



South African Airways  
SAOTOSA  
Rua: Matias Aires, 402 – 3º Andar  
CEP: 01309-020  
Consolação – São Paulo  
Brasil

Tel: +55 11 3065-5115  
Email: SAABrazil@flysaa.com

## **POLÍTICA DE EMISSÃO DE ADM**

### **Região – Brasil / Argentina / Chile**

**Efetivo a partir de – 01 de maio de 2018**

Prezado Agente de Viagens,

Em conformidade com a Resolução IATA 850m (Passenger Agency Conference Resolutions Manual), segue abaixo a Política de ADM (Agent Debit Memo).

### **OBJETIVO**

Permitir que o agente de viagens tenha uma visão transparente das razões pelas quais uma ADM é emitida pela SAA, quando uma emissão não está em conformidade com as regras, políticas e condições gerais instruídas pela empresa.

### **A QUEM SE APLICA**

A todo agente de viagem com autorização de emissão por parte da SAA que emite em estoque 083.

### **A POLÍTICA**

A atualização desta política estará efetiva a partir do dia 01 de maio de 2018 e será válida em todos os bilhetes 083 da SAA. Uma ADM poderá ser emitida mesmo onde não tenha um documento emitido, porém seja identificado abuso de GDS.

### **DISPUTAS**

A disputa deverá, obrigatoriamente, ser feita através do BSPlink informando-se a razão da não concordância e anexando documentos comprobatórios.

A disputa deverá ser feita dentro do prazo estipulado pelo BSP e caso não seja feito dentro deste período, não haverá possibilidade de reversão do valor debitado.

### **Directors**

JB Magwaza\* (Chairperson), N Fakude\* (Deputy Chairperson), V Jarana (Group Chief Executive Officer), P Nhantsi (Chief Financial Officer), AI Bassa\*, ML Kingston\*, HP Maluleka\*, TN Mgoduso\*, T Mhlari\*, AH Moosa\*, G Rothschild\*, BS Tshabalala\*, MP Tshisevhe\*

\*Non-Executive Director

Company Secretary – RN Kibuuka

South African Airways SOC Ltd

Reg. No. 1997/022444/30

A STAR ALLIANCE MEMBER 

## INTRODUÇÃO

A South African Airways , apresenta abaixo sua política atualizada e revisada de auditoria de procedimentos que deverá ser acatada pelo agente de viagem.

A política será dividida em tópicos onde informaremos a área de aplicação, sub áreas de aplicação e valor da ADM.

<b>1 - Emissão</b>
a. Violação de regras tarifárias; b. Violação de regras de emissão; c. Emissões não reportadas ou reportadas indevidamente como canceladas; d. Taxas de embarque não recolhidas ou recolhidas indevidamente; e. Erros na forma de pagamento (exemplo – duas formas de pagamento); f. Plano de parcelamento inválido; g. Reemissão em IATA diferente do bilhete original ; h. Bilhete remarcado fora da data de validade; i. Utilização de cartão de crédito do agente ou alguém relacionado a agência para pagamento de bilhete de terceiros.
<b>Valor – Será equivalente a diferença entre a tarifa devida e a tarifa efetivamente paga</b>
<b>2 - Noshow</b>
a. Reserva com número de bilhete inexistente/fictício; b. Reserva com bilhete associado a outro passageiro.
<b>Valor - USD250.00 para classe econômica / USD500.00 para classe executiva</b>
<b>3 – Violação de Regras para Grupos</b>
a. Uma ADM será emitida quando um mesmo IATA emitir mais do que 9 (nove) passageiros para o mesmo itinerário nas mesmas datas; b. Uma ADM será emitida quando alguma informação em contrato não for observada na emissão do grupo.
<b>Valor – USD300 por passageiro</b>
Obs. – Igual ou acima de 10 passageiros uma cotação deve ser solicitada através do endereço de e-mail <a href="mailto:GroupsBrazil@flysaa.com">GroupsBrazil@flysaa.com</a>
<b>4 - Charge Back</b>
a. Caso haja uma rejeição de venda por parte do titular do cartão de crédito; b. O número de autorização do crédito estiver errado ou vencido; c. O agente que não atender as exigências das administradoras em relação as cópias dos documentos que comprovem a validade da venda.
<b>Valor – Equivalente ao valor total do bilhete emitido</b>

<b>5 - CIP Violation</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Emitir trechos totalmente offline em estoque SAA;</li> <li>b. Não se atentar a classe correta para os trechos offline;</li> <li>c. Mínimo de um longo trecho operado por SAA no bilhete de placa 083;</li> <li>d. Quando a SAA não possuir acordo de emissão com a empresa emitida em placa 083;</li> <li>e. Quando a tarifa da empresa parceira possuir restrição de emissão em placa 083.</li> </ul>
<b>Valor – Equivalente o valor total do bilhete emitido</b>
<b>6 - Reembolso</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Quando o valor calculado estiver em desacordo com a regra da tarifa.</li> </ul>
<b>Valor – Equivalente ao valor não recolhido</b>
<b>7 - Incentivo</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Caso o agente não coloque o tour code aplicável corretamente para a rota.</li> </ul>
<b>Valor – 50% do valor do incentivo ou USD50.00 o que for maior</b>
<b>8 - Erros de nomeação para emissão</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Quando constatado a não observância do documento de viagem para a emissão do bilhete, ou seja, quando o nome do bilhete divergir do nome conforme consta no documento de viagem (passaporte).</li> </ul>
<p>Obs. Os erros considerados são:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de letra</li> <li>- Inversão de nomes e de sobrenome</li> <li>- Falta de nomes e sobrenomes</li> </ul>
<b>Valor – USD250.00</b>
<b>9 - Abuso em reservas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Churning – Cancelar e revender o segmento acima de 4 vezes.</li> <li>b. Segmento inativo na reserva.</li> </ul>
<b>Valor - USD50.00</b>

Observação final – Os termos deste documento poderão ser alterados mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias ao Mercado.