendere pacchetti di diversi servizi accessori, servizi generici, condizioni tariffarie e classi di prenotazione (che di solito attivano l'accumulo di miglia). Una famiglia tariffaria è un gruppo di tariffe che le compagnie aeree utilizzano per commercializzare diverse opzioni di viaggio associate a una tariffa aerea.

3. CLASSI DI VIAGGIO

La classe di viaggio indica la qualità della sistemazione sull'aereo. La sistemazione potrebbe essere un posto a sedere o una cabina. Le classi di viaggio superiori sono progettate per essere più comode e in genere sono più costose.

Ogni compagnia aerea può dare nomi diversi alle proprie classi, ma ogni agente di viaggio deve essere a conoscenza delle specificità delle varie compagnie aeree e controllare attentamente i termini di ogni prenotazione, cosa include e quindi fornire correttamente al cliente tutte queste informazioni.

4. INFORMAZIONI BASE SULLA POLITICA SUI BAGAGLI

Qualsiasi compagnia aerea può modificare le condizioni per il trasporto dei bagagli dei passeggeri, il ruolo dell'agente di viaggio è quello di monitorare e notificare tali modifiche in modo tempestivo. In generale, possiamo giungere alle seguenti conclusioni, che sono riassunte, ma non dovrebbero essere date per scontate a causa delle politiche di ciascuna compagnia aerea. Ogni passeggero ha diritto al trasporto gratuito del bagaglio a mano e del bagaglio registrato (nel bagagliaio dell'aereo) a seconda della tariffa scelta. Le franchigie gratuite per numero di pezzi e peso del bagaglio possono variare a seconda della classe di viaggio (business o economy) e della tariffa con cui è stato emesso il biglietto. Il trasporto dei bagagli su voli di linea è inoltre conforme ad alcune regole generali e alla politica della compagnia aerea, che dovresti controllare.

- **Tariffe senza bagaglio registrato - esempio**

Ogni passeggero che ha acquistato un biglietto con una tariffa che include solo il trasporto del bagaglio a mano, può trasportare in cabina la franchigia bagaglio gratuita come segue:

Erasmus+ Strategic Partnership 2018-1-ES01-KA204-050711

Classe Economy - 1 bagaglio a mano fino a 10 kg e 1 borsa per oggetti personali / laptop.
Alcune compagnie consentono solo il bagaglio a mano di 8 kg!

- **Tariffe con bagaglio registrato**

Ogni passeggero che ha acquistato un biglietto con una tariffa che include il bagaglio registrato, può trasportare nel bagagliaio dell'aereo una franchigia bagaglio gratuita solitamente fino a 23 kg.

- **Tariffe per il bagaglio in eccesso**

Sono i supplementi che ogni passeggero dovrebbe sostenere se il bagaglio che trasporta supera quello indicato nella tariffa. Le tariffe per il bagaglio in eccesso per i voli nazionali e internazionali sono applicabili in caso di bagaglio di peso superiore, maggiori dimensioni del bagaglio, pezzo extra - secondo bagaglio, pezzo extra - terzo bagaglio.

5. CATEGORIE SPECIALI DI BAGAGLI

- ✓ **Attrezzature sportive**

Il trasporto di attrezzature sportive non è compreso nella quota del bagaglio registrato. Viene addebitato come bagaglio da stiva extra.

- ✓ **Biciclette**

Accettate per il trasporto in imballo speciale (cartone o custodia speciale).

Questo servizio richiede la pre-conferma al momento della prenotazione ed è soggetto a maggiorazioni

- ✓ **Armi da fuoco**

È vietato il trasporto di armi da fuoco e munizioni diverse da quelle sportive. In alcuni casi, può essere consentito il trasporto di armi da fuoco e munizioni per la caccia e per scopi sportivi. Il passeggero deve contattare la compagnia aerea e fornire informazioni sul tipo di arma, il suo numero di serie e le munizioni, che verranno inserite nel sistema di prenotazione.

6. ANIMALI DOMESTICI A BORDO

- ✓ **Animali domestici in cabina passeggeri**

Se si viaggia con un animale (cane o gatto) è consigliato contattare la compagnia aerea al momento dell'acquisto del biglietto, perché se non c'è una richiesta fatta in anticipo, il trasporto dell'animale potrebbe essere rifiutato

- ✓ **Animali in stiva/AVIH**

Sono accettati solo cani e gatti

Erasmus+ Strategic Partnership 2018-1-ES01-KA204-050711

Le razze da combattimento e pericolose sono accettate per il trasporto solo nei cargo.

- ✓ **Condizioni di trasporto di animali vivi nella stiva dell'aeromobile /AVIH**
- Il contenitore per il trasporto dell'animale deve essere sufficientemente grande da consentire all'animale di stare nella sua posizione naturale, di girarsi e di sdraiarsi;
- Deve essere progettato per essere a prova di perdita, ad es. rivestito con materiale assorbente come coperte;
- Deve essere a prova di fuga. Le compagnie aeree raccomandano robusti contenitori di plastica o legno realizzati con materiale innocuo e non tossico. Non sono ammesse gabbie in rete metallica;
- Per evitare che l'animale si ferisca, l'interno del contenitore non deve avere spigoli vivi, bordi o chiodi;
- Devono avere fori di ventilazione su tutti e quattro i lati.

Una delle compagnie aeree più impegnate nel trasporto di animali domestici è American Airlines -AA. American Airlines ha annunciato la creazione di cabine per animali domestici, dove i proprietari di animali domestici possono facilmente assicurare un supporto, con un cucciolo o un gatto all'interno, per un volo transcontinentale più confortevole.

✓ **Volare in cabina**

Animali di servizio completamente addestrati e **animali di supporto emotivo / psicologico possono volare in cabina gratuitamente se soddisfano i requisiti.**

- Animali di supporto emotivo/psicologico
- Gli animali di supporto emotivo/psicologico assistono persone con disabilità emozionali, psichiatriche o cognitive.
- È necessario un preavviso e un'approvazione anticipati per portare con sé in cabina un animale di supporto emotivo / di servizio psicologico.

Animali di servizio addestrati

Gli animali di servizio addestrati sono stati addestrati specificamente per svolgere funzioni vitali per individui con disabilità.

7. VIAGGIARE CON BAMBINI

Ogni agente di viaggio sa che viaggiare con i bambini può essere un'esperienza emozionante ma imprevedibile per i viaggiatori e ogni compagnia aerea cerca di rendere questo processo più facile per le famiglie.

Erasmus+ Strategic Partnership 2018-1-ES01-KA204-050711