

POLÍTICA ADM

ITA - Italia Trasporto Aereo

ITA - ITALIA TRASPORTO AEREO - POLÍTICA ADM

Versão - 15/10/2021

Prezado Agente,

Com este documento, a **ITA - ITALIA TRASPORTO AEREO** (doravante denominado Carrier) publica a política atualizada de ADM, com referência ao disposto nas Resoluções IATA 850m e 818g de 01 de junho de 2014.

INTRODUÇÃO

Lembramos que os Agentes são responsáveis pela emissão correta dos bilhetes, de acordo com as tarifas aplicáveis, regras tarifárias e condições gerais de transporte e com as instruções recebidas da Transportadora. As obrigações dos Agentes de Viagens estão estabelecidas na Resolução IATA 824.

O Agente é convidado a informar aos passageiros que a Transportadora se reserva o direito de realizar inspeções quanto ao uso de passagens e exigir, se necessário, o pagamento da diferença entre a tarifa paga e a tarifa aplicável. Se o passageiro se recusar, o embarque poderá ser negado.

O agente também deve informar aos passageiros que a Transportadora honrará os vouchers de voo somente quando utilizados corretamente, seguindo a sequência correta e a partir do ponto de origem, conforme cálculo da tarifa no bilhete. Portanto, qualquer uso irregular da sequência de passagens ou cupons de voo invalidará o documento de viagem.

Em caso de alteração de voo/data/classe de reserva após a emissão do bilhete, sempre que seja necessário o pagamento de um suplemento e/ou penalização, o respectivo bilhete deverá ser reemitido. Os bilhetes podem ser revalidados se as alterações de voo/data estiverem na classe de reserva original e/ou se quaisquer penalidades aplicáveis forem pagas através da emissão de um VMPD/EMD-S.

Os ADMs são uma ferramenta contábil legítima utilizada pela Transportadora para coletar valores ou fazer ajustes nas transações relacionadas à emissão e uso de documentos de trânsito emitidos pelo Agente, independentemente de quais companhias aéreas estejam envolvidas no itinerário do bilhete. Sujeito a acordo com o Agente, um ADM também pode ser emitido para débitos que não estejam diretamente relacionados a documentos de trânsito, por exemplo, depósitos ou multas nas vendas do grupo.

A menos que seja fornecida prova justificada em contrário, o Agente deve à Transportadora o valor indicado no ADM, pelo motivo especificado. A Transportadora se esforçará para fornecer o máximo de informações e detalhes possíveis sobre o motivo pelo qual uma cobrança está sendo aplicada, a fim de garantir sua precisão.

Nos casos em que um Agente lata/ARC opte por fazer negócios com Agentes Não lata/Não ARC, quaisquer irregularidades serão suportadas integralmente pelo Agente lata/ARC responsável pela emissão de passagens. Este último torna-se integralmente responsável por quaisquer irregularidades e os ADMs lhe serão encaminhados em conformidade, independentemente da localização das Agências envolvidas.

Isso inclui:

- Agentes de emissão de bilhetes lata / ARC que emitam bilhetes em nome de um agente Não lata / Não ARC onde a reserva foi feita pelo agente Não lata / Não ARC.

Esses ADMs serão tratados de acordo com a Resolução lata 850M.

O objetivo das verificações é minimizar as irregularidades na emissão/gestão de bilhetes. Portanto, se o volume e os tipos de anomalias forem considerados acima da média, a Transportadora concordará com a solução mais adequada com o Agente em questão.

EMISSÃO DE ADM

As ADMs serão processadas através do BSP e emitidas dentro de 9 meses da data final da viagem ou da data de validade do bilhete, caso a data final da viagem não tenha sido estabelecida.

Para reembolsos, um ADM pode ser emitido dentro de 9 meses da data de remessa do BSP. Qualquer cobrança/reembolso devido além deste período será tratado diretamente entre a Transportadora e o Agente.

Um ADM é emitido para cada transação específica; no entanto, um ADM cumulativo pode ser emitido, incluindo várias transações pelo mesmo Agente, pelo mesmo motivo e natureza..

Caso sejam constatadas irregularidades diferentes e não relacionadas, a Transportadora poderá emitir mais de um ADM em relação a um único bilhete. Para quaisquer ADMs emitidos online através do BSP, a data de emissão é considerada como a data de recebimento do ADM pelo Agente. Um monitoramento diário dos ADMs através do BSPlink é altamente recomendado aos Agentes.

