

Política de Reservas e Emissão de Passagens das Empresas Aéreas do Lufthansa Group para nossas Parceiras de Negócios

Austrian

Austrian Airlines AG
A-1300 Flughafen Wien

Lufthansa

Lufthansa German Airlines
D-60546 Frankfurt

Brussels Airlines

B-1831 Diegem
Belgium

SWISS

SWISS International Air Lines Ltd.
Malzgasse15, CH-4052 Basels

VALIDADE A presente Política entra em vigor em 15Fev 2018 e revoga e substitui as demais Políticas de Reservas e Emissão de Passagens existentes até então, e permanecerá em vigor até nova ordem. As Empresas Aéreas LHG se reservam o direito de alterar e/ou adaptar e/ou excluir regras do presente documento a qualquer momento.

LHG Política de Reservas & Emissão de Passagens Para nossas Parceiras de Negócios

Índice

1. INTRODUÇÃO	2
2. POLÍTICA DE RESERVAS	3
2.1. Criação e Alteração de um Registro de Passageiro	3
2.2. Lista de Espera de Segmentos	3
2.3. Trocas de Nome/Correções de Nome	3
2.4. Segmentos Passivos e Informativos	4
2.5. Reservas Duplicadas	4
2.6. Segmentos Inativos (Códigos de Status HX/NO/UC/UN/US)	4
2.7. Taxa de Cancelamento	4
2.8. Reservas Fictícias, Especulativas, Teste/Usos Incompletos	5
2.9. Reservas Não Autorizadas	5
2.10. Churning	5
2.11. Reserva Correta RBD/Subclasse	6
2.12. Controle de Prazo de Passagem	6
2.13. Controle de Prazo de Serviço/Prazo de Emissão de Passagem Automatizado	6
2.14. Grupos Ocultos	6
2.15. No-Show	7
3. POLÍTICA DE EMISSÃO DE PASSAGENS	8
3.1. Seleção da Empresa Aérea Validadora	8
3.1.1. Princípio de Validação	8
3.1.2. Exceção de Validação	8
3.2. Passagem Eletrônica ETKT/etix	9
3.3. Regra de Vendas por Cartão de Crédito – Aceitação de Cartão	10
3.3.1. Aceitação de Cartão de Crédito	10
3.3.2. Reembolso	10
3.4. Garantia Tarifária	10
3.4.1. Processo de Remarcação de Reservas dos ETKT/etix das Empresas Aéreas LHG	10
3.4.2. Revalidação de Cupom dos ETKT/etix das Empresas Aéreas LHG	11
3.5. Uso de EMD	11
3.5.1. Definição de EMD	11
3.5.2. EMDs LHG utilizáveis por Agentes de Viagem	11
3.6. Princípio Geral de Reembolso	12
3.7. Política Geral de ADM/ACM	13
3.8. Principais motivos para ADM baseados em Resultados de Auditoria	14
4. GLOSSÁRIO	16
5. RESOLUÇÕES IATA QUE SUSTENTAM ESSA POLÍTICA DE RESERVAS & EMISSÃO DE PASSAGENS	17

LHG Política de Reservas & Emissão de Passagens Para nossas Parceiras de Negócios

1. Introdução

O objetivo do presente documento é o de informar nossas Agências Parceiras sobre as regras e principais políticas de reservas existentes Austrian/Lufthansa/Brussels Airlines / SWISS (doravante denominadas *Empresas Aéreas LHG*), somente para vendas individuais.

As políticas de emissão de passagens das Empresas Aéreas LHG se referem às vendas, emissão de tarifas e documentos, troca/reemissão, reembolso ou outros tópicos correlatos das Empresas Aéreas LHG. Para reservas e emissão de passagens de grupos, outras políticas poderão ser aplicadas.

A Política de reservas & emissão de passagens da Brussels Airlines, em vigor em dezembro de 2015 é substituída pela presente política LHG

A Política de Reservas & Emissão de Passagens LHG para nossas Parceiras de Negócios válida a partir de 15May17 foi substituída pela presente Política LHG.

Contamos com a cooperação das nossas parceiras de negócios em aderir a estas políticas que visam benefícios múltiplos para nossos clientes.

A Política de Reservas das Empresas Aéreas LHG permite às mesmas gerir os inventários de voo de maneira ideal. Ela permite às Empresas Aéreas LHG oferecer maior número de assentos disponíveis às nossas parceiras de viagem e visa facilitar o processo de check-in para nossos clientes quando as transações geradas são processadas corretamente.

A Política de Reservas das Empresas Aéreas LHG leva em consideração e cumpre as resoluções da IATA; as obrigações da Agência de Viagem estão descritas nas Resoluções IATA 824 e 830a. Conforme mencionado no parágrafo 3.2 da Resolução IATA 824, 3.2, as Empresas Aéreas LHG podem fornecer às Agências de Viagem a presente Política de Reservas, e as Agências de Viagem serão obrigadas a cumpri-las. As resoluções IATA mencionadas constam no final do presente documento.

A Política de Emissão de Passagens das Empresas Aéreas LHG leva em consideração e cumpre as resoluções da IATA; as obrigações da Agência de Viagem estão descritas nas Resoluções IATA 824, 830^a, 850m, 852, 890 e 049x IATA 824, 830a, 850m, 852, 890 e 049x. As resoluções IATA mencionadas constam no final do presente documento.

As Empresas Aéreas LHG verificam todas as transações a fim de identificar o não cumprimento. O não cumprimento da Política de Reservas & Emissão de Passagens das Empresas Aéreas LHG pode acarretar penalidades, Agent Debit Memos (ADM) ou faturas. A violação repetida desta política e/ou falha no pagamento de quaisquer taxa(s)/ADM devidas poderão resultar na perda de acesso para visualizar, reservar e emitir o inventário das Empresas Aéreas LHG e/ou o ajuste dos Prazos de Validade das Passagens.

Caso uma Agência tenha se envolvido com práticas que conflitam com essas políticas, as Empresas Aéreas LHG informarão a Agência por meio de evidência documentada e poderão tomar as medidas apropriadas, p.ex. cobrando as tarifas aplicáveis corretas.

Por outro lado, o Agency Credit Memo (ACM) também poderá ser usado em casos como p.ex. cobrança errônea a maior em tarifa emitida, cálculo errado de tarifa ou recálculo de tarifa a favor do cliente elegível para reembolso. Veja também seção 3.7 da Política de Emissão de Passagens.

Este guia deverá ajudar o Agente a evitar erros, eventualmente resultando em penalidades, ADM ou outras medidas. Quanto a detalhes de procedimentos de reservas e emissão de passagens, consulte as informações específicas das Empresas Aéreas LHG assim como as páginas de ajuda e assistência técnica do GDS. Pedimos entrar em contato com seu respectivo GDS Helpdesk para obter detalhes referentes

Informações detalhadas disponíveis em lufthansaexperts.com.

Para OS: Outras informações também podem ser obtidas no Suporte da Agência local. Para LX:

Outras informações podem ser obtidas em swiss.com/agent.

LHG Política de Reservas & Emissão de Passagens Para nossas Parceiras de Negócios

2. Política de Reservas

2.1. Criação e Alteração de um Registro de Nome do passageiro

As Empresas Aéreas LHG poderão fornecer um nível de disponibilidade de Origem/Destino, Ponto de Partida diferente do nível de disponibilidade fornecido quando os segmentos são vendidos separadamente.

A disponibilidade O&D total é obrigatória, independentemente de a reserva envolver somente voos das Empresas Aéreas LHG e/ou incluir voos codeshare e/ou voos de outras empresas aéreas. Conseqüentemente, os segmentos do itinerário também poderão se transformar em Segmentos Casados. A disponibilidade O&D selecionada deverá refletir e observar os Prazos Mínimos de Conexão autorizados.

PNRs não reservados a partir da disponibilidade O&D fornecida e/ou que contêm reservas recebidas por meio de quaisquer manipulações antes ou depois de ET estão sendo monitorados. As Empresas Aéreas LHG proíbem estritamente quaisquer manipulações de reservas e emissão de passagens subsequentes a tais reservas. Tais manipulações serão consideradas O&D Bypass e estarão sujeitas ao cancelamento dos PNRs quando não houver passagem emitida, ou a ADM/fatura por passageiro e por trecho de viagem O&D quando houver passagem emitida. As Empresas Aéreas LHG enviarão uma mensagem de cancelamento ao agente original do PNR.

Caso o Agente de Viagem emita uma passagem baseada num PNR com segmento manipulado, será emitido um ADM/fatura. A ADM será criada independentemente do estoque de passagens usado. Os Agentes Emissores serão responsáveis por irregularidades mesmo que não sejam o Agente original que fez a reserva e a ADM será criado independentemente do estoque de passagens usado.

2.2. Lista de Espera de Segmentos

A lista de espera (WL) de segmentos de voo é uma prática comum entre os Agentes de Viagem e permite ao cliente ser listado em voos com a tarifa de sua preferência.

Os Agentes de Viagem são solicitados a cumprir as seguintes regras:

1. Restringir o número de segmentos WL ao nível mínimo.
2. Cancelar e excluir segmentos WL desnecessários pelo menos 48h antes da partida do voo.
3. Segmentos WL não são permitidos na hora do check-in se houver qualquer classe de reserva superior disponível no mesmo compartimento de viagem.

