



POLÍTICA DE EMISSÃO DE ADMS 2021

Em conformidade com as Resoluções IATA 850m, 830a, 852 e 890, a AIR FRANCE e a KLM atualizaram a política para emissão de ADMs com validade a partir de 04 de fevereiro de 2021, substituindo a anterior datada em 21 de fevereiro de 2019.

Será enviada uma ADM (Agent Debit Memo) para a agência que emitir e/ou alterar o bilhete; efetuar, alterar e/ou bilhetar a reserva e efetuar reembolso de bilhete e/ou EMD nas seguintes situações:

1 - Divergências na emissão de documento.

2 – Divergências nos valores de tarifas, taxas e incentivos, violação de regras tarifárias na emissão do documento em tarifas públicas e negociadas, seja para cotações automáticas ou manuais.

No caso de violação da regra da tarifa, será enviada uma ADM sobre a diferença entre a tarifa aplicável e a tarifa aplicada, na ausência da tarifa aplicável serão cobrados os seguintes valores:

Voos de longa distância: **EUR 1000** para cabine Econômica ou **EUR 3000** para as demais cabines;
Voos de média distância: **EUR 300** para cabine Econômica e **EUR 600** para cabine Business (Executiva)

Em caso de ADMs referentes a bilhetes emitidos de forma automática, a Air France KLM solicita que a agência emissora faça a contestação da ADM diretamente ao GDS envolvido.

3 - Divergências de valores ou não recolhimento de taxas e adicionais, franquias ou quaisquer outros encargos aplicáveis.

4 - Repasse de custo do GDS por segmentos improdutivos, passivos ou porcentagem de cancelamento.

5 - Segmentos inativos, com status HX/NO/UC/UN/WK, que permanecerem na reserva a partir de 24 horas da partida do voo, será cobrada taxa de **EUR 13** por segmento e por passageiro.

6 - No-show: Tarifas com restrição de no-show sofrerão envio de ADM no valor da tarifa do bilhete quando as regras do parágrafo não forem respeitadas. Exceto para os bilhetes emitidos no Brasil e com início da viagem no Brasil, desde que as reservas tenham sido canceladas com pelo menos 90 minutos antes da partida do primeiro voo que figura no bilhete.

7 - Violação da política de reservas AIR FRANCE KLM para obtenção de melhor disponibilidade: as reservas devem ser efetuadas utilizando a disponibilidade ponto a ponto, e não a disponibilidade por trecho.

8 - Prolongação abusiva do prazo para emissão do bilhete (Ticket Time Limit - TTL): será enviada ADM por segmento e por passageiro no valor de **EUR 50** em cabine Econômica ou **EUR 100** nas demais cabines.

9 - Quebra de segmentos casados: para reservas efetuadas ou modificadas, cujos segmentos tenham sido "descasados" será cobrada ADM por segmento e por passageiro nos seguintes valores:

EUR 450 nas cabines Econômica ou Premium Economy

EUR 950 nas cabines Business (Executiva) ou La Première (Primeira classe).

A ADM será enviada à agência que fez a reserva (agências IATA) ou para o agente emissor do bilhete (caso a agência que fez a reserva seja: não IATA ou com IATA não identificado).

11 – Reservas com segmentos passivos: será cobrado valor fixo de **EUR 13** por passageiro e por segmento.

12 - Reservas em lista de espera: será cobrado valor fixo de **EUR 13** por passageiro e por segmento.

13 - Reservas duplicadas: efetuar várias reservas do mesmo passageiro em voos diferentes no mesmo dia ou em dias consecutivos para o mesmo itinerário. Caso as reservas duplicadas sejam detectadas pela Air France KLM, as mesmas serão canceladas e será cobrado um valor fixo de **EUR 13** por passageiro e por segmento cancelado.

14 - Reservas fraudulentas, fictícias, especulativas e/ou para fins de testes: será cobrado valor fixo de **EUR 13** por passageiro e por segmento cancelado.

