

BRITISH AIRWAYS 

IBERIA 



Operacional



Maringá
Turismo



Part of the
CTM Partner Program
agency network



Hub Madri-Barajas T4

Conectividade para a Europa com experiência premium em solo e a bordo.

24 mi

passageiros/ano

145

destinos

167

aviões

4★

Skytrax

Destaques comerciais

- **Brasil–Madrid:** São Paulo com 2 voos diários e Rio de Janeiro com 4 a 5 frequências semanais.
- **Expansão no Nordeste:** Recife e Fortaleza com operação regular para Madrid, em voos operados pelo moderno A321XLR.
- **Experiência premium:** cabines Business e Premium Economy, além dos lounges Dalí e Velázquez, reforçam a proposta de conforto e exclusividade. Emerald em breve!
- **Stopover Hola Madrid:** transforma a conexão em Madrid em uma experiência adicional no destino.



Lounge T4



Business



Premium Economy



Hub Londres Heathrow

Rede global robusta com foco em premium, conectividade e experiência em LHR.

40 mi

passageiros/ano

250

destinos

280

aviões

4★

Skytrax

Destaques comerciais

- **Operação diária** São Paulo–Londres e Rio de Janeiro–Londres. com extensão do voo do Rio de Janeiro até **Buenos Aires (EZE)**.
- **Heathrow T5:** check-in dedicado, Fast Track e embarque digital para clientes premium.
- **Salas VIP em LHR:** a British Airways conta com **5 lounges de embarque no Terminal 5**, localizados nas áreas **T5A e T5B**, oferecendo ambientes exclusivos para descanso, trabalho e experiência premium antes do voo.
- **Club Suite:** máxima privacidade, cama 180° e serviço à la carte.
- **World Traveller Plus:** cabine separada, assentos mais amplos e maior conforto.



Club Suite



Lounges LHR



World Traveller Plus

IB

- 01 Canais para Agências
- 02 ADM
- 03 Alteração Involuntária
- 04 Família Tarifária
- 05 Reembolso e Reemissão
- 06 Correção de Nome
- 07 Grupos
- 08 NDC
- 09 Parcelamento
- 10 Hola Madrid!
- 11 Produtos Corporativos
- 12 Contatos

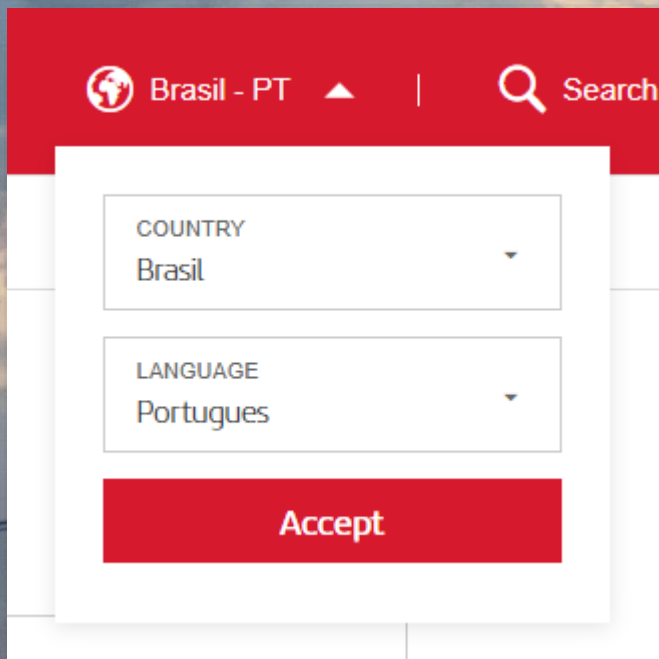
Plataformas


Canais para agências



Iberia Agencias é o portal oficial B2B da Iberia voltado para **agentes de viagem**, oferecendo uma série de funcionalidades para facilitar o atendimento ao cliente e a gestão de reservas.

