

Política de Reservas, Bilhetes e ADM da Air France & KLM (AFKL)

Esta política é válida a partir de 01 de janeiro de 2026 e permanece válida até novo aviso.
AFKL reservam-se o direito de ajustar este documento a qualquer momento.

1 INTRODUÇÃO	3
2 VALORES MÍNIMOS E TAXAS ADMINISTRATIVAS DA ADM	3
2.1 VALOR MÍNIMO DA ADM	3
2.2 TAXAS ADMINISTRATIVAS	3
3 POLÍTICA DE RESERVAS E VALORES ADM	4
3.1 CRIAÇÃO E ALTERAÇÃO DE UM REGISTRO DE NOME DE PASSAGEIRO (PNR)	4
3.2 DETALHES DE CONTATO	4
3.2.1 USO DO COMENTÁRIO SSR CTCR (RECUSA DE CONTATO)	5
3.2.2 Tabela Resumida	5
3.3 Dia da partida – RESERVAS SEM EMISSÃO	5
3.4 CANCELAMENTOS DO EDIFACT	6
3.5 CHURNING	6
3.6 RESERVAS/SEGMENTOS DUPLICADOS	7
3.7 RESERVAS FRAUDULENTAS, FICTÍCIAS, ESPECULATIVAS E SEGMENTOS DE TESTES	7
3.8 DISTRIBUIÇÃO DE CUSTOS – RELAÇÃO DE LOOK-TO-BOOK	8
3.9 POLÍTICA DE RESERVA DE GRUPOS AFKL	8
3.10 SEGMENTOS INATIVOS	9
3.11 CIRCUNVENÇÃO DO CONTROLE DE INVENTÁRIO (INVENTORY STEERING / POC)	9
3.12 SEGMENTOS PASSIVOS E INFORMATIVOS	10
3.13 MUDANÇAS/CORREÇÕES DE NOME	10
3.14 SEGMENTOS EM LISTA DE ESPERA	11
3.15 TEMPO LIMITE DE EMISSÃO (TTL)	11
3.16 EMISSÃO PARCIAL	11
4 POLÍTICA DE EMISSÕES E VALORES ADM	12
4.1 TARIFAS E REGRAS DE TARIFA, SOBRETAXAS, COMISSÕES E IMPOSTOS	12
4.2 INFORMAÇÕES REAIS FALTANDO OU INCORRETAMENTE REPORTADAS NO BILHETE	12
4.3 TROCA DE NOME NO BILHETE	12
4.4 SELEÇÃO E DESIGNAÇÃO DA COMPANHIA AÉREA DE EMISSÃO / APLICAÇÃO DO VOO	13
4.5 SELEÇÃO E DESIGNAÇÃO DA COMPANHIA AÉREA DE EMISSÃO / MISPLATING	13
4.6 AFKL USO DAS STOCKS	13
4.7 CLASSE DE RESERVA ERRADA EM UMA TERCEIRA COMPANHIA / ROTA NÃO PERMITIDA EM TERCEIRA COMPANHIA	14
4.8 INCORRETA / FALTANTE FRANQUIA DE BAGAGEM	14
4.9 TARIFAS CORPORATIVAS	14

4.10 SERVIÇO DE PÓS VENDAS	15
4.11 TARIFAS DE GRUPOS	15
4.12 SERVIÇOS DE PÓS-VENDAS DE CLIENTES	16
4.13 ENCAMINHANDO PASSAGEIROS PARA AS EMPRESAS DE INTERMEDIÇÃO DE INDENIZAÇÕES	16
4.14 USO DA AFKL MERCHANT OF RECORD (MOR)	17
4.15 SKIPLAGGING/CIDADES OCULTAS	18
4.16 REEMISSÃO DE BILHETES ABUSIVAS	18
<u>5 PROCESSO DE ADM</u>	<u>19</u>
5.1 BSP & ASD	19
5.2 ARC	19
<u>6 GLOSSÁRIO</u>	<u>20</u>
<u>7 RESOLUÇÕES DA IATA APOIANDO ESTA POLÍTICA DE RESERVAS, BILHETES E ADM</u>	<u>21</u>
RESOLUÇÃO IATA 824, 3.1 E 3.2 CONTRATOS DE AGÊNCIA DE VENDAS DE PASSAGEIROS	21
RESOLUÇÃO IATA 830A, CONSEQUÊNCIAS DE VIOLAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS DE EMISSÃO	21
RESOLUÇÃO IATA 830D, 4. DETALHES DO CONTATO	23
RESOLUÇÃO IATA 850M, EMISSÃO E PROCESSAMENTO DE MEMORANDOS DE DÉBITO DE AGÊNCIAS (ADM)	23
RESOLUÇÃO IATA 850M, ANEXO 'A'	24
RESOLUÇÃO IATA 852 BSP SELEÇÃO DE AGENTES DE VIAGENS E DESIGNAÇÃO DE COMPANHIA AÉREA EMISSORA	25
RESOLUÇÃO IATA 890, REGRAS DE VENDA DE CARTÕES DE CRÉDITO DE CLIENTES	26
RESOLUÇÃO IATA 049X, ALTERAÇÃO DE TARIFAS	26
RESOLUÇÕES IATA RELACIONADAS A EMDS	26

1 Introdução

A "Política de Reservas, Bilhetes e ADM da AFKL" estabelece regras e definições que regem a reserva e a emissão de bilhetes da Air France e da KLM para vendas individuais e em grupo. Esta política é emitida para apoiar os agentes na gestão precisa de suas reservas, reduzindo erros e mantendo a disponibilidade de estoque para vendas futuras.

Esta política se aplica a todos os provedores de serviços de viagem, incluindo agentes de viagem, agentes de viagens online e qualquer pessoa ou entidade que acesse o estoque da Air France e da KLM pela internet ou qualquer outro meio eletrônico. Cada agente de viagens deve garantir que todos os seus funcionários em todas as suas localidades sejam informados sobre esta política e quaisquer emendas subsequentes.

A Política de Reservas se aplica a PNRs contendo segmentos de voo reservados e elementos e informações adicionais associadas. A Política de Emissão cobre vendas de tarifas, emissão de documentos, trocas, cancelamentos, reembolsos e outros processos relacionados. Para reservas e bilhetes de grupo, políticas e restrições específicas podem ser aplicadas.

A Air France e a KLM buscam gerenciar as vendas de forma eficiente para maximizar a disponibilidade de assentos e agilizar o processo de check-in para os clientes quando reservas, passagens e EMDs são processadas corretamente.

Todas as transações estão sujeitas a auditoria pela AFKL para verificar o cumprimento desta política. O descumprimento da "Política de Reservas, Bilhetes e ADM da AFKL" pode resultar em reservas canceladas sem qualquer aviso prévio, penalidades, Memorandos de Débito do Agente (ADM) ou faturas. Violações repetidas e/ou a falta de pagamento de taxas pendentes e/ou ADM podem levar a acesso restrito aos estoques da AFKL ou à imposição de imposição de exigência de emissão imediata de bilhetes.

A "Política de Reservas, Bilhetes e ADM da AFKL" está em conformidade com as resoluções da IATA, que também definem as obrigações das agências de viagens. A AFKL reserva-se o direito de atualizar esta política, a qualquer momento e sem aviso prévio, publicando a versão atualizada pelos canais de comunicação habituais.

2 Valores mínimos e taxas administrativas da ADM

2.1 Valor mínimo de ADM

No caso de ADM relacionado a sobretaxas, comissões, impostos e taxas, aplica-se um valor mínimo de **EUR 1 (ou equivalente em moeda local)**. Por todos os outros motivos, nenhuma ADM será emitida para valores abaixo **de EUR 8 (ou equivalente em moeda local)**.

Em caso de práticas persistentes de subcobrança (múltiplas ocorrências de subcobranças, independentemente do valor, pelo mesmo IATA), AFKL reserva-se o direito de recuperar esses pagamentos inesperados emitindo uma ADM. Nenhum valor mínimo de ADM se aplica nesses casos.

2.2 Taxas administrativas

Para cobrir o custo do processo de auditoria, um valor fixo de EUR 27 (ou equivalente em moeda local) é adicionado a cada ADM igual ou superior a EUR 8 (ou equivalente na moeda local), exceto por:

- ADM sobre informações faltantes;
- ADM de grupos com base em tarifa incorreta ou agência de emissão incorreta

3 Política de Reservas & Valores ADM

Introdução

O objetivo desta seção é fornecer transparência e clareza adicionais quanto à Política de Reservas da Air France e da KLM.

Objetivos

- Garantir a integridade do inventário e evitar a circunvenção dos controles de gestão de inventário
- Evitar custos de GDS decorrentes de atividades improdutivas ou ineficientes.”
- Manter uma relação eficaz e cooperativa entre parceiros comerciais e companhias aéreas.

Conformidade com a Política de Reservas

Uma ADM será emitida mesmo que o PNR tenha sido alterado antes ou depois da data de partida do voo e/ou quando o cupom do bilhete foi alterado após a detecção da inconformidade. Caso haja um bilhete emitido, a ADM é enviada ao agente emissor. Caso não haja nenhum bilhete emitido, a ADM será enviada contra o agente que criou o PNR. Para permitir a emissão da ADM quando não há nenhum bilhete envolvido, um número fictício de bilhete pode ser usado como parte da ADM. Quando não há bilhete envolvido, uma única ADM pode cobrir tanto os segmentos de voo da Air France quanto da KLM juntos.

Observações adicionadas pela AFKL no PNR que exigem uma ação corretiva do agente de viagens devem ser tratadas prontamente.

A AFKL reserva-se o direito de emitir ADM mesmo na ausência de mensagem prévia de aviso na reserva.