2.3. Elemento de Nome / Troca de Nome/Correções de Nome

Regra geral:

O nome completo (conforme documento de viagem, p.ex. passaporte) e título de cada passageiro tem que ser inserido no momento da reserva. A troca de nome não é permitida.

Troca de Nome

A troca de nome significa que a pessoa que viaja está sendo substituída por outra pessoa. Por isso, trocas de sobrenome ou prenomes não são permitidos dentro do mesmo PNR. Caso uma troca seja necessária, portanto, ela será considerada como nova reserva; por isso, o PNR original terá que ser cancelado e um novo PNR criado, baseado na atual disponibilidade. A passagem original não utilizada poderá ser reembolsada conforme as regras tarifárias, e a nova passagem será emitida com a atual tarifa aplicável.

Correções de Nome

Correções de nome (de até duas letras) só são permitidas caso o nome do cliente tenha sido soletrado errado. Também é permitido corrigir nomes com base em documentos legais (p.ex. em caso de casamento ou divórcio).

Para a LX: Correções de nome em passagens já emitidas estão sujeitas ao pagamento de uma taxa. Poderão ser aplicadas restrições/exceções vigentes no país.

LHG Política de Reservas & Emissão de Passagens Para nossas Parceiras de Negócios

2.4. Segmentos Passivos e Informativos

2.4.1 Segmentos Passivos

A reserva e a emissão de passagens terão que ser feitas dentro do mesmo sistema (GDS), a fim de evitar segmentos passivos. A criação de segmentos passivos (GDS) não é permitida quando for possível solicitar um PNR.

As Empresas Aéreas LHG **somente** permitem a criação de segmentos passivos, quando um PNR original foi criado por uma Agência IATA contra uma reserva ativa idêntica existente com o propósito da emissão em nome de uma Agência não-IATA, desde que a Agência IATA não tenha acesso ao GDS onde o PNR original tenha sido criado. Além disso, as Empresas Aéreas LHG não permitem a criação de segmentos passivos, p.ex. com propósitos administrativos ou outros, **a menos que acordado por escrito pela companhia aérea do LHG.**

A função “Share PNR” – também chamada de Claim PNR (Solicitar PNR) – deverá ser usada para emitir a passagem no segmento ativo ao invés de criar um novo segmento passivo sempre que esta função estiver disponível. As Agências deverão trabalhar com Troca de Responsabilidade ou Fila ao invés de Passivos.

O **Apollo (1V)** não oferece a função Claim PNR; por isso as passagens deverão ser emitidas no PNR ativo, usando-se o código de status BK.

O **Galileo (1G)**: Como alternativa, crie segmentos passivos usando a funcionalidade Drop-Through (somente para reservas de grupos), se ativados

Para o **Worldspan (1P)**, usar o segmento AIRTVL, que permite à Agência criar um itinerário (não-emissível) para fins informativos. Alternativamente, colocar em fila PNR entre dois terminais 1P para fins de emissão de passagem. Isso exige que o Agente Emissor abra uma “ponte” que permita a um Agente não-IATA 1P colocar em fila de reservas para emissão de passagens, eliminando a necessidade de criar segmentos passivos.

No **Sabre (1S)** e no **Abacus (1B)**, usar a função de solicitação de PNR (“Claim it”); alternativamente usar a função “No-PNR pricing” com código de status QF. Não é permitido usar o código de status YK.

No **Amadeus (1A)**, usar Segmentos Fantasma (GK) somente para fins informativos.

Em alguns países, as Empresas Aéreas LHG restringem o uso de segmentos passivos.

As Empresas Aéreas LHG recomendam entrar em contato com o Helpdesk de seu GDS para obter mais informações sobre a função Claim ou Share PNR.

2.4.2 Segmento Informativo (para fins informativos)

Amadeus (1A): segmento fantasma (GK) -

Worldspan (1P): segmento AIRTVL

Para qualquer outro GDS o segmento informativo não está disponível ou não é permitido pelo LHG

2.5. Reservas Duplicadas

As Empresas Aéreas LHG não permitem duplicar segmentos e/ou PNRs. A criação de reservas por meio de um ou mais PNRs e/ou GDSs, onde pela lógica é impossível viajar, não é permitida.

As Empresas Aéreas LHG dispõem de um aplicativo automático de detecção e cancelamento de reservas duplicadas que gera uma mensagem de cancelamento do segmento(s) com o código de status ‘HX ou o cancelamento imediato do segmento(s)’. Além disso, reservas duplicadas bloqueiam assentos não usados e acarretam menor disponibilidade para novas reservas. ‘HX’ e outros segmentos inativos deverão ser removidos imediatamente.

OBSERVAÇÃO Inserir o prenome completo correto do passageiro na hora da reserva garante a minimização de controles de

reservas duplicadas. Caso houver uma mensagem SSR de controle de reservas duplicadas, é importante entrar em contato com as Empresas Aéreas LHG e informar a empresa aérea caso não se trate de uma reserva duplicada.

LHG Política de Reservas & Emissão de Passagens Para nossas Parceiras de Negócios

2.6. Segmentos Duplicados (Códigos de status HX/NO/UC/UN/US)

Com base nos padrões da indústria, as empresas aéreas respondem com códigos de status como HX, NO, UC e UN gerados por processos / aplicativos automatizados (como Controles de Duplicidade, Notificação de Segmento Passivo ou No-show/WL Clearer, como descrito acima). Tais casos ocorrem quando do não cumprimento da Política de Reservas & Emissão de Passagens das Empresas Aéreas LHG, indisponibilidade para confirmar vendas em voos das Empresas Aéreas LHG ou mudanças de horário.

Todos os códigos de status inativos como HX/NO/UC/UN/US deverão ser removidos pelo menos 48 horas antes da partida do voo, usando-se a entrada de cancelamento.

2.7. Taxa de Cancelamento

A taxa de cancelamento (número de segmentos cancelados vs número de segmentos reservados, não poderá exceder 80% para Agentes de Viagem off-line e 50% online.

Cancelamentos deverão ser feitos pelo menos 48 horas antes da partida

2.8. Reservas Fictícias, Especulativas, Teste/Uso Incompleto

Estas são definidas como reservas que usam nomes fictícios/especulativos e/ou segmentos de voo com intenção de viajar ou como reservas inseridas num GDS que não estão diretamente relacionados a uma solicitação de compra de passagem de passageiro. Isso também inclui a exigência de que os cupons de uma passagem têm de ser voados por completo e na ordem sequencial.

Reservas Fictícias/Especulativas/Teste

Exemplos de tais reservas incluem reservas no PNR com nomes como SCHEDULE/A/B/C, MOUSE/MICKEY, SMITH/A/B/C, e TEST/AIRLINE.

Além disso, PNRs não podem ser criados por motivos de treinamento ou teste. É proibido criar segmentos e/ou PNR para:

- segurar ou bloquear assentos visando demandas esperadas
- burlar regras tarifárias
- solicitar e/ou vender espaço na empresa aérea sem a solicitação específica de um cliente ou para cumprir acordos de produtividade do GDS

As Empresas Aéreas LHG dispõem de um aplicativo automatizado focado na detecção e no cancelamento de reservas fictícias, especulativas e Teste que cancela o segmento com um status, código 'HX' ou o cancelamento imediato do segmento (s).

. Pedidos de ação são enviados via SSR ou cancelamento imediato de tais segmentos são enviados com código de status HX, que deverá ser removido imediatamente.

Uso Incompleto & Fora de Sequência

Não é permitido fazer reservas diferentes do itinerário real do passageiro, inclusive segmentos fictícios que visam diminuir a tarifa aplicável. Isso inclui reserva e emissão de passagens ida-e-volta com o propósito de usar somente a ida ou viagem parcial, assim como emendar itinerários sem solicitação do passageiro.

Caso o cliente decida mudar seus planos de viagem para o(s) voo(s) de volta no seu destino, e a passagem original não permita remarcação/mudança de itinerário, nova passagem LHG deverá ser comprada para evitar ADM.

A Resolução IATA 830 assim como os Acordos de Vendas entre usuários CRS e provedores CRS não permitem qualquer reserva sem pedido específico do cliente. Por isso, reservas especulativas/fictícias (reservas fictícias inteiras ou segmentos

fictícios únicos) violam acordos contratuais assim como regras tarifárias, parágrafo SR (Restrição de Vendas)

LHG Política de Reservas & Emissão de Passagens Para nossas Parceiras de Negócios

2.9. Reservas Não Autorizadas

Reservas não autorizadas são reservas não finalizadas com ET, porém mantidas pelo criador da reserva.

Caso a reserva de um voo tome mais tempo que o tempo médio necessário para fechar a venda, os assentos são bloqueados no inventário das Empresas Aéreas LHG. A empresa aérea corre o risco de seu preço ficar fora do mercado e ficar impossibilitada de vender esses assentos. É por isso que o número de reservas não autorizadas que estão sendo mantidas, incluindo o tempo de manutenção, é monitorado regularmente.

As Empresas Aéreas LHG preveem 30 minutos de tempo médio para fechar uma venda.

Reservas não confirmada deverão ser removidas imediatamente quando o passageiro pede para parar o processo de vendas.