 [Acesse aqui o Iberia Agencias](#)



 **DICA DE NAVEGAÇÃO!**

- **CLIQUE NO LINK:** O portal pode abrir em espanhol...**¡NO ENTRES EN PÁNICO!** 😱 relaxa, é vapt-vupt!
- **FAÇA A MÁGICA:** No topo da página, é só selecionar:
Country: Brasil BR
Language: Português PT
- **PRONTINHO!** A mágica acontece e você já pode navegar! ✨

Iberiagencias

 O que você vai encontrar por aqui?

1. Gestão de Reservas

1. Acesso a reservas individuais
2. **Grupos.**
3. Modificações, cancelamentos e reemissões.
4. Consulta de políticas de flexibilização
 - 4.1 Política de flexibilização pontuais

2. Solicitações Online

1. **Reembolsos**
2. Atendimento a casos especiais com suporte direto.

3. Informações Comerciais

1. Tarifas (Family Fare)
2. Políticas:
 - Correção de nome**
 - ADM**
 - Alteração de horário (Schedule Changes)
 - Condições de transporte e políticas de bagagem.



Iberiagencias

 O que você vai encontrar por aqui?

1. Canal NDC

1. Acesso direto ao conteúdo NDC da Iberia para reservas e serviços.

5. Espaço de Formação

1. Manuais, vídeos e treinamentos para agentes.
2. Documentação sobre processos como ADM, POC e Club Iberia

6. Gestão de Usuários

1. Cada agência possui um **gestor de usuários** que pode cadastrar ou remover acessos à plataforma, garantindo segurança e controle.

7. Suporte e Contato

1. Canal direto com o time B2B da Iberia: **SoporteAgenciasBRASIL@iberia.com**
2. Call center exclusivo para agências e suporte a grupos.



British Airways Travel Partner Connect é um portal exclusivo para **agentes de viagem**, oferecendo acesso centralizado a informações, ferramentas e suporte da companhia aérea.

 **Dica de Navegação!**

- Clique no link: O portal vai abrir em inglês, don't panic! 🤪
- Selecione "Brasil" no campo de país. BR
- Botão Direito + "Traduzir":
Deixe o Google fazer a mágica por você! ✨

 **Acesse aqui o Portal BA Travel Partner Connect**



 O que você vai encontrar por aqui?

1. Solicitações e Consultas

Reembolsos (quando não é possível realizar via GDS)

Correções de nome

Casos de atendimento ao cliente (*Customer Relations*)

2. Gestão de Tarifas

Guia de Tarifas

Formulário de questões sobre tarifas corporativas

3. Emissão e Autorização

Solicitação de autoridade de emissão (EDIFACT e NDC)

4. Atualizações e Notícias

Informações sobre parcerias (ex: Avios com China Southern)

Novidades sobre produtos, serviços e políticas da companhia

Política de ADMs

Políticas para involuntários

Política de alteração de horário (*Schedule Changes*)

Políticas de grupos

5. Recursos Educacionais

Apresentações, folhetos e materiais de treinamento.



ADM

Visão Geral



⚡ Resumo: O que gera ADM na Iberia?

1. Erros de Emissão e Tarifação

- **Bilhetes Não Liquidados:** Bilhetes utilizados, mas que constam como não liquidados ou com status *Void* no sistema.
- **Classe de Reserva (RBD):** Divergência entre a classe reservada e a classe emitida.
- **Erros de Tarifa/Taxas:** Cobrança de valores abaixo do estipulado, erros de rota, validade, *Stopover*, *Upgrade* ou falta de **TOURCODE** em grupos.
- **Uso de Placa (075):** Uso indevido da placa Iberia quando as regras da tarifa não permitem.