Os agentes de viagens devem cumprir a Política de Reservas sempre que os voos da Air France e da KLM forem reservados, seja como transportadoras de marketing e/ou operadoras.

3.1 Criação e Modificações na reserva (PNR)

Quando um PNR é criado ou quando alterações em um PNR existente são feitas, o itinerário deve ser reservado na sequência cronológica dos voos de viagem para respeitar o Ponto de Início (PoC – Point of Commencement) real da jornada do cliente em todos os momentos. É obrigatório usar a disponibilidade completa de Origem e Destino (O&D), independentemente de a reserva envolver apenas voos da AF ou KL e/ou incluir codeshare ou outras companhias aéreas também. A disponibilidade selecionada de O&D deve sempre refletir e cumprir os Tempos Mínimos de Conexão autorizados.

3.2 Detalhes de contato

De acordo com os termos da resolução 830d da IATA e para permitir que a Air France e a KLM informem o passageiro sobre operações irregulares de voos, o agente de viagens deve, no

momento ou antes da emissão do bilhete, inserir imperativamente os dados de contato do passageiro (telefone móvel e/ou endereço de e-mail) no PNR/Ordem usando apenas os seguintes formatos: SSR CTCE (e-mail) e/ou SSR CTCM (número de telefone móvel).

O agente de viagens deve garantir que o consentimento do passageiro seja obtido em conformidade com todas as regulamentações aplicáveis de proteção de dados. O agente de viagens deve informar ao passageiro que a falta de transmissão dos dados de contato para a AFKL fará com que o passageiro não receba informações relacionadas às operações irregulares de voos.

Caso o passageiro exerça seu direito de não fornecer seus dados de contato, cabe ao agente de viagens indicar que o passageiro recusou fornecer tais dados de contato e registrar a recusa (em um comentário SSR CTCR (Recusado)) no PNR para limitar qualquer responsabilidade sob as leis e regulamentos aplicáveis para as Transportadoras.

O agente de viagens não deverá alterar as informações de contato do passageiro nem fornecer suas próprias informações de contato, sem permissão da transportadora e do passageiro. O agente de viagens é proibido de usar sistematicamente e-mail/telefone ou informações falsas do agente.

Em todos os casos em que os dados de contato do passageiro estejam completamente ausentes, não inseridos antes do momento da emissão ou inseridos incorretamente, e não haja observação SSR CTCR (Recusada), então será emitido um ADM de valor fixo por passageiro:

- EUR 25 (ou equivalente em moeda local).

Em caso de litígio com um passageiro decorrente de dados de contato ausentes ou incorretos no PNR, e na ausência de qualquer indicação de que o passageiro exerceu seu direito de não fornecer seus dados de contato, resultando em impossibilidade para a Companhia Transportadora informar o passageiro sobre operações de voo irregulares, um valor fixo será cobrado por cada passageiro em questão e um ADM será emitido:

- EUR 630 (ou equivalente em moeda local).

3.2.1 Uso do Comentário SSR CTCR (Recusa de Contato)

A entrada do comentário SSR CTCR (Recusa de Contato) no PNR só é justificada quando o passageiro, após ser claramente informado das consequências, se recusar explicitamente a fornecer seus dados de contato. O uso sistemático ou generalizado desta observação sem uma recusa genuína e explícita do passageiro é estritamente proibido.

Qualquer uso impróprio ou abusivo da observação de recusa de contato resultará na emissão de uma ADM (Memorando de Débito da Agência) de XX EUR por passageiro afetado. Em caso de auditoria, o agente de viagens deve ser capaz de apresentar comprovação da recusa explícita do passageiro.

3.2.2 Tabela resumida

Situação	Parte Responsável	Compensação aos Passageiros	ADM para Agência (630 EUR)
Dados de contato corretos (SSR CTCE/M)	Companhia aérea	Sim	Não
Contato incorreto ou contato da agência inserido	Agência	Sim	Sim
SR CTCR inserido, passageiro informado das consequências	–	Sim	Não
SR CTCR inserido, passageiro <i>não</i> informado, entrada feita sem uma recusa real do passageiro	Agência	Sim	Sim

3.3 Dia da partida – Reservas sem Emissão

As reservas feitas dentro de 24 horas antes da partida devem ser emitidas imediatamente.

Todas as reservas feitas mais de 24 horas antes da partida, se necessário, devem ser emitidas ou canceladas pelo menos 24 horas antes da partida.

Caso seja necessária a reivindicação do PNR para fins de bilhetagem, ela deve ocorrer antes de 24 horas antes da partida.

Quando as passagens não forem emitidas ou quando os clientes não pretenderem mais viajar, todos os segmentos devem ser cancelados prontamente para liberar o estoque. Espaço cancelado para um cliente não pode ser usado para outro cliente, mesmo que o outro cliente queira viajar no mesmo itinerário.

AFKL podem cancelar automaticamente reservas sem bilhete após o prazo de emissão expirar. No entanto, continua sendo responsabilidade do agente de viagens remover quaisquer reservas que não sejam emitidas o tempo todo.

Todas as reservas sem bilhete que não sejam canceladas pelo menos 24 horas antes da partida estão sujeitas a um valor de recuperação de **EUR 16 (ou equivalente em moeda local)** por segmento.

3.4 Cancelamentos do Edifact

A AFKL monitora as taxas de cancelamento dos segmentos reservados no Edifact (não no NDC). AFKL definiram uma proporção correspondente ao número de cancelamentos do Edifact dividido pelo número de segmentos líquidos do Edifact em um período de um (1) mês.

Índice de cancelamento definido como: $[\text{Cancelamentos} / \text{Reservas Líquidas}] = 1,5$

a) Reservas líquidas = Reservas Brutas – Cancelamentos

- b) Allowance de cancelamento = $1,5 \times \text{Reservas líquidas}$
- c) Número de cancelamentos excessivos = cancelamentos - Allowance para cancelamento

Se um agente exceder a razão de cancelamento definida em um período de um (1) mês, um valor fixo de **EUR 0,55 (ou equivalente na moeda local)** será cobrado por Cancelamento Excessivo.

Por exemplo:

O agente fez 200 reservas em janeiro. No mesmo mês, 180 segmentos foram cancelados. O total de reservas líquidas é 20. Cálculo:

Razão de cancelamento: $(180 / 20) = 9 (> 1,5)$

Allowance de cancelamento: $(1,5 \times 20) = 30$

Cancelamentos excessivos: $(180 - 30) = 150$

Valor ADM: $150 \times \text{€ } 0,55 = \text{€ } 82,50$

3.5 Churning

Não é permitido reservar e cancelar repetidamente segmentos em um ou mais PNR e/ou GDS, dentro da mesma classe de reserva ou em cabines diferentes, nem fazer outras modificações no PNR com o objetivo de contornar ou estender os Limites de Prazo de Emissão, manter ou obter melhor acesso ao estoque ou para cumprir as metas de produtividade dos agregadores GDS/EDIFACT e/ou NDC. Também não é permitido emitir e anular repetidamente um bilhete para alcançar os mesmos objetivos. Atualizações no PNR e emissão de passagens devem corresponder exclusivamente à necessidade de viagem expressa pelo cliente. Ações realizadas com frequência e exclusivamente para os propósitos descritos acima são consideradas **churning**.

Em caso de detecção de churning dentro de um PNR/Ordem, um valor fixo por segmento e por passageiro é cobrado, independentemente do país de reserva ou bilhete:

- **EUR 50 (ou equivalente na moeda local)** para cabines Econômica, Premium e Premium Comfort
- **EUR 125 (ou equivalente em moeda local)** para cabines Business & La Première

3.6 Reservas / Segmentos Duplicados

Não é permitido reservar o mesmo cliente em vários voos no mesmo dia, ou em vários dias consecutivos para a mesma viagem, sabendo que não é possível viajar em todos os segmentos reservados do PNR múltiplo possível.

Tais PNR duplicados ou segmentos duplicados como parte de um ou mais PNR e/ou GDS devem ser evitados a qualquer momento.

Em caso de cancelamento pela AFKL de PNR ou segmento duplicado, um valor fixo por passageiro e por segmento cancelado é cobrado, independentemente do país da reserva:

- **EUR 20 (ou equivalente em moeda local)** para cabines Econômica, Premium e Premium Comfort

- EUR 50 (ou equivalente em moeda local) para cabines Business e La Première

3.7 Reservas e Segmentos Fraudulentos, Fictícios, Especulativos e de Teste

O agente não deve se envolver em práticas fraudulentas, fictícias, abusivas ou ilógicas de reservas e bilhetes. O agente não pode fazer reservas diferentes do itinerário real pretendido pelo cliente, incluindo trechos fictícios ou reservar/emitir passagens sem a intenção de voar, com o objetivo de subestimar a tarifa aplicável.

Exemplos de reservas fraudulentas incluem (mas não se limitam a) comprar uma passagem sem a intenção de voar todos os voos para burlar as regras tarifárias (emissão com cidade oculta / Point Beyond Ticketing), combinar duas ou mais tarifas ida e volta para burlar requisitos mínimos de estadia (bilhetes consecutivos – Back-to-Back Tickets / bilhetes descartáveis – Throwaway Tickets), recompras automatizadas, reservas duplicadas e ilógicas e qualquer outra fraude, Reservas fictícias ou abusivas, que não estão diretamente relacionadas a um pedido do cliente para comprar.

As reservas para fins de treinamento e testes devem ser feitas no modo de treinamento fornecido pelo GDS e/ou aprovado pela AFKL.

Não é permitido criar reservas numerosas e massivas que não sejam baseadas no cliente. Também não é permitido fazer reservas para cotações de tarifa ou razões administrativas.

