

Atualização na tabela de Política de emissão de ADMs - Lufthansa & SWISS

Prezado Agente,

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

- Regras/Notas tarifárias
- Classes de reserva incorretas em relação à tarifa aplicada
- Emissões/remissões incorretas sem a devida cobrança de diferença tarifária e multas quando aplicáveis
- Uso incorreto dos cupons dos bilhetes
- Regras derivadas de resoluções IATA
- Regras de contratos firmados entre a empresa aérea e a agência de viagens
- Forma de pagamento inválida, uso indevido de EMDs e numeração inválida nas reemissões
- Ausência de informações nos campos *Endorsement box / tour code* necessárias para validação de tarifas especiais
- Fraudes e irregularidades em emissões, reemissões e regras
- Cancelamento de grupos bloqueados
- Manipulação de reservas (reserva alterada várias vezes) - estando sujeita ao recebimento de ADMs, mesmo antes da emissão do bilhete
- **Falta da entrada da data de nascimento no PNR para bebês e crianças**
- Para bilhetes já emitidos, se a reserva for alterada várias vezes (churning) antes da remissão do bilhete, a agência está sujeita a receber uma ADM no valor da multa e/ou a diferença da tarifa, mesmo que o agente cobre a multa referente à última alteração feita (ainda que a reserva volte para os voos originais).
- Manipulação de reservas, quebra de segmentos (IATA resolução 830ª)
- As reservas deverão ser efetuadas respeitando apenas a ordem cronológica dos voos, sendo obrigatório reservar primeiro os voos de ida, e então os voos de retorno. Exemplo: SAO FRA – 20NOV // ZRH SAO – 28NOV
- No caso de o bilhete já ter sido emitido, qualquer alteração na reserva deve obrigatoriamente gerar uma remissão do mesmo, cobrando multa e diferença de tarifa de acordo com a regra tarifária
- Bilhete emitido ida/volta, utilizando somente uma perna (será cobrada a diferença para uma tarifa OW).
- Será utilizada conversão cambial da data de emissão
- As ADMs serão emitidas via BSPLink e devem ser disputadas somente através do BSPLink.
- As ADMs disputáveis ficarão disponíveis no site do BSPLink para visualização, análise e disputa das agências por 14 dias e serão processadas no fim do período correspondente ao último dia da disputa.
- As ADMs não contestadas durante o período de notificação, não poderão ser disputadas no site da IATA.

- ADMs devido a charge back, não será mais aceito um novo CCCF e não poderá ser disputada via BSP link.
- A agência de viagens é responsável por processar o reembolso imediatamente via BSP, assim que receber a solicitação do cliente
- É obrigação da agência de viagens inserir o contato do passageiro (e-mail e celular) na reserva (PNR, localizador), como também informar ao cliente qualquer alteração nos horários dos voos
- Schedule change - de acordo com o estabelecido pela ANAC, é obrigação da agência manter o passageiro informado
- É estritamente proibido a utilização de cartões emitidos em nome da agência de viagens ou em nome de terceiros que ajam como representantes da mesma, cartões virtuais em B2B (VAN, Virtual Access Name), bem como cartões com nome de pessoa jurídica.

Para informações mais detalhadas, favor verificar a Política de Reservas & Emissão de Bilhetes das companhias aéreas do Lufthansa Group

Reserva	Válido para todas as companhias aéreas do Lufthansa Group
Manipulação de reservas (ex. Quebra de segmentos casados, O&D by-passes)	Por passageiro e por O&D restante manipulado: Economy Class (CH/EU Cont) EUR150 Economy Class (IC/Intercont) EUR250 Business Class (CH/EU/Cont) EUR250 First/Business Class (IC/Intercont) EUR400
No-Show sem bilhete/bilhete reembolsado/bilhete/cancelado	EUR10 por passageiro & segmento (LX: taxa emitida automaticamente pelo BSP)
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 àqueles bilhetes nas quais a condição “reservas são exigidas para todos os setores” não é observada.
Reativar voos devido erro do agente	EUR25 por passageiro e por segmento
Emissão	Válido para todas as companhias aéreas do Lufthansa Group
Auditoria Tarifária	Diferença para a próxima tarifa aplicável

