

				CIRCULAR N°	FECHA	REVISIÓN	PÁGINAS
CO	CI	BI	CINS	050	05/11/2024	04	6
X							
Política de Voluntarios							

## 1. OBJETIVO

Informar y estandarizar en todos los Aeropuertos el proceso a llevar a cabo en vuelos con sobreventa.

## 2. ALCANCE

AEROPUERTOS	MANDATORIO
CUSTOMER SERVICE	INFORMATIVO
LEGALES	INFORMATIVO
FINANZAS	INFORMATIVO
MODIFICA MOT	SI

## 3. PROCEDIMIENTO

### 4.9 POLÍTICA DE VOLUNTARIOS

Considerando que no todos los pasajeros viajan de acuerdo con sus itinerarios originales, algunos vuelos pueden tener más pasajeros confirmados de los que pueden viajar en el avión. Esto se denomina sobreventa. Las aerolíneas están autorizadas a realizar esta acción ya que muchos pasajeros con reserva activa no se presentan en el aeropuerto. De esta manera, se intenta garantizar que los vuelos se optimicen, de manera que sean lo más rentables posible.

Si bien FB Líneas Aéreas S.A. no sobrevende sus vuelos por política de la empresa, la misma se puede presentar como consecuencia de reprogramaciones o cancelaciones. Si en el horario de salida del vuelo, hay más pasajeros con reservas confirmadas que asientos disponibles, FB Líneas Aéreas S.A. no negará un asiento hasta que los agentes de tráfico soliciten primero a los pasajeros con planes de viaje flexibles que ofrezcan voluntariamente renunciar a sus asientos confirmados, estos pasajeros se conocen como voluntarios.

En el caso de no contar con suficientes voluntarios, negaremos el embarque a los pasajeros de acuerdo con nuestra política sobre la prioridad de embarque.

Los pasajeros que ya hayan realizado check-in y quienes se les niegue el embarque y también aquellos que se hayan ofrecido como voluntarios tendrán derecho a recibir una compensación y cobertura de todos los servicios incidentales, y serán confirmados en un vuelo posterior.

**FB Líneas Aéreas S.A. informa a los pasajeros que es posible que se niegue el embarque sin compensación si no se cumplieron los procedimientos en el momento del check-in y demás requisitos que sean necesarios para embarque.**

#### **4.9.1 APLICACIÓN**

Esta política aplica para todo vuelo que cuente con un total de reservas con plaza confirmada mayor a la capacidad real de la aeronave.

#### **4.9.2 TÉRMINOS Y CONDICIONES**

Los siguientes términos y condiciones (en adelante "Términos y Condiciones") aplican para el uso de la funcionalidad de registro de pasajeros voluntarios en el flujo de Check-In de FB Líneas Aéreas S.A., mediante el cual el pasajero podrá registrarse en la lista de voluntarios dispuestos a ceder su espacio confirmado.

**El pasajero voluntario conoce y acepta que la compensación sólo se dará en el caso que efectivamente sea necesaria la elección de voluntarios.**

La solicitud de pasajeros voluntarios y su selección serán determinadas de manera exclusiva por FB Líneas Aéreas S.A. y se debe considerar que **NO** se puede ofrecer esta posibilidad a pasajeros de nacionalidad Brasileña.

Si hay más voluntarios de los requeridos, la selección de estos se determinará a discreción exclusiva de FB Líneas Aéreas S.A.

La compensación se dará a través de un voucher, independientemente de la nacionalidad del pasajero, por el monto **AR\$70.000 por pasajero voluntario para vuelos domésticos y US\$250 para vuelos internacionales**, válido para comprar pasajes y/o servicios adicionales en la web Argentina de FB Líneas Aéreas S.A. Su vigencia es de un año a partir de la fecha de emisión y no es reembolsable.

#### **4.9.3 PROCEDIMIENTO EN VUELO CON SOBREVENTA**

Si la sobreventa es generada producto de la cancelación de un vuelo anterior, se buscarán pasajeros voluntarios cuando se tenga al menos un pasajero de sobreventa.

En el resto de casos, se buscarán pasajeros voluntarios cuando se tengan más de 3 pasajeros de sobreventa.

Es fundamental en la labor del LOBBY, ofrecer a todo pasajero que ocupe asiento (ADL/CHD) y que se presente a viajar la posibilidad de ser VOLUNTARIO.