2. Práticas Indevidas de Reserva (GDS)

A Iberia monitora rigorosamente o comportamento no GDS:

- **Churning:** Cancelar e rebookar o mesmo segmento 4 vezes ou mais. **Taxa:** 5€ por segmento/pax + 20€.
- **Nomes Fictícios & Reservas Especulativas:** Reservas feitas sem passageiro real ou para garantir disponibilidade ("segurar lugar"). **Penalidade:** 250€ por passageiro + 20€
- **Segmentos Inativos:** Manter status HX/UN/NO/UC/US na reserva. **Taxa:** 5€ por segmento/pax + 20€.
- **Quebra de Casamento (Married Segments/O&D):** Manipular voos para burlar a disponibilidade de origem e destino. **Penalidade:** 300€ por passageiro/segmento + 20€.

3. Reembolsos e Reemissões

- **Reembolsos Irregulares:** Reembolsar tarifas não reembolsáveis, valores acima do permitido ou não cobrar a multa de cancelamento. **Penalidade:** Valor reembolsado indevidamente + Taxa de gestão (9% do ADM para o Brasil).
- **Forma de Pagamento:** Reembolsar em cartão de crédito diferente do utilizado na emissão. **Penalidade:** Valor total do reembolso + 20€.
- **Vendas a Crédito:** Uso de cartão da própria agência para pagar bilhetes (não autorizado). **Penalidade:** 5% do valor cobrado + 20€.

💡 **Dica Operacional:** Sempre verifique o status do bilhete antes de qualquer ação. No caso de dúvidas sobre tarifas de grupo, nunca esqueça de inserir o **TOURCODE** exatamente como informado no contrato para evitar o ADM automático de tarifa cheia.

⚡ Resumo: O que gera ADM na British Airways?

- **Erros Tarifários:** Não cumprir as regras da tarifa (o valor será ajustado para a próxima tarifa disponível).
- **Segmentos Inativos:** Manter segmentos passivos ou não produtivos (status AK, AL, NO, etc.) custa **£10 por trecho/passageiro**.
- **Churning:** Cancelar e refazer a mesma reserva mais de 4 vezes custa **£5 por trecho/passageiro**.
- **Uso da Placa (CIP):** Usar a placa da BA (125) para voos que não envolvem BA ou parceiros autorizados custa **£100 por bilhete**.
- **Dados do Passageiro:** Não inserir telefone (CTCM) ou e-mail (CTCE) real do cliente (ou o código de recusa CTCR) custa **£10 por PNR**. 🖱️ [\[LINK PARA O GUIA COMPLETO DE PROCEDIMENTOS\]](#)
- **Forma de Pagamento:** Reembolsar em forma de pagamento ou moeda diferente da original (ex: crédito em dinheiro) gera ADM no **valor total do reembolso**.

- **Prazos de Emissão:** Reservas feitas 24h antes do voo devem ter emissão imediata. Reservas anteriores devem ser emitidas ou canceladas até 24h antes da partida.
- **Taxas de Alteração:** Devem ser cobradas via **EMD** vinculado ao bilhete; caso contrário, gera multa por erro de processo.
- **Chargebacks:** Se um cliente contestar a compra no cartão e a agência perder a disputa, o valor é repassado via ADM.

📌 Regras do Jogo

Taxa Administrativa: Cada ADM emitida tem uma taxa fixa de **£10** (taxa MF).

💡 **Dica:** Ficou na dúvida sobre um segmento passivo? Consulte o seu GDS antes de finalizar para evitar os £10 de multa por trecho!

Alteração Involuntária

Cenários e alternativas



⚠ Alterações Involuntárias (*Schedule Change*)

Cenários e Alternativas:

TIPO DE ALTERAÇÃO	TEMPO		OPÇÕES		
	CURTA/MEDIA DISTÂNCIA	LONGA DISTÂNCIA	Aceitação mudança	Alteração +/- 30 dias sem multa e <u>sem</u> diferença	Reembolso integral
				Alteração + 30 dias sem multa e <u>com</u> diferença	
SCHEDULE CHANGE*	menos que 