

## Atualização na tabela de Política de emissão de ADMs aplicada Lufthansa / Swiss

Prezado Agente,

A política de ADM baseada nas Resoluções IATA 850M e 890, diz respeito à violação de:

- Regras/Notas tarifárias
- Classes de reserva incorretas em relação à tarifa aplicada
- Emissões/remissões incorretas sem a devida cobrança de diferença tarifária e multas quando aplicáveis
- Uso incorreto dos cupons dos bilhetes
- Regras derivadas de resoluções IATA
- Regras de contratos firmados entre a empresa aérea e a Agência de Viagens
- Forma de pagamento inválida, uso indevido de EMDs e numeração inválida nas remissões
- Ausência de informações nos campos \*Endorsement box / tour code\* necessárias para validação de tarifas especiais
- Fraudes e irregularidades em emissões, remissões e regras
- Cancelamento de grupos bloqueados.
- A manipulação de reservas (reserva alterada várias vezes) está sujeita ao recebimento de ADMs, mesmo antes da emissão do bilhete.
- Para bilhetes já emitidos, se a reserva for alterada várias vezes (churning) antes da remissão do bilhete, a agência está sujeita a receber uma ADM no valor da multa e/ou a diferença da tarifa, mesmo que o agente cobre a multa referente à última alteração feita (ainda que a reserva volte para os voos originais).
- Manipulação de reservas, quebra de seguimentos – IATA resolução 830A
- No caso do bilhete já ter sido emitido, qualquer alteração na reserva deve obrigatoriamente gerar uma remissão do mesmo, cobrando multa e diferença de tarifa de acordo com a regra tarifária
- Bilhete emitido ida/volta, utilizando somente uma perna (será cobrada a diferença para uma tarifa OW)
- Será utilizada conversão cambial da data de emissão
- ADMs serão emitidas via BSPLink e devem ser disputadas somente através do BSPLink.
- As ADMs disputáveis ficarão disponíveis no site do BSPLink para visualização, análise e disputa das agências por 14 dias e serão processadas no fim do período correspondente ao último dia da disputa.
- As ADMs não contestadas durante o período de notificação, não poderão ser disputadas no site da IATA.
- ADMs devido a charge back, não será mais aceito um novo CCCF e não poderá ser disputada via BSP link.
- A agência de viagens é responsável por processar o reembolso imediatamente via BSP, assim que receber a solicitação do cliente
- É obrigação da agência de viagens inserir o contato do passageiro (e-mail e celular) na reserva (PNR, localizador), como também informar ao cliente qualquer alteração nos horários dos voos

- Schedule change - de acordo com o estabelecido pela ANAC a agência tem a obrigatoriedade de informar o passageiro
- É estritamente proibido a utilização de cartões emitidos em nome da agência de viagens ou em nome de terceiros que ajam como representantes da mesma, cartões virtuais em B2B (VAN, Virtual Access Name), bem como cartões com nome de pessoa jurídica.

### Tipo de cobrança Valores em USD

Tipo de cobrança		valores em USD
<b>Taxa de emissão de ADM's</b>		
Taxa administrativa para correção de incentivos/ tarifas Taxas e documentos reportados fora do período de emissão	LH/LX	EUR 20 ou equivalente em moeda local será acrescentada a cada ADM para cobrir custos
Taxa para a utilização de estoque de passagem incorretamente As agências de viagens são obrigadas a observar as regras aplicáveis para selecionar as transportadoras de validação corretas	LH/OS	Cobrança por passageiro e por segmento manipulado  Económica - CH/EU Conti EUR 150 Económica - IC/Interconti EUR 250 Business - CH / EU/ Cont EUR 250 Fcl/Cel - IC/Intercont EUR 400
	LX	Encargos adicionais podem ser aplicados (RF incorreto, incentivos, etc). Favor verificar política local
Fraudes / Irregularidades - ADM não disputável e irreversível (Docs voados e não reportados ou reportados como cancelados)	LH/LX	LH 25 / LX 50
Fraude / forma de pagamento GR aplicada sem a devida / previa autorização da companhia	LH/LX	300
<b>Taxa administrativa para correção e/ou alteração</b>		
Na forma pagamento, erro no plano de parcelamento, rejeições de cartão de crédito por não reconhecimento da despesa, código de autorização inválido e contestação de venda, rejeições e erros de emissão gerados por preenchimento incorreto da forma de pagamento, rejeições por preenchimento incorreto do formulário BSP para reembolso.	LH/LX	50
O reprocessamento de um novo CCCF somente será possível se o bilhete ainda estiver dentro dos 3 meses da data de emissão, como também só será aceito uma correção por bilhete.	LH	50
Um segundo reprocessamento de um novo CCCF só será aceito após uma análise e com autorização do setor de vendas.	LH	150
Reembolso de bilhetes expirados (solicitação de Reembolso de bilhete um ano após emissão)	LX	30
Reporte ou calculo incorreto de incentivo	LX	50

Valor minimo da ADM	LX	25
Taxa da não inserção ou inserção incorreta do elemento SSR para tarifas de Offshore ou Marine		75
<b>Taxa de cancelamento de grupos bloqueados LH</b>	LH/LX	Porcentual conforme prazo de cancelamento ou realização de bloqueio
Não cumprimento da <b>Resolução ANAC 218/2012</b> - a saber, não atendimento por parte do agente de viagens à solicitação de passageiro acerca das porcentagens de atrasos e cancelamentos dos voos comercializados pela Lufthansa e SWISS, disponibilizadas pelas mesmas em seus websites.	LH/LX	Multa aplicada pela ANAC a companhia aérea será repassada integralmente a agencia de viagens. *valido a partir de 13Aug,12*

Atenciosamente,  
Sua equipe eXperts Brasil