

Companhias aéreas do Grupo Lufthansa

POLÍTICA DE RESERVAS E EMISSÃO DE BILHETES PARA AGENTES DE VIAGENS

Este documento é válido para:

- Austrian Airlines
- Brussels Airlines
- Eurowings

- Lufthansa
- SWISS
- Air Dolomiti

Status: 01 de setembro de 2024
Versão externa

VALIDADE: Esta Política é válida em/após 01SEP24 e substitui todas as Políticas de Reserva e Emissão de Bilhetes publicadas anteriormente pelas companhias aéreas do Lufthansa Group. Ela permanece válida até novo aviso. As companhias aéreas do Lufthansa Group se reservam o direito de emendar e/ou adaptar e/ou excluir as regras descritas neste documento a qualquer momento; veja os anúncios em lufthansaexperts.com



ÍNDICE

0	VISÃO GERAL DAS MUDANÇAS SUBSTANCIAIS	4
1	INTRODUÇÃO	5
1.1	Restrições de redistribuição nos Estados Unidos e no Canadá	6
2	POLÍTICA DE RESERVAS	7
2.1	Criação e modificação de um registro de nome de passageiro (PNR)	7
2.1.1	Reserva a partir da disponibilidade de O&D na ordem dos horários dos voos	7
2.1.2	Elemento de nome / Correção de nome / Mudança de nome	9
2.1.3	Remarcação de trechos de voo / criação de um novo PNR	9
2.1.4	Reutilização de um PNR para uma nova viagem	9
2.2	Entrada de dados de contato (IATA Reso 830d)	10
2.3	Lista de espera	10
2.4	Segmentos passivos	11
2.5	Reservas duplicadas	11
2.6	Segmentos inativos	12
2.7	Taxa de cancelamento	12
2.8	Fictício / Especulativo / Reserva de teste	12
2.9	Uso incompleto e fora de sequência	13
2.10	Reservas não comprometidas	13
2.11	Churning	14
2.12	RBD correto / Subclasse	14
2.13	Controle de prazos de emissão de bilhetes	14
2.14	Controle de prazos de serviço	15
2.15	No Show	15
3	POLÍTICA DE EMISSÃO DE BILHETES	16
3.1	Seleção da companhia aérea transportadora	16
3.1.1	Princípios de validação das companhias aéreas do Grupo Lufthansa	16
3.1.2	Manuseio de transações de reemissão/troca	17
3.1.3	Mudança de passagem doméstica dentro da Alemanha para internacional e vice-versa	17
3.2	Validade do bilhete	18
3.3	Garantia de tarifa	18
3.4	Processo de remarcação ETKT/etix das companhias aéreas do Grupo Lufthansa	19
3.4.1	Processo de revalidação das companhias aéreas do Grupo Lufthansa	19
3.5	Regras de vendas com cartão de crédito	20
3.5.1	Aceitação de cartão de crédito	20

3.5.2	Reembolso	20
3.5.3	Taxas de cartão de crédito	20
3.6	Política geral da ADM / ACM	21
3.7	Principais motivos da ADM com base nos resultados da auditoria de tarifas	23
3.7.1	DOB ausente no PNR	25
3.8	Condições de transporte	26
4	PRINCÍPIOS GERAIS DE REEMBOLSO	27
5	VISÃO GERAL DAS TAXAS E ENCARGOS	28
6	DEFINIÇÕES	31
6.1	Bilhete eletrônico / documento / etix	31
6.2	EMD	32
6.2.1	EMD Interline	33
6.2.2	Depósito/ Split de Pagamento	33
6.2.3	Política de cancelamento	33
7	GLOSSÁRIO	34
8	RESOLUÇÕES DA IATA QUE APÓIAM ESTA RESERVA & POLÍTICA DE EMISSÃO DE BILHETES	36

0 VISÃO GERAL DAS MUDANÇAS SUBSTANCIAIS

Data	Capítulo	Tipo	Conteúdo
Setembro de 2023	5 Visão geral das taxas e encargos	Atualização	Esclarecimento da moeda para tarifas marítimas/offshore e humanitárias
Setembro de 2023	3.1.3 Mudança de bilhete doméstico para internacional e vice-versa	Atualização	Alteração de passagens internacionais em passagens domésticas alemãs permitidas
Dezembro de 2023	3.3.3. Regras de vendas com cartão de crédito	Novo	Taxa de OB para vendas com cartão de crédito - Responsabilidade
Dezembro de 2023	5 Visão geral das taxas e encargos	Atualização	Alinhamento de taxas para informações de DOB ausentes
Março de 2024	Renumeração de capítulos (3.0 - 3.8)	Informações	
Março de 2024	3.2 Validade do bilhete	Novo	Novo capítulo Validade do bilhete
Março de 2024	3.4 Processo de remarcação ETKT/etix das companhias aéreas do Grupo Lufthansa	Atualização	Esclarecimento das transações de remarcação
Março de 2024	4 Princípios gerais de reembolso	Atualização	Não reembolso da taxa de custo de distribuição de LHG (DCC)
Setembro de 2024	2.1.1 Reserva a partir da O&D disponibilidade de por ordem de horário de voo	Atualização	Reserva de voos na ordem correta
Setembro de 2024	2.1.2 Correção de nome	Atualização	Adição de nome, nome do meio e/ou sobrenome
Setembro de 2024	2.1.4 Reutilização de um PNR para uma nova viagem	Novo	Uso de um PNR existente para uma nova viagem
Setembro de 2024	2.2 Entrada de dados de contato no PNR	Atualização	Entrada do elemento SSR obrigatório exigido no momento da emissão do bilhete
Setembro de 2024	4 Princípios gerais de reembolso	Esclarecimento	Não reembolso da taxa de remarcação
Setembro de 2024	5 Visão geral das taxas e encargos	Atualização	A taxa de correção de nome não é mais aplicável
Setembro de 2024	6.2 Seleção da de validação operadora para EMD-S	Atualização	Esclarecimento sobre os princípios de validação do LHG para a taxa de remarcação EMD-S

1 INTRODUÇÃO

Finalidade

Este documento tem como objetivo fornecer informações aos nossos Parceiros de Agência sobre as regras de reserva e emissão de bilhetes e as principais políticas das companhias aéreas do Grupo Lufthansa, que incluem a Austrian Airlines, Lufthansa, SWISS, Brussels Airlines e Air Dolomiti.

As políticas abrangem vendas individuais de passageiros, emissão de tarifas e documentos, troca/reemissão, reembolsos e tópicos relacionados.

Observe que políticas e restrições específicas podem se aplicar ao manuseio de grupos.

Esta política revisada substitui todas as versões anteriores.

Obrigações das agências de viagens:

A Política de Reservas das companhias aéreas do Lufthansa Group se alinha e segue as resoluções da IATA, particularmente as Resoluções 824 e 830a da IATA. As agências de viagens devem cumprir essas obrigações conforme estabelecido no parágrafo 3.2 da Resolução 824 da IATA. As companhias aéreas do Lufthansa Group podem fornecer às agências de viagens esta Política de Reservas para referência.

Política de emissão:

A política de emissão de bilhetes das companhias aéreas do Lufthansa Group também está em conformidade com as resoluções da IATA.

As obrigações das agências de viagens estão descritas nas seguintes resoluções da IATA: 824, 830a, 850m, 852, 890, 838 e 049x.

Monitoramento e aplicação:

As companhias aéreas do Lufthansa Group realizam auditorias das transações de reserva e emissão de bilhetes. Qualquer agente de viagens que esteja violando as políticas, como a manipulação de reservas e/ou bilhetes, será notificado e receberá provas da violação.

As tarifas corretas aplicáveis, taxas de penalidade fixa, impostos, sobretaxas e/ou taxas GDS/CRS associadas aos PNRs podem ser cobradas diretamente ao agente, juntamente com uma taxa administrativa adicional. Esses encargos serão cobrados por meio do ADM para agentes IATA e faturados para agentes não IATA.

Consequências das violações:

Repetidas violações de regras, manipulação de reservas e/ou bilhetes, e/ou a não liquidação de faturas/ADMs pendentes podem levar à retirada do acesso a reservas e/ou bilhetes ao inventário/ticketing das companhias aéreas do Lufthansa Group.

1 INTRODUÇÃO

ADMs e ACMs adicionais:

As companhias aéreas do Lufthansa Group se reservam o direito de emitir ADMs por motivos não mencionados explicitamente neste documento.

Essas atualizações são geralmente comunicadas por meio do site www.lufthansaexperts.com.

Por outro lado, uma nota de crédito da agência (Agency Credit Memo, ACM) pode ser aplicável em casos como cobrança excessiva errônea na tarifa do bilhete, cálculo incorreto da tarifa ou recálculo da tarifa em favor do cliente qualificado para um reembolso.

Orientação e suporte:

Este guia tem como objetivo auxiliar os agentes de viagem a evitar erros que possam resultar em penalidades, ADMs ou outras medidas. Para procedimentos detalhados de reserva e emissão de bilhetes, consulte as informações específicas fornecidas pelas companhias aéreas do Lufthansa Group e consulte as páginas de ajuda e suporte do GDS/CRS.

Entre em contato com o respectivo Helpdesk do GDS/CRS para obter detalhes sobre como lidar com o sistema. Mais informações podem ser encontradas em www.lufthansaexperts.com ou obtidas com o suporte local da agência.

1.1 Restrições de redistribuição nos Estados Unidos e no Canadá

As seguintes restrições de redistribuição devem ser aplicadas nos Estados Unidos e no Canadá:

Os Fornecedores de Serviços de Viagens deverão, sem o consentimento prévio por escrito do Lufthansa Group Airlines, a seu critério exclusivo, redistribuir, compartilhar ou de qualquer outra forma disponibilizar o conteúdo do Lufthansa Group Airlines de qualquer tipo fornecido nos termos deste instrumento a qualquer: (i) GDS, (ii) OTAs/agências de viagens, (iii) Site de metabusca ou (iv) Página da Web inadequada (cada uma delas uma "Entidade Restrita"). O Fornecedor de Serviços de Viagens não deverá, sem o consentimento prévio por escrito, a seu critério exclusivo, aceitar o conteúdo do Lufthansa Group Airlines de qualquer Entidade Restrita, nem deverá os Fornecedores de Serviços de Viagens permitir que as Entidades Restritas se vinculem ao Fornecedor de Serviços de Viagens para o conteúdo do Lufthansa Group Airlines.