Não é permitido fazer reservas diferentes do itinerário real pretendido pelo cliente, incluindo trechos fictícios com o objetivo de reduzir a tarifa aplicável. Isso inclui também a reserva e emissão de viagens de ida e volta para uso só de ida ou viagem parcial apenas do O&D reservado, além de alterar itinerários sem solicitação do cliente. O cliente deve estar ciente a qualquer momento dos segmentos incluídos no PNR utilizado para sua jornada.

Não é permitido criar segmentos e/ou PNR em vista da demanda esperada, evitar regras tarifárias, bloquear espaço de companhias aéreas sem um pedido específico do cliente ou cumprir as metas de produtividade do GDS.

Em caso de reservas fraudulentas, fictícias, especulativas e de teste, um valor fixo por passageiro e por segmento cancelado é cobrado, independentemente do país da reserva:

- EUR 20 (ou equivalente em moeda local) para cabines Econômica, Premium e Premium Comfort

- EUR 50 (ou equivalente em moeda local) para cabines Business e La Première

No caso de segmentos fictícios incluídos no bilhete do cliente, é cobrado um valor fixo por passageiro:

- Voos de curta distância / médio curso na cabine econômica: EUR 150 (ou equivalente em moeda local) por passagem e por passageiro
- Voos de curta distância / Médio curso em cabine executiva: EUR 300 (ou equivalente em moeda local) por passagem e por passageiro
- Voos de longa distância em cabines Econômica, Premium e Premium Comfort: EUR 500 (ou equivalente em moeda local) por passagem e por passageiro
- Voos de longa distância em cabines Executiva e La Première: EUR 1.500 (ou equivalente em moeda local) por passagem e por passageiro

3.8 Custos de Distribuição – Relação look-to-book

Cada transação requer energia e infraestrutura tecnológica. Para apoiar um modelo de distribuição mais sustentável, os agentes de viagens não podem exceder o nível máximo de solicitações de disponibilidade enviadas aos sistemas da AFKL.

AF e KL definiram uma razão (para Edifact e NDC separadamente) correspondente ao número de solicitações de disponibilidade ("looks") dividido pelo número de segmentos líquidos (reservados -/-cancelados) na operadora durante um período específico, doravante referida como "razão look-to-book".

- Para reservas feitas no GDS/EDIFACT:

A relação look-to-book dos agentes de viagens, calculada para AFKL, não deve exceder 2.500 por mês.

- Para reservas no NDC:

A relação look-to-book dos agentes de viagens, calculada para AFKL, não deve exceder 2.500 por mês.

Em ambos os casos, AFKL informarão o agente de viagens se a relação look-to-book em um período de um (1) mês for ultrapassada. Espera-se que o agente de viagens ajuste imediatamente suas configurações do sistema, com um período médio de 1 mês, para restaurar seu nível de solicitações de disponibilidade dentro da proporção definida.

Caso após o período de 1 mês o nível de solicitação de disponibilidade não seja restaurado dentro da proporção definida, AFKL cobrará o agente de viagens pela ADM pelo excesso de solicitações de disponibilidade. O custo de cada disponibilidade extra será cobrado em EUR 0,00002 por transação excessiva.

Exemplo GDS/EDIFACT: O agente fez 500 reservas em janeiro. No mesmo mês, 400 segmentos foram cancelados. Os *looks* neste mês são 450.000.

A proporção look-book é $450.000 / (500 - 400) = 4.500$. O número de transações excessivas nesse período é $(4.500 - 2.500) * 100$ segmentos líquidos = 200.000

3.9 Política de Reservas de grupos AFKL

Todas as vendas em grupo devem ser feitas por meio do setor oficial de grupos do Grupo Air France-KLM*, ou Escritório de Vendas, ou através das ferramentas de Reserva de Grupo aprovadas (Tigre, TigreWeb).

Um grupo é definido como 10 ou mais passageiros viajando juntos no mesmo itinerário. Todos os pedidos de grupo devem ser enviados por esses canais.

Quando um grupo não é confirmado, os agentes de viagem não devem tentar garantir espaço criando múltiplas reservas individuais para o mesmo itinerário ("grupos ocultos").

Qualquer espaço obtido por meio dessas práticas resultará no cancelamento de PNRs relacionadas e emissão de ADM, com penalidade fixa por passageiro e por segmento, independentemente do país de reserva e/ou bilhetagem:

- EUR 20 (ou equivalente em moeda local) para cabines Econômica, Premium e Premium Comfort
- EUR 50 (ou equivalente em moeda local) para cabines Business e La Première

(*na América do Norte, os grupos Air France-KLM são atendidos por representantes do Grupo Delta)

3.10 Segmentos Inativos

Os seguintes códigos de status são determinados pela AFKL como reservas inativas: HX, NO, UC, UN e WK*.

Os agentes de viagem devem monitorar suas filas diariamente e remover imediatamente quaisquer segmentos inativos do PNR.

Todos os segmentos inativos devem ser removidos do PNR pelo menos 24 horas antes da partida. Trechos inativos que não são cancelados 24 horas antes da partida estão sujeitos a cobranças de recuperação de custos pela AFKL.

No caso de segmentos inativos permanecerem no PNR dentro de 24 horas antes da partida, é cobrado um valor fixo por segmento e passageiro:

- **EUR 16 (ou equivalente em moeda local)**, independentemente do país que emitiu o bilhete.

(*) Segmentos inativos são notificados aos agentes de viagem em suas filas GDS/EDIFACT com um status:

HX = segurando cancelado

NO = nenhuma ação tomada

UC = incapaz/voo encerrado

UN = incapaz/voo cancelado

WK = foi confirmado

3.11 Contorno de controle de inventário

AFKL gerenciam o inventário com base em origem e destino (O&D) usando a lógica de Ponto de Início (PoC). Como resultado, o estoque disponível em um segmento específico para uma O&D pode não estar disponível para outros O&Ds, incluindo o(s) mesmo(s) segmento(s). Além disso, o mesmo O&D não poderia estar disponível caso outra origem para outra viagem do cliente.

As reservas devem ser feitas e atualizadas a partir do display de disponibilidade, por O&D na ordem cronológica de cada O&D. A disponibilidade completa de O&D é obrigatória, independentemente de a reserva envolver apenas voos da Air France e/ou da KL e/ou incluir codeshare ou voos de outras companhias aéreas. A reserva de um O&D de conexão por meio de O&D locais separados (disponibilidade solicitada por segmento) também será considerada como uma intervenção do controle do inventário.

Alterar o Ponto de Início da viagem durante o processo de reserva, romper a união dos segmentos, usar disponibilidade de segmentos ou qualquer outra ação que resulte na burla do controle de inventário (ou seja, acesso a classes de reserva inferiores) não são permitidos. Além disso, é proibido obter inventário para vendas de bilhetes que AFKL não pretendam oferecer para o itinerário real de O&D dos clientes, mesmo que o GDS ou outro canal de reservas não bloqueie tais ações.

Quando um bilhete separado é emitido em outro estoque de bilhetes para o(s) segmento(s) interline/outras companhias aéreas e os segmentos da AFKL forem reservados corretamente (ou seja, por O&D e na ordem cronológica), nenhum ADM PoC será elevado. Quando não é possível fazer bilhetagem imediata relacionada a esses tipos de viagens, é fortemente recomendado criar

um PNR por itinerário (a ser) bilhete para evitar o cancelamento de trechos reservados incorretamente pela AFKL.

Caso o PoC seja alterado durante o processo de reserva, obtendo acesso a subclasses inferiores, um ADM será enviado. Um valor fixo por O&D por passageiro é cobrado, independentemente do país da reserva ou bilhete:

- EUR 240 (ou equivalente em moeda local) para cabines Econômica, Premium e Premium Comfort
- EUR 600 (ou equivalente em moeda local) para cabines Business e La Première

Caso a combinação de segmentos seja quebrada ou contornada, em casos em que a disponibilidade local é usada para obter acesso a subclasses inferiores de um O&D, e em outros casos em que a manipulação de inventário é contornada, um ADM será enviado. Um valor fixo por O&D por passageiro é cobrado, independentemente do país da reserva ou bilhete:

- EUR 500 (ou equivalente em moeda local) para cabines Econômica, Premium e Premium Comfort
- EUR 1250 (ou equivalente em moeda local) para cabines Business e La Première

O agente emissor bilhetes é responsável por erros práticos, mesmo que a criação e/ou atualização da reserva tenha sido feita por outro agente ou subagente.

3.12 Segmentos Passivos e Informativos

Segmentos passivos só são permitidos para a venda de bilhetes quando a reserva passiva está sincronizada com o sistema da companhia aérea (mesmo nome, itinerário, classe de reserva e número de passageiros), para reservas em grupos ou individuais que são separadas dos grupos. Esses segmentos passivos devem corresponder aos segmentos já existentes no sistema de reservas aéreas.

Esses segmentos passivos só podem ser acessados para fins de emissão de bilhetes. Segmentos passivos não devem ser cancelados após a emissão do bilhete para evitar o cancelamento do espaço.

Quando as reservas são criadas em um GDS, a troca de bilhetes deve ser feita no mesmo GDS para evitar segmentos passivos. Passivos não são permitidos contra reservas ativas de inventário no mesmo GDS ou em outro GDS pelo mesmo agente de viagens. Não é permitido criar segmentos passivos quando a funcionalidade de claim do PNR estiver disponível.

Não é permitido usar segmentos passivos, por exemplo, para atingir a meta de produtividade do GDS, contornando regras tarifárias e funções administrativas como faturação ou preços de itinerários.

A criação de um segmento passivo em um GDS/EDIFACT em relação a um segmento NDC existente é proibida.

No caso de segmentos passivos não autorizados, é cobrado um valor fixo por passageiro e por segmento:

- EUR16 (ou equivalente em moeda local)

3.13 Mudanças de Nome / Correções de Nome

Todas as reservas devem ter um nome e sobrenome válidos (de acordo com o documento de viagem, por exemplo, passaporte) no momento da reserva.