Reservas duplas ou múltiplas não confirmadas para um mesmo passageiro/data/número de voo/O&D não são permitidas.

As Empresas Aéreas LHG se reservam o direito de finalizar sessões de reservas não confirmadas a qualquer momento.

- quando um segmento de voo é mantido além do tempo médio necessário para a venda
- quando o Agente de Viagem possui múltiplas reservas confirmadas no mesmo voo

2.10. Churning

Todas as reservas GDS deverão ser emitidas conforme as regras tarifárias ou canceladas imediatamente no GDS quando não solicitadas e antes da partida.

Churning significa :

Cancelar e remarcar o mesmo itinerário na mesma ou em classes de serviço diferentes por meio de um ou mais PNR ou GDS para evitar regras tarifárias ou estender prazos de emissão de passagens

Este procedimento é estritamente proibido.

2.11. Reserva Correta RBD/Subclasse

Todas as reservas deverão refletir a classe de reserva correta e apropriada de acordo com a tarifa paga.

Em muitos casos, a primeira letra do Código de Base Tarifária das Empresas Aéreas LHG mostra o RBD a ser usado; é importante verificar a classe de reserva correta. O agente emissor será responsabilizado pelo não cumprimento.

2.12. Controle de Prazo de Passagem

O prazo de data e horário exigido para a emissão de passagens está fixado no PNR.

Cada tarifa tem seu próprio prazo de emissão de passagens, que consta no CAT parágrafo 5/AP do respectivo capítulo de notas tarifárias. No entanto, no caso de discrepância entre o prazo fixado no sistema e o conteúdo codificado no CAT 5, será aplicado o prazo mais restritivo.

As Empresas Aéreas LHG usam uma rotina automatizada para cancelar segmentos quando a emissão de passagem não ocorreu dentro do prazo aplicável. O cancelamento de tais segmento (s) como é enviado com o código de status 'HX', que deverá ser removido imediatamente, como também outros segmentos inativos.

No caso de PNR com nomes múltiplos e números de passagem não emitidos para todos os nomes, o PNR será dividido e os nomes não emitidos serão cancelados. Um número de passagem válido relacionado ao cliente e itinerário do PNR deverá ser emitido e reportado.

LHG Política de Reservas & Emissão de Passagens Para nossas Parceiras de Negócios

OBSERVAÇÃO:

Passagens invalidadas também serão controladas e o prazo de emissão de passagens aplicado.
Um número de passagem falso será considerado com intenção de evitar o prazo de emissão da passagem (TTL).

2.13. Controle de Prazo de Serviço/Prazo de Emissão de Passagem Automatizado

A data e o prazo exigidos para a emissão de um Documento Eletrônico Diversificado (EMD) são fixados para determinados serviços que são cobrados.

O controle do prazo de serviço fixado pelo sistema não necessariamente corresponde ao controle de prazo da passagem.

É obrigatório observar a mensagem de alerta no seu sistema de reservas;

EMD anulados também serão controlados e o prazo de serviço aplicado.

Um número de EMD falso é considerado como intenção de evitar o Controle do Prazo de Serviço (SDC).

No caso de PNR com nomes múltiplos, onde EMD não são emitidos para todos os nomes, os serviços não emitidos serão cancelados de acordo.

Para OS/LX: Uma mensagem SDC será enviada pelo PNR e será aplicada independentemente de os serviços cobráveis terem sido reservados separadamente.

2.14. Grupos Ocultos

A Política de Grupos LX/LH/OS define que 10 ou mais passageiros que viajam juntos num setor de entrada/saída na Economy Class e/ou na Business Class constitui uma reserva de grupo independentemente da tarifa paga.

As Empresas Aéreas LHG informam os agentes de que reservas de grupos ocultos estão sujeitos a cancelamento via mensagem HX no PNR ou o cancelamento imediato para o autor do PNR.

2.15. No-Show

Um no-show ocorre p.ex. quando um passageiro perde o avião ou quando um Agente de Viagem falha em cancelar uma reserva, emitida ou não emitida, que não foi ou não é mais solicitada pelo cliente, o que eventualmente levará a danos no inventário.

Falha de cancelamento de uma reserva emitida ou não a tempo pode resultar em no-show.

Restrições de remarcação/reembolso poderão ser aplicadas em caso de no-show após emissão da passagem.

As Empresas Aéreas LHG dispõem de uma rotina automatizada que cancela todos os segmentos operacionais e comerciais subsequentes das Empresas Aéreas LHG reservadas num PNR após um no-show. É recomendável criar PNRs separados para passagens separadas a fim de evitar cancelamentos de viagens.

Segmentos não emitidos que resultam em no-show poderão levar a taxas de penalidade.

LHG Política de Reservas & Emissão de Passagens Para nossas Parceiras de Negócios

3. Política de Emissão de Passagens

3.1. Seleção da Empresa Aérea Validadora

3.1.1 Introdução

De acordo com a definição contida na Resolução IATA 852, uma empresa aérea pode ser usada como Empresa Aérea Validadora, desde que:

- Seja um membro do BSP/ASC e elegível para a emissão de passagens eletrônicas no mercado
- Tenha acordos interline com todas as empresas aéreas comerciais e operadoras que fazem parte do Itinerário
- Seja parte do itinerário ou seja GSA de uma empresa aérea que faz parte do itinerário

3.1.2 Princípio de Validação de Empresas Aéreas LHG

Além do que determina a Resolução IATA 852, o princípio de validação das Empresas Aéreas LHG abaixo deverá ser observado pelo Agente de Viagem quando emitir passagens OS/257, LH/220, LX/724, SN/082 válidas para:

- Números de voo OS/LH/LX/SN em voos operados por OS/LH/LX/SN
- Números de voo OS/LH/LX/SN em voos codeshare

Em qualquer caso, a empresa aérea cujo estoque de passagens foi escolhido deverá ser parte do itinerário.

IMPORTANTE:

Quaisquer restrições CAT15 (SR) mencionadas em nota tarifária acompanham as condições listadas acima nos capítulos 3.1.1 e 3.1.2, e deverão ser aplicadas.

O não cumprimento das condições acima pelas quais o estoque de passagens das Empresas Aéreas LHG é usado para a viagem completa em números de voo de empresas aéreas diferentes dos números de voo da empresa aérea validadora será tratado como violação da CIP (Placa de Identificação da Empresa Aérea).

3.1.4 Realização de transações de Reemissão/Troca

Passagens originalmente emitidas pelas Empresas Aéreas LHG poderão ser reemitidas em voos LHG mesmo se a empresa aérea emissora original não estiver mais incluída no itinerário, desde que tanto a empresa aérea comercial/número de voo como a empresa aérea operadora de todos os voos continuem sendo Empresas Aéreas LHG.

Se o acima mencionado não puder ser atendido o bilhete não utilizado deve ser reembolsado de acordo com as condições tarifárias e um novo bilhete no respectivo estoque da companhia aérea deve ser emitido pelo agente

LHG Política de Reservas & Emissão de Passagens Para nossas Parceiras de Negócios

3.2. Documento de Passagem Eletrônico ETKT/etix

O ETKT/etix como definido na Resolução IATA 722f consiste no seguinte:

- Cupons de voo com números consecutivos de um (1) a quatro (4) cupons, como aplicável, e tendo sido emitidos em sequência (sequência da viagem)
- O máximo de quatro (4) cupons de voo emitidos por número de passagem
- O máximo de quatro (4) passagens consecutivas emitidas para uma viagem (máx. de 16 cupons de voo).

O ETKT/etix como definido pela Resolução IATA 7221 deverá conter o seguinte:

- Nome do passageiro: sobrenome / prenomes completos & gênero (título opcional). As Empresas Aéreas LHG aceitam no máximo 50 caracteres (incluindo */* barra, título, data de nascimento)
- Designador da empresa aérea ou nome da Empresa Aérea Comercial, nome da Empresa Aérea Operadora
- Número de voo (s); data do (s) voos; horário (s) de partida do (s) voo (s)
- Código Aeroporto/Cidade de origem e destino de cada voo
- Tarifa (valor básico); valor equivalente da tarifa (quando aplicável); Impostos/Taxas/Encargos
- Valor da passagem BT, IT quando aplicável
- Construção da tarifa; NUC quando a tarifa publicada está sendo emitida
- Forma de pagamento; Status da Reserva
- Data de emissão, Agência emissora, nome da Empresa Aérea e local de emissão, Franquia de Bagagem
- Número (s) da Passagem/Documento; Endosso/Restrições

A confirmação do ETKT/etix do passageiro como definido pela Resolução IATA 722f.

O documento eletrônico de transporte inclui a confirmação eletrônica ou escrita do itinerário de voo, incluindo tarifa aérea e detalhes de pagamento, fornecidos pela Agência de Viagem.

Avisos na Passagem:

- As Condições Contratuais e outros avisos importantes deverão ser fornecidas ao cliente antes da finalização da reserva.
- Os Avisos na Passagem ou a referência à Resolução IATA 724 é obrigatória. O transporte e outros serviços fornecidos pela Empresa Aérea estão sujeitos às Condições de Transporte, que pelo presente estão incorporadas pela referência à Resolução IATA 724; as Condições de Transporte da Empresa Aérea cujo estoque de passagens esteja sendo usado deverão ser fornecidos ao cliente antes da finalização da reserva.