15 – Reservas não canceladas com 24 horas de antecedência ao embarque e sem número de bilhete será enviada ADM no valor de **EUR 13** por segmento.

16 – Taxa de cancelamento excessivo (índice de cancelamento superior a 60%) será cobrado valor fixo de EUR 0,40 por segmento / passageiro.

17 – Churning : reservar e cancelar segmentos repetidamente em um ou mais PNRs e/ou GDS's, será cobrado valor fixo de EUR 50 por reserva.

18 – Custos de distribuição: Será calculada uma taxa média (look to book ratio) correspondente ao número de solicitações de disponibilidade dividida pelo número de segmentos reservados (reservados x cancelados) nos sistemas de estoque AF e KL. Se dentro do período de um (1) mês a taxa média for ultrapassada a agência será notificada, e se após esse período o nível de solicitações de disponibilidade não for readequado dentro da taxa média calculada será cobrado o valor de **EUR 0,0006** para cada solicitação de disponibilidade excedente.

19 - Misplating: utilização de bilhete AF (057) ou KL (074) para emissão de tarifa não permitida com empresas aéreas não autorizadas, e/ou em desacordo com as regras estabelecidas pelas companhias envolvidas. Será cobrada a diferença para a primeira tarifa pública aplicável da empresa aérea, ou, caso não disponível, a diferença para a primeira tarifa aplicável AFKL. Caso as opções anteriores não estejam disponíveis, serão cobrados valores fixos:

Voos de longa distância: **EUR 1000** para cabine Econômica ou **EUR 3000** para as demais cabines;

Voos de média distância: **EUR 300** para cabine Econômica e **EUR 600** para demais cabines.

20 – Utilização de empresa aérea não permitida em tarifas AFKL públicas ou negociadas: será cobrada a diferença para a primeira tarifa pública ao qual a empresa aérea é permitida.

21 – Utilização de classe de reserva incorreta ou rota não permitida em outras empresas aéreas, será cobrada ADM baseada na tarifa aplicável por cabine e por segmento da respectiva empresa aérea.

*22 – Informações contratuais faltantes ou incorretas no bilhete como código do acordo, designador, número do bilhete no EMD (ou número do EMD no bilhete), cálculo da tarifa no campo “fare calculation box”, campo Endosso não preenchido para as correções de nome (FE - Somente para bilhetes KLM 074) será enviada uma ADM no valor fixo de **EUR 50**.*

23 - Franquia de bagagem (campo: baggage allowance) não preenchido ou preenchido erroneamente, será cobrada ADM por peça excedente ou não informada no valor de **EUR 100**, para voos de longa distância e **EUR 55** para voos de curta e média distância.

24 - Passageiros portadores de bilhete com tarifa negociada de Tour Operador ou Estudante que não apresentarem documentação específica elegível (não serão aceitos documentos enviados posteriormente após a auditoria no aeroporto) e que não respeitarem as condições de elegibilidade no momento de qualquer embarque na viagem, será cobrada uma ADM por passageiro e por bilhete nos seguintes valores:

Cabine Econômica:

EUR 100 para voos de curta distância

EUR 150 para voos de média distância

EUR 250 para voos de longa distância

*Cabine Premium Economy: **EUR 250***

*Cabine Business e La Première (Primeira classe): **EUR 2500***

25 - GRUPOS: Não cumprimento das condições e regras especificadas no contrato tais como tarifas, taxas e número de passageiros (mínimo de 10 passageiros). Para reservas individuais (grupos ocultos) será cobrado um valor fixo de **EUR 50** por origem & destino e por bilhete.

Penalidade para cancelamento da não materialização de Grupos. Será cobrada uma ADM para cada passageiro **NO-SHOW**. O número de passageiros envolvidos é a diferença entre 10 e o número atual de passageiros que viajam na saída do grupo. Cada ADM será calculada com um valor fixo:

EUR 80 para voos de curta distância

EUR 350 para voos de média distância

EUR 650 para voos de longa distância

Emissão em estoque de outra companhia aérea diferente da especificada no contrato será cobrada ADM no valor de **EUR 100** para cada bilhete.