Mudanças de nome não são permitidas em reservas, a menos que sejam inseridas com o objetivo de corrigir um erro de grafia do nome do passageiro. Existem casos específicos em que pode ocorrer uma mudança completa de nome para outro passageiro, de acordo com a "Política de mudança/correção de nome" disponível na Business Solutions.

Um ADM de valor fixo de **EUR 270 (ou equivalente em moeda local)** é cobrado se a mudança de nome for feita fora da Política de Mudança de Nome.

3.14 Segmentos da lista de espera

Não é permitido criar segmentos de lista de espera "duplicados" para o mesmo voo para o mesmo cliente na mesma cabine, dentro do mesmo PNR ou dentro de PNR diferente.

Não é permitido criar e solicitar um segmento de lista de espera em uma classe de reserva inferior para um cliente que já tenha um voo confirmado na mesma cabine.

Melhor prática: O Agente de Viagens deve remover os segmentos confirmados da lista de espera quando o passageiro não pretende mais viajar.

No caso de segmentos de lista de espera não autorizados, é cobrado um valor fixo por passageiro e por segmento:

- **EUR 16 (ou equivalente em moeda local)**

3.15 Limite de Tempo de Emissão (TTL)

Um Limite de Tempo de Emissão (TTL) é aplicado no PNR para garantir a emissão oportuna dos tickets. Os agentes de viagem devem remover segmentos do PNR imediatamente quando o passageiro não pretende mais viajar.

Os agentes devem evitar situações em que Air France e/ou KLM precisem cancelar segmentos após o término da TTL. Uma alta proporção de cancelamentos no vencimento do TTL pode fazer com que futuras reservas estejam sujeitas a exigências de emissão imediata.

Qualquer ação não autorizada com o objetivo de estender ou contornar a TTL, ou qualquer prática de "falsa emissão" (criar um registro de bilhete sem emissão real para reter o estoque), é estritamente proibida.

Violações resultarão na emissão de ADM, com penalidade fixa por passageiro e por segmento, independentemente do país de reserva e/ou bilhete:

- **EUR 50 (ou equivalente na moeda local)** para cabines Econômica, Premium e Premium Comfort
- **EUR 125 (ou equivalente em moeda local)** para cabines Business & La Première

3.16 Emissão parcial

Caso a emissão do(s) bilhete(s) possa ser feita apenas para parte da viagem ou não para todos os passageiros incluídos na reserva, a reserva deve ser dividida quando a emissão do bilhete para o restante da viagem ou para os outros passageiros não puder ser feita antes do prazo comunicado na reserva.

No caso de um segmento não ser transferido após o prazo ter sido atingido devido à emissão parcial do PNR (seja para todos os passageiros ou para todos os segmentos), é cobrado um valor fixo por segmento e por passageiro, independentemente do país de reserva ou bilhetagem:

- EUR 50 (ou equivalente na moeda local) para cabines Econômica, Premium e Premium Comfort
- EUR 125 (ou equivalente em moeda local) para cabines Business & La Première

4 Política de emissão de bilhetes e valores de ADM

Introdução

O objetivo desta seção é fornecer transparência adicional e esclarecer a Política de da Air France e da KLM, além da auditoria de vendas. Essas verificações são realizadas nos documentos AF (057) e KL (074), independentemente do proprietário da tarifa.

Durante a auditoria, emissões, reemissões, revalidações e reembolsos de bilhetes e/ou EMDs são verificados, cobrindo todos os elementos tarifários, independentemente de a tarifa ser cotada manualmente ou automaticamente, para programas irrestritos e restritos. Isso inclui tarifas e condições para Privados, Corporativos, Operadores de Turismo e Grupos. Também são verificados sobretaxas, comissões, impostos e formas de pagamento. Um ADM deve ser pago mesmo que o bilhete tenha sido cancelado, reembolsado ou não utilizado.

4.1 Tarifas, Regras Tarifárias, Sobretaxas, Comissões e Impostos

Caso a tarifa, as regras de tarifa, as sobretaxas, as comissões ou os impostos não sejam respeitados, é gerada uma ADM refletindo a diferença de valor entre a tarifa aplicável e a tarifa aplicada na mesma cabine (exceto para ADM baseados em valores fixos). Quando não há referência tarifária disponível, o valor do ADM é cobrado da seguinte forma:

- Em voos de curta e média distância, é cobrado um valor fixo de EUR 340 (ou equivalente na moeda local) para a cabine econômica ou EUR 660 (ou equivalente em moeda local) para a cabine executiva
- Em voos de longa distância, é cobrado um valor fixo de EUR 1110 (ou equivalente à moeda local) para a cabine Econômica / Cabine Premium & Premium Comfort ou EUR 3310 (ou equivalente na moeda local) para a cabine Business / La Première

Caso os requisitos de Tarifa de Oferta Dupla (Dual Offer Fare) não sejam atendidos, o valor do ADM é cobrado da seguinte forma:

- Em voos de médio curso, um valor fixo de EUR 450 (ou equivalente na moeda local)
- Em voos de longa distância, um valor fixo de EUR 1000 (ou equivalente à moeda local)

4.2 informações contratuais ausentes ou incorretamente reportadas no bilhete

Um ADM de valor fixo de **EUR 60 (ou equivalente em moeda local)** é emitido quando informações contratuais estão ausentes ou são informadas incorretamente no bilhete, como (mas não se limitando a):

- Código da conta corporativa
- Designador de Bilhete
- Número do bilhete no EMD ou número do EMD no bilhete
- Informações faltantes na caixa de cálculo/endosso/restrição de tarifa

4.3 Alteração de Nome no Bilhete

Todos os bilhetes devem ter um nome e sobrenome válidos (de acordo com o documento de viagem, por exemplo, passaporte).

Mudanças de nome não são permitidas nas passagens a menos que sejam inseridas com o objetivo de corrigir um erro de grafia do nome do passageiro. Existem casos específicos em que uma mudança completa de nome para outro passageiro pode ocorrer de acordo com a "Política de mudança/correção de nome" disponível no Business Solutions.

Um ADM de valor fixo de **EUR 270 (ou equivalente em moeda local)** é cobrado se a mudança de nome for feita fora da Política de Mudança de Nome.

4.4 Seleção e Designação da Companhia Aérea de Marketing / Aplicação de Voo

O agente de viagens é responsável por verificar se uma transportadora de marketing pode ser usada como parte de uma tarifa restrita ou irrestrita. Essa regra de precificação pode ser encontrada na categoria "aplicação de voo" da tarifa.

Se uma companhia de marketing não for permitida como parte da tarifa, uma ADM será emitida para tarifa incorreta. O valor da ADM será baseada na primeira tarifa irrestrita aplicável, que permite viajar na outra companhia aérea sem a restrição da aplicação de voo. A ADM refletirá a diferença tarifária entre a tarifa originalmente emitida e a tarifa correta que deveria ter sido aplicada.

4.5 Seleção e Designação da Companhia Aérea Emissora / Misplating

Uma ADM por motivo de misplating será emitida quando tarifas restritas de outras companhias aéreas ou qualquer outra tarifa para a qual stock AF ou KL não seja permitida, forem emitidas em material de bilhete AF ou KL. Essa regra de precificação pode ser encontrada na categoria "restrição de vendas" da tarifa. Além disso, se, por qualquer motivo, a tarifa emitida não estiver disponível para AF ou KL (não distribuída pela outra companhia aérea) na data de emissão, a restrição de vendas não poderá ser verificada e uma ADM será emitida.

O valor cobrado é baseado na regra IATA do Manual de Contabilidade de Receita (capítulo A2, parágrafo 3) e é:

- A primeira tarifa irrestrita aplicável da outra companhia aérea na mesma cabine, sem restrições de stockgem, ou se inexistente:
- A primeira tarifa irrestrita aplicável para AF/KL ou Parceiro na mesma cabine (se não houver restrição nesta companhia aérea) ou se não existir:
- Em viagens curtas e médias, um valor fixo de: **EUR 340 (ou equivalente em moeda local)** é aumentado para cabine econômica ou **EUR 660 (ou equivalente em moeda local)** para cabine Business
- Em viagens longas, um valor fixo de: **EUR 1110 (ou equivalente na moeda local)** é aumentado para a cabine Econômica / Cabine Premium & Premium Comfort ou **EUR 3310 (ou equivalente na moeda local)** para a cabine Business e a La Première

4.6 Uso do Stock de Bilhetes AF (057) e KL (074)

O material de bilhetes da Air France (057) ou KLM (074) não pode ser usado para itinerários que não incluam pelo menos um segmento de voo da Air France (AF) ou KLM (KL). No entanto, o estoque de bilhetes da Air France (057) ou KLM (074) pode ser usado se o itinerário incluir apenas voos dos parceiros da Sky Team, desde que haja um acordo interline e que a tarifa permita a passagem de bilhetes do estoque Air France (057) ou KLM (074) na categoria "restrição de vendas" da tarifa.

É permitido emitir tarifas de companhias aéreas para as quais AF ou KL é GSA no stock de bilhetes da Air France (057) ou KLM (074).

Uma lista atualizada de acordos GSA e interline pode ser encontrada no GDS. Por favor, entre em contato com o suporte da GDS para informações adicionais e formatos para acessar a lista.

Um ADM com valor fixo de **EUR 60 (ou equivalente em moeda local)** é cobrado por bilhete quando a stock da Air France (057) ou KLM (074) é mal utilizada.

4.7 Classe de reserva incorreta em Transportadora Terceira / rota não permitida em Transportadora Terceira

Operadora

Em caso de classe de reserva errada ou rota não permitida, uma ADM com motivo de classe de reserva incorreta ou motivo de rota não permitida é levantada com base na tarifa aplicável para os trechos operados pela companhia terceirizada.