Consulte as “Condições Gerais de Contrato” publicadas pela IATA:

<http://www.iatatravelcentre.com/tickets>

Ou as Condições de Transporte da OS publicadas em Austrian.com:

<https://www.austrian.com/Info/LegalRegulations/ConditionsOfCarriage.aspx>

Ou as Condições de Transporte da LH publicadas em lufthansa.com:

<http://www.lufthansa.com/online/portal/lh/cmn/generalinfo?nodeid=1873532378&l=en&cid=18002>

Ou as Condições de Transporte da LX publicadas em swiss.com:

<https://www.swiss.com/ch/en/terms-conditions/conditions-of-carriage>.

LHG Política de Reservas & Emissão de Passagens Para nossas Parceiras de Negócios

3.3. Regra de Vendas por Cartão de Crédito – Aceitação de Cartão

Referentes aos seguintes itens e partes da Resolução IATA 890, §1- 4

3.3.1. Aceitação de Cartão de Crédito

1. O Agente poderá aceitar cartões como pagamento de vendas de passagem em nome do Membro/Empresa Aérea cuja passagem está sendo emitida, sujeito às regras e procedimentos descritos na Resolução IATA 890 e no capítulo 10 e/ou 14 do Plano de Faturamento e Liquidação (BSP) manual para Agentes.

Política: Aceitar cartões como pagamento de passagem eletrônica/vendas EMD onde aplicável para as Empresas Aéreas LHG.

2. O Agente deverá garantir que o tipo de cartão processado durante a venda é aceito pelo Membro/Empresa Aérea cujo documento de transporte está sendo emitido.

Política: Para documentos de validação OS/257, LH/220 e LX/724 serão aceitos somente cartões autorizados pelas Empresas Aéreas LHG. As Empresas Aéreas LHG aceitam todos os cartões de crédito em geral - AX, DC, JC, CA/MC, VI e TP.

3. Nenhum cartão emitido no nome do Agente, ou no nome de pessoa autorizada a agir em nome do Agente, ou em nome do Escritório do Agente (parceiro ou funcionário) poderá ser usado em conexão com a venda de transporte aéreo em nome do Membro/Empresa Aérea a qualquer cliente do Agente.

Desde 01 de outubro de 2017, o grupo LHG aplica a Resolução 890 da IATA, deixando de aceitar 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.

O não cumprimento desta regra implicará em emissão de ADM e o grupo LHG se reserva o direito de cancelar O sinal de emissão de bilhetes.

Para agência com Direct Connect / NDC, o Grupo LHG oferece soluções específicas de pagamento com o cartão Air Plus

3.3.2. Reembolso

O valor de reembolso de uma passagem não usada em seu total ou em parte será reembolsado somente ao número do cartão de crédito originalmente usado para o pagamento

3.4. Garantia Tarifária

O transporte estará sujeito às tarifas e encargos válidos no dia da emissão da passagem para viagem nas datas e itinerário específicos exibidos na passagem.

Uma tarifa e taxa somente é garantida pelo respectivo GDS quando a tarifa foi auto-cotada pelo sistema e a passagem emitida da mesma forma, baseada em voos confirmados, e reportada no BSP.

Tarifas auto-cotadas armazenadas, mas não emitidas, estão sujeitas a qualquer alteração de preço. Uma tarifa auto-cotada emitida permanece garantida até um primeiro voo voluntário e/ou alteração de itinerário incluindo o primeiro voo. Isso se aplica igualmente a impostos, taxas e sobretaxas que têm de ser reavaliadas em caso de troca/reemissão antes/depois da partida.

As passagens das Empresas Aéreas LHG estabelecidas com base em cotações de tarifa manuais estão sujeitas a controle

e quaisquer discrepâncias estarão sujeitas a débito do agente. As Empresas Aéreas LHG também se reservam o direito de auditar e emitir ADMs para passagens auto-cotadas / garantidas pelo GDS.



LHG Política de Reservas & Emissão de Passagens Para nossas Parceiras de Negócios

3.4.1. Processo de Remarcação de Reservas dos ETKT/etix das Empresas Aéreas LHG

Ao alterar um voo num registro de reserva de passageiro, o ETKT/etix correspondente deverá ser atualizado de acordo com as regras tarifárias aplicáveis dentro da mesma transação de alteração. Por determinadas razões, salientamos que a taxa de remarcação é aplicável a cada transação simples de remarcação fechada caso a tarifa emitida esteja sujeita à taxa de remarcação. Isso garante procedimentos de check-in eficientes e tranquilos para nossos clientes, ao evitar o risco de as reservas de voo serem canceladas devido ao controle de prazo de emissão de passagens.

Cancelamentos de voo devidos a controle de prazo de emissão de passagens não são elegíveis para reinstauração automática de voo.

Alterações de voo, sem que o bilhete tenha sido remarcado/remitido, são sujeitos a ADM, cobrando o ajuste de tarifa ou as devidas taxas de alteração/remarcação.

Adicionalmente, uma transação de alteração de voo realizada sem adaptação do ETKT/etix para, p.ex., ajuste de tarifa e/ou cobrança de taxa de alteração incluindo reemissão de passagem ou revalidação sempre que permitida, estará sujeita a ADM.

3.4.2. Revalidação de Cupom dos ETKT/etix das Empresas Aéreas LHG

Para a LX: a revalidação de cupom de ETKT/etix é permitida e possível somente uma vez. No caso de revalidação é obrigatório que o mesmo código de reserva (RBD), o mesmo itinerário, a mesma tarifa (Código de Base Tarifária) e as datas de não válida antes de e não válida depois de (NVB/NVA) no respectivo cupom de voo não sejam restritas ou estejam anuladas.

É obrigatório que todas as condições de alteração de tarifa sejam cumpridas e aplicadas na revalidação do cupom.

A revalidação involuntária não é permitida. Para mais informações consulte a Política de Gestão de Alterações de Horário de Longo Prazo para Agentes de Viagem de cada uma das Empresas Aéreas LHG.

3.5. Uso de EMD

3.5.1. Definição de EMD

O EMD é definido pelas Resoluções IATA 725f, 725g e 725h como o método de documentar a venda e o uso de rastreamento de encargos (p.ex. Taxa de remarcação, ASR e FBAG).

O EMD é emitido mediante uma **Razão para Emissão (RFIC)** que determina o grupo de serviços/taxas. Cada cupom de EMD tem um **Subcódigo de Razão para Emissão (RFISC)** preciso, que determina o serviço/taxa dentro da respectiva categoria RFIC.

O EMD poderá conter cupons de valor simples ou múltiplo, de até 16 cupons, onde até 4 cupons poderão ter o mesmo número EMD. Quando um EMD contém mais de 4 cupons, deverá ser emitido um EMD conjunto (de até 4 números de documento).

Cada cupom de EMD tem as seguintes características:

- indica um serviço (ou taxa) pago
- contém um RFIC e RFISC
- faz parte do mesmo RFIC como todos os demais cupons do EMD
- tem seu próprio status (p.ex. em aberto, usado, anulado, reembolsado)

LHG Política de Reservas & Emissão de Passagens Para nossas Parceiras de Negócios

3.5.2. EMDs LHG utilizáveis por Agentes de Viagem

Existem dois tipos de EMD, EMD-A e EMD-S:

EMD-A: Associado	EMD-S: Individual
O EMD-A é emitido para serviços diretamente associados a um cupom de voo	O EMD-S pode ser usado independentemente de uma ETKT
Usado para a cobrança de quaisquer tipos de taxas & encargos que são destacados (usados) simultaneamente ao cupom da ETKT, desde que o EMD esteja associado à passagem	Usado para a cobrança de quaisquer tipos de taxas & encargos que não são destacados (usados) da ETKT
Exemplos: ASR, FBAG, UMN	Exemplos: Taxa de Remarcação, Depósitos de Pagamentos Iniciais
O EMD-A é associado ao cupom do ETKT correspondente. A empresa aérea e o itinerário dos cupons do EMD e do ETKT têm que coincidir. O EMD-A requer um elemento SSR cobrável no PNR para precificação automatizada	O EMD-S não é associado ao cupom do ETKT correspondente. O EMD-S requer um elemento SVC no PNR; ele não é precificado automaticamente, mas tem que ser criado manualmente

EMD-A: Associated	EMD-S: Stand Alone
Cupons EMD-A sempre têm o status inicial “em aberto para uso”, o status muda simultaneamente com o status do cupom do ETKT	Os cupons EMD-S poderão ter o status “consumido” ou “em aberto para uso”
O EMD-A é automaticamente associado/desassociado a/de um ETKT no momento da emissão/remarcação. Somente agentes da empresa aérea poderão associar/desassociar o EMD-A.	

EMD Interline

Substitui o EMD-A em voos codeshare OS/LH/LX. Pedimos consultar outros detalhes nos canais de informação próprios de cada Empresa Aérea LHG.

Política de Cancelamento

O EMD só pode ser anulado no dia da emissão. Depois disso, é necessário solicitar reembolso, se aplicável.

