

SATA | OBRIGATORIEDADE DE CONTATOS NAS RESERVAS

Caro Agente,

O Grupo SATA recorda que é obrigatório inserir nas reservas os contatos dos passageiros, para que a companhia os possa contactar em caso de irregularidades operacionais. Se o passageiro não autorizar, devem por favor, colocar uma nota na reserva, em CTCR (*), a informar que o passageiro não disponibilizou a informação.

Informamos ainda que, na falta do contato dos passageiros, a SATA é alheia a qualquer despesa provocada pela irregularidade, todas as consequências desagradáveis e onerosas serão da inteira responsabilidade do emissor.

Esta nova medida garante que o passageiro tenha acesso a informação relevante e útil, de forma a garantir uma melhor assistência ao cliente, em caso de irregularidades operacionais. Estas situações poderão ocorrer fora do horário laboral e nos fins de semana.

Esta ação não terá impacto na vossa relação com o cliente pois continuarão a ser os responsáveis das reservas, mesmo após a irregularidade operacional.

As entradas do Amadeus são as seguintes:

Entries Amadeus	
CTCE - Passenger contact email address	SR CTCE-MAILADDRESS//TAP.PT/PT/P1
CTCM - Passenger contact mobile number	SR CTCM-00351123456789/EN/P2
(*) CTCR - Passenger contact Refused by the psgr	SR CTCR-REFUSED

As entradas para os outros sistemas deverão ser solicitadas ao Help Desk de cada GDS.

Agradecemos, desde já, a vossa compreensão e toda a colaboração na divulgação desta informação!

Cumprimentos,
SATA

SATA | MANDATORY OF CONTACTS IN RESERVATIONS

Dear Agent,

The SATA Group reminds that it is mandatory to include passengers' contacts in reservations so that the company can contact them in the event of operational irregularities.

If the passenger does not authorize it, please insert the information also on the reservation, in CTCR (*), to inform that the passenger has not made the information available.

We also inform that, in the absence of passenger contact, SATA is unaware of any expense caused by the irregularity, all unpleasant and costly consequences will be the sole responsibility of the issuer.

This new measure ensures that the passenger has access to relevant and useful information in order to ensure better customer service in case of operational irregularities. These situations may occur outside working hours and at weekends.

This action will have no impact on your relationship with the customer as travel agent will continue to be responsible for reservations, even after the operational irregularity.

Amadeus' entries are as follows:

	Entries Amadeus
CTCE - Passenger contact email address	SR CTCE-MAILADDRESS//TAP.PT/PT/P 1
CTCM - Passenger contact mobile number	SR CTCM-00351123456789/EN/P 2
(*) CTCR - Passenger contact Refused by the psg	SR CTCR-REFUSED

The entries for the other GDS systems should be requested to the Help Desk of each GDS.

We thank you in advance for your understanding and collaboration in the disclosure of this information!

Best regards,
SATA