4.8 Franquia de Bagagem Incorreta ou Ausente

Por O&D e Por direção (valor ADM em EUR)	Viagens curtas e médias distâncias	Longa distância
--	------------------------------------	-----------------

Franquia incorreta de bagagem de 1 peça adicional vs. número de(s) peça(s) permitida(s)	EUR 65* por adicional peça	EUR 115* por adicional peça
ou franquia de bagagem faltante	ou por falta de franquia de bagagem	ou por falta de franquia de bagagem

(* Ou equivalente em moeda local)

Em certos destinos ou programas, o conceito de peso ainda se aplica. Nesse caso, a franquia padrão de bagagem autorizada é igual a uma peça para o cálculo do ADM.

Por exemplo, 1 bilhete emitido com franquia de 50kg; se a franquia padrão gratuita for de 23kg, 1 ADM para 2 peças adicionais será emitido.

4.9 Tarifas corporativas

Quando o agente de viagens for designado por um cliente de conta corporativa como agência(s) emissora(s) sob um acordo de viagem corporativa ou pelo programa bluebiz, o agente de viagens sempre deve aplicar as tarifas corporativas negociadas do cliente da conta corporativa exclusivamente a viajantes elegíveis (funcionários ou passageiros viajando em nome do cliente corporativo da conta corporativa) do cliente corporativo em questão, desde que a passagem seja paga diretamente pela conta corporativa cliente. O uso da seção OSYYOIN + referência deve se aplicar apenas ao beneficiário cliente da conta corporativa da referência.

Em caso de violação repetida dos termos e condições de uso das tarifas negociadas por um cliente corporativo e, em particular, se as tarifas negociadas por um cliente corporativo não forem aplicadas exclusivamente a esse cliente, então será emitido uma ADM refletindo a diferença de valor entre a tarifa aplicável e a tarifa aplicada.

4.10 Tarifas de Operador de Turismo (Tour Operator Fares)

Para passageiros com bilhetes especiais de Operador de Turismo que não são elegíveis para viajar com essas tarifas, uma ADM será emitida para o agente de viagens. Exemplos incluem: a tarifa do Operador Turístico que não é vendida para fins de lazer, a tarifa é vendida sem serviços adicionais ou o nível mínimo exigido de serviço adicional não é atingido. Os passageiros devem apresentar comprovante de compra de um pacote terrestre (como voucher pré-pago ou recibo pago detalhando os serviços adquiridos) quando solicitados pela equipe aérea no check-in ou embarque. AFKL não aceita comprovação de elegibilidade após auditoria e emissão da ADM. O voucher para serviços adicionais deve ser emitido em papel timbrado ou comprovante digitalizado pelo agente de viagens (ou afiliados) que emitiram o bilhete.

Uma ADM é emitida usando valores fixos:

- Voos de curta distância em cabine econômica: EUR 110 (ou equivalente em moeda local) por bilhete e por passageiro
- Voos de curta distância em cabine executiva: EUR 110 (ou equivalente em moeda local) por passagem e por passageiro
- Voos de médio curso na cabine econômica: EUR 160 (ou equivalente em moeda local) por passagem e por passageiro

- Voos de médio curso em cabine executiva: **EUR 530 (ou equivalente na moeda local)** por passagem e por passageiro
- Voos de longa distância em cabine econômica: **EUR 270 (ou equivalente em moeda local)** por passagem e por passageiro
- Voos de longa distância nas cabines Premium & Premium Comfort: **EUR 500 (ou equivalente na moeda local)** por passagem e por passageiro
- Voos de longa distância nas cabines Executiva e La Première: **EUR 2.630 (ou equivalente em moeda local)** por passagem e por passageiro

4.11 Tarifas de Grupo

Os bilhetes de grupo terão que cumprir as políticas, procedimentos e contratos de grupo. Caso a tarifa, as sobretaxas, as comissões e os impostos não sejam respeitados, é gerada uma ADM que reflita a diferença de valor entre o valor aplicável e o valor aplicado.

Exceto para ADM baseados em valores fixos:

- Classe de reserva, rota e agência de viagens emissora devem ser os mesmos do TIGRE, caso contrário, uma ADM de **EUR 55 (ou equivalente em moeda local)** é cobrada para cada bilhete
- O número do arquivo TIGRE e a referência do PNR Amadeus são obrigatórios na caixa do Tourcode, caso contrário, uma ADM de **EUR 13 (ou equivalente em moeda local)** por bilhete é cobrada quando essa informação contratual estiver ausente
- A base tarifária dedicada para grupos deve ser usada para as tarifas de grupo; qualquer outra base tarifária em uma passagem de grupo resultará em um ADM de **EUR 13 (ou equivalente em moeda local)** por bilhete
- Grupos contratados por meio de balcões de grupo AFKL ou ferramentas de grupo devem ser emitidos em stock da Air France (057) ou KLM (074), conforme especificado nas instruções de venda de bilhetes em grupo disponíveis em
Business Solutions, caso contrário, um ADM de **EUR 115 (ou equivalente em moeda local)** para cada bilhete é cobrado ao ser emitido em um estoque de bilhete de transportadora diferente
- Grupos contratados na América do Norte (EUA/CA/MX) devem ser emitidos em stock Delta (006) conforme especificado no contrato de grupo; caso contrário, uma ADM de **EUR 115 (ou equivalente em moeda local)** é cobrada para cada bilhete ao utilizar o stock da Air France (057) ou KLM (074)
- Se houver menos de 10 clientes viajando em uma reserva de grupo, uma ADM é cobrada retroativamente por cada cliente ausente. O número de passageiros envolvidos é a diferença entre 10 e o número real de passageiros que viajam na viagem de ida. A ADM é calculada de acordo com o tipo de carga:
- Viagem curta **de 90 EUR (ou equivalente na moeda local)** por passageiro sem comparecimento.
- Média distância **EUR 370 (ou equivalente em moeda local)** por passageiro não apresentado
- Viagens **longas de 690 EUR (ou equivalente em moeda local)** por passageiro sem comparecimento
- As taxas de cancelamento por não materialização de viagens em grupo são cobradas retroativamente pela ADM, de acordo com o contrato de grupo acordado e assinado entre o agente de viagens e a Air France e a KLM.

4.12 Serviços Pós-venda

As passagens, incluindo impostos sobre cupons não utilizados, só devem ser reembolsadas mediante solicitação explícita do cliente ou da companhia aérea. O agente de viagens deve informar prontamente a companhia aérea sobre qualquer solicitação legítima de reembolso feita por um cliente. Quando o cliente não viaja mais, os trechos devem ser cancelados antes da partida para evitar no-show. O PNR deve ser atualizado ao mesmo tempo em que o reembolso do bilhete é feito. Todos os reembolsos devem ser sempre processados no máximo 7 dias após o pedido. Os reembolsos devem ser feitos de acordo com as tarifas da companhia aérea, as Condições Gerais de Transporte e quaisquer instruções escritas específicas comunicadas pela companhia aérea ao agente de viagens. A pedido da companhia aérea, o agente de viagens deve fornecer uma prova do pedido e o pagamento do valor reembolsável na conta do próprio cliente. Caso não haja prova dentro de 7 dias após o pedido da companhia aérea, o agente de viagens será responsável por todos os custos extras incorridos pela companhia.

Para todos os pedidos de reembolso, o agente de viagens deve fornecer as informações corretas que permitam à companhia aérea identificar a pessoa que pagou a passagem, caso essa pessoa não seja o próprio passageiro.

O agente de viagens reconhece que, em todos os casos, a companhia aérea é responsável apenas pelo reembolso de suas próprias passagens e serviços, pelos valores estabelecidos pela companhia e/ou correspondentes às tarifas da companhia. O agente de viagens será o único responsável pelo reembolso de qualquer outro valor que a agência cobre ao cliente.

Caso o agente de viagens não reembolse o valor total das passagens, incluindo impostos sobre cupons não utilizados e opções pagas relevantes, dentro de 7 dias após o pedido do cliente ou da companhia aérea, ou caso o agente de viagens não forneça comprovante de reembolso à companhia aérea dentro de 7 dias após o pedido da companhia, Em seguida, é cobrado um valor fixo:

-EUR 630 (ou equivalente em moeda local)

4.13 Encaminhamento de passageiros para empresas de intermediação de indenizações

O agente de viagens não deve encaminhar automaticamente clientes para "agências de sinistros" em situações do Regulamento 261/2004 da UE (por exemplo, irregularidades de voos, como atrasos e/ou cancelamentos), a menos que:

- (1) O agente de viagens primeiro obteve o consentimento formal do cliente, e
- (2) O agente de viagens notificou o cliente que ele/ela pode solicitar diretamente à transportadora operadora a obtenção, se aplicável, da compensação integral à qual o cliente pode ter direito conforme o Regulamento da UE 261/2004.

Caso o agente de viagens tenha encaminhado automaticamente os clientes para "agências de sinistros" ou para um advogado sem antes notificar o cliente de que ele/ela pode solicitar diretamente à transportadora operadora a obtenção, se aplicável, da compensação integral à

qual o cliente pode ter direito conforme o Regulamento 261/2004 da UE, então uma ADM de valor fixo é emitida à agência: - **EUR 630 (ou equivalente em moeda local)**

4.14 Uso do Merchant of Record (MOR) da Air France e da KLM)

De acordo com as resoluções IATA 890, 896, 812, 812a, o uso do Merchant of Record (MOR) das operadoras só é permitido para vendas usando Cartões de Cliente em qualquer canal de vendas offline (ou seja, não uma transação pela internet). O uso indevido inclui o uso de credenciais MOR de companhias aéreas por qualquer subagente ou agregador terceirizado. As companhias aéreas reservam-se o direito de suspender o sinal de emissão conforme as Resoluções da IATA.