LHG Política de Reservas & Emissão de Passagens Para nossas Parceiras de Negócios

Contatos

Pedimos consultar informações específicas de cada Empresa Aérea LHG, pois pode haver diferenças:

- Para a OS: Informações detalhadas sobre EMD podem ser obtidas no Suporte da Agência local.
- Para a LH: Informações detalhadas sobre EMD podem ser encontradas em lufthansaexperts.com.
- Para a LX: Informações detalhadas sobre EMD podem ser encontradas em swiss.com/agent e/ou em lufthansaexperts.com.

Pedimos entrar em contato com seu respectivo Helpdesk GDS para obter detalhes sobre o manuseio de EMDs dentro do GDS.

3.6. Princípio Geral de Reembolso

Reembolso Voluntário significa o reembolso de passagem ou trechos da mesma não utilizada, diferente do reembolso involuntário. O reembolso de passagens ou trechos não utilizados, deverá ser feito conforme as seguintes condições:

- O reembolso voluntário de passagem vendida em nome das Empresas Aéreas LHG deverá ser solicitado pelo Agente de acordo com as regras de reembolso das Empresas Aéreas LHG.
- Para condições de cancelamento/reembolso são aplicáveis as condições mencionadas na nota tarifária conforme a data de emissão.

Reembolso Involuntário significa o reembolso de passagem ou trechos da mesma não utilizada, diferente do reembolso voluntário. Reembolsos involuntários (INVOL) estão restritos à Empresa Aérea emissora e à decisão da empresa aérea quanto a tratar o reembolso em questão como involuntário ou não. As Empresas Aéreas poderão autorizar reembolso involuntário ou pedir ajuda aos Agentes de Viagem ou possivelmente reemitir a passagem das respectivas Empresas Aéreas LHG conforme condições específicas recomendadas.

Passagens Expiradas não serão trocadas por ou usadas como pagamento para futuras viagens. Essas passagens serão válidas exclusivamente para reembolso, se houver, por meio do departamento de reembolso da Empresa Aérea LHG. Uma passagem OS/LH/LX expira um ano após sua data de emissão ou um ano após início da viagem, o que for posterior.

As Empresas Aéreas LHG poderão cobrar uma taxa administrativa para o cálculo de reembolso de documentos expirados.

Observação: Todos os segmentos ativos devem ser cancelados em caso de reembolso ou bilhete anulado evitando ADM de no-show. Para obter informações detalhadas sobre as regras de reembolso das Empresas Aéreas LHG, favor entrar em contato com o representante e o suporte da agência local

3.7. Política Geral de ADM/ACM

Princípio de ADM

Os Memorandos de Débito de Agência (ADM) são uma legítima ferramenta contábil usada por todas as Empresas Aéreas BSP/ARC para receber valores ou fazer ajustes de transações do Agente relativos à emissão e ao uso de Documentos de Transporte Padrão emitidos pelo Agente.

Usos alternativos de ADMs poderão existir, desde que tal consulta tenha sido feita ou individualmente ao Agente ou a uma representação local do Agente, ou por meio do fórum local de consultas conjuntas aplicável.

LHG Política de Reservas & Emissão de Passagens Para nossas Parceiras de Negócios

Política de ADM

As Empresas Aéreas LHG publicam suas respectivas políticas de ADM por mercado no BSP.

A política está de acordo com a Resolução IATA 850m (Manual de Resoluções da Conferência de Agências de Passageiros). Serão aplicáveis todas as disposições das resoluções acordadas Pela Conferência das Agências de Passageiros.

Emissão de ADM

As ADMs especificam em detalhe por que está sendo feito uma cobrança. Um documento complementar indicando o motivo do débito e detalhes da cobrança, é anexado ao respectivo memorando de débito.

As ADMs só serão processadas pelo BSP/ARC se emitidos no máximo nove meses após a data final da viagem. Qualquer ação de débito iniciada além desse período será tratada diretamente entre a Empresa Aérea BSP/ARC e o Agente, p.ex. por meio de emissão de fatura.

As ADMs serão carregadas diariamente no BSP link/ARC Debit Memo Manager.

OS/LX/LH/SN: uma ADM (por agente) podera conter múltiplas passagens

As ADMs mostram os contatos do respectivo departamento ciente do memorando de débito e providencia informações detalhadas sobre o motivo do mesmo.

A taxa de ADM e cobrada apenas uma vez, independen do numero de bilhetes incluídos.

Tratamento de Disputas

De acordo com a Resolução IATA 850m, o Agente deverá ter no máximo 15 dias para revisar e disputar uma ADM.

Disputas de ADMs das Empresas Aéreas LHG serão tratadas via BSP Link/ARC, Debit Memo Manager dentro do prazo estabelecido após recebimento da ADM, indicando o motivo da disputa e incluindo a documentação comprobatória. ADMs disputadas serão esclarecidos em tempo hábil, limitado a no máximo 60 dias, no BSP Link/ARC Debit Memo Manager. No caso de disputas rejeitadas, informações e explicações detalhadas sobre o motivo da rejeição serão fornecidas ao Agente.

Emissão de ACM

Caso uma ADM seja identificado como sendo injustificado, será emitido um Memorando de Crédito de Agência (ACM) para creditar o respectivo valor. Isso só é aplicável quando a ADM já foi faturado. Caso contrário, a ADM será cancelado.

Caso uma cobrança de tarifa a maior seja identificada numa passagem ou reemissão/troca de passagem que requer correções a favor do cliente, uma ACM poderá ser emitido mediante solicitação do Agente.

Para a LX: Tal solicitação de ACM será emitida mediante uma taxa.

LHG Política de Reservas & Emissão de Passagens Para nossas Parceiras de Negócios

3.8. Principais motivos para ADM baseados em Resultados de Auditoria

Todas as Empresas Aéreas LHG informam que estes são os principais motivos para ADM¹:

1. Reserva

- » Manipulação de Reserva (p.ex. O&D Bypass/Quebra de Segmentos Casados)/Segmentos Inativos
- » Falta de entrada de DOB no PNR:
Todos os escritórios emissores são responsáveis por verificar meticulosamente todas as exigências de elegibilidade conforme as regras tarifárias. A fim de evitar mau uso e em respeito à integridade das receitas, a informação da DOB (data de nascimento) é obrigatória nos seguintes tipos de desconto/tarifa:
 - » Descontos para Bebês (IN)
 - » Descontos para Crianças (CH)
 - » Tarifas para Estudantes (ZZ)
 - » Tarifas para Idosos (CD)

Passageiro Bebê/Criança: Existe um tipo especial de código para bebês (INF) e crianças (CHD) que viajam com um passageiro adulto. A data de nascimento do bebê/criança deverá ser incluída sempre.

Exemplo 1A NM1LEAVEY/PATRICK(INF/MICHAEL/01JUN15)
NM1SIMPSON/MAGGIE(CHD/05APR06)

Passageiro Estudante/Idoso: A fim de evitar qualquer mau uso, a verificação da prova de elegibilidade é obrigatória por ocasião do check-in. Por isso é obrigatório que todos os escritórios insiram a seguinte entrada SSR assim que a passagem for emitida

Exemplo 1A:SR_CKIN_OS_NN1- DOB 25MAY1935

- » Segmentos Inativos
- » Nomes Fictícios
- » Reservas Fictícias, Especulativas, Teste
- » Número de Passagem Falso
- » Churning
- » Grupos Ocultos
- » No-show sem passagem, com passagem reembolsada ou anulada

2. Tarifária

- Aplicação e combinabilidade de tarifa incorretas (p.ex. restrições de itinerário ou vendas)
 - » Valor de tarifa incorreto (cobrança a menor)
 - » Não cumprimento de regras tarifárias, p.ex. estadia mínima/máxima, regras de compra antecipada
 - » Sazonalidade, aplicativos de voo
 - » Voos codeshare não permitidos em itinerários específicos, tarifas
 - » Escalas, baldeações e sobretaxas
 - » Código de Base Tarifária incorreto, Designador de Passagem incorreto & Tour Code incorreto ou ausente
 - » Setor em aberto ou em lista de espera (onde a reserva é exigida)
 - » Elegibilidade e Aplicabilidade da emissão de tarifa (p.ex. Marinheiros, Produtos Globais, ofertas AD/PEP)
 - » Discrepâncias na franquia de bagagem
 - » Forma de pagamento incorreta conforme contrato

. Reemissão/ remarcação

- » Taxa de remarcação não cobrada, calculada por transação
- » Cálculos incorretos de reemissão/mudança de itinerário

¹ Empresas Aéreas LHG se reserva o direito de emitir ADMs por razões não específicas neste documentos, para mal use não determinado no momento

LHG Política de Reservas & Emissão de Passagens Para nossas Parceiras de Negócios

- Reemissão involuntária em caso de SKCHG de longo prazo que não coincide com as políticas próprias de Austrian, Lufthansa, SWISS e Brussel Airlines – políticas próprias.
Para a LX: Alteração de horário é definida conforme alterações e/ou cancelamento de um voo LX não presente 48h antes da partida do voo.
Taxas de correções de nome não coletadas

4. Violação do estoque da Empresa Aérea Emissora (Plating)

As Empresas Aéreas LHG emitirão um ADM no caso de violação de estoque (Plating) (Resolução IATA 852, Designação e seleção da empresa aérea emissora); pedimos consultar o capítulo 3.1. da Política de Emissão de Passagens e o resumo das penalidades e taxas do LHG a respeito de detalhes e valores.