A transportadora fornecerá o endereço de e-mail na caixa de contato da companhia aérea para cada ADM: esse endereço não deve ser usado para iniciar disputas. Qualquer litígio deverá ser tratado diretamente através do BSPlink, de forma a permitir uma gestão mais eficiente e atempada dos litígios por parte do Transportador.

CRITÉRIOS PARA COBRANÇA

Quantidade Mínima

A operadora poderá definir valores mínimos para emissão de um único ADM dependendo do tipo de verificação realizada. Se as diferenças forem inferiores ao valor mencionado, mas relacionadas a mais transações do mesmo tipo e pelo mesmo motivo, essas diferenças poderão ser agrupadas em um único ADM.

Taxas Administrativas

Para cobrir o custo do processo de auditoria, a Transportadora cobrará por cada ADM uma taxa de manuseio de €20,00 (ou equivalente em moeda local) identificável pelo código MF (taxa de negligência). Para encargos inferiores ao valor mínimo, incluídos em um único ADM, a Transportadora aplicará a taxa de manuseio apenas uma vez. Esta cobrança será revertida somente após a aceitação total da disputa por emissão errada de ADM.

RESERVAS

A Companhia realiza verificações sistemáticas no ambiente de reservas prestando especial atenção aos procedimentos incorretos que geram más práticas independentemente da emissão do bilhete, para os quais podem ser emitidos ADMs.

A Política ADM abaixo será aplicada em caso de negligência em qualquer classe de reserva referente a voos operados pela ITA ou voos code-share com um número de voo AZ. A política visa oferecer aos Agentes e Clientes uma melhor disponibilidade de lugares, eliminando prontamente as reservas que não se concretizam ou não são tratadas corretamente, mas que apenas bloqueiam lugares desnecessariamente.

Caso a Agência lata que efetue a reserva não coincida com a Agência lata que emite o bilhete, o ADM será enviado à Agência que gerou a negligência.

Caso a reserva seja gerada por um Agente Não IATA, o ADM será enviado para a Agência IATA responsável pela emissão de bilhetes. To avoid incurring such charges, we recommend the following:

Reserva duplicada/segmentos duplicados/segmentos alternativos para o mesmo passageiro:

Não crie reservas duplicadas para o mesmo passageiro e esforce-se para remover qualquer segmento/reservas em excesso para o mesmo passageiro.

Após uma verificação regular, o Transportador reserva-se o direito de cancelar a segunda reserva duplicada, com ou sem emissão de bilhete.

Nomes fictícios / numero de bilhetes falso:

Não faça reservas com nomes fictícios nem insira números de bilhete falsos. As reservas que contenham nomes e/ou bilhetes fictícios serão rastreadas e, uma vez identificadas, a reserva será cancelada imediatamente e será aplicada uma multa de 50,00 € (ou equivalente em moeda local) por passageiro reservado.

Violação de Prazo - Ticket Time Limit (TTL):

A transportadora reserva-se o direito de sancionar qualquer ação que vise modificar ou cancelar o TTL fornecido pelo sistema. Além disso, se forem concedidos TTLs dedicados, a transportadora reserva-se o direito de penalizar qualquer uso indevido dos mesmos.

O ADM previsto será de 50,00 € por passageiro (ou equivalente em moeda local).

Treinamento / Reservas Teste:

Durante o treinamento ou teste, use apenas as áreas de teste fornecidas por cada sistema. Qualquer reserva considerada, sem dúvida, falsa, ou criada para fins de treinamento e/ou teste/teste, estará sujeita a um ADM de **50,00 €** (ou equivalente em moeda local) por passageiro.

Lembre-se de que o uso de vendas ativas e códigos de ação para fins de treinamento e/ou teste é proibido.

Reservas com No-Show:

As reservas sem bilhete que resultem em No-Show serão cobradas **50,00 €** por passageiro reservado (ou equivalente em moeda local). Da mesma forma, se for usado um bilhete que seja considerado falso ou que tenha sido anulado ou reembolsado, um ADM por essa má prática também será aplicado.

Lista de Espera:

Remova qualquer segmento excedente que não será utilizado em caso de confirmação da lista de espera. A Transportadora reserva-se o direito de cancelar quaisquer trechos em excesso, quando necessário.