Para evitar dúvidas, o seguinte não é permitido:

- Uso do MOR da operadora para vendas pela internet (resolução IATA 890 4.1.2)
- Uso do operador MOR para qualquer método de pagamento alternativo, independentemente do canal de venda

Para evitar dúvidas, "Cartão de Cliente" significa um cartão de pagamento físico ou um número de conta fixo ou de uso único que é emitido em nome do cliente que compra transporte aéreo de passageiros ou serviços auxiliares e/ou responsável por liquidar as transações com a entidade que emitiu o cartão, excluindo um cartão emitido em nome do Agente ou de qualquer pessoa atuando em nome do Agente, ou qualquer um dos assinantes contratados pelo Agente.

Em caso de uso abusivo do MOR da Transportadora, a Transportadora terá o direito de cobrar do Agente de Viagens todos os custos de cartão de crédito resultantes do uso não autorizado, indevido ou abusivo do MOR da Transportadora pelo Agente de Viagens e obter uma compensação adequada por tal uso indevido. Além disso, em caso de práticas abusivas repetidas, a Transportadora poderá tomar quaisquer medidas para impedir o uso não autorizado contínuo do MOR, retirando do Agente de Viagens a autoridade para emitir Documentos de Tráfego em nome da Transportadora, de acordo com a Resolução 824 da IATA.

O Agente de Viagens não deverá aplicar sobretaxas de cartão de crédito ao emitir tarifas de transportadoras em países onde tais sobretaxas são proibidas. No entanto, em países onde tais taxas adicionais de cartão de crédito são permitidas, o Agente de Viagens deve cumprir integralmente a Diretiva de Serviços de Pagamento (UE) 2015/2366 e todas as leis nacionais relacionadas.

Em caso de violações, a Air France e a KLM cobrarão uma ADM de 5% do valor pago com o cartão de crédito para recuperar a comissão do cartão de crédito incorrida em nome do agente de viagens.

4.15 Skiplagging / Cidades Ocultas (Hidden City Ticketing)

Para garantir conformidade e detectar padrões anormais de reservas (como skiplagging, cidades ocultas, reservas fraudulentas, fictícias, especulativas, de teste ou 'ausências' consistentes para um segmento, por exemplo, reservar e passar bilhetes em uma viagem de múltiplos segmentos como A-B-C, mas utilizando apenas a parte B-C ou C), um limite máximo de 20% dos *bilhetes emitidos* por uma agência que seja posteriormente identificada como problemática é permitida

em um período móvel de três meses. Essa porcentagem é calculada com base no número total de *multas emitidas* pela agência durante o período de referência.

Se esse limite for ultrapassado, AFKL reservam-se o direito de aplicar medidas adicionais, como suspensão temporária de acesso ou a emissão de uma ADM suplementar para cada segmento não utilizado que exceda o limite, além das penalidades padrão descritas acima no capítulo 3.7. Esse limite é adicional aos valores fixos já mencionados por passageiro e por segmento cancelado ou fictício."

4.16 Reemissão abusiva de bilhetes

Definição

Reemissão abusiva de bilhete refere-se a qualquer reemissão de uma passagem sem motivo válido, sem solicitação explícita do cliente, ou com a intenção de burlar regras tarifárias, condições de modificação ou evitar taxas aplicáveis da transportadora. Isso inclui, mas não se limita a:

- Reemissão repetida do mesmo bilhete sem mudanças genuínas no serviço ou itinerário,
- Reemissão com o objetivo de estender a validade do bilhete além do período autorizado,
- Reemissão para evitar penalidades de modificação ou aumentos de tarifa,
- Reemissão destinada a reter ou aumentar comissões ou incentivos,
- Qualquer reemissão realizada sem instrução ou consentimento do cliente.

Política

- Todas as reemissões de bilhetes devem cumprir rigorosamente as condições de tarifa e operação aplicáveis ao bilhete original.
- Os agentes de viagens devem ser capazes de justificar cada reemissão mediante solicitação, usando documentação apropriada (solicitação do cliente, prova escrita, etc.).
- A reemissão nunca deve ser usada como meio de manipulação tarifária, otimização abusiva de receita ou para burlar as regras da companhia aérea.
-

Multas

Em caso de reemissão abusiva, uma ADM fixo de **EUR 150** (ou equivalente em moeda local) será emitida por bilhete afetado, além de qualquer ajuste de tarifa ou cobrança de taxas aplicáveis. Em caso de abuso repetido ou grave, AFKL reservam-se o direito de implementar medidas adicionais, como suspensão temporária de acesso ou o início de procedimentos específicos de controle.

5 Processo ADM

5.1 BSP & ASD

Em conformidade com a resolução IATA 850m:

- Um ADM pode ser processado pelo BSP se emitido dentro de 9 meses após a data final da viagem ou da data do reembolso. Quando a data final de viagem ou de reembolso não pode

ser estabelecida, a data de expiração do documento é utilizada. Após esse período, os pagamentos serão liquidados diretamente entre a agência de viagens e a companhia aérea.

- De acordo com a Resolução IATA 850m, AFKL enviarão o ADM através do enlace BSP sem consequências financeiras durante o período de latência (15 dias).
- Para os países BSP, as disputas só devem ser feitas pelo link BSP. Conecte quaisquer invólucros apenas pelo link BSP, pois isso garantirá um serviço ideal entre AFKL.
- Ao contestar uma ADM, sempre forneça uma justificativa válida e clara na caixa "Motivo de Disputa". Comportamento responsável em caso de disputas com ADM é exigido tanto da agência de viagens quanto da companhia aérea.
- Por favor, mencione seus dados de contato para um manuseio eficiente pela AFKL.
- AFKL responderão sua disputa em até 60 dias (conforme a Resolução 850m), dando uma explicação clara sobre a aceitação ou negação da disputa.
- Caso AFKL rejeitem uma disputa e o agente de viagens queira que AFKL reinvestiguem, solicita-se que o agente de viagens responda à AFKL em conformidade com a resolução da IATA.

5.2 ARC

- De acordo com as melhores práticas do ARC Debit Memo, a Air France e a KLM enviarão/emitirão o ADM por meio do ARC Memo Manager.
- Disputas só devem ser feitas através do Gerente de Memorandos ARC. Solicita-se aos agentes que anexem qualquer documentação adicional no ARC MM, pois isso garantirá um serviço ideal da AFKL.
- Ao contestar um memorando de débito, sempre forneça uma justificativa válida e clara na caixa "Motivo de Disputa". Comportamento responsável em caso de disputas com ADM é exigido tanto da agência de viagens quanto da companhia aérea.
- Por favor, mencione seus dados de contato para um manuseio eficiente pela AFKL.
- A Air France e a KLM responderão à sua disputa em até 30 dias corridos após o recebimento da disputa (Melhores Práticas da ARC para Resolução Eficaz e Prevenção de Memorandos de Débito), fornecendo uma explicação clara sobre a aceitação ou negação da disputa.
- Os agentes de viagens devem contestar várias vezes o mesmo memorando de débito, somente se novas informações forem fornecidas para a disputa.
- Caso AFKL rejeitem todas as disputas e o agente de viagens alcance o número máximo de disputas, o agente pode escalar o caso para AFKL usando os endereços de e-mail listados nos memorandos de débito.

Informações de Contato

Para dúvidas ou questões sobre ADM (Agente Debit Memo) e/ou ACM (Agente Crédito Memorando), entre em contato com o Suporte de Agentes da AFKL locais.

6 Glossário

Abreviação	Descrição
1A	Amadeus
1B	Ábaco
1E	Travelsky
1º ano	Infini
1G	Travelport + (1G Galileo / 1P Worldspan / 1V Apollo)
1J	Axess
1S	Sabre
ACM	Memorando de Crédito da Agência
ADM	Memorando de Débito da Agência
AIL	Limite de Emissão Automatizada
ARCO	Airline Reporting Corporation (EUA)
TEA	Balcão de Serviço Aéreo (China)
ASR	Reserva Antecipada de Assento
BSP	Plano de Faturamento e Liquidação
BT Fares	Tarifas de Turnê em Bulk
CAT	Categoria de Nota de Tarifa
CoC	(Porta-aviões) Condições de Transporte
CUG	Grupo de Usuários Fechados
EDIFACT	Conteúdo tradicional no GDS
EMD-S / EMD-A	Documento Eletrônico Diverso S = Independente; A = Associado
EoT	Fim da Transação
eTKT	Bilhete Eletrônico
EUR	Euro
GDS	Sistema Global de Distribuição
GSA	Agente Geral de Vendas
IATA	Associação Internacional de Transporte Aéreo
INVOL	Involuntário
Tarifas de TI	Tarifas Turísticas Inclusivas
Longa distância	Voos intercontinentais
Transporte médio	Voos intra Europa + Norte da África (Marrocos, Argélia e Tunísia)
MOR	Comerciante de Registro
NDC	Nova Capacidade de Distribuição
NUC	Unidade Neutra de Construção
NVA	Não válido depois
NVB	Não válido antes
OAL	Outras companhias aéreas
O&D	Origem e Destino
Ordem	NDC / Registro do nome do passageiro
PNR	Registro de Nome de Passageiros
POC	Ponto de Início

Droga	Ponto de Venda
RBD	Designador de Reserva
SDC	Controle de Prazo de Serviço
Curta distância	França doméstica = Voos intra a França
SKCHG	Mudança de Cronograma (conforme definição da IATA)
SSR	Pedido de Serviço Especial
DSTs	Documento Padrão de Tráfego
USD	Dólar Americano
WL	Lista de espera

7 Resoluções da IATA apoiando esta Política de Reservas, Bilhetes e ADM

Todos os termos definidos nas Resoluções IATA abaixo se aplicam, embora AFKL nem sempre copie toda a resolução, mas às vezes mencionem apenas características relevantes. Sobre as regras de EMD, as políticas da IATA não são copiadas, mas se aplicam.