5. Comissão

- Cobrança a maior de comissão (padrão & suplementar)
- Aplicação incorreta

6. Impostos, taxas e sobretaxas

Cobrança incorreta e/ou especialmente reembolso de impostos, taxas e sobretaxas

- impostos, taxas e sobretaxas ausentes ou alteradas
- impostos, taxas e sobretaxas cobradas erroneamente ou a menor
- impostos, taxas e sobretaxas reembolsadas erroneamente
- impostos já utilizados reembolsados por engano.

7. Reembolso

- Cálculo incorreto de valores de reembolso de impostos, taxas e sobretaxas
- Aplicação incorreta de penalidade de cancelamento (p.ex. em caso de no-show)
- Cálculo incorreto do valor de comissão de reembolsos
- Forma de pagamento incorreta de reembolsos (versus venda)
- Para a LX: quando duas passagens são emitidas para as mesmas datas/mesmos voos/mesmas classes/mesmas tarifas, será cobrada uma taxa administrativa do Agente de Viagem pelo sistema de reembolso GDS.

8. Vendas não reportadas / anuladas/usadas

- Passagens vendidas, mas não reportadas e voadas depois são cobradas do Agente de Viagem em até a tarifa aplicável
- Passagens voadas, mas anuladas / reembolsadas serão cobradas conforme tarifa/reembolso emitido

9. Uso

- Sequência de Cupons/Usos Incompleto
- Tarifa Marinha/Marinheiros/Offshore
- Divergência de Classe de Reserva (RBD)
- Taxa de Remarcação ausente
- Venda por tarifa menor com ida-e-volta fictícia
- Venda por tarifa menor com primeiro/último cupom fictício

Emendas

As Empresas Aéreas LHG se reservam o direito de emendar e/ou adaptar e/ou excluir parcialmente a política de ADM a qualquer momento. Sempre procuramos garantir tempo suficiente para a implementação dos Agentes de Viagem.

LHG Política de Reservas & Emissão de Passagens Para nossas Parceiras de Negócios

4- Resumo de Multas e Taxas – ADM

Reserva	OS	LH	LX	SN
Manipulação de Reservas (p.ex. Quebra de Segmentos Casados, O&D Bypass)	Por passageiro e por O&D restante manipulado: Economy Class (CH/EU/Cont) EUR150 Economy Class (IC/Intercont) EUR250 Business Class (CH/EU/Cont) O&D EUR250 First/Business Class (IC) EUR 400			
Segmentos Inativos	EUR5 por passageiro e segmento	n/a		EUR5 por passageiro e segmento
Reservas Fictícias, Especulativas, de Teste	EUR5 por passageiro e segmento	n/a		EUR5 por passageiro e segmento
Número de bilhete Falso	EUR5 por passageiro e segmento	n/a		EUR5 por passageiro e segmento
Churning	EUR5 por passageiro e segmento	n/a		EUR5 por passageiro e segmento
Grupos Ocultos	EUR5 por passageiro e segmento	n/a		EUR5 por passageiro e segmento
No-show sem bilhete emitido, ou bilhete reembolsado ou cancelado	EUR10 por passageiro e segmento	Taxa automática emitida pelo BSP		EUR10 por passageiro e segmento
Segmentos em abertos ou lista de espera (para os quais foi solicitada reserva)	A diferença para a próxima tarifa aplicável que não exige reserva confirmada será aplicada àquelas passagens nas quais a condição "reservas são exigidas para todos os setores" não é observada reservations are required for all sectors" is not observed.			
Emissão de Passagens	OS	LH	LX	SN
Auditoria Tarifária	Aplicar a diferença para a próxima tarifa aplicável			
Auditoria de remissão de Passagem	Tarifa/Taxa/Condição de acordo com as regras tarifárias aplicáveis	De acordo com regras tarifárias/de reembolso Cat 16/31. (sem taxa)		Tarifa/Taxa/Condição de acordo com as regras tarifárias aplicáveis
Auditoria de Reembolso	Taxa/Condição de acordo com as regras tarifárias	De acordo com regras tarifárias/de reembolso Cat 16/33. Taxa ADM conforme política ADM específica do país.		Taxa/Condição de acordo com as regras tarifárias
Reembolso para bilhete emitido em duplicidade	n/a	CHF25, EUR25, USD25, CAD25 por passagem gerida pela LX.		n/a
Taxa ACM para forma incorreta de pagamento de Reembolso vs Vendas	n/a	Taxa de 20% do valor máximo de ADM CHF/USD/EUR/CAD 150.00 somente em caso de estorno de ADM		n/a
Taxa de Correção de Nome (passagem já emitida)	CAD/CHF/EUR/USD25 por passageiro desde 06Nov, 2018			EUR 30 or equivalente por passageiro
Violação no uso incorreto do estoque LH (220), LX (724) e OS (257)	EUR 200 (ou moeda local equivalente) penalidade" por bilhete.			

LHG Política de Reservas & Emissão de Passagens Para nossas Parceiras de Negócios

USO	OS	LH	LX	SN
Marinha/offshore – falta de SSR Elemento CKIN	<p>A omissão da entrada SSR obrigatória de acordo com as Condições de Tarifa Global Marinha/Offshore resulta em ADM de USD75 por passagem e pode acarretar controle retroativo do documento.</p> <p>A falha em providenciar a documentação correta quando solicitada por OS /LH resultará em ADM no valor da diferença entre a tarifa enviada e o nível tarifário aplicável publicado.</p> <p>Caso a documentação solicitada seja providenciada em seguida e seja satisfatória, será emitida uma taxa de violação de contrato (ADM de USD75) devido à falta da entrada obrigatória e ao consequente processo de controle manual.</p>		n/a	
DOB – falta de entrada DOB no PNR	<p>Caso sejam usados descontos para bebê/criança ou tarifa de estudante/idoso e as informações DOB relativas ao processo acima não tenham sido inseridas no PNR, será cobrada uma taxa de EUR 20 por meio de ADM ou SDA por reserva. No caso de passageiros que viajaram com esse desconto/tarifa mesmo que não autorizados para tal, será cobrado um ADM ou SDA aumentando-se a tarifa para a próxima tarifa aplicável.</p>		n/a	
Falta de taxa de remarcação	De acordo com a regra tarifária			
Uso incompleto/fora de sequência/cross border	<p>Cobrança por passageiro e por segmento manipulado</p> <p>Econômica - CH/EU Conti EUR 150 Econômica - IC/Interconti EUR 250 Business - CH / EU/ Cont EUR 250 Fcl/Ccl - IC/Intercont EUR 400</p>		n/a	
eu	Diferença tarifária para a tarifa aplicável ao itinerário efetivamente voado		n/a	
Diferença de Classe / Classes de Reserva Divergentes	Diferença tarifária para a tarifa aplicável			
Tarifa Errada	Diferença tarifária para a tarifa aplicável			
Geral	OS	LH	LX	SN
Taxa ADM (Administrativa)	<p>Uma taxa ADM (administração) de EUR35 ou USD35 será acrescentada a cada ADM para cobrir custos administrativos da OS</p>	<p>Uma taxa ADM de EUR20 ou equivalente em moeda local será acrescentada a cada ADM para cobrir custos administrativos. Exceção: US – USD 25 e CH – CHF20 .A Nova taxa é válida a partir do dia 01Fev, 2019. Exceção: CH a partir de 01. Abril.</p>		
	n/a	Encargos adicionais podem ser aplicados (RF incorreto, incentivos, etc). Favor verificar política local		n/a

Solicitação de reembolsos (RA via BSP link)	mercato AT EUR 35 por reembolso efetuado via BSP link application	n/a	CH25, EUR25, USD25, CAD25 por bilhete efetuado pela LX	SN cobra uma taxa administrativa de EUR 40 por reembolso efetuado via BSP link
Moedas não mencionadas especificamente serão convertidas a partir do montante em EUR mencionado acima.				
As Empresas Aéreas LHG se reservam o direito de implementar controles adicionais, assim como alterar os valores das penalidades.				