Auditoria de reemissão de bilhetes	LH, OS, SN: Condição de tarifa/taxa de acordo com a regra tarifaria aplicável LX: De acordo com regras de tarifa/reembolso Cat 16/31 – sem taxa
Auditoria de Reembolso	LH, OS, SN: Condição de tarifa/taxa de acordo com a regra tarifaria aplicável LX: De acordo com regras de tarifa/reembolso Cat 16/33
Reembolso de bilhetes efetuados via BSP-RA, os quais devem ser processados diretamente via GDS	USD 50 por bilhete
Reembolso para bilhete emitido em duplicidade	LX: EUR25 por bilhete manuseados pela LX
Taxa ACM para forma incorreta de pagamento de Reembolso versus Vendas	LX: Taxa de 20% da ADM quantia máxima EUR150 para casos de reversão de ADM LH, OS, SN: Não se aplica
Violação no uso incorreto do estoque	EUR 200 por bilhete
Mau Uso	Válido para todas as companhias aéreas do Lufthansa Group
Marine/offshore, Humanitarian	A omissão/erro na inserção da entrada SSR obrigatória de acordo com as Condições de Tarifa Global Marinha/Offshore resultará em ADM por violação de contrato no valor de USD 75 (Marine/Offshore) / EUR 75 (Humanitarian) por bilhete. Ainda que a entrada seja providenciada ou corrigida satisfatoriamente mediante solicitação, a taxa de ADM de violação de contrato será mantida.
Education (exceto Atlantic Joint Venture)	Uma taxa de violação do contrato no valor de EUR 75 será cobrada se o elemento OSI obrigatório (ver resumo das condições da tarifa) estiver faltando ou esteja errado/incompleto
Tour Operator, Cruise (e Education dentro da Atlantic Joint Venture)	Se as restrições no que tange a forma de pagamento contidas na regra tarifária /elegibilidade não forem observada, uma taxa de EUR 75 será cobrada através de ADM.

DOB - falta de entrada DOB no PNR	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 por reserva. No caso de passageiros que viajaram com esse desconto/tarifa mesmo que não autorizados para tal, será cobrado um ADM aumentando-se a tarifa para a próxima tarifa aplicável. Favor verificar entradas no LHG Política de Reservas & Emissão de Passagens - link acima mencionado.
Omissão de taxa de remarcação	De acordo com a regra tarifária
Uso incompleto/fora de sequência/cross border	Cobrança por passageiro e por segmento manipulado Econômica - CH/EU Continental EUR 150 Econômica - IC/Intercontinental EUR 250 Business - CH / EU/ Continental EUR 250 First Class/Business Class - IC/Intercontinental EUR 400
Diferença de Classe / Classes de Reserva Divergentes	Diferença tarifária para a tarifa aplicável
Tarifa Errada	Diferença tarifária para a tarifa aplicável
Geral	Válido para todas as companhias aéreas do Lufthansa Group
Taxa ADM - Administrativa	LH, LX, SN: EUR20 OS: EUR35 LH, LX, SN exceções geográficas: US USD25, CH CHF20 OS exceções geográficas: US USD35, CH CHF20
Solicitação de reembolsos (RA via BSP link)	EUR40/CHF40/USD50/CAD60 por bilhete
Fraude / forma de pagamento GR aplicada sem a devida / prévia autorização da companhia	USD 300
O reproprocessamento de um novo CCCF somente será possível se o bilhete ainda estiver dentro dos 3 meses da data de emissão, como também só será aceito uma correção por bilhete.	USD 50 p/bilhete
Um segundo reproprocessamento de um novo CCCF só será aceito após uma análise e com autorização do setor de vendas.	USD 150
Taxa de cancelamento de grupos bloqueados LH	Porcentual conforme prazo de cancelamento ou realização de bloqueio

Não cumprimento da Resolução ANAC 218/2012 - a saber, não atendimento por parte do agente de viagens a solicitação de passageiro acerca das porcentagens de atrasos e cancelamentos dos voos comercializados pela Lufthansa & SWISS, disponibilizadas pelas mesmas em seus websites.	Multa aplicada pela ANAC a companhia aérea será repassada integralmente a agencia de viagens. *válido a partir de 13Aug,12*
---	---