Esto ayudará a que la sobreventa sea menor o que directamente sea eliminada.

Esta acción genera una labor más proactiva frente a la afección del vuelo.

Una vez que se obtuvo la cantidad de pasajeros voluntarios necesarios para cubrir la posible sobreventa:

Debemos tener en cuenta lo siguiente:

- Normalmente hay más chance que los pasajeros que acepten ser voluntarios sean aquellos que retornan a sus lugares de origen.  
*Ejemplo, un vuelo AEP-JUU, una persona de JUJ acepta viajar más tarde ya que no le afectaría, pero si el pasajero es de BUE por lo general ya tiene servicios contratados con determinados horarios a su arribo.*  
De todas maneras, la propuesta VOLUNTARIA se debe hacer a TODOS los pasajeros, aunque debemos dar prioridad a quienes están iniciando su viaje (IDA).
- No decir de manera directa al pasajero que el vuelo está con sobreventa / sobrerreserva / overbooking.
- Hablar con el pasajero y explicarle de manera clara, que es lo que se le ofrece en caso de ser VOLUNTARIO, debemos además asegurarnos de que entienda que es lo que esto implica.
- Es importante para el manejo de la sobreventa, ser convincentes con el pasajero ya que es un pasajero que acepta de manera voluntaria la reacomodación propuesta.

¿Cómo ofrecerle al pasajero ser Voluntario?

Informar a los pasajeros que nuestro vuelo se encuentra sin lugares disponibles, por lo que estamos buscando pasajeros “Voluntarios” para que en caso de necesitar lugares a bordo puedan reprogramar su viaje para el próximo vuelo con asientos disponibles.

Ofreciéndoles, en caso de que esto suceda, traslados, hotel, comidas(según corresponda) y el voucher para todos independientemente del domicilio que tenga el pasajero.

Destacar que al pasajero voluntario, se lo chequeará en condición Stand By (Sin asiento), se le despachará su equipaje y que luego en el embarque, si se necesitan lugares se le informará y se le dará todo lo acordado con anterioridad (ejemplo: voucher de compensación, traslados, hotel, reacomodación en determinado vuelo).

Como así también, informarle que en caso de no necesitar su lugar viajará con normalidad de acuerdo a su itinerario original.

En cuanto al despacho del equipaje de pasajero voluntario, es muy importante la coordinación con el patio de equipajes y rampa, para que tengan ese equipaje en stand by hasta que se confirme si este pasajero viajará o no.

La confirmación de que el pasajero no viajará se debe decidir en el embarque, ya que se pueden presentar dos situaciones:

→ Al cierre del check in, pueden quedar lugares libres de pasajeros que no se presentaron.

→ Al cierre del embarque, se puede dar el caso de pasajeros con web check que terminan siendo NO SHOW en el GATE, liberando estos lugares en el vuelo.

No se asignarán asientos a pasajeros “STANDBY” por encima de aquellos con asiento confirmado bajo ninguna circunstancia.

Bajo ningún punto de vista se debe ofrecer JUMP SEAT a un pasajero pago ni solicitar a un adulto que lleve a un niño mayor de 2 años en brazos para liberar un asiento.

En el caso de que no sea necesaria la activación del pasajero como voluntario, en el embarque se cambiará su estado de Stand By a Checked in para luego embarcarlo. En este momento se debe notificar a rampa para que cargue el equipaje que estaba en Stand By en el avión.

Si una vez finalizado el embarque tenemos la confirmación de que estos pasajeros son voluntarios, debemos informar a rampa para que deposite los equipajes que estaban en Stand By en la cinta de arribos asignada, para ser retirados por los propios pasajeros. Un agente de tráfico debe acompañar a los pasajeros desde el embarque, hasta la cinta de arribos en el caso de que hubieran despachado equipajes y finalmente hasta el check in.

Una vez en el check in el agente de tráfico deberá completar el siguiente formulario:

#### Aceptación pasajero voluntario

Se enviará un voucher por pax CHD/ADULT - Infante no recibe voucher.

Al completar el formulario, es muy importante que el agente de tráfico especifique claramente los servicios ofrecidos al pasajero, pudiendo seleccionar uno, algunos o todos según corresponda. Deberá indicar si el pasajero es voluntario o no, el número final de pasajeros incluyendo la sobreventa, y si el pasajero ha sido reubicado.