QUEBRA DE DISPONIBILIDADE/ACESSO

- Violação de Segmento Casado:

A reserva deve ser criada usando a disponibilidade para O&D (Origem e Destino) e não a disponibilidade de segmentos individuais. Quando uma solicitação de itinerário retorna uma "Exibição de disponibilidade" com vários voos de conexão, toda a parte da viagem deve ser vendida em conjunto como "Segmentos casados".

Os agentes, em hipótese alguma, devem desmembrar segmentos casados.

Os voos de conexão reservados como "Segmentos casados" devem ser modificados, cancelados, cotados e emitidos como "Segmentos casados" em todos os momentos.

Os agentes de viagens podem ser notificados da detecção da violação de disponibilidade de O&D dentro de 72 horas após a detecção da violação ou dentro de outro período de tempo que seja necessário para a análise apropriada.

A notificação da violação será feita através do seguinte aviso exibido no PNR na forma de Requisito de Serviço Especial (SSR):

ATTN MARRIED SEGMENT ABUSE DETECTED - ADM WILL BE GENERATED

O não cumprimento do acima está sujeito à ADM.

O Transportador emitirá ADM aplicando uma multa de 350,00 € (ou equivalente em moeda local) para cada violação individual e passageiro.

- Violação de Disponibilidade / Acesso POS (Ponto de Venda)

Availability may vary by point of sale (POS). POS identifies the country in which the booking Agency resides.

✓ Uma reserva não deve ser emitida por uma Agência pertencente a um PDV diferente daquele onde reside a agência que efetuou a reserva.

✓ Uma reserva não deve ser modificada por uma agência pertencente a um PDV diferente daquele onde está sediada a agência que fez a reserva.

Ambos comportamentos estão sujeitos a ADM.

A disponibilidade pode variar de acordo com o ponto de venda (POS). O PDV identifica o país em que a Agência de reservas reside.

O Transportador emitirá ADM aplicando uma multa de 350,00 € (ou equivalente em moeda local) para cada infração e passageiro.

- Violação de Classes Fechadas

Observe que a violação de classes fechadas significa todos os casos em que o Agente, ao forçar o sistema de reservas, consiga obter a confirmação de um assento em uma classe de reserva que não oferece assentos disponíveis para venda. As reservas devem ser feitas no estrito cumprimento das classes disponíveis para venda.

Uma ferramenta integrada ao Sabre Host System, denominada "PNR Footprint", permite ao ITA SPA monitorar eventuais violações de acesso comparando, por segmento individual/O&D (Origem & Destino), a classe confirmada com a menor classe disponível no momento da reserva.

Sempre que a referida ferramenta reportar uma transação realizada pela Agência para obtenção de assento confirmado em turmas fechadas, ocorrerá um "Abuso de Disponibilidade de Estoque", resultando na emissão de ADM e/ou na restrição da exibição/venda de qualquer serviço/voo ITA.

Os agentes de viagens poderão ser notificados da detecção do Abuso de Disponibilidade de O&D dentro de 72 horas após a detecção da violação ou dentro de outro período de tempo que possa ser necessário para uma análise apropriada.

A notificação da violação é feita através da seguinte nota que pode ser exibida no PNR na forma de SSR (Requisição de Serviço Especial):

ATTN OD AVAILABILITY ABUSE DETECTED - ADM WILL BE GENERATED

A violação de disponibilidade determina a geração de ADM.

O Transportador emitirá ADM aplicando uma multa de 350,00 € (ou equivalente em moeda local) para cada violação individual e passageiro.

No entanto, antes da emissão de um bilhete, se após o envio da notificação da violação detectada a agência cancelar a transação e criar uma nova reserva não será enviado ADM por violação de disponibilidade.

Se um bilhete for emitido em uma reserva feita com uma Violação de Disponibilidade, qualquer cancelamento ainda seguirá as regras tarifárias relevantes.

Bloco de Assentos com reservas individuais:

Nenhum bloco de assentos pode ser criado por meio de muitas reservas individuais em vez do procedimento de grupo estabelecido. Tal negligência estará sujeita a cancelamento imediato sem aviso prévio. Se os bilhetes forem emitidos, o Transportador aplicará um ADM de 100,00 € (ou valor equivalente em moeda local) por cada passageiro que exceder o número normal da reserva individual (10).

Churning:

Não faça reservas e cancelamentos excessivos e repetidos para os seguintes fins:

- evitando a aplicação do Ticketing Time Limit
- forçando o acesso por meio de entradas não permitidas
- atingindo a meta de produtividade do CRS.