Resoluções IATA 824, 3.1 e 3.2 Acordos de Agência de Vendas de Passageiros

"[...]"

"3.1 O Agente está autorizado a vender transporte aéreo de passageiros nos serviços da Companhia Aérea e nos serviços de outras companhias aéreas conforme autorizado pela Transportadora. A venda de transporte aéreo de passageiros significa todas as atividades necessárias para fornecer a um passageiro um contrato válido de transporte, incluindo, mas não se limitando à emissão de um Documento de Tráfego válido e a arrecadação dos valores correspondentes. O Agente também está autorizado a vender serviços auxiliares e outros que a Seguradora possa autorizar;"

"3.2 todos os serviços vendidos conforme este Acordo deverão ser vendidos em nome da Transportadora e em conformidade com as tarifas da Transportadora, condições de transporte e as instruções escritas da Transportadora conforme fornecidas ao Agente. O Agente não deverá de forma alguma alterar ou modificar os termos e condições estabelecidos em qualquer Documento de Tráfego usado para serviços prestados pela Seguradora, e o Agente deverá preencher esses documentos da maneira prescrita pela Seguradora"[...]"

IATA Resolução 830a, Consequências da Violação dos procedimentos de emissão de ADM

CONSIDERANDO QUE os membros da IATA estão concedendo aos Agentes Credenciados da IATA acesso a Documentos Padrão de Tráfego; e

CONSIDERANDO que a custódia, conclusão, emissão, reemissão, validação e revalidação desses documentos de tráfego são regidas pelas tarifas dos Membros e pelos procedimentos de emissão fornecidos aos Agentes por meio dos sistemas de emissão, conforme descrito no Manual do Agente de Viagens, cujas cópias são fornecidas aos Agentes pelo Administrador da Agência e o cumprimento é obrigatório para cada Agente nos termos do Acordo de Agência de Vendas de Passageiros; É

RESOLVIDO,

1. todos os Agentes devem ser lembrados de que práticas como as aqui listadas, em outras Resoluções aplicáveis ou nas instruções escritas dos 'Carriers', mas não se limitando a elas, violam as condições de governo mencionadas acima. Eles prejudicam os interesses legítimos dos 'Membros' e, conseqüentemente, podem resultar em ações tomadas sob as disposições das Regras da Agência de Vendas e do Acordo da Agência de Vendas de Passageiros. por exemplo, cobrando do Agente a diferença entre a tarifa aplicada e a tarifa aplicável ao serviço, de acordo com as tarifas dos Membros

- 1.1 inserir inscrições de reserva incompletas ou incorretas, como designadores de reserva que não correspondam à tarifa paga, ou pedidos de reserva em uma ordem

de bilhete/cobrança diversa (MCO), permitindo assim viagens abaixo da tarifa aplicável,

- 1.2** preenchendo de forma incorreta ou omitindo preencher as caixas 'não válido antes' e/ou 'não válido depois' em um bilhete, contrariando as condições que regem a tarifa aplicada, permitindo assim viagens abaixo da tarifa aplicável,
- 1.3** emitir uma multa ou MCO para mais de um passageiro, exceto quando autorizado para certos MCOs,
- 1.4** mudando ou omitindo o nome do passageiro,
- 1.5** alterar a "Forma de Pagamento" ou não transferir isso para o novo Documento de Trânsito ou MCO,
- 1.6** alterar a moeda de pagamento ou não transferir isso para o novo bilhete ou MCO,
- 1.7** não transferir todas as restrições para o novo ticket ou MCO,
- 1.8** não obter endossos das seguradoras quando necessário,
- 1.9** não completar corretamente as entradas "Emitidas em Troca de Negócios" e/ou as entradas "Emissão Original", e/ou não transferi-las para o novo ticket ou MCO,
- 1.10** não garantir que, quando tickets de conjunção ou MCOs são emitidos, os números de tickets ou MCO de conjunção sejam exibidos em todos os tickets de conjunção ou MCOs,
- 1.11** mudando o ponto de origem,
- 1.12** emitir/vender um bilhete com um ponto de origem ou destino fictício para baixar a tarifa aplicável (venda transfronteiriça),
- 1.13** não observando as regras aplicáveis para Designação e Seleção da Companhia Aérea Emissora (Resolução 852) e/ou designando transporte nos serviços dessas partes quando não exista um acordo interline válido entre a companhia aérea que emite bilhetes e a parte transportadora,
- 1.14** cancelando ou corrigindo uma reserva de cliente e/ou Bilhete Eletrônico sem a permissão expressa desse cliente,
- 1.15** fazendo deliberadamente reservas duplicadas para o mesmo cliente,
- 1.16** quando as reservas para um grupo não são confirmadas, tentando garantir o serviço necessário solicitando isso em menor número em transações individuais,
- 1.17** fazendo transações de reserva sem o pedido específico do cliente e/ou,

- 1.18** fazendo uma alteração em uma reserva que já foi emitida como e-ticket, sem revalidar ou reemitir, conforme aplicável, a passagem original para refletir o novo itinerário e/ou,
- 1.19** anular bilhete sem cancelar reservas correspondentes e/ou,
- 1.20** não dividindo os PNRs em casos em que nem todos os passageiros incluídos no PNR têm bilhete e/ou,
- 1.21** não observar os tempos mínimos de conexão prescritos.

2 Nesta Resolução, o uso do singular também pode ser entendido como o uso do plural, quando o texto assim permite e vice-versa.

IATA Resolução 830d, 4. Detalhes de contato

"[...]"

"4. Para poder informar os passageiros sobre operações irregulares de voo e interrupções, os Membros e as companhias aéreas da BSP precisam ter dados de contato suficientes disponíveis para contatar proativamente os passageiros. Consequentemente, no momento ou antes da emissão dos bilhetes, o Agente deve perguntar ativamente a cada passageiro se deseja que seus dados de contato (número de celular e/ou e-mail) sejam fornecidos às companhias aéreas participantes do itinerário para fins de contato em caso de interrupção operacional. O Agente deve garantir que o consentimento do Passageiro seja obtido em conformidade com quaisquer diretrizes ou regulamentos de proteção de dados. Quando o passageiro deseja que seus dados de contato sejam fornecidos às companhias aéreas participantes do itinerário, o Agente deve inseri-los no Registro de Nome do Passageiro (PNR), mantendo a conformidade com todas as diretrizes e regulamentos de proteção de dados aplicáveis. Os dados de contato devem ser inseridos no PNR em conformidade com as Resoluções que regem os procedimentos de reservas. Os membros e a BSP Airlines devem usar esses dados de contato exclusivamente para fins de notificações operacionais, por exemplo, cancelamento de voo, mudança de horário, etc., e não devem usar esses dados para fins de vendas e marketing.

Caso o passageiro exerça seu direito de não fornecer dados de contato, cabe ao Agente indicar que o passageiro recusou fornecer tais detalhes e registrar a recusa no PNR de limitar qualquer responsabilidade legal. Nesse caso, o Agente deve informar ativamente o passageiro de que ele não pode receber informações da companhia aérea relacionadas ao cancelamento de voos ou mudanças no horário (incluindo atraso na partida)."

"[...]"

IATA Resolução 850m, Emissão e Processamento de Memorandos de Débito de Agências (ADM)

CONSIDERANDO que a Conferência da Agência de Passageiros ("a Conferência") deseja promover um conjunto consistente e padrão de regras para as práticas da BSP,

Está RESOLVIDO que os seguintes princípios serão seguidos,

1. INTRODUÇÃO

1.1 O ADM serve para notificar um Agente que, salvo alguma justificativa em contrário, o Agente deve à Companhia Aérea BSP emissora o valor indicado no ADM pelos motivos indicados.

1.2 ADM são uma ferramenta contábil legítima para uso de todas as companhias aéreas da BSP para cobrar valores ou fazer ajustes nas transações do Agente em relação à emissão e uso dos Documentos Padrão de Tráfego emitidos pelo Agente. Podem existir usos alternativos dos ADM, desde que a consulta tenha ocorrido, seja individualmente com o Agente, uma representação local dos Agentes ou por meio do fórum consultivo local conjunto aplicável.

1.3 Os ADM devem ser específicos em seus detalhes sobre o motivo de uma cobrança estar sendo feita.

1.4 BSPLink (ASD na China) é obrigatório como o meio exclusivo pelo qual os ADM devem ser faturados e contestados.

2. POLÍTICA DA COMPANHIA AÉREA

2.1 As companhias aéreas são obrigadas a publicar e manter suas políticas de ADM para os Agentes por meio do BSPLink (ASD na China), que enviará um alerta do sistema de quaisquer mudanças nas políticas de ADM aos Agentes antes da implementação.

2.2 Sempre que possível, o modelo mostrado no Anexo a esta Resolução deve ser aplicado.

3. PROCESSAMENTO BSP DE ADM

3.1 Os ADM só serão processados pelo BSP se emitidos dentro de nove meses a partir da data final de viagem. Os ADM referentes a reembolsos feitos pelo Agente serão processados pelo BSP se emitidos dentro de nove meses após tal reembolso ter sido feito pelo Agente. Qualquer ação de débito iniciada após esse período será tratada diretamente entre a Companhia Aérea BSP e o Agente.

3.2 ADM/ACMs podem ser processados pelo BSP, por um período máximo de 30 dias após a ação padrão tomada contra um Agente, de acordo com a Resolução 812 Seção 6.9 e 818g, Anexo 'A', Seção 1.10.