2 POLÍTICA DE RESERVAS

2.1 Criação e modificação de um registro de nome de passageiro (PNR)

2.1.1 Reserva a partir da disponibilidade de O&D na ordem dos horários dos voos

O Lufthansa Group Airlines gerencia o inventário em uma base de origem e destino (O&D), usando uma **lógica de ponto de início (POC)**.

Como resultado, o inventário que está disponível em um segmento específico para um O&D:

- pode não estar disponível para outro O&D, mesmo que ambos os O&D incluam o mesmo segmento como parte do itinerário.
- O mesmo O&D não poderia estar disponível no caso de um POC diferente para outra jornada do cliente.

Apesar da lógica do POC, pode haver diferenças nas ofertas e nos níveis de tarifa nos vários canais de distribuição.

- **As reservas devem sempre ser feitas a partir da exibição de disponibilidade, por O&D, na ordem cronológica de cada O&D.**
- A disponibilidade total de O&D é obrigatória, quer a reserva envolva somente a LHG, quer inclua voos compartilhados ou de outras companhias aéreas.
- **Não é permitido reservar na ordem inversa**, ou seja, reservar o O&D de entrada antes do O&D de saída.

Todas as reservas em O&Ds com trechos da LHG e trechos de outras companhias aéreas (itinerário misto) devem seguir o procedimento de reserva mencionado acima (disponibilidade total de O&D, ordem cronológica).

A reserva de um O&D de conexão por meio de O&Ds locais separados (disponibilidade solicitada por segmento) também será considerada como abuso de O&D. Portanto, é altamente recomendável criar um PNR por itinerário com bilhete.

2.1.1 Reserva a partir da disponibilidade de O&D na ordem dos horários dos voos

Durante o processo de reserva, não é permitido (por exemplo):

- alterar o POC,
- romper o casamento de segmentos,
- usar disponibilidade de segmento único,
- adicionar segmentos fictícios que não refletem o itinerário do viajante.

Essas e quaisquer práticas de reserva que resultem na evasão dos controles de gerenciamento de inventário são proibidas.

O mesmo vale para a tentativa de obter inventário para vendas de passagens que a LHG não oferece para o itinerário do passageiro, mesmo que o GDS ou outros canais de reserva não bloqueiem isso.

Remarcação

A lógica de O&D do Ponto de Início mencionada acima também deve ser observada para a remarcação:

Se...	Então...
uma O&D ou parte de uma O&D muda	O O&D completo deve ser excluído e o novo O&D deve ser registrado, nessa ordem e em uma única transação

Não são permitidas alterações de O&D de inbound para outbound e v.v.

As reservas manipuladas **sem bilhete** são canceladas pelo sistema e transferidas para sua fila com o seguinte aviso:

```
SSR LHG FLTS XLD AS NOT AVLBL IN BKD RBD FOR AT LEAST ONE OND  
SSR PLS BOOK ACC TO LHG BKNG POLICY. SEE WWW.LUFTHANSAEXPERTS.COM  
SSR LHG INVENTORY PROTECTION AT OFFER CONTROL/ DMMYYY HHMM
```

As reservas manipuladas de bilhetes não são canceladas, mas é emitido um ADM/fatura. As agências de emissão de bilhetes serão responsabilizadas por todas as reservas e passagens que violarem esta política,

- reservado por seus funcionários em todos os locais,
- seus subagentes,
- seus agentes independentes que trabalham por meio agência de emissão de bilhetes.

Os agentes de emissão de bilhetes são responsáveis por más práticas, mesmo que não sejam o agente de reserva original. A ADM será emitida independentemente do estoque de bilhetes utilizado.

2.1.2 Elemento de nome / Correção de nome / Alteração de nome

O nome completo e o gênero (se aplicável), de acordo com um documento de viagem emitido pelo governo (por exemplo, passaporte), bem como o título de cada passageiro, devem ser inseridos no momento da reserva.

As seguintes correções de nome são permitidas:

- Correções de nome com até 2 letras
- Nomes invertidos (PATRICK/MUELLER em vez de MUELLER/PATRICK)
- Apelidos (CLINTON/BILL em vez CLINTON/WILLIAM)
- Adição de nome, nome do meio e/ou sobrenome devido a erro
- Correção do nome legal (casamento, divórcio, mudança de sexo)

A mudança de nome não é permitida.

Mudança de nome significa a substituição da pessoa que está viajando por outra pessoa.

Se outra pessoa for viajar, um novo PNR deverá ser criado com base na disponibilidade atual e um novo bilhete deverá ser emitido com base nas tarifas atuais. O PNR original deve ser cancelado. O bilhete original não utilizado poderá ser reembolsado de acordo com as regras tarifárias.

2.1.3 Remarcação de trechos de voo / criação de um novo PNR

No caso de uma nova reserva, os novos trechos de voo devem ser reservados no PNR original. Não é permitida a criação de um novo PNR e a transferência de um número de bilhete do PNR original para o novo PNR.

Exceção:

- a) Se o PNR original não estiver mais ativo, você poderá criar um novo PNR para processar a transação de remarcação.
- b) Se a viagem inteira for alterada, você poderá criar um novo PNR, desde que todas as condições descritas no capítulo 2.1.1 sejam atendidas.

2.1.4 Reutilização de um PNR para uma nova viagem

A reutilização de um PNR existente pode levar a um possível impacto negativo (por exemplo, problemas técnicos ou de sincronização) no sistema de reservas do agente de viagens, bem como no sistema de inventário da companhia aérea do Grupo Lufthansa.

Para garantir a precisão e a eficiência do processo de reserva, recomenda-se o uso de um PNR exclusivo para cada nova viagem.

2.2 Entrada de dados de contato (IATA Reso 830d)

A Reso 830d da IATA exige que os agentes de viagem perguntem ativamente ao passageiro se ele deseja que seus dados de contato (número de telefone celular e/ou endereço de e-mail) sejam fornecidos às companhias aéreas participantes do itinerário para que sejam contatados em caso de irregularidade/interrupção de voo.

As companhias aéreas do Lufthansa Group exigem que os agentes de viagem insiram as informações de contato do cliente no PNR usando o formato padrão da IATA "SSR CTC" **mais tardar no momento da emissão do bilhete.**

Caso o passageiro se recuse a fornecer os detalhes de contato à companhia aérea, a respectiva entrada no PNR é obrigatória. Em caso de recusa, insira SSR CTCR no PNR. (R=refused)

As companhias aéreas do Lufthansa Group não reembolsarão o cliente por quaisquer custos incorridos, não pagarão indenização ou aceitarão qualquer tipo de responsabilidade como resultado da recusa do passageiro em fornecer informações de contato. Conforme padrão, os dados de contato do SSR CTC são usados apenas em situações de irregularidade/interrupção de curto prazo.

De acordo com o processo padrão, no caso de mudanças planejadas de longo prazo na programação: O status do segmento é alterado (UN, UN/TK) e o agente de viagens é notificado por meio de mensagem de fila no sistema de reservas utilizado.

Dentro da estrutura do contrato do agente de viagens com o cliente, a agência de viagens é obrigada a informar o cliente sobre informações importantes (incluindo alterações de horários) recebidas das companhias aéreas.

Caso o agente de viagens não cumpra essa obrigação e o cliente incorra em custos adicionais ou faça outras reivindicações devido à falta de informações, as companhias aéreas do Lufthansa Group se recusarão a reembolsar o cliente pelos custos/pagamentos de compensação e encaminharão o cliente à agência de viagens para fazer valer tais reivindicações. A companhia aérea também poderá ter o direito de recorrer contra o agente de viagens.

2.3 Lista de espera

Solicitamos aos agentes de viagens que cumpram as seguintes regras:

- Limite o número de segmentos da lista de espera ao nível mínimo.
- **Cancele e remova os segmentos da lista de espera desnecessários pelo menos 48 horas antes da partida do voo.**
- Os segmentos de lista de espera não são permitidos no momento do check-in se houver disponibilidade em uma classe de reserva superior no mesmo compartimento de viagem.

Em casos específicos, as companhias aéreas do Lufthansa Group cancelam segmentos da lista de espera e inserem um aviso de SSR na reserva para sua informação.

2.4 Segmentos passivos

Como regra obrigatória, a reserva e a emissão de bilhetes devem ser processadas no mesmo GDS/CRS.

As companhias aéreas do Lufthansa Group permitem a criação de segmentos passivos somente sob as seguintes condições:

Se o agente IATA puder usar segmentos passivos para emissão de bilhetes em um GDS/CRS diferente do criado pelo outro agente (não IATA), os segmentos passivos deverão ser idênticos ao PNR ativo.

Consulte as especificações do GDS a seguir:

- **Amadeus (1A):** Trabalhe com Responsibility Change Queing Chnage em vez de passivos. Segmentos fantasmas- Ghost Segments (GK) podem ser usados.
- **Apollo (1V):** Sem função Claim PNR. Os bilhetes devem ser emitidos no PNR ativo (código de status BK)
- **Galileo (1G):** Reivindique a função PNR ou use a funcionalidade Drop-Through.
- **Worldspan (1P):** Reivindicar PNR ou, alternativamente, enfileirar PNRs entre dois terminais 1P para fins de emissão de bilhetes. Isso exige que o agente de emissão de bilhetes abra uma "ponte" que permita que um agente 1P não pertencente à IATA coloque as reservas em fila para emissão de bilhetes, eliminando a necessidade de criar segmentos passivos.
- **Sabre (1S) e Abacus (1B):** é permitido criar qualquer segmento passivo.

2.5 Reservas duplicadas

As companhias aéreas do Lufthansa Group **não permitem segmentos e/ou PNRs duplicados.**

Não é permitida a criação de reservas em um ou mais PNRs e/ou sistemas de reserva em que seja logicamente impossível viajar.

As companhias aéreas do Grupo Lufthansa utilizam ferramentas automatizadas para detectar e avisar ou cancelar reservas duplicadas.

Se um segmento for cancelado, uma mensagem de cancelamento com o código de status "HX" ou um cancelamento imediato do(s) segmento(s) será enviada automaticamente para sua fila. Os segmentos com código de status "HX" devem ser removidos imediatamente, no máximo 48 horas antes da partida.