Essas ações são muitas vezes realizadas para contornar os prazos de emissão de passagens e, ao manter o espaço bloqueado, impedirá vendas seguras por outras agências e/ou clientes diretos. A transportadora reserva-se o direito de enviar um ADM de **50,00 €** (ou equivalente em moeda local) para cada reserva em que a emissão de um bilhete seja substancialmente adiada repetidamente, restaurando o status da reserva além de um número aceitável de reposições (5). A Transportadora reserva-se também o direito de cancelar os segmentos abrangidos por este tipo de negligência.

O comportamento especificado aqui e as sanções relacionadas se aplicam a todos os voos operados pela ITA. A política visa oferecer aos Agentes e Clientes uma melhor disponibilidade de lugares, reduzindo o número de reservas que não são concretizadas ou tratadas de forma adequada, mas que apenas bloqueiam o espaço valioso.

EFICIÊNCIA GDS

A Transportadora emitirá ADMs para más práticas especificadas nos procedimentos de reserva com base nos dados BIDD (Billing Information Data Tape) enviados pelo GDS.

Dado que a Companhia Aérea está monitorando os custos de distribuição para reduzir o número de segmentos e transações improdutivas, Ou seja, segmentos reservados ou transações não envolvidas diretamente na produção de um bilhete, as violações que dão origem a um ADM são especificadas abaixo:

Segmentos não cancelados:

Segmentos reservados pelo Agente e cancelados pela Transportadora pelos seguintes motivos:

- Ticket Time Limit expirado
- Schedule changes
- Reservas duplicadas
- Nome ou bilhete fictício
- Ações de consolidação da integridade da receita

Em conexão com qualquer um dos cancelamentos acima, a Transportadora envia a reserva na fila do GDS do Agente para a ação de cancelamento do segmento.

A reserva mostra os segmentos no seguinte status:

- HX
- UC
- UN
- NO

O Agente deverá cancelar imediatamente os referidos segmentos e, em qualquer caso, pelo menos 24 horas antes da partida programada dos voos. Os agentes devem monitorar suas filas dedicadas diariamente.

Verifique as entradas e o número da fila com seu GDS.

GDS	FILA			
	HX	UC	UN	NO
AMADEUS	1C1	1C1	7	1C1
TRAVELPORT	23	21	21	21
APOLLO	0/1	0/1	0/1-18/20	0/1
WORLDSPAN	01	01	01	01
SABRE	7	0/1	0/1	0/1

Tabela indicativa a verificar com o seu GDS.

Em caso de violação da presente Política, a Transportadora reserva-se o direito de emitir uma ADM de 5,00 € (ou equivalente em moeda local) para cada passageiro/segmento retido na negligência certificada. ADMs não serão emitidos para valores inferiores a **20,00 €**.

Segmento Passivo:

A transportadora lembra que os segmentos passivos são permitidos apenas para fins de emissão de bilhetes. Eles devem corresponder a uma reserva existente criada por:

- Reservas para Grupos;
- Reservas para Individuais;
- Outro Agente para Individuais

Não é permitido e irá receber ADM se for gerado por:

- Pelo mesmo agente que criou a reserve ativa;
- Para fins administrativos.

No caso de constatação de violação da Política aqui publicada, a Transportadora reserva-se o direito de emitir uma ADM de 5,00 € (ou equivalente em moeda local) para cada passageiro/segmento certificadas como má prática. Não serão emitidos ADMs para valores inferiores a **20,00 €**.

Taxa de Cancelamento Excessivo - acima de 62%:

Grandes volumes de cancelamentos são considerados ineficiência para a Transportadora e não são permitidos.

A taxa de cancelamento é a proporção entre o volume de segmentos cancelados e o volume de segmentos brutos. Um índice de cancelamento acima do limite de 62% deve ser evitado: não é permitido cancelar mais de 62 segmentos a cada 100 segmentos reservados.

Cada segmento cancelado que exceda o limite de 62% mencionado acima será considerado uma má prática e a agência responsável receberá uma ADM de € 0,50 (ou equivalente em moeda local) para cada passageiro / segmento certificado como má prática. Não serão emitidas ADM com valores inferiores a **€20,00**.