LHG Política de Reservas & Emissão de Passagens Para nossas Parceiras de Negócios

5. Glossário

Abreviação	Descrição
1A	Amadeus
1B	Abacus
1E	Travelsky
1F	Infini
1G	Galileo (Travelport Inc.)
1J	Axess
1P	Worldspan (Travelport Inc.)
1S	Sabre
1V	Apollo (Travelport Inc.)
ACM	Memorando de Crédito de Agência
ADM	Memorando de Débito de Agência
AIL	Prazo de Emissão Automatizado
ASR	Reserva Antecipada de Assento
AX	American Express Card
B2B	Business to business
BSP	Plano de Faturamento e Liquidação
BT Fares	Tarifas para Turismo em Massa
CA/MC	Master card
CAT	Categoria de Nota Tarifária
CHF	Franco Suíço
CIP	Identificador da placa da companhia aérea
CoC	Condições de Transporte (da Empresa Aérea)
CUG	Grupo de Usuários Fechado
DC	Diners credit card
DOB	Data de nascimento
DIS	Descobrir
EMD-S / EMD-A	Documento Eletrônico Misto S = Individual; A = Associado
ET	Término da Transação

ETKT	Passagem Eletrônica
etix	Passagem Eletrônica
EUR	Euro
FBAG	Primeira bagagem
GDS	Sistema de Distribuição Global
GSA	Agentes Gerais de Vendas
IATA	International Air Transport Association
INVOL	Involuntário
IT Fares	Tarifas de Viagens Inclusivas
JC	Japan Credit Bureau
LX	SWISS International Air Lines Ltd.
LH	LUFTHANSA German Airlines
NDC	Novo canal de distribuição
NUC	Unidade Neutra de Construção
NVA	Não Válido Após
NVB	Não Válido Antes
OAL	Outras empresas aéreas (além de OS, LH ou LX)
O&D	Origem & Destino
OS	Austrian Airlines
PNR	Registro de Nome de Passageiro
RBD	Designador de Reserva
RFIC	Razão para código de emissão
RFICS	Razão para emissão de sub-código
SDC	Controle de Prazo de Serviços
SKCHG	Alteração de Horário (conforme definição IATA)
SN	Brussels Airlines
SSR	Pedido de Serviço Especial
TTL	Prazo de emissão
UMNR	Menor desacompanhado
USD	US Dólar
VAN	Cartão virtual
VI	Cartão Visa
WL	Lista de Espera

LHG Política de Reservas & Emissão de Passagens Para nossas Parceiras de Negócios

5. Resoluções IATA que suportam a presente Política de Reservas & Emissão de Passagens

Todos os termos definidos nas Resoluções IATA abaixo serão aplicáveis, mesmo que as Empresas Aéreas LHG nem sempre copiem a resolução inteira, mas às vezes mencionam características salientes. As políticas IATA para EMD não foram copiadas, mas são aplicáveis.

Resolução IATA 824, §3.1 e §3.2 Acordos com Agências de Vendas de Passagens

“[...]”

“§3.1 “o Agente está autorizado a vender transporte aéreo de passageiro nos serviços da Empresa Aérea e nos serviços de outras empresas aéreas autorizadas pela Companhia Aérea. A venda de transporte aéreo de passageiros significa todas as atividades necessárias para fornecer ao passageiro um contrato de transporte válido; inclusive, mas não restrito à emissão de um Documento de Transporte válido e à cobrança de montantes por isso. O Agente também está autorizado a vender tais serviços complementares e outros que a Empresa Aérea venha a autorizar;”

§3.2 “todos os serviços oferecidos conforme o presente Acordo serão vendidos em nome da Empresa Aérea e em conformidade com as tarifas, condições de transporte e a instrução por escrito da Empresa Aérea fornecida ao Agente. O Agente não irá, de forma alguma, variar ou modificar os termos e condições estabelecidos em qualquer Documento de Transporte usado para serviços fornecidos pela Empresa Aérea, e o Agente cumprirá estes documentos da maneira ditada pela Empresa Aérea;”

“[...]”

Resolução IATA 830a, §1 Conseqüências da Violação de Procedimentos de Emissão de Passagens e Reservas

ONDE Membros da IATA concedem a Agentes Credenciados pela IATA acesso a Documentos de Transporte Padrão, e

ONDE custódia, execução, emissão, reemissão, validação e revalidação desses documentos de transporte são regidas pelas tarifas do Membro e os procedimentos de emissão de passagens fornecidas aos Agentes por meio de sistemas de emissão de passagens, e como descritos no Manual de Agentes de Viagem, cópias do qual serão fornecidas aos Agentes pelo Administrador da Agência e cujo cumprimento é obrigatório para cada Agente nos termos do Acordo de Agência de Venda de Passagens; fica

RESOLVIDO que,

1. todos os Agentes serão lembrados de que práticas como as listadas aqui, em outras Resoluções aplicáveis ou em instruções escritas das Empresas Aéreas, mas não limitadas a estas, violam as condições que regem o referido acima. Elas prejudicam os interesses legítimos dos Membros e conseqüentemente resultam em ação movida conforme as disposições das Regras de Agências de Venda e o Acordo de Agência de Venda de Passagens, p.ex. cobrando do Agente a diferença entre a tarifa aplicada e a tarifa aplicável ao serviço de acordo com as tarifas do Membro.

1.1 fazendo reservas incompletas ou incorretas, tais como designadores de reserva que não correspondem à tarifa paga, ou pedidos de reserva em Ordem de Cobrança Mista (MCO), permitindo a viagem por menos do que a tarifa aplicável;

1.2 conclusão imprecisa ou omissão ao preencher os campos ‘não válido antes’ e/ou ‘não válido após’ na passagem, ao contrário das condições que regem a tarifa aplicada, com isso permitindo viagem por menos do que a tarifa aplicável,

1.3 emissão de passagem ou MCO para mais de um passageiro, exceto como autorizado para determinadas MCOs,

1.4 alteração ou omissão do nome do passageiro,

1.5 alteração da “Forma de Pagamento” ou falha ao repassar isso para a nova passagem ou MCO,

1.6 alteração da moeda do pagamento ou falha ao repassar isso para a nova passagem ou MCO

1.7 falha ao repassar todas as restrições para a nova passagem ou MCO,

1.8 falha em obter endosso(s) de empresas aéreas quando solicitado(s),

1.9 falha em concluir corretamente as entradas “Emitida em Troca de” e/ou as entradas “Emissão Original” e/ou falha ao repassar as mesmas para a nova passagem ou MCO

1.10 falha em garantir que quando passagens conjuntas ou MCOs são emitidas, os números da passagem conjunta ou MCO sejam exibidas em todas as passagens conjuntas ou MCOs

1.11 alteração do ponto de origem,

1.12 emissão/venda de passagem com ponto de origem ou destino fictício a fim de subcotar a tarifa aplicável

LHG Política de Reservas & Emissão de Passagens Para nossas Parceiras de Negócios

(venda internacional)

1.13 falha em observar as regras aplicáveis para Designação e Seleção da Empresa Aérea Emissora (Resolução 852) e/ou designar transporte nos serviços de tais partes onde não existe um acordo interline válido entre a Empresa Aérea emissora e a parte transportadora,

1.14 cancelar ou emendar uma reserva de cliente e/ou passagem eletrônica sem a permissão expressa deste cliente,

1.15 deliberadamente fazer reservas duplicadas para o mesmo cliente,

1.16 quando as reservas de um grupo não são confirmadas, tentar segurar o serviço solicitado, requisitando-o em menor número por meio de transações individuais

1.17 fazendo transações de reserva sem a solicitação específica de um cliente e/ou,

1.18 emendando uma reserva emitida previamente como passagem eletrônica sem revalidar nem reemitir, como aplicável, a passagem original para refletir o novo itinerário e/ou,

1.19 anular passagens sem o cancelamento da reserva correspondente e/ou,

1.20 falha em dividir PNRs em casos onde nem todos os passageiros incluídos no PNR têm passagens emitidas e/ou,

1.21 falha em observar os prazos mínimos de conexão.

Resolução IATA 850m, Emissão e Processamento de Memorandos de Débito de Agência (ADMs)

ONDE a Conferência de Agências de Passagem (“a Conferência”) deseja promover um conjunto de regras consistente e padronizado para práticas BSP,

1. INTRODUÇÃO

1.1 A ADM serve para notificar o Agente de que, a não ser que haja justificativa para o contrário, o Agente deve à Empresa Aérea emissora BSP o valor exibido na ADM pelos motivos indicados.

1.2 ADMs são uma legítima ferramenta contábil para ser usada por todas as Empresas Aéreas BSP a fim de receber valores ou fazer ajustes das transações do Agente relativas à emissão e uso de Documentos de Transporte Padrão emitidos pelo Agente. Usos alternativos de ADMs poderão existir, desde que tenha sido feita uma consulta ou individualmente ao Agente ou a uma representação local do Agente, ou por meio do fórum local de consultas conjuntas aplicável.

1.3 ADMs deverão ser específicos em seus detalhes quanto ao motivo de uma cobrança estar sendo feita.

2. POLÍTICA DA EMPRESA AÉREA

2.1 As Empresas Aéreas devem publicar suas políticas de ADM para os Agentes por meio do BSPlink (ASD na China) antes da implementação.

2.2. Quando possível, o modelo exibido no Anexo dessa Resolução deverá ser aplicado.

3. PROCESSAMENTO BSP DE ADMS

3.1 ADMs deverão somente ser processados pelo BSP se emitidos no prazo de nove meses após a data final da viagem. ADMs referentes a reembolsos feitos pelo Agente deverão ser processados pelo BSP se emitidos nove meses após tal reembolso ter sido feito pelo Agente. Qualquer ação de débito iniciada após este período será tratada diretamente entre a Empresa Aérea BSP e o Agente.

3.2 ADMs/ACMs poderão ser processados pelo BSP por um período máximo de 30 dias após ação de descumprimento movida contra o Agente em concordância com Resolução 818g ‘Anexo A’, Seção 1.10.

4. PRINCÍPIOS DE EMISSÃO

4.1 As Empresas Aéreas deverão considerar o estabelecimento de políticas de valor mínimo para a emissão de uma ADM individual. Onde tal mínimo estiver estabelecido, ele poderá ser publicado para os Agentes.