Se um aviso SSR "CHECK DUPE" tiver sido publicado no PNR, uma possível reserva duplicada deverá ser verificada. Se a reserva não for uma reserva duplicada, o suporte local da Agência do Lufthansa Group deverá ser contatado.

Observação: a inserção do primeiro nome completo de um passageiro no momento da reserva garante que alertas falsos de reserva duplicada sejam minimizados.

2.6 Segmentos inativos

Segmentos inativos (códigos de status HX/NO/UC/UN/US) são segmentos gerados por processos de da companhia aérea validadora ou aplicativos automáticos, como verificações de reserva duplicada, notificação de segmento passivo, no-show ou ferramentas de compensação de lista de espera.

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

2.7 Taxa de cancelamento

A taxa de cancelamento (número de trechos cancelados vs. número de trechos reservados) não deve exceder 80% para agentes de viagens off-line/tradicionais e 50% para agentes on-line/e-commerce. Os cancelamentos devem ser feitos pelo menos 48 horas antes da partida.

2.8 Fictício / Especulativo / Reserva de teste

Todas as reservas devem estar diretamente relacionadas a uma solicitação de um passageiro para comprar uma passagem. A reserva de segmentos/PNRs fictícios, especulativos ou de teste é estritamente proibida.

Isso inclui o uso de todos os cupons de voo emitidos em ordem completa e sequencial.

Exemplos de reservas fictícias incluem reservas com nomes em PNRs, por exemplo: SCHEDULE/A/B/C, MOUSE/MICKEY, SMITH/A/B/C e TEST/AIRLINE.

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

- Segurar ou bloquear assentos em vista das demandas esperadas.
- Burlar as regras tarifárias.
- Solicitação e/ou venda de espaço aéreo que não seja por solicitação específica de um cliente ou para atender aos acordos de produtividade do GDS/CRS.

As companhias aéreas do Lufthansa Group têm um processo automatizado em vigor focado na detecção e cancelamento de reservas fictícias, especulativas e de teste, que cancela o segmento com um código de status "HX" ou um cancelamento imediato do(s) segmento(s).

2.9 Uso incompleto e fora de sequência

Não é permitido fazer reservas diferentes do itinerário real do passageiro, incluindo segmentos fictícios com o objetivo de reduzir a tarifa aplicável. Isso inclui a reserva e a emissão de viagens de ida e volta com a finalidade de uso apenas de ida ou viagem parcial, bem como a alteração de itinerários sem a solicitação do passageiro.

Se os clientes mudarem seus planos de viagem para o(s) voo(s) de volta ao destino e o bilhete original não permitir a remarcação/rota, um bilhete do Lufthansa Group deverá ser emitido no mesmo PNR para evitar ADM.

A Resolução 830 da IATA, bem como os contratos de venda entre usuários de GDS/CRS e provedores de GDS/CRS, não permitem nenhuma reserva sem a demanda específica de um cliente.

Assim, as reservas especulativas/fictícias (reservas fictícias inteiras ou segmentos fictícios únicos) violam:

- Acordos contratuais
- Parágrafo SR (Restrição de Vendas).

2.10 Reservas não comprometidas

Reservas não comprometidas são reservas que ainda não foram finalizadas com o Fim da Transação (EoT), mas mantidas pelo originador da reserva.

Observação: Se a reserva de trechos de voo estiver demorando mais do que o tempo médio necessário para fechar a venda, que é analisado como no máximo 40 minutos, a solicitação de reserva poderá ser cancelada pelas ferramentas de inventário das companhias aéreas do Grupo Lufthansa.

Isso é feito para evitar que a companhia aérea corra o risco de ficar sem preço e não consiga vender esses segmentos de voo. Assim, o número de reservas não comprometidas que estão sendo mantidas, incluindo o tempo pelo qual estão sendo mantidas, é monitorado regularmente.

As reservas não confirmadas devem ser canceladas / ignoradas imediatamente quando o processo de vendas for interrompido. Não são permitidas reservas duplas ou múltiplas reservas não confirmadas para a mesma viagem de passageiros.

As companhias aéreas do Grupo Lufthansa se reservam o direito de encerrar sessões de reservas não comprometidas a qualquer momento.

2.11 Churning

Todas as reservas GDS/CRS devem ser emitidas de acordo com as regras tarifárias ou canceladas no GDS/CRS imediatamente se não forem necessárias. Isso deve ser feito antes do embarque.

Churning refere-se ao cancelamento e à remarcação do mesmo itinerário na mesma ou em diferentes classes de serviço em um ou mais PNRs ou GDS/CRSs e é estritamente proibido em qualquer circunstância.

2.12 RBD correto / Subclasse

Todas as reservas devem refletir a classe de reserva correta e apropriada (RBD) de acordo com a tarifa paga.

Na maioria dos casos, a primeira letra do código base da tarifa das companhias aéreas do Lufthansa Group indica o RBD correspondente. O agente de emissão de bilhetes será responsabilizado caso não cumpra a regra.

2.13 Controle de prazos de emissão de bilhetes

Um prazo de data e hora necessário para a emissão de bilhetes é definido em um PNR.

Cada tarifa tem seu próprio limite de tempo de emissão de bilhetes (TTL), que é refletido no CAT5 (AP) do respectivo capítulo do bilhete de tarifa. Entretanto, em caso de discrepância entre o limite de tempo definido no sistema e o conteúdo codificado no CAT5 (AP), será aplicado o limite de tempo de emissão de bilhetes mais restritivo.

As companhias aéreas do Lufthansa Group usam um processo automatizado para cancelar segmentos quando a emissão de bilhetes não ocorreu dentro do prazo aplicável. O cancelamento de tal(is) trecho(s) é publicado com o código de status "HX" ou um cancelamento imediato de tal(is) trecho(s). Os trechos com código de status "HX" e outros trechos inativos devem ser removidos imediatamente.

No caso de PNRs com vários nomes e números de bilhetes não emitidos para todos os nomes, o PNR será dividido e os nomes sem bilhetes serão cancelados. Um número de bilhete válido relacionado ao cliente e ao itinerário dos PNRs deve ser emitido e informado.

Observação: os bilhetes anulados ou reembolsados serão verificados e resultarão no cancelamento dos segmentos ativos.

Observação: um número de bilhete falso é considerado como uma intenção de contornar o TTL.

2.14 Controle de prazos de serviço

Um prazo de data e hora necessário para a emissão do Electronic Miscellaneous Document (EMD) é definido para determinados serviços cobráveis. O limite de tempo do serviço definido pelo sistema de controle de prazo não corresponde necessariamente ao limite de tempo do bilhete. É obrigatório observar a mensagem de aviso exibida no sistema de reservas.

As EMDs anuladas serão monitoradas, e o limite de tempo de serviço se aplica.

Um número EMD falso é considerado como uma intenção de burlar o SDC/AIL.

No caso de PNRs com vários nomes em que os EMDs não forem emitidos para todos os nomes, os serviços sem bilhete serão cancelados de acordo.

2.15 NO SHOW

O no show ocorre quando um passageiro não se apresenta no aeroporto de partida no horário devido ou quando um agente de viagens não cancela uma reserva confirmada (com ou sem bilhete) que não tenha sido solicitada pelo cliente ou que não seja mais necessária (por exemplo, após o reembolso ou a anulação do bilhete).

Poderá haver recálculo e cobrança da diferença de tarifa/taxa. Recomenda-se criar PNRs separados para bilhetes separados, por exemplo, quando forem usadas tarifas só de ida.

3 POLÍTICA DE EMISSÃO DE BILHETES

É proibida a emissão de bilhetes em um país de ponto de venda com fundos bloqueados, de acordo com o Relatório de Repatriação de Moeda da IATA, em que o ponto de venda não esteja em conformidade com o país de início da viagem.

3.1 Seleção da companhia aérea transportadora

De acordo com a definição da Resolução 852 da IATA, uma companhia aérea pode ser usada como transportadora de validação desde que:

- Estar presente como membro da BSP/ARC e ser elegível para emissão de bilhetes eletrônicos no respectivo mercado.
- Contratos válidos de interline presentes para todas as companhias aéreas de marketing e operação que fazem parte do itinerário.
- A transportadora faz parte do itinerário ou está atuando como GSA para uma transportadora que faz parte do itinerário

3.1.1 Princípios de validação das companhias aéreas do Lufthansa Group

O uso do estoque de bilhetes das companhias aéreas do Lufthansa Group OS/257, LH/220, LX/724, SN/082, EN/101 é permitido para os seguintes itinerários:

Se	então
Número do voo OS operado por qualquer companhia aérea Número do voo LH operado por qualquer companhia aérea Número do voo LX operado por qualquer companhia aérea Número do voo SN operado por qualquer companhia aérea Número do voo EN operado por qualquer companhia aérea	Permitido no estoque de passagens da própria companhia aérea (por exemplo, número do voo da OS no estoque de bilhetes da OS, número do voo da LH no estoque de bilhetes da LH etc.)
Itinerário misto de números de voo OS/LH/LX/SN/EN operado por qualquer companhia aérea	Estoque de bilhetes OS/LH/LX/SN/EN permitido desde que a companhia aérea cujo estoque de bilhetes é escolhido faz parte do itinerário.
Números de voo puros da EW em voos operados pela EW	Permitido somente no estoque de bilhetes da LH, pois a LH é a GSA para EW
Itinerário misto (por exemplo, DUS EW ZRH LX DUS: estoque de passagens LH ou LX)	Operações mistas, estoque de bilhetes da LH ou estoque de bilhetes da companhia aérea participante do itinerário podem ser usados
Número do voo da 4Y operado pela 4Y	Permitido somente no estoque de bilhetes LH
Exceção: Número do voo da LH operado pela WK (itinerário puro ou misto)	Permitido somente no estoque de bilhetes LH

Observação: A companhia aérea cujo estoque de bilhetes for escolhido deve fazer parte do itinerário.

Exceção: 4Y e EW acima.

3.1.1 Princípios de validação das companhias aéreas do Grupo Lufthansa

Importante: todas as restrições CAT15 (SR) mencionadas em uma nota de tarifa seguem as condições listadas nos capítulos 3.1.1 e 3.1.2 e devem ser aplicadas.