CONTROLES DE EMISSÃO, REEMISSÃO, REVALIDAÇÃO E REEMBOLSO DE BILHETES

Os seguintes controles serão realizados pela transportadora para assegurar o cumprimento das políticas internas e setoriais. Uma penalidade em ADM, com valor mínimo **de € 8,00 por cada ADM**, será levantada em caso de discrepâncias.

- Cálculo de Emissão/Reemissão/Reembolso de Tarifa
- Estadia Mínima/Máxima
- Reserva de Classe/Classe de Viagem
- Requisições de Compra Avançada
- Cálculo de Imposto de Emissão/Reemissão/Reembolso
- Requisições de Rota/Voo
- Escalas e Transferências
- Open Jaws
- Sazonalidade/Restrição de Viagem/Blackout

- Combinação de Passagens e Transportadoras
- Violação de Tarifa Conjunta de outra Companhia Aérea e Passagens Conjuntas de outra Companhia Aérea e Companhias Aéreas parceiras
- Composição da tarifa IATA
- Tarifa Não-reembolsável
- Tarifas em Grupo
- Cobranças adicionais YR
- Cobrança de Alteração de Taxa/Reemissão/Taxa de Cancelamento/Reembolso
- Comissão de Emissão/Reemissão/Reembolso
- Descontos de Crianças/Bebês/Outros descontos
- Códigos de Turismo ausentes ou incorretos/Códigos de Sanções/Códigos de Renúncia/Código de Desconto
- Expiração de passagem/bilhete
- Reemissão de bilhetes expirados
- Dupla utilização de cupons
- Quaisquer condições/Regras/Cobranças cobertas por contratos/Acordos/Sanções/Tarifas
- Fora de sequência
- Informações sobre o bilhete original não reportadas no bilhete reemitido
- Restrições de endosso
- Cobrança de No-Show
- Taxas de Conversão
- Reembolso de bilhete parcialmente usado
- Bilhete conjunto reembolsado separadamente
- Reembolsos duplicados
- Validade de reembolso de bilhete
- Companhia aérea original correta
- Forma de Pagamento
- Reembolsos de Cartão de Crédito
- Estorno de cartão de crédito
- Fraude de cartão de crédito
- Vendas não declaradas
- Utilização de bilhetes declarada como NULA
- Abuso de RBD
- Qualquer erro de Bilhetagem
- Franquia de bagagem

A Transportadora cobrará a deficiência ou ausência de tarifa, impostos, taxas, cobranças, violação RBD, em comparação aos valores aplicáveis em vigência na data de emissão ou remissão do bilhete. No caso de aplicação incorreta da tarifa (por exemplo, abuso de reserva de classe), a diferença será calculada na próxima tarifa aplicável, considerando todo o itinerário do bilhete.

A base de tarifa, código de turismo, designador de bilhete, e informações corporativas (se houver) aplicáveis e apropriados devem ser sempre indicados no bilhete. Tributos, taxas, e cobranças não poderão ser fundidos num único código tributário, seja no bilhete ou no reembolso. No caso de erro de emissão, mesmo se o valor recolhido for correto e a disputa aprovada, a Transportadora manterá a taxa de gestão de € 20,00 (ou valor equivalente em moeda local), para cobrir as despesas verificadas para emissão da ADM, devido ao erro de bilhetagem do agente.

No caso de erro ou omissão de franquia de bagagem ou aplicação de Conceito de Peça injustificado, uma ADM será enviada, conforme os valores abaixo:

Tipo de Infração	Itinerário Doméstico	Itinerário Internacional	Itinerário Intercontinental
Bagagem errada - adulto/criança	€ 50,00	€ 50,00	€ 100,00
Falta de bagagem - adulto/criança	€ 50,00	€ 50,00	€ 50,00
Erro ou omissão de franquia de bagagem - bebês	€ 25,00	€ 25,00	€ 40,00

No caso de uso de VMPD/MCO é obrigatório indicar o número desse documento no campo de endosso de cada bilhete reemitido. NO caso de uso de EMD-S, é obrigatório indicar o número do bilhete conjunto no documento EMD-S. Todos os campos do VMPD/EMD-S/MCO devem ser preenchidos corretamente. No caso de erro de compilação ou omissão de número de documento, a Companhia debitará uma taxa de **€ 25,00** (ou valor equivalente em moeda local) além da taxa de infração de **€ 20,00**. O mesmo valor será aplicável a bilhetes emitidos sem observância das normas de emissão/reserva para formação de tarifa (por exemplo, sem MCT).