4.2 Em princípio, ADMs não devem ser criados para a cobrança de taxas de administração.

4.3 Caso houver custo administrativo associado à criação de uma ADM, ele deverá ser incorporado ao mesmo documento de ADM criado para o ajuste. A inclusão da taxa administrativa deverá ser comunicada ao Agente.

4.4 As Empresas Aéreas deverão fornecer ao Agente o número de telefone ou fax e endereço de e-mail de uma pessoa ou departamento que tenha conhecimento da ADM em questão.

4.4.1 Sempre que um indicador de Modo de Cálculo de Tarifa (FCMI) tiver sido fornecido por um sistema de emissão de passagens à Empresa Aérea, a Empresa Aérea deverá incluir o FCMI em qualquer ADM criado para um Agente.

4.5 O Agente deverá ter um máximo de 15 dias para rever e disputar um ADM antes de sua apresentação ao BSP para processamento.

4.6 todas as disputas deverão ser resolvidas pela Empresa Aérea dentro de 60 dias após o recebimento.

LHG Política de Reservas & Emissão de Passagens Para nossas Parceiras de Negócios

- 4.7 Se ficou estabelecido que uma ADM não é válido, ele deverá ser cancelada.
- 4.8 Quando ADMs são cancelados por Empresas Aéreas BSP, qualquer taxa administrativa que tenha sido cobrada será cancelada, ou reembolsada ao Agente. Caso a ADM seja reembolsado ao Agente, a Empresa Aérea não poderá cobrar uma taxa administrativa associada ao reembolso.
- 4.9 Após consulta e se ambas as partes concordarem, uma ADM disputado poderá ser encaminhado ao encarregado da Agência de Viagem para ser resolvida.
- 4.10 Uma ADM que tenha sido incluído no faturamento BSP, será processado para pagamento. Qualquer disputa subsequente desse ADM, caso seja mantido pela Empresa Aérea, será resolvido diretamente e, quando aplicável, poderá resultar em um Memorando de Crédito de Agência (ACM).

EMIÇÃO E PROCESSAMENTO DE MEMORANDOS DE DÉBITO DE AGÊNCIA (ADMs)

Fica RESOLVIDO que os seguintes princípios serão

PROCEDIMENTOS MODELO DE ADM DA INDÚSTRIA

1. DESCRIÇÃO

- 1.1** ADMs são uma legítima ferramenta contábil para uso de todas as Empresas Aéreas BSP, e deverão ser usadas somente para receber valores ou fazer ajustes nas transações do Agente relativas à emissão e ao uso de Documentos de Transporte Padrão emitidos pelo Agente.
- 1.2** Usos alternativos de ADMs poderão existir, desde que tal consulta tenha sido feita ou individualmente ao Agente ou a uma representação local do Agente, ou por meio do fórum local de consultas conjuntas aplicável.
- 1.3** ADMs deverão ser específicos em seus detalhes quanto ao motivo de uma cobrança estar sendo feita.
- 1.4** Qualquer ADM se refere somente a uma transação específica, e não poderá ser usado junto com transações não relacionadas ao grupo; no entanto, mais de uma cobrança poderá ser incluída em uma ADM se o motivo da cobrança é o mesmo, e uma lista detalhada comprobatória anexada a ADM.
- 1.5** Caso uma empresa aérea decida aplicar uma cobrança por recebimento a menor ou emissão de passagem errônea na venda ou para ajuste de reembolso emitido ou calculado incorretamente, essas cobranças terão que ser explicadas claramente na política de ADM publicada pela empresa aérea ou deverá ser acordada com os Agentes bilateralmente por escrito.
- 1.6** Não mais que uma ADM deverá ser criado em relação à mesma emissão original de passagem. Quando mais de uma ADM for emitido em relação à mesma passagem, ela deverá ser especificada como ajuste diferente de assuntos anteriores.
- 1.7** Todos as ADMs rejeitados ou disputados deverão ser tratados pelas Empresas Aéreas BSP em tempo hábil.
- 1.8** Exceto se acordado de outra forma no mercado, ADMs não deverão ser usados para receber custos de terceiros não diretamente associados à emissão inicial de uma viagem de passageiro.
- 1.9** Quando ADMs são criados para taxas administrativas, o nível dessas taxas deverá ser proporcional ao custo do trabalho envolvido.
- 1.10** Caso o Agente tenha usado um sistema de precificação automatizado para gerar o preço total da passagem, incluindo tarifa, imposto, taxas e encargos específicos de compra, e emissão subsequente, de uma passagem para uma viagem, e não houver absolutamente nenhuma manipulação por parte do Agente, os sistemas de emissão de passagens enviarão um Indicador de Modo de Cálculo de Tarifa (FCMI) relativo a este preço à empresa aérea, conforme determinado nas Resoluções IATA PSC 722f e 722g, para identificar se a precificação automatizada foi usada. A empresa aérea deverá garantir que o indicador FCMI seja repassado ao Agente caso uma ADM seja emitido.

Resolução IATA 852 Designação e Seleção da Empresa Aérea Emissora

1. MÉTODO DE DESIGNAÇÃO DE UMA EMPRESA AÉREA EMISSORA

- 1.1** Para a emissão de passagens eletrônicas, a designação da empresa aérea emissora deverá ser realizada por meio de especificação da identidade da empresa aérea selecionada no sistema de emissão de passagens, ou antes ou no momento de solicitar a geração de passagens.

2. ORDEM DE PRIORIDADE NA SELEÇÃO DA EMPRESA AÉREA EMISSORA

A seleção da empresa aérea emissora será regida pela seguinte ordem estrita de prioridade, que deverá ser observada a qualquer momento:

- 2.1** a empresa aérea emissora será qualquer Empresa Aérea BSP participante do transporte, ou Empresa Aérea BSP agindo como Agente Geral de Vendas para qualquer empresa aérea participante de qualquer setor de transporte no país

da emissão da passagem, desde que a seleção da Empresa Aérea Validadora esteja em conformidade com as exigências das regras tarifárias onde aplicável e sujeita à existência de um acordo interline válido entre a empresa aérea emissora e cada empresa aérea transportadora,

LHG Política de Reservas & Emissão de Passagens Para nossas Parceiras de Negócios

2.2 Caso nenhuma das situações descritas no Subparágrafo 2.1. seja aplicável, a empresa aérea emissora poderá ser qualquer outra Empresa Aérea BSP, desde que o Agente tenha recebido autorização por escrito da Empresa Aérea BSP que irá emitir os Documentos de Transporte Padrão para tal transporte.

2.3 Quando um Documento Eletrônico Misto (EMD) é emitido, a empresa aérea emissora será qualquer Empresa Aérea BSP, ou uma Empresa Aérea BSP agindo com Agente Geral de Vendas pela Empresa Aérea, entregando o serviço no EMD. Caso nenhuma dessas situações seja aplicável, serão aplicáveis as determinações constantes no parágrafo 2.2.

Observação: Quando uma Empresa Aérea BSP autorizou por escrito o uso de sua autoridade emissora conforme a alternativa citada no Subparágrafo 2.2 do presente Anexo, STDs poderão ser usados para todos os transportes aéreos de passageiros e serviços associados.

Resolução IATA 838 alteração de documentos pelo agente

3.2 O Agente pode remitir o bilhete, desde que tenha sido autorizado/solicitado a companhia aérea emissora do documento. Esta autorização não se faz necessário se o bilhete é reemitido sem alterações.

3.3 O bilhete somente devera ser remitido no mesmo estoque da companhia, a qual emitiu o bilhete original.

Resolução IATA 890, Regras de Vendas por Cartão

"[...]"

1. ACEITAÇÃO DE CARTÃO

1.4 Nenhum cartão emitido no nome do Agente, ou no nome de pessoa autorizada a agir em nome do Agente, ou em nome do Escritório do Agente (parceiro ou funcionário) poderá ser usado em conexão com a venda de transporte aéreo em nome do Membro/Empresa Aérea a qualquer cliente do Agente.

Resolução IATA 049x, Alterações de Tarifa

"Fica resolvido que:

1. O transporte estará sujeito às tarifas e encargos em vigor na data em que o pagamento total é feito, para viagem nas datas e itinerários específicos exibidos na passagem
2. Desde que não seja feita nenhuma alteração voluntária no voo originário, nenhum aumento de tarifa efetuado por meio de elevação do nível tarifário, alteração das condições que regem a tarifa, ou cancelamento da própria tarifa será aplicável
3. No caso de alteração voluntária do voo originário, as tarifas e encargos da viagem do passageiro serão recalculadas de acordo com as tarifas e encargos em vigor na data em que a alteração é feita e refletida na passagem
4. Caso o pagamento seja feito antes da confirmação das reservas para o voo originário, as tarifas e encargos da viagem do passageiro serão recalculados de acordo com as tarifas e encargos em vigor na data em que a confirmação é feita"

Resoluções IATA aplicáveis para EMDs

Vide abaixo as Resoluções IATA relacionadas a EMD aplicáveis às Empresas Aéreas LHG.

725f Electronic Miscellaneous Document – Empresa Aérea

725g Electronic Miscellaneous Document – Neutro

725h Electronic Miscellaneous Document – Ground Handling

Em caso de dúvidas, pedimos entrar em contato com sua representação das Empresas Aéreas LHG. Obrigado.