O não cumprimento das condições acima, por meio das quais o estoque de bilhetes das companhias aéreas do Lufthansa Group é usado para viagens totalmente em números de voos de companhias aéreas que não sejam os números de voos da aérea validadora, será tratado como violação de CIP e uma ADM será emitida.

3.1.2 Manuseio de transações de reemissão/troca

Os bilhetes não utilizados emitidos pelas companhias aéreas do Lufthansa Group podem ser reemitidos em voos do Lufthansa Group, mesmo que a companhia aérea emissora original não esteja mais incluída no itinerário, desde que a companhia aérea de marketing/número do voo e a companhia aérea operadora de **todos os voos permaneçam nas companhias aéreas do Lufthansa Group.**

Se essa disposição não puder ser obedecida, o bilhete não utilizado deverá ser reembolsado de acordo com as condições da tarifa e um novo bilhete no respectivo estoque da OAL deverá ser emitido pelo agente.

3.1.3 Mudança de passagem doméstica alemã para internacional e vice-versa

A partir de 01/09/2013, é permitido trocar/reemitir um bilhete internacional LHG em uma rota doméstica alemã (por exemplo, FRA-ZRH em FRA-STR permitido).

A mudança de um bilhete doméstico alemão para uma rota internacional continua proibida (por exemplo, FRA-STR para FRA-ZRH **não é** permitido).

3.2 Validade do bilhete

Em geral, um bilhete tem validade de um ano. Se a viagem começar depois da emissão do bilhete, a validade será de um ano a partir da data da primeira viagem de saída.

A validade de uma passagem com tarifa especial está de acordo com a permanência máxima definida nas regras da tarifa.

Um bilhete pode ser trocado de acordo com as notas de tarifa dentro da validade do bilhete se a data de saída (partida) permanecer dentro de sua validade.

Se um bilhete não utilizado for apresentado para troca, o período de validade do novo bilhete será de um ano a partir da nova data de início da viagem.

Última data de saída possível em caso de troca: um bilhete é válido um ano após a data de emissão ou um ano após a primeira viagem de saída, o que ocorrer por último. Quando esse bilhete é reemitido, a nova viagem de saída deve permanecer dentro da validade do bilhete.

Exceção para SN:

A validade do bilhete é definida como um ano a partir da data original de emissão. Se um bilhete SN não utilizado for apresentado para troca, o período de validade do novo bilhete será de um ano a partir da data de emissão desse bilhete.

Um bilhete SN pode ser trocado até um máximo de três anos a partir da data de emissão original.

3.3 Garantia de tarifa

O transporte estará sujeito às tarifas e encargos em vigor na data de emissão do bilhete para viagens nas datas e itinerários específicos indicados no bilhete.

Uma tarifa e um preço só serão garantidos pelo respectivo GDS/CRS se a tarifa tiver sido cotada automaticamente pelo sistema GDS/CRS e nenhuma outra alteração ou emenda estiver sendo feita antes da emissão do bilhete, e se o bilhete tiver sido emitido no mesmo dia, com base em voos confirmados e informados no BSP/ARC.

As tarifas com cotação automática armazenadas, mas não emitidas, estão sujeitas a qualquer alteração de preço. Uma tarifa com cotação automática permanece garantida até o primeiro voo voluntário e/ou mudança de itinerário, incluindo o primeiro voo. Isso se aplica igualmente a impostos, taxas e sobretaxas que precisam ser reavaliados em caso de troca/reemissão antes/depois da partida.

Os bilhetes das companhias aéreas do Lufthansa Group estabelecidos com base em cotações manuais de tarifas estão sujeitos a auditoria e quaisquer discrepâncias estão sujeitas a nota de débito do agente (ADM). As companhias aéreas do Lufthansa Group também se reservam o direito de auditar e emitir ADMs para bilhetes com preço automático/garantido pelo GDS/CRS.

3.4 Processo de remarcação ETKT/etix das companhias aéreas do Lufthansa Group

Ao alterar um voo em um registro de reserva de passageiro, o ETKT/etix correspondente deve ser atualizado de acordo com as regras de tarifa aplicáveis.

Por esse motivo, ressaltamos que a taxa de remarcação se aplica a cada transação de remarcação fechada, caso a tarifa do bilhete esteja sujeita a uma taxa de remarcação.

Além disso, duas tarifas de remarcação se aplicam se uma tarifa restrita alterável for reemitida em uma tarifa mais flexível, se processada em uma em vez de duas transações de reemissão (por exemplo, para permitir uma alteração O&D).

A adição de um novo segmento de voo com ou sem cancelamento de segmento(s) de voo com bilhete existente(s) é considerada uma transação de remarcação.

Os cancelamentos de voos devido ao controle do prazo de emissão de bilhetes não se qualificam para uma reintegração de voo.

Uma transação de alteração de voo realizada sem adaptação de ETKT/etix para, por exemplo, ajuste de tarifa e/ou cobrança de taxa de alteração, incluindo reemissão ou revalidação de bilhete, sempre que permitido, estará sujeita a ADM.

Observação: as ferramentas de reemissão automatizadas (por exemplo, Amadeus ATC) só podem lidar com uma reemissão por vez. A garantia de reemissão só se aplica se a reemissão for realizada após cada transação de remarcação.

3.4.1 Processo de revalidação das companhias aéreas do Lufthansa Group

Para LX: A revalidação do cupom ETKT/etix é permitida e possível apenas uma vez. No caso de uma revalidação, é obrigatório que o mesmo RBD, a mesma rota, a mesma tarifa (Código Base de Tarifa) e a data de não válido antes e não válido depois (NVB/NVA) no respectivo cupom de voo não sejam restritos ou anulados.

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

A revalidação manual involuntária não é permitida. Para obter mais informações, consulte a Política das companhias aéreas do Lufthansa Group sobre o Tratamento de Mudanças de Horário de Longo Prazo para Agentes de Viagens.

3.5 Regras de vendas com cartão de crédito

Em referência aos seguintes pontos e partes importantes da **Resolução 890 da IATA, §1- 4.**

3.5.1 Aceitação de cartão de crédito

O Agente pode aceitar cartões como pagamento pela venda de bilhetes em nome do Membro/Companhia Aérea cujo bilhete está sendo emitido, sujeito às regras e procedimentos descritos na Resolução 890 da IATA e no capítulo 10 e/ou 14 do manual do Plano de Faturamento e Liquidação para Agentes.

Política: Aceitar cartões como pagamento para vendas de bilhetes eletrônicos/EMDs quando aplicável para as companhias aéreas do Lufthansa Group.

O Agente deverá garantir que o tipo de cartão processado durante a venda seja aceito pelo Membro/Companhia Aérea cujo documento de tráfego está sendo emitido.

Política: Para os documentos de validação OS/257, LH/220, LX/724, EN/101 e SN/082, somente cartões contratados com as companhias aéreas do Lufthansa Group podem ser aceitos.

Nenhum cartão emitido em nome do Agente, ou em nome de uma pessoa autorizada a agir em nome do Agente, ou em nome do escritório do Agente (sócio ou funcionário), deverá ser usado em conexão com a venda do transporte aéreo em nome do Membro/Companhia Aérea a qualquer cliente do Agente.

As companhias aéreas do Lufthansa Group aplicam a Resolução 890 da IATA e proíbem os agentes de usar tais cartões, incluindo cartões de atacado ou VAN em B2B.

Em caso de violação, as companhias aéreas do Lufthansa Group emitirão ADMs e se reservam o direito de retirar a autoridade de emissão de bilhetes do agente. O Padrão de Segurança de Dados do Setor de Cartões de Pagamento (PCI DSS) deve ser observado.

3.5.2 Reembolso

O valor do reembolso de um bilhete totalmente não utilizado ou parcialmente utilizado somente será reembolsado ao número do cartão de crédito que foi originalmente usado para o pagamento.

3.5.3 Taxas de cartão de crédito

Uma taxa OB pode ser aplicada quando um bilhete é emitido usando um cartão de crédito como forma de pagamento. Os agentes de viagens são responsáveis por aplicar com precisão a taxa OB correta, se aplicável.

As companhias aéreas do Lufthansa Group podem emitir ADMs para cobranças de taxas OB ausentes ou incorretamente corrigidas.

3.6 Política geral da ADM / ACM

Princípios da ADM

As notas de débito da agência são uma ferramenta contábil legítima usada por todas as companhias aéreas do BSP/ARC para cobrar valores ou fazer ajustes nas transações do agente em relação à emissão e ao uso de documentos de tráfego padrão emitidos pelo agente.

Podem existir usos alternativos das Notas de Débito da Agência, desde que a consulta tenha sido feita individualmente com o Agente ou com uma representação local do Agente, ou por meio do fórum consultivo local aplicável.

Política de ADM

As companhias aéreas do Lufthansa Group publicam suas respectivas políticas de ADM no BSP.

A política está de acordo com a Resolução 850m da IATA (Manual de Resoluções da Conferência de Agências de Passageiros). Todas as disposições das resoluções acordadas pela Conferência de Agências de Passageiros serão aplicadas.

Emissão de ADM

As notas de débito da agência especificam detalhadamente o motivo pelo qual a cobrança está sendo feita. Um documento complementar indicando o motivo do débito e os detalhes da cobrança é anexado à respectiva nota de débito¹.

Os ADMs mostram os contatos do respectivo departamento que têm conhecimento sobre a nota de débito e fornecem informações detalhadas sobre o motivo.

As notas de débito da agência somente serão processadas pelo BSP/ARC se forem emitidas no máximo nove meses após a data final da viagem. Qualquer ação de débito iniciada após esse período será tratada diretamente entre a companhia aérea BSP/ARC e o agente, ou seja, por meio da emissão de fatura.

Sempre que possível, as correções para OS/LH/LX/SN/EN serão agregadas em um ADM² com upload diário no BSP/ARC-link. Isso significa que um ADM pode incluir várias correções para mais de um bilhete.

A taxa de ADM é cobrada apenas uma vez por ADM, independentemente número de correções incluídas.

¹ Somente LX: nem sempre é fornecido um documento complementar indicando o motivo da ADM

² Em alguns mercados, é emitido um ADM por bilhete. Isso depende das configurações do mercado

3.6 Política geral da ADM / ACM

Tratamento de disputas

De acordo com a Resolução 850m da IATA, um agente terá um prazo máximo de 15 dias para analisar e contestar um ADM. Todas as contestações devem ser apresentadas em Inglês .