4. PRINCÍPIOS DE EMISSÃO

4.1 As companhias aéreas devem considerar estabelecer políticas para um valor mínimo para a emissão de um único ADM. Quando esse mínimo for estabelecido, ele pode ser publicado para os Agentes.

4.2 Em princípio, os ADM não devem ser levantados para a cobrança de taxas administrativas.

4.3 Se houver um custo administrativo associado à criação de um ADM, ele deve ser incorporado no mesmo documento de ADM levantado para o ajuste. A inclusão da taxa administrativa deve ser comunicada ao agentei.

4.4 As companhias aéreas devem fornecer aos Agentes o número de telefone ou fax e o endereço de e-mail de uma pessoa ou departamento que tenha conhecimento do ADM em questão.

4.4.1 Sempre que aplicável, uma companhia aérea BSP fornecerá o Número do Documento Relacionado (RTDN) ao qual o ADM se refere para que o BSPLink (ASD na China) exiba os valores do Indicador de Modo de Cálculo de Tarifa (FCMI) ou do Indicador de Status de Entrada de Dados (DISI) para transações de reembolso

4.5 Um Agente terá no máximo 15 dias para revisar e contestar um ADM antes de sua submissão ao BSP para processamento.

4.6 Todas as disputas devem ser resolvidas pela companhia aérea em até 60 dias após o recebimento.

4.7 Se for estabelecido que um ADM não é válido, ele deve ser cancelado.

4.8 Quando os ADM emitidos erroneamente forem retirados pela BSP Airlines ou reembolsados ao Agente, qualquer taxa administrativa que possa ter sido cobrada será retirada ou reembolsada ao Agente. Caso o ADM seja retirado, ou o valor reduzido por qualquer motivo que não tenha sido emitido por engano, a aplicação de uma taxa administrativa será acordada entre o Agente e a companhia aérea da BSP em questão.

4.9 Após consulta e se ambas as partes concordarem, um ADM contestado pode ser encaminhado ao Comissário da Agência de Viagens para ser resolvido conforme a Resolução 820e, Seção 3.3.

4.10 Uma ADM que foi incluída na faturação do BSP será processada para pagamento. Qualquer disputa subsequente dessa ADM deve ser tratada de acordo com as Regras aplicáveis da Agência de Venda de Passageiros.

IATA Resolução 850m, Anexo 'A'

PROCEDIMENTOS DA INDÚSTRIA DE MODELOS ADM

1. DESCRIÇÃO

1.1 ADM são uma ferramenta contábil legítima para uso de todas as companhias aéreas do BSP e devem ser usados apenas para cobrar valores ou fazer ajustes nas transações do agente em relação à emissão e uso de Documentos de Tráfego emitidos pelo Agente ou a pedido dele.

1.2 Podem existir usos alternativos dos ADM, desde que a consulta tenha ocorrido, seja individualmente com o Agente ou por meio do fórum consultivo local conjunto aplicável

1.3 Os ADM devem ser específicos em seus detalhes sobre o motivo de uma cobrança estar sendo feita.

1.4 Qualquer ADM se refere apenas a uma transação específica, e não pode ser usado para agrupar transações não relacionadas, porém, mais de uma cobrança pode ser incluída em um ADM se o motivo da cobrança for o mesmo, e uma lista detalhada de suporte for fornecida com o ADM.

1.5 Caso uma companhia aérea decida aplicar uma cobrança por subcobrança ou emissão incorreta em uma venda ou pelo ajuste de um reembolso emitido incorretamente, tais cobranças devem ser claramente explicadas na política de ADM publicada pela companhia ou devem ser acordadas por escrito bilateralmente com os Agentes.

1.6 Não deve ser levantada mais do que uma ADM em relação à mesma emissão original de bilhetes. Quando mais de uma ADM for levantada em relação ao mesmo ticket, será especificado para um ajuste diferente em relação a emissões anteriores.

1.7 Todas as ADM rejeitadas ou contestados devem ser tratadas pelo BSP Airlines em tempo hábil.

1.8 Exceto quando acordado em contrário no mercado, as ADM não devem ser usadas para cobrar custos de terceiros que não estejam diretamente associados à emissão inicial do bilhete de uma viagem de passageiros.

1.9 Quando as ADM são arrecadadas para taxas administrativas, o valor dessas taxas deve ser proporcional ao custo do trabalho incorrido.

1.10 Quando o Agente utilizou um sistema automatizado de preços para gerar o preço total da passagem, incluindo tarifa, impostos, taxas e encargos específicos para a compra e emissão subsequente de uma passagem para uma viagem, e não houve absolutamente nenhuma manipulação pelo Agente, sobre tal preço os sistemas de emissão deverão enviar um Indicador de Modo de Cálculo de Tarifa (FCMI) para a companhia aérea, de acordo com as disposições das Resoluções 722f e 722g da IATA PSC, foi utilizada a identificação de precificação automatizada. A companhia aérea deverá garantir que o indicador FCMI seja encaminhado a um Agente caso um ADM seja emitido.

IATA Resolução 852 BSP Seleção e Designação do Agente de Viagens da Companhia Aérea Bilheteira

O seguinte abrange todos os tipos de tickets emitidos sob as condições do Plano de Faturamento e Liquidação:

1. Método de Designação de uma Companhia Aérea Emissora de Bilhetes

Para a emissão de bilhetes eletrônicos, a designação da companhia aérea que emite bilhetes deve ser feita especificando ao sistema de emissão, antes ou no momento da solicitação da geração do(s) bilhete(s), a identidade da companhia aérea selecionada.

2. Ordem de Prioridade na Seleção da Companhia Aérea Que Emite Bilhetes

A seleção da companhia aérea que emite bilhetes será regida pela seguinte ordem rígida de prioridade, que deve ser observada em todos os momentos:

2.1 a companhia aérea que emite bilhetes deve ser qualquer companhia aérea BSP participando do transporte, ou uma companhia aérea BSP atuando como Agente Geral de Vendas para qualquer companhia aérea que participe de qualquer setor de transporte no país de emissão de bilhetes, desde que a seleção da Companhia Validadora esteja em conformidade com os requisitos das regras tarifárias quando aplicável e sujeita à existência de um acordo interline válido entre a companhia aérea que emite a bilhetagem e cada companhia aérea transportadora,

2.2 se nenhuma das situações descritas no Subparágrafo 2.1 se aplicar, a companhia aérea que emite bilhetes pode ser qualquer outra companhia aérea BSP, desde que o Agente tenha recebido autorização por escrito dessa companhia aérea BSP para emitir Documentos Padrão de Tráfego para tal transporte.

2.3 Quando um Documento Eletrônico Diverso (EMD) é emitido, a companhia aérea que emite bilhetes será qualquer companhia aérea BSP, ou uma companhia aérea BSP atuando como Agente Geral de Vendas da companhia aérea, prestando um serviço no EMD. Caso nenhuma dessas situações se aplique, as disposições documentadas no parágrafo 2.2 se aplicarão.

Nota: Quando uma companhia aérea BSP concedeu autoridade por escrito para usar sua autoridade de venda de bilhetes conforme a alternativa do Subparágrafo 2.2 deste Anexo, os STDs podem ser usados para todo o transporte de passageiros de companhias aéreas e serviços associados.

Resolução IATA 890, Regras de Venda de Cartões de Cliente

"[...]"

3. ACEITAÇÃO DO CARTÃO DE CLIENTE

3.3 No caso de o Agente aceitar um tipo de Cartão de Cliente que não seja aceito pelo Membro/Companhia Aérea cujo Documento de Tráfego está sendo emitido, o Membro/Companhia Aérea cobrará o não pagamento da empresa do cartão ao Agente por meio de um Memorando de Débito da Agência (ADM), ou, em países que não pertencem ao BSP, um ajuste subsequente será feito pelo Membro cujo Documento de Tráfego foi emitido.

3.4 Esta Resolução concede autoridade para aceitar apenas um Cartão de Cliente ao utilizar o acordo de aceitação de cartão do Membro/Companhia Aérea para cobrar o pagamento pela venda de transporte aéreo de passageiros e Serviços Auxiliares. O Agente não pode aceitar qualquer outro cartão ou método de pagamento que utilize o acordo comercial de aceitação de cartão do Membro/Companhia Aérea, incluindo qualquer cartão emitido em nome do Agente ou de qualquer Pessoa autorizada a atuar em nome do Agente, a menos que esteja especificamente autorizado por tal Membro/Companhia Aérea. O descumprimento do presente parágrafo 3.4 será realizado sob a exclusiva responsabilidade e obrigação do Agente perante o Membro/Companhia Aérea em questão.

Resolução IATA 049x, Mudanças na Tarifa

"Resolvido que:

1. O transporte estará sujeito às tarifas e encargos vigentes na data em que o pagamento integral for feito, para viagens nas datas específicas e viagem indicadas no bilhete
2. Desde que nenhuma alteração voluntária seja feita no voo de origem, nenhum aumento na tarifa efetuado por meio de mudança no nível da tarifa, alteração nas condições que regem a tarifa ou cancelamento da própria tarifa
3. Em caso de alteração voluntária no voo de origem, as tarifas e encargos da viagem do passageiro serão recalculados de acordo com as tarifas e encargos vigentes na data em que a alteração for feita e refletidos na passagem
4. Caso o pagamento seja feito antes da confirmação das reservas para o voo de origem, as tarifas e encargos da viagem do passageiro serão recalculados de acordo com as tarifas e encargos vigentes na data em que a confirmação for feita"

Resoluções da IATA relacionadas a EMDs que se aplicam

Abaixo estão as resoluções da IATA relacionadas à EMD que se aplicam às companhias aéreas AFKL.

725f Documento Eletrônico Diverso – Companhia Aérea

725g Documento Eletrônico Diverso – Neutro

725h Documento Eletrônico Diverso – Manuseio em Terra