Falta da informação contratual no campo Tour code (número TIGRE do contrato e a referência Amadeus do PNR): será cobrada ADM no valor de **EUR 10**

26 - Tarifas Corporativas: em caso de desrespeito dos termos e condições de uso da tarifa, inclusive se a mesma não estiver sendo utilizada exclusivamente pelo cliente corporativo, será emitida uma ADM sobre a diferença entre o valor da tarifa aplicável e da tarifa corporativa.

27 – Dados de contato do passageiro na reserva: em conformidade com a Resolução IATA 830d e a fim de notificar o passageiro em caso de atraso e/ou irregularidades nos voos, é obrigatório inserir o contato do passageiro (número do celular e/ou e-mail) na reserva.

O passageiro poderá exercer seu direito de não fornecer tais dados, neste caso o agente de viagens deverá obrigatoriamente informar na reserva a recusa do mesmo em fornecer os dados a fim de limitar qualquer responsabilidade prevista nas leis e regulamentos para a transportadora.

*No caso da ausência do contato ou a informação da recusa do passageiro na reserva será cobrado um valor fixo de **EUR 0,50** por PNR.*

28 - Rejeições de cartão de crédito (chargeback - Resolução IATA 890) - o agente de viagens é responsável pela verificação e guarda dos dados do titular do cartão de crédito (não disputável).

29 - Utilização do MOR (Merchant of Record) da Air France / KLM pelas agências de viagens deve estar de acordo com as resoluções IATA 890 (regras vendas cartões de crédito), 896, 812 e 812a.

A autorização deve ser válida unicamente para o cartão do cliente. Em nenhuma hipótese um cartão emitido no nome da agência, ou em nome de uma pessoa autorizada a agir em nome do Agente ou funcionário deverá ser usado em conexão com a venda de Documentos da AIRFRANCE KLM.

*Em caso de violação detectada será enviada uma ADM de **5% do valor pago** com o cartão de crédito.*

A autorização deve ser válida unicamente para o cartão do cliente. Em nenhuma hipótese um cartão emitido no nome da agência, ou em nome de uma pessoa autorizada a agir em nome do Agente ou funcionário deverá ser usado em conexão com a venda de Documentos da AIRFRANCE KLM.

30 - Correção por emissão incorreta de EMD (ex.: campos cash collection ou credit balance não preenchido, etc.).

31 - Correção de Reembolso (ex.: recuperação de valores lançados incorretamente, inclusive incentivo; inserção dos cupons de voos incorretamente e/ou fora de ordem, etc.).

32 - Repasse de custos administrativos, judiciais e/ou tributários oriundos do não respeito à legislação fiscal brasileira.

33 - Repasse de custos administrativos, judiciais oriundos do não respeito às leis e regulamentos da aviação civil brasileira.

34 - Voado não reportado (não disputável).

35 - Bilhete reportado como cancelado, mas voado (não disputável).

EMISSÃO, COBRANÇA E PROCESSO DE DISPUTA DAS ADMs

Os valores mencionados na política serão cobrados em Reais.

*Será cobrada taxa administrativa no valor de **BRL128** para cobrir o custo do processo de auditoria nas ADMs com valor superior a **EUR 8** EXCETO para ADMs referente a:*

Ausência de informações;

Más-práticas que prejudiquem os sistemas de inventário Air France e KLM (exemplo: quebra de segmentos casados e ponto de início da viagem PoC: Point of Commencement não respeitado) ;

Violação da Política de Reservas Air France e KLM

As disputas de ADM devem ser feitas somente através do BSP Link e a agência deverá anexar na disputa a documentação de suporte para análise.

As ADMs serão emitidas no BSP link dentro de 9 meses da data de viagem final ou data de expiração do documento, quando a data de viagem final não puder ser determinada.

A Air France KLM irá analisar a ADM contestada em um prazo máximo de até **60 dias** (conforme Resolução IATA 850m) após o recebimento da disputa informando o motivo da rejeição ou aprovação da mesma