Com relação ao Reembolso por razões de saúde, ele precisa ser certificado para a Transportadora. A taxa cambial será recalculada.

ITA CONTROLE DE ESTAÇÃO

A ITA reserva o direito de fazer inspeções no Aeroporto para verificar a observância das Regras de Tarifação, as Condições Gerais de Transporte das transportadoras, o uso dos Documentos de Tráfego e exigir, caso necessário, o pagamento da diferença entre a tarifa paga e aquela aplicável. No caso de recusa, o embarque será recusado.

O Agente é responsável pela emissão apropriada de bilhetes, em conformidade com as tarifas, regras, indicadores de base tarifária/bilhete, códigos de turismo, franquias de bagagem, Condições Gerais de Transporte, etc., e também tem a responsabilidade de informar o passageiro a respeito.

O Agente também é obrigado a verificar a qualificação do passageiro para tarifas especiais (por exemplo, Marinheiros, Residentes, Governo) ou tarifas de Operadores de Turismo, antes de emitir um bilhete e informar ao passageiro que o comprovante de qualificação poderá ser solicitado pela Companhia Aérea a qualquer tempo. Caso a desqualificação seja determinada, a Companhia Aérea poderá entrar em acordo com o cliente. Uma ADM poderá ser enviada no caso de responsabilidade do Agente de Viagens (por exemplo, no caso de passageiros com bilhetes com Tarifas de Operador de Turismo especiais sem estar qualificados a viajar com essas Tarifas).

Especialmente a respeito de tarifas de Operador de Turismo quando o passageiro não for qualificável elegível para check-in, uma ADM será enviada para o Agente de Viagens como segue:

- Nacional: **90,00 €** por Bilhete + **€ 20,00** para taxa de infração
- Internacional: **140,00 €** por Bilhete + **€ 20,00** para taxa de infração
- Intercontinental: **200,00 €** por Bilhete + **€ 20,00** para taxa de infração

O Agente também é obrigado a alertar aos passageiros que a Transportadora honrará cada cupom de voo apenas quando usado corretamente, seguindo a sequência correta e a partir do ponto de origem de acordo com o cálculo da tarifa indicado no bilhete, conforme as Condições Gerais de Transporte (Artigo III). Portanto, qualquer uso irregular do bilhete ou da sequência dos cupons de voo anulará todo o Documento.

Finalmente, o Agente é responsável por informar ao cliente que poderá ser cobrado a qualquer tempo do cliente a diferença de tarifa (mais taxa de gestão, caso aplicável) entre o itinerário pago e aquele efetivo se houver discrepância entre o itinerário efetivo e aquele pago (tudo em conformidade com as Regras sobre Tarifas).

DISPUTA DE ADM

O Agente terá no máximo 15 dias (RESO 850m, de 1º de junho de 2014) a partir do recebimento (=emissão) da ADM para analisar e abrir uma disputa sobre a ADM via BSPlink antes da mesma ser apresentada para liquidação no BSP ("Período de Latência").

Ao apresentar uma disputa o Agente fornecerá a razão da disputa e informações de contato (endereço de e-mail e/ou números de telefone) para quaisquer esclarecimentos ou informações de apoio necessárias. A falta de fornecimento das razões da disputa levará à rejeição da disputa.

A Transportadora empenhará esforços para tratar a ADM contestada tempestivamente, no máximo dentro de 60 dias após o recebimento da disputa. A esse respeito, lembramos que a apresentação da disputa via BSPlink suspende a cobrança e pagamento da ADM, enquanto a disputa não for definida.

A Transportadora examinará as razões da disputa e aprovará a mesma se for provado que a cobrança estava errada/não era devida e/ou se for apresentada prova em contrário. No caso de aprovação total da disputa, a Transportadora excluirá a ADM, no caso de acordo parcial uma Nota de Crédito de Agência (ACM) será emitida no valor aceito.

CONTATOS E SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES

Os endereços de e-mail para qualquer dúvida e encaminhamento de informações de apoio ou informações adicionais relevantes para disputas apresentadas via BSPlink são:

Reservas: BookingControl@itaspa.com

Eficiência GDS: GDSadm@itaspa.com

Emissão de Bilhetes/Reemissão/Reembolso: AZsalesaudit@itaspa.com

Estação de Controle: AZAP.stationcontrol@itaspa.com

Agradecemos antecipadamente a sua colaboração.