El agente de tráfico deberá:

1. NO PASAR EL VUELO A FLOWN hasta no reacomodar en INK/KIU a los pasajeros en el próximo vuelo disponible y dejar comentario asentado en PNR: ***Pasajero reacomodado sin costo, por sobreventa.*** En caso de que el/los pasajeros tengan itinerario ida y vuelta, se podrá extender la vuelta 1 día también sin costo, para respetar la cantidad de días de su viaje.

2. Cubrir los servicios incidentales que correspondan:

- Residente: Traslados ida y vuelta al aeropuerto.
- Turista: Traslados Ato-Hotel-Ato, Hotel y comidas.

#### **4.9.3.1 SI NO SE CONSIGUEN VOLUNTARIOS**

Si no se consiguen pasajeros voluntarios durante el check in, en el momento de embarque se dará prioridad de embarque a:

- Personas Mayores
- Familias Viajando con niños pequeños y bebés
- Personas que requieran algún tipo de asistencia
- Pasajeros con MEDIF o Escolta Médica

Tendrán la última prioridad de embarque aquellos pasajeros que llegaron sobre la hora de cierre del check in y no se les pudo asignar asiento por sobreventa.

A estos pasajeros se les aplicará la misma política de compensación que al pasajero voluntario. Deben completar el formulario de la misma manera que se hace para los pasajeros voluntarios, y enviar el informe mencionado en el punto 4.9.4

Dado que estamos actuando conforme a las regulaciones sobre la sobreventa, la entrega de incidentales, reprogramación y compensación, es adecuado solicitar a todos que firmen el formulario de aceptación. Incluso aquellos que deseen indicar su negativa deben firmar, ya que el uso de los incidentales requiere esta formalidad. La única excepción para no firmar el formulario es si se rechazan los incidentales.

#### **4.9.4 INFORME DE RESOLUCIÓN DE VUELOS CON SOBREVENTA**

Quien haya estado a cargo de la resolución de la gestión del vuelo con pasajeros sobrevendidos confirmados (voluntarios e involuntarios) deberá enviar un email adjuntando el PDF generado para el pasajero, con la siguiente información y a los siguientes destinatarios:

Para:

[customer-support@flybondi.com](mailto:customer-support@flybondi.com)

[legales@flybondi.com](mailto:legales@flybondi.com)

Maria Eugenia Langan

Asunto: Informe Vuelo con Sobreventa Finalizada – Nro Vuelo dd/mm/aaaa

[Ejemplo: Asunto: Vuelo con Sobreventa Finalizada – FO5305 30/10/2024]

Cuerpo del email:

Fecha:

Vuelo Afectado:

Se utilizó Proveedores con Cta Cte: SI/NO

Nombre de Proveedores utilizados:

Es necesario el pago inmediato (1° día hábil post contingencia): SI/NO

Una vez recibido el mail, tanto customer cómo legales podrá acceder a la información de o de los PNR afectados, los datos del pasajero y al documento de consentimiento enviado al pasajero voluntario desde este google Sheet:

[Aceptación pasajero voluntario](#)

#### **4.9.5 GESTIÓN EMISIÓN Y ENVÍO DE VOUCHER AL PASAJERO**

Cuando el área de Customer recibe el informe de resolución de vuelos con sobreventa del punto 4.9.4, gestionará los vouchers correspondientes en un plazo de 72 horas y se encargará del envío del voucher al pasajero vía mail.

#### **4.9.6 PASAJES POR OTRA AEROLÍNEA**

En los casos en que queden pasajeros sin embarcar, el LÍDER DE AEROPUERTO, con previa autorización del GERENTE DE ESCALA o REGIONAL, podrá solicitar la emisión de tkt por otras compañías para cortar el efecto de la SOBREVENTA.

#### 4. ANEXOS

#### 5. SEGUIMIENTO DE REVISIONES

FECHA	REVISIÓN N°	MOTIVO DE LA REVISIÓN
18/07/2024	00	Publicación inicial
25/07/2024	01	Se agrega el punto 3.5.1 GESTIÓN EMISIÓN Y ENVÍO DE VOUCHER AL PASAJERO
12/01/2024	02	Se actualiza el monto del voucher para vuelos domésticos
20/02/2024	03	Se estandariza el procedimiento tanto para pasajeros voluntarios como involuntarios. Se actualiza el formulario y los campos requeridos.
05/11/2024	04	Actualizar procedimiento y link de pasajero voluntario