Para as companhias aéreas do Lufthansa Group, as contestações de ADMs devem ser tratadas via BSP Link/ARC Debit Memo Manager dentro do prazo determinado após o recebimento do ADM, indicando o motivo da contestação e incluindo a documentação de apoio.

Os ADMs contestados serão esclarecidos em tempo hábil, limitados a no máximo 60 dias no BSP Link/ARC debit Memo Manager. No caso de disputas rejeitadas, informações detalhadas e explicações sobre o motivo da rejeição serão fornecidas ao Agente.

Emissão de ACM

Caso as Notas de Débito da Agência sejam consideradas injustificadas, será emitida uma Nota de Crédito da Agência para creditar o respectivo valor. Isso só se aplica se o ADM já tiver sido faturado. Caso contrário, o ADM será cancelado.

Caso seja detectado excesso de cobrança de tarifa em um bilhete ou reemissão/troca de bilhete que exija correções em favor do cliente, uma Nota de Crédito da Agência poderá ser emitida mediante solicitação do agente.

Para LX: Esse ACM será emitido mediante o pagamento de uma taxa.

3.7 Principais motivos da ADM com base nos resultados da auditoria de tarifas

Todas as empresas aéreas do Lufthansa Group informam que esses são os principais motivos para a ADM³.

Reserva

- Manipulação de reservas (por exemplo, bypass de O&D/quebra de seguimentos casados/segmentos inativos)
- Segmentos inativos
- Nomes fictícios
- Reservas fictícias, especulativas e de teste
- Número de bilhete falso
- Churning
- No-show sem bilhete, bilhete reembolsado ou anulado
- DOB ausente (veja [aqui](#) exemplos)

Auditoria de tarifas

- Aplicação e combinabilidade incorretas de tarifas (por exemplo, restrições de rota ou restrição de vendas)
- Valor incorreto da tarifa (cobrança insuficiente)
- Não conformidade com as regras de tarifa, por exemplo, estadia mínima/máxima, regras de compra antecipada
- Sazonalidade, aplicativa de voo
- Voos codeshare não são permitidos em rotas e tarifas específicas
- Stopovers, transferências e sobretaxas
- Fare Base Code, Ticket Designator e Tour Code incorretos ou ausentes
- Setores abertos ou em lista de espera (onde é necessário fazer reserva)
- Elegibilidade e aplicabilidade da emissão de tarifas (por exemplo, marinheiros, produtos globais, ofertas AD/PEP)
- Discrepâncias na franquia de bagagem gratuita
- Forma incorreta de pagamento de acordo com o contrato
- Reembolso não elegível da taxa de custo de distribuição (DCC) (por exemplo, bilhetes voluntários e involuntários parcialmente usados)

Auditoria de câmbio

- Taxa de remarcação ausente, calculada por transação
- Cálculos incorretos de reemissão/ troca de rota
- Reemissão involuntária em caso SKCHG de longo prazo que não esteja de acordo com as políticas próprias da Austrian Airlines, Lufthansa, SWISS, Air Dolomiti e Brussels Airlines
- Taxas de correção de nomes ausentes

³As companhias aéreas do Grupo Lufthansa se reservam o direito de emitir ADMs também por motivos não especificados neste documento, devido a usos indevidos (ainda) não especificados aqui.

3.7 Principais motivos da ADM com base nos resultados da auditoria de tarifas

Violação do princípio de validação (CIP)

As companhias aéreas do Lufthansa Group emitirão um ADM por violação de princípio de validação (resolução 852 da IATA, Designação e seleção de companhia aérea emissora de bilhetes), violação de bilhete; por favor, consulte o capítulo 3.1 da política de emissão de bilhetes e a visão geral sobre multas e taxas do Lufthansa Group para obter detalhes e valores.

Auditoria da Comissão

- Cobrança excessiva de comissão (padrão e suplementar)
- Aplicação incorreta

Auditoria de Impostos, taxas e sobretaxas

- Cobrança e/ou reembolso incorretos de impostos, taxas e sobretaxas
- impostos, taxas e sobretaxas ausentes ou alterados
- impostos já utilizados reembolsados por engano

Auditoria de reembolso

- Cálculo incorreto do valor do reembolso, impostos, taxas e sobretaxas
- Aplicação incorreta da penalidade de cancelamento (por exemplo, em caso de no-show)
- Cálculo incorreto do valor da comissão de reembolso
- Forma incorreta de pagamento em reembolsos (versus venda)

Vendas não declaradas/uso duplo

- Os bilhetes vendidos, mas não informados e posteriormente voados, são cobrados do agente de viagens até a tarifa aplicável
- Os bilhetes que forem voados, mas anulados/reembolsados, serão cobrados de acordo com o valor emitido da tarifa/ valor reembolsado

Uso

- Sequência de cupons/uso incompleto
- Tarifas especiais, por exemplo, marítimas/offshore, humanitárias, educacionais, de cruzeiro, de operadora de turismo, incompatibilidade de classe de reserva (RBD)
- Taxa de remarcação ausente
- Downsell para uma tarifa mais baixa com uma viagem de ida e volta fictícia
- Downsell para tarifa mais baixa com primeiro/último cupom fictício
- Uso indevido de EMD/MCO (consulte o capítulo 6, EMD)
- Tarifa incorreta (por exemplo, tarifa usada não aplicável ou não elegível)

Observação: As companhias aéreas do Lufthansa Group se reservam o direito de alterar e/ou adaptar e/ou excluir parcialmente a política de ADM a qualquer momento.

3.7 Principais motivos da ADM com base nos resultados da auditoria de tarifas

3.7.1 DOB ausente no PNR

Todos os escritórios emissores de bilhetes são responsáveis por verificar cuidadosamente todos os requisitos de elegibilidade de acordo com as regras da tarifa. Para evitar o uso indevido e em respeito à integridade da receita, as informações de DOB (data de nascimento) são obrigatórias para os seguintes tipos de desconto/tarifa:

- Descontos para bebês (IN)
- Descontos para crianças (CH)
- Tarifas para estudantes (ZZ)
- Tarifas para cidadãos idosos (CD)

Passageiro bebê/criança: Há um código de tipo especial para bebês (INF) e crianças (CHD) viajando com um passageiro adulto. A data de nascimento do bebê/criança deve sempre ser incluída no PNR.

Dependendo das configurações técnicas do sistema de reservas utilizado, o DOB pode ser inserido no elemento nome, no campo de observações do nome ou similar. O elemento SSR é sempre obrigatório e é gerado automaticamente ou deve ser inserido manualmente.

Exemplos 1A: NM1LEAVEY/PATRICK(INF/MICHAEL/31DEC21)
 NM1SIMPSON/MAGGIE(CHD/31DEC17)

Com base nessa entrada, um elemento de serviço (INF + CHD) é criado automaticamente no Amadeus, por exemplo:

1A: SSR INFT LH HK1 LEAVEY/PATRICK 31DEC21/P1 (relacionado ao passageiro) 1A:
SSR LH CHLD HK1 31DEC17/P1 (relacionado ao passageiro)

Para o Galileo: O elemento INF (não CHD) é criado automaticamente. Exemplo:
N.I/KLEIN/EVA*24DEC21

Se o sistema de reservas utilizado não criar automaticamente o elemento DOB, será obrigatório fazer uma **entrada manual** adicional.

Exemplos de CHD:

1G: SI.P2 (passageiro relacionado)/CHLD* DDMMYYYY
1P: 3SAN1.3 (passageiro relacionado)CHLD/DDMMYYYY
1S: 3CHLD/ DDMMYYYY-2.1 (passageiro relacionado)

3.8 Condições de transporte

As Condições do Contrato e outros avisos importantes devem ser fornecidos ao cliente antes da finalização da reserva.

Os avisos de passagem ou a referência à Resolução 724 da IATA são obrigatórios.

O transporte e outros serviços prestados pela transportadora estão sujeitos às Condições de Transporte, que são incorporadas por referência à Resolução 724 da IATA; As condições de transporte da companhia aérea cujo estoque de bilhetes está sendo usado deverão ser fornecidas ao cliente antes da finalização da reserva.

- "Condições Gerais de Contrato" publicadas pela [IATA](#)
- Condições de Transporte OS publicadas em [austrian.com](#)
- Condições de Transporte da LH publicadas no site [lufthansa.com](#)
- Condições de Transporte LX publicadas no site [swiss.com](#)
- SN Condições Gerais de Transporte publicadas em [brusselsairlines.com](#)
- PT Condições Gerais de Transporte publicadas em [airdolomiti.eu](#)

4 PRINCÍPIOS GERAIS DE REEMBOLSO

Reembolso voluntário

Reembolso voluntário significa o reembolso de um de bilhete(s) mediante solicitação do passageiro e não resulta de uma situação de irregularidade de voo (INVOL/SKCHG).

A notificação de reembolso de bilhetes não utilizados ou parcialmente utilizados, ou parte deles, deverá ser feita de acordo com as seguintes condições:

- O reembolso voluntário de um bilhete, vendido em nome do Lufthansa Group airlines, deverá ser solicitado pelo Agente de acordo com as regras de reembolso do Lufthansa Group airlines.
- Para cancelamento/reembolso, aplique as condições mencionadas na nota de tarifa de acordo com a data de emissão.
- Em geral, a taxa de remarcação não é reembolsável
- A taxa de custo de distribuição (DCC) da LHG permanece não reembolsável em cenários de reembolso voluntário. Consulte o parágrafo "cancelamento/alterações" na respectiva nota de tarifa.
- Para conversão de moeda, use a taxa de câmbio de acordo com data de emissão.

Reembolso involuntário

O reembolso involuntário é o reembolso de um de bilhete(s) resultante de uma situação de irregularidade de voo (INVOL/SKCHG). Isso significa que um serviço adquirido não foi fornecido como resultado de cancelamentos de voos ou outros problemas associados às operações de voo sobre os quais o passageiro não tem influência (atraso, desvio, mudança de horário etc.).

Os reembolsos involuntários (INVOL) são restritos à Companhia Aérea emissora e à decisão das companhias aéreas de tratar ou não o reembolso em questão de forma involuntária. As companhias aéreas do Lufthansa Group podem autorizar ou solicitar o apoio de Agentes de Viagens para o reembolso involuntário ou possivelmente reemitir o respectivo bilhete das companhias aéreas do Lufthansa Group de acordo com as condições especificamente aconselhadas.

Observação: Em qualquer cenário de reembolso, todos os trechos ativos devem ser cancelados em caso de reembolso ou sempre que o bilhete for anulado para evitar ADM por não comparecimento. Isso inclui solicitações de reembolso via BSPLink. É obrigatório **cancelar todos os trechos ativos e remover todos os trechos inativos antes de enviar** a solicitação de **reembolso** à equipe de reembolso da companhia aérea.

Bilhetes expirados

Os bilhetes expirados não poderão ser trocados nem usados como pagamento para outras viagens. Esses bilhetes são válidos exclusivamente para reembolso, se houver.

O reembolso pode ser solicitado por meio do departamento de reembolso das companhias aéreas do Grupo Lufthansa ou processado por meio de reembolso direto, se tecnicamente possível.

As companhias aéreas do Lufthansa Group podem solicitar uma taxa administrativa para o cálculo do reembolso de documentos vencidos.

5 VISÃO GERAL DAS TAXAS E ENCARGOS

As tarifas se aplicam a todas as companhias aéreas do Lufthansa Group que participam desta política (exceções especificadas)

Geral	
Taxa administrativa ADM	EUR20 com exceções geográficas: US USD25, CH CHF20 Para sistema operacional: EUR35, com exceções geográficas: USD35, CHF20
Taxa para solicitações de reembolso via BSP Link (solicitação de reembolso) Equipe de reembolso da companhia aérea	EUR40/CHF40/USD50/CAD60 por bilhete para reembolsos voluntários

Reservas e emissão de bilhetes	
Manipulações de reservas (por exemplo, quebra de segmento casado casamento, desvios de O&D, bloqueio de assentos)	Por passageiro e por O&D manipulado restante: Classe econômica (CH/EU Cont) EUR150 Classe econômica (IC/Intercont) EUR250 Classe executiva (CH/EU/Cont) EUR250 Primeira classe/classe executiva (IC/Intercont) EUR400
Setores abertos ou em lista de espera (para o qual é necessário fazer reserva)	A diferença para a próxima tarifa aplicável para a qual não é necessária reserva confirmada será emitida para os bilhetes em que a condição "reservas são necessárias para todos os setores" não for observada .
Auditoria de tarifas	Diferença da tarifa aplicável
Auditoria de câmbio	Tarifa/taxa/condição de acordo com as regras tarifárias aplicáveis
Auditoria de reembolso	Tarifa/taxa/condição de acordo com as regras tarifárias aplicáveis
Reembolso para emissão dupla	Sem taxa
Taxa ACM para forma incorreta de pagamento em Reembolso vs. Vendas	Não se aplica exceto LX: Taxa de 20% do valor da ADM, no máximo EUR150, somente em caso de reversão da ADM
Taxa de correção de nome	Não se aplica
Violação do princípio de validação	EUR200 por bilhete

5 VISÃO GERAL DAS TAXAS E ENCARGOS

As tarifas se aplicam a todas as companhias aéreas do Lufthansa Group que participam desta política (exceções especificadas)

Uso	
Marítimo/Offshore,	<p>A taxa de violação de contrato de US\$ 75 é aumentada se for obrigatória OSI YY SEAMAN MV nome da embarcação ou OSI YY OFFSHORE Employer, O nome e o local da plataforma estão ausentes ou com formato incorreto (consulte a folha de condições do produto correspondente).</p> <p>As entradas obrigatórias devem ser adicionadas no máximo até o momento da emissão do bilhete. O ADM permanece válido mesmo que o elemento OSI seja adicionado posteriormente.</p>
Humanitária	<p>A taxa de violação de contrato de EUR75 é cobrada se for obrigatória OSI YY HUM name of Non-Profit-Organization (nome da organização sem fins lucrativos) está ausente ou incorreto no formato (consulte a folha de condições do produto correspondente).</p> <p>As entradas obrigatórias devem ser adicionadas no máximo até o momento da emissão do bilhete. O ADM permanece válido mesmo que o elemento OSI seja adicionado posteriormente.</p>
Operadora de turismo, cruzeiro, educação	<p>É cobrada uma taxa de 75 euros por ADM, se a forma de restrição de pagamento for de acordo com a regra de tarifa/elegibilidade não for observado ou se o elemento OSI obrigatório (consulte a folha de condições) estiver ausente ou errado/incompleto.</p>
Entrada de DOB ausente no PNR para tarifa com desconto para bebês	<p>Será cobrada uma taxa de 75 euros se uma tarifa com desconto para bebês for emitida sem o fornecimento das informações necessárias sobre a data de nascimento (DOB), de acordo com o capítulo 3.7.1.</p> <p>A taxa será cobrada via ADM para cada bilhete. O mesmo procedimento se aplica se um passageiro não tiver direito a usar tarifas com desconto.</p>
Entrada de DOB ausente no PNR para tarifa com desconto para criança, estudante ou idoso	<p>Uma tarifa com desconto para criança, estudante ou idoso será ajustada para a tarifa sem desconto correspondente se as informações necessárias sobre a data de nascimento (DOB) estiverem faltando, de acordo com o capítulo 3.7.1.</p> <p>A diferença aplicável entre a tarifa com desconto e a tarifa sem desconto será cobrada via ADM.</p> <p>O mesmo procedimento se aplica se um passageiro não tiver direito a usar as tarifas com desconto.</p>

5 VISÃO GERAL DAS TAXAS E ENCARGOS

As tarifas se aplicam a todas as companhias aéreas do Lufthansa Group que participam desta política (exceções especificadas)

Uso	
Taxa de remarcação ausente	Taxa de remarcação de acordo com a regra da tarifa
Uso incompleto / Fora de sequência / Passagem cruzada	Por passageiro e por O&D manipulado restante: Classe econômica (CH/EU Cont) EUR150 Classe econômica (IC/Intercont) EUR250 Classe executiva (CH/EU/Cont) EUR250 Primeira classe/classe executiva (IC/Intercont) EUR400
Diferença de classe / Incompatibilidade de classe de reserva	Diferença de tarifa para a tarifa aplicável.
Tarifa incorreta	Diferença de tarifa para a tarifa aplicável.
Uso indevido de EMD/MCO	50 euros por EMD/MCO

As moedas não mencionadas serão convertidas do valor em euros acima. Exceções locais podem ser aplicadas. As companhias aéreas do Lufthansa Group se reservam o direito de implementar verificações adicionais, bem como de alterar os valores das penalidades.

Veja os anúncios em www.lufthansaexperts.com.

6 DEFINIÇÕES

6.1 Bilhete eletrônico / documento / etix

O ETKT/etix, conforme definido pela Resolução 722f da IATA, deve conter o seguinte:

- Nome do passageiro: nome de família/primeiro nome completo e gênero (título opcional). As companhias aéreas do Lufthansa Group podem aceitar no máximo 59 caracteres (incluindo barra, título, data de nascimento)
- Designador da companhia aérea ou nome da transportadora de marketing; nome da transportadora operacional
- Número(s) do voo; data do(s) voo(s); horário(s) de partida do voo
- Para cada voo, origem e destino Código do aeroporto/cidade
- Tarifa (valor base); valor da tarifa equivalente (quando aplicável); impostos/taxas/encargos
- Valor do documento do bilhete BT, TI (quando aplicável)
- Construção de tarifa: NUC se a tarifa publicada estiver sendo emitida
- Forma de pagamento; status da reserva
- Data de emissão; órgão emissor; nome da companhia aérea e local de emissão; franquias de bagagem
- Número(s) do bilhete/documento; endosso/restrições
- A confirmação do ETKT/etix do passageiro é definida pela Resolução 722f da IATA:
- O documento de tráfego eletrônico inclui a confirmação eletrônica ou por escrito do itinerário do voo, incluindo a tarifa aérea e os detalhes de pagamento, fornecidos pela agência de viagens.
- Cupons de voo com números de cupom consecutivos com um intervalo de um (1) a quatro (4), conforme aplicável, e sendo emitidos em sequência (na sequência da viagem).
- Um máximo de quatro (4) cupons de voo por número de bilhete emitido.
- No máximo quatro (4) bilhetes consecutivos emitidos para uma viagem (máximo de 16 cupons de voo).

6.2 EMD

O EMD é definido pelas resoluções 725f, 725g e 725h da IATA como o método para documentar a venda e rastrear o uso de taxas (por exemplo, taxa de remarcação, ASR e FBAG).

Um EMD é emitido para um determinado motivo de emissão (RFIC), que determina o grupo de serviços/taxas. Cada cupom em um EMD tem um Subcódigo de motivo para emissão (RFISC) preciso, que determina um serviço/taxa dentro da respectiva categoria RFIC.

Um EMD pode conter cupons de valor único ou múltiplo, até 16 cupons, sendo que até 4 cupons podem ter o mesmo número de EMD. Se um EMD contiver mais de 4 cupons, será necessário emitir um EMD conjunto (até 4 números de documento).

Cada cupom em um EMD tem as seguintes características:

- indica um serviço pago (ou taxa)
- contém um RFIC e um RFISC
- pertence à mesma RFIC que todos os outros cupons no EMD
- tem seu próprio status (por exemplo, aberto, usado, anulado, reembolsado)

EMDs do Lufthansa Group utilizáveis por agentes de viagem

Há dois tipos de EMDs: EMD-A e EMD-S:

EMD-A "Associado"	EMD-S 'Autônomo'
O EMD-A é emitido para serviços diretamente vinculados a um cupom de voo	O EMD-S pode ser usado independentemente de um ETKT/etix
Usado para cobrança de qualquer tipo de taxas e encargos, que são levantados (usados) ao mesmo tempo que o cupom ETKT/etix, desde que o EMD esteja associado ao bilhete Exemplos: ASR, FBAG, UMNr	Usado para a cobrança de quaisquer tipos de taxas e encargos que não sejam levantados (usados) com um cupom ETKT/etix Exemplos: Taxa de remarcação, depósitos e adiantamentos
O EMD-A está vinculado ao cupom ETKT/etix correspondente. A transportadora e a rota dos cupons EMD e ETKT/etix devem corresponder O EMD-A exige um elemento SSR cobrável no PNR para a determinação automática de preços	O EMD-S não está vinculado ao cupom ETKT/etix correspondente O EMD-S exige um elemento SVC no PNR; ele não é precificado automaticamente, mas deve ser criado manualmente
Os cupons EMD-A sempre têm o status inicial 'open for use', o status muda simultaneamente para o status do cupom ETKT/etix	Os cupons EMD-S podem ter o status "consumido na emissão" ou "aberto para uso"
Um EMD-A é automaticamente associado/desassociado a/de um ETKT/etix na emissão/reserva Somente os agentes da companhia aérea podem associar/desassociar manualmente um EMD-A	O documento EMD-S para a taxa de remarcação deve ser emitido pela mesma companhia aérea de validação do bilhete correspondente.

6.2.1 EMD Interline

Em vigor para EMD-A em voos codeshare OS/LH/LX.

Favor consultar o canal de informações de cada companhia aérea do Lufthansa Group para obter mais detalhes.

6.2.2 Depósito/Pagamento dividido

Os EMDs emitidos para um depósito ou pagamento dividido em nome de um único passageiro só podem ser trocados por um bilhete emitido para o mesmo passageiro. Vários EMDs emitidos em nomes diferentes não podem ser combinados para troca por um único bilhete.

Os EMDs emitidos para um depósito ou pagamento dividido de um bilhete devem ser emitidos e informados até o dia da emissão do bilhete.

As violações dessas diretrizes podem resultar na emissão de notas de débito da agência.

6.2.3 Política de cancelamento

Um EMD pode ser anulado somente no dia da emissão.

Entre em contato com o Helpdesk do seu respectivo GDS/CRS para obter detalhes sobre o tratamento de EMDs no sistema deles.

7 GLOSSÁRIO

Abreviação	Descrição
1A	Amadeus
1B	Ábaco
1E	Travelsky
1F	Infini
1G	Galileo (Travelport Inc.)
1J	Eixo
1P	Worldspan (Travelport Inc.)
1S	Sabre
1V	Apollo (Travelport Inc.)
ACM	Nota de crédito da agência
ADM	Nota de débito da agência
AIL	Limite de emissão automatizada
ASR	Reserva antecipada de assento
AX	Cartão American Express
B2B	De empresa para empresa
BSP	Plano de faturamento e liquidação
Tarifas BT	Tarifas de turismo em massa
CA/MC	Cartão Master Card
CAT	Categoria da nota tarifária
CHF	Franco suíço
CIP	Placa de identificação da transportadora
CdC	Condições de transporte (da transportadora)
CRS	Sistema de reservas por computador
CUG	Grupo fechado de usuários
DC	Cartão de crédito Diners
DOB	Data de nascimento
DS	Discover
EMD-S/EMD-A	Documento eletrônico diverso S= Autônomo; A= Associado
ET	Fim da transação
ETKT/etix	Bilhete eletrônico

Abreviação	Descrição
etix	Bilhete eletrônico
EUR	Euro
FBAG	Primeira Mala
GDS	Sistema de distribuição global
GSA	Agente geral de vendas
IATA	Associação Internacional de Transporte Aéreo
INVOL	Involuntário
Tarifas de TI	Tarifas de turismo inclusivas
JC	Agência de Crédito do Japão
LX	Swiss International Air Lines Ltd.
LH	Lufthansa German Airlines
API NDC	Novos canais de distribuição
NUC	Unidade neutra de construção
NVA	Não válido após
NVB	Não válido antes
OAL	Outras companhias aéreas (que não sejam OS, LH, LX ou SN)
O&D	Origem e destino
OS	Austrian Airlines
PNR	Registro do nome do passageiro
RBD	Designador de reserva
RFIC	Motivo da emissão Código
RFICS	Motivo da emissão Subcódigo
SDC	Controle de prazos de serviço
SKCHG	Mudança de horário (de acordo com a definição da IATA)
SN	Brussels Airlines
SSR	Solicitação de serviço especial
TTL	Limite de tempo do bilhete
UMNR	Menor desacompanhado
USD	Dólar americano
VAN	Números de contas virtuais
VI	Cartão de crédito Visa
WL	Lista de espera

8 RESOLUÇÕES DA IATA QUE APOIAM ESTA POLÍTICA DE RESERVAS E EMISSÃO DE BILHETES

Resolução 824 da IATA, §3.1 e §3.2 Contrato de Agência de Vendas de Passageiros

"[...]"

"§3.1 "o Agente está autorizado a vender transporte aéreo de passageiros nos serviços da Transportadora e nos serviços de outras transportadoras aéreas, conforme autorizado pela Transportadora. A venda de transporte aéreo de passageiros significa todas as atividades necessárias para fornecer ao passageiro um contrato de transporte válido. A venda de transporte aéreo de passageiros significa todas as atividades necessárias para fornecer a um passageiro um contrato válido de transporte, incluindo, entre outras, a emissão de um Documento de Tráfego válido e a cobrança de valores correspondentes. O agente também está autorizado a vender serviços auxiliares e outros serviços que a Transportadora possa autorizar;"

§3.2 "todos os serviços vendidos de acordo com este Contrato deverão ser vendidos em nome da Transportadora e em conformidade com as tarifas da Transportadora, as condições de transporte e as instruções por escrito da Transportadora, conforme fornecidas ao Agente. O Agente não deverá, de forma alguma, variar ou modificar os termos e condições estabelecidos em qualquer Documento de Tráfego usado para serviços fornecidos pela Transportadora, e o agente deverá preencher esses documentos da maneira prescrita pela Transportadora;"

"[...]"

Resolução 830a da IATA, §1 Consequências da violação dos procedimentos de emissão de bilhetes e reservas

CONSIDERANDO que os membros da IATA estão concedendo aos agentes credenciados da IATA acesso aos documentos de tráfego padrão; e

CONSIDERANDO que a custódia, o preenchimento, a emissão, a , a validação e a revalidação desses documentos de trânsito são regidos

pelas tarifas dos Membros e pelos procedimentos de emissão de bilhetes fornecidos aos Agentes por meio de sistemas de emissão de bilhetes, e conforme descrito em

o Manual do Agente de Viagens, cujas cópias são fornecidas aos Agentes pelo Administrador da Agência e a conformidade com o qual é obrigatório para cada Agente nos termos do Contrato de Agência de Vendas de Passageiros; é

RESOLVEU-SE que,

1. Todos os Agentes devem ser lembrados de que práticas como as listadas neste documento, em outras Resoluções aplicáveis ou nas instruções escritas das Operadoras, mas não limitadas a elas, violam as condições de governança mencionadas acima. Elas prejudicam os interesses legítimos dos Membros e podem, portanto, resultar em ações tomadas de acordo com as disposições Regras de Agência de Vendas e do Contrato de Agência de Vendas de Passageiros. Por exemplo, cobrar do Agente a diferença entre a tarifa aplicada e a tarifa aplicável ao serviço de acordo com as tarifas dos Membros.

1.1 inserir entradas de reserva incompletas ou incorretas, como designadores de reserva que não correspondem à tarifa paga, ou solicitações de reserva em um bilhete/ordem de cobranças diversas (MCO), permitindo assim viagens com tarifa inferior à aplicável,

1.2 Preencher de forma imprecisa ou omitir o preenchimento das caixas "não válido antes" e/ou "não válido depois" em um bilhete

contrários às condições que regem a tarifa aplicada, permitindo assim a viagem com tarifa inferior à aplicável,

1.3 emitir um bilhete ou MCO para mais de um passageiro, exceto quando autorizado para determinados MCOs,

1.4 alterar ou omitir o nome do passageiro,

1.5 alterar a "Forma de pagamento" ou deixar de transferi-la para o novo bilhete ou MCO,

1.6 alterar a moeda de pagamento ou deixar de transferi-la para a nova passagem ou MCO,

1.7 não transferir todas as restrições para o novo bilhete ou MCO,

1.8 não obter endosso(s) das transportadoras quando necessário,

1.9 não preencher corretamente os registros "Emitido em troca de" e/ou "original", e/ou

não os transportando para o novo bilhete ou MCO,

1.10 garantir que, quando forem emitidos bilhetes em conjunto ou MCOs, os números dos bilhetes em conjunto ou MCOs

são mostrados em todos os bilhetes de conjunção ou MCOs,

1.11 alterando o ponto de origem,

1.12 emitir/vender uma passagem com um ponto de origem ou destino fictício a fim de reduzir a tarifa aplicável (venda transfronteiriça)

1.13 não observar as regras aplicáveis para Designação e Seleção de Companhia Aérea de Passagem (Resolução 852) e/ou designar transporte nos serviços de tais partes quando não um acordo válido de interline entre a companhia aérea de passagem e a parte transportadora,

1.14 cancelar ou alterar uma reserva de cliente e/ou Bilhete Eletrônico sem a permissão expressa do cliente,

1.15 deliberadamente fazer reservas duplicadas para o mesmo cliente,

1.16 quando as reservas para um grupo não forem confirmadas, tentar garantir o serviço necessário solicitando-o em números menores em transações individuais,

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

1.18 fazer uma alteração em uma reserva que tenha sido emitida anteriormente como um bilhete eletrônico sem

revalidar ou reemitir, conforme aplicável, o bilhete original para refletir o novo itinerário e/ou,

1.19 anular bilhetes sem cancelar as reservas correspondentes e/ou,

1.20 não dividir os PNRs nos casos em que nem todos os passageiros incluídos no PNR tenham bilhetes emitidos e/ou,

1.21 não observar os tempos mínimos de conexão prescritos.

Resolução 850m da IATA, Emissão e processamento de notas de débito de agência (ADMs)

CONSIDERANDO que a Conferência de Agências de Passageiros ("a Conferência") deseja promover um sistema consistente e padronizado de conjunto de regras para as práticas do BSP,

1. INTRODUÇÃO

- 1.1 O ADM serve para notificar um Agente de que, a menos que haja alguma justificativa em contrário, o Agente deve à companhia aérea do BSP emissor o valor mostrado no ADM pelos motivos indicados.
- 1.2 Os ADMs são uma ferramenta de contabilidade legítima para uso por todas as companhias aéreas do BSP para coletar valores ou fazer ajustes nas transações do Agente em relação à emissão e ao uso de Documentos de Tráfego Padrão emitidos pelo Agente. Podem existir usos alternativos dos ADMs, desde que a consulta tenha sido feita individualmente com o Agente ou com uma representação local de Agentes, ou por meio do fórum consultivo conjunto local aplicável.
- 1.3 Os ADMs devem ser específicos em seus detalhes sobre o motivo pelo qual uma cobrança está sendo feita.

2. POLÍTICA DAS COMPANHIAS AÉREAS

- 2.1 As companhias aéreas devem publicar suas políticas de ADM para os agentes por meio do BSP Link (ASD na China) 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 As ADMs somente serão processadas por meio do BSP se emitidas dentro de nove meses da data final da viagem. As ADMs referentes a reembolsos feitos pelo Agente serão processadas pelo BSP se emitidas dentro de nove meses após reembolso ter sido feito pelo Agente. Qualquer ação de débito iniciada após esse período deverá ser tratada diretamente entre a companhia aérea do BSP e o Agente.
- 3.2 Os ADMs/ACMs podem ser processados por meio do BSP, por um período máximo de 30 dias após a ação de inadimplência tomadas contra um Agente acordo com a Resolução 818g, Anexo 'A', Seção 1.10.

4. PRINCÍPIOS DE EMISSÃO

- 4.1 As companhias aéreas devem considerar o estabelecimento de políticas para um valor mínimo para a emissão de um único ADM. Quando esse valor mínimo for estabelecido, ele poderá ser publicado para os agentes.
- 4.2 Em princípio, as ADMs não devem ser criadas para a cobrança de taxas administrativas.
- 4.3 Se houver um custo administrativo associado criação de um ADM, ele deverá ser incorporado no mesmo documento ADM criado para o ajuste. A inclusão da taxa de administração deve ser comunicada ao agente.
- 4.4 As companhias aéreas fornecerão aos agentes o número de telefone ou fax e o endereço de e-mail de uma pessoa ou departamento que tenha conhecimento ADM em questão.
 - 4.4.1 Sempre que um indicador de modo de cálculo de tarifa (FCMI) for fornecido por um sistema de emissão de bilhetes à companhia aérea, a companhia aérea deverá incluir o FCMI em qualquer ADM enviado a um agente.
- 4.5 Um Agente terá um prazo máximo de 15 dias para revisar e contestar um ADM antes de seu envio 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 constatado que um ADM não é válido, ele deverá ser cancelado.
- 4.8 Quando os ADMs forem retirados pelas companhias aéreas do BSP, qualquer taxa administrativa que possa ter sido cobrada será retirada ou reembolsada ao Agente. Caso o ADM seja reembolsado ao Agente, a Companhia Aérea não poderá cobrar uma taxa administrativa associada ao reembolso.
- 4.9 Após a consulta e se ambas as partes concordarem, um ADM em disputa poderá ser encaminhado ao Travel Agency Commissioner para ser resolvido.
- 4.10 Um ADM que tenha sido incluído no faturamento do BSP será processado para pagamento. Qualquer contestação posterior desse ADM, se for mantida pela Companhia Aérea, será tratada diretamente e, quando aplicável, poderá resultar na emissão de uma Nota de Crédito da Agência (ACM).

Emissão e processamento de notas de débito da agência (ADMs)

Fica RESOLVIDO que os seguintes princípios serão **PROCEDIMENTOS MODELOS DA INDÚSTRIA ADM**

1. DESCRIÇÃO

1.1 Os ADMs são uma ferramenta contábil legítima para uso por todas as companhias aéreas do BSP e só devem ser usados para coletar valores ou fazer ajustes nas transações do agente com relação à emissão e ao uso de Documentos de Tráfego emitidos por ou a pedido do Agente.

1.2 Podem existir usos alternativos de ADMs, desde que a consulta tenha sido feita individualmente com o Agente ou por meio do fórum consultivo conjunto local aplicável

1.3 Os ADMs devem ser específicos em seus detalhes sobre o motivo pelo qual uma cobrança está sendo feita.

1.4 Qualquer ADM está relacionado apenas a uma transação específica e não pode ser usado para agrupar transações não relacionadas. No entanto, mais de uma cobrança pode ser incluída em um ADM se o motivo da cobrança for o mesmo e uma lista de suporte detalhada for fornecida com o ADM.

1.5 Caso uma companhia aérea decida aplicar uma taxa por cobrança insuficiente ou emissão incorreta de bilhetes em uma venda ou para ajuste de um reembolso emitido incorretamente ou calculado incorretamente, essas taxas devem ser claramente explicadas na política de ADM publicada pela companhia aérea ou devem ser acordadas com os Agentes bilateralmente por escrito.

1.6 Não deve ser levantado mais de um ADM com relação à mesma emissão original de bilhete. Quando mais de um ADM for levantado em relação ao mesmo bilhete, ele deverá ser especificado para um ajuste diferente das emissões anteriores.

1.7 Todos os ADMs rejeitados ou contestados devem ser tratados pelas companhias aéreas do BSP em tempo hábil.

1.8 Exceto quando acordado de outra forma em um mercado, os ADMs não devem ser usados para cobrar custos de terceiros que não estejam diretamente associados à emissão inicial de bilhetes de uma viagem de passageiros.

1.9 Quando as ADMs são levantadas para taxas de administração, o nível dessas taxas deve ser proporcional ao custo do trabalho incorrido.

1.10 Quando o agente tiver usado um sistema de precificação automatizado para gerar o preço total do bilhete, incluindo tarifa, impostos, taxas e encargos específicos para a compra e emissão subsequente de um bilhete para uma viagem, e não tiver havido absolutamente nenhuma manipulação por parte do agente, nesse preço os sistemas de emissão de bilhetes 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 do PSC da IATA, para identificar que a precificação automatizada foi usado. A companhia aérea deverá garantir que o indicador FCMI seja transmitido a um agente no caso de emissão de um ADM

Resolução IATA 852 Designação e seleção de companhia aérea para emissão de bilhetes

1. MÉTODO DE DESIGNAÇÃO DE UMA COMPANHIA AÉREA PARA EMISSÃO DE BILHETES

1.1 Para a emissão de bilhetes eletrônicos, a designação da companhia aérea emissora do bilhete deverá ser feita especificando-se ao sistema de emissão de bilhetes, antes ou no momento da solicitação de geração do(s) bilhete(s), a identidade da companhia aérea selecionada.

2. ORDEM DE PRIORIDADE NA SELEÇÃO DA COMPANHIA AÉREA DE EMISSÃO DE BILHETES

A seleção da companhia aérea de emissão de bilhetes será regida pela seguinte ordem estrita de prioridade, que deverá ser observada em todos os momentos:

2.1 A companhia aérea emissora do bilhete será qualquer companhia aérea do BSP que participe do transporte, ou uma companhia aérea do BSP que atue como Agente Geral de Vendas para qualquer companhia aérea que participe de qualquer setor do transporte no país de emissão do bilhete, desde a seleção da companhia aérea validadora esteja em conformidade com requisitos das regras tarifárias, quando aplicável, e sujeita à existência de um acordo de interline válido entre a companhia aérea emissora do bilhete e cada companhia aérea transportadora,

2.2 Se nenhuma das situações descritas no Subparágrafo 2.1 se aplicar, a companhia aérea emissora do bilhete poderá ser qualquer outra companhia aérea do BSP, desde que o Agente tenha recebido autorização por escrito dessa companhia aérea do BSP para emitir Documentos de Tráfego Padrão para esse transporte.

2.3 Quando um Documento Eletrônico Diverso (EMD) for emitido, a companhia aérea emissora do bilhete será qualquer companhia aérea do BSP ou uma companhia aérea do BSP que atue 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.

Observação: Quando uma companhia aérea do BSP tiver dado autorização por escrito para usar sua autoridade de emissão de bilhetes de acordo com a alternativa em

Alínea

2.2 deste Anexo, as DSTs podem ser usadas para todo o transporte aéreo de passageiros e serviços associados.

RESOLUÇÃO 838 da IATA - Alteração de documentos de tráfego por agentes

[...]"

3.2 Em todos os outros casos, o agente poderá reemitir um documento de tráfego, desde que a autorização para fazê-lo tenha sido solicitada e concedida pela companhia aérea emissora indicada no documento apresentado para reemissão ou pela companhia aérea indicada na caixa "Emissão original". Essa autorização não é necessária se um documento for reemitido sem alterar

3.3 o documento reemitido deverá ser emitido somente em nome da companhia aérea que emitiu o documento apresentado para reemissão ou da companhia aérea indicada na "Emissão original"

RESOLUÇÃO 890 da IATA, Regras de vendas com cartão

[...]"

1. Aceitação de cartões

1.4 Nenhum Cartão emitido em nome do Agente, ou em nome de uma pessoa autorizada a agir em nome do Agente, ou em nome do escritório, parceiro ou funcionário do Agente, deverá ser utilizado em conexão com venda de Documentos de Tráfego de Membros ou Companhias Aéreas a qualquer cliente do Agente.

RESOLUÇÃO 049x da IATA, Alterações de tarifas

"Resolvido que:

1. O transporte estará sujeito tarifas e encargos em vigor na data em que o pagamento integral for efetuado, para viagens nas datas e viagens específicas indicadas no bilhete
2. Desde que não seja feita nenhuma alteração voluntária no voo de origem, não se aplicará nenhum aumento na tarifa efetuado por meio de uma alteração no nível da tarifa, uma alteração nas condições que regem a tarifa ou o cancelamento da própria tarifa
3. No caso de uma alteração voluntária no voo de origem, as tarifas e os encargos da viagem do passageiro serão recalculados de acordo com as tarifas e os encargos em vigor na data em a alteração for feita e estiver refletida no bilhete. No caso de o pagamento ser feito antes da confirmação das reservas para o voo de origem, as tarifas e os encargos da viagem do passageiro recalculados de acordo com as tarifas e os encargos em vigor na data em que a confirmação for feita".

Resoluções da IATA relacionadas ao EMD aplicáveis às companhias aéreas do Lufthansa Group

- 725f Documento eletrônico diverso - Companhia aérea
- 725g Documento eletrônico diverso - Neutro
- 725h Documento eletrônico diverso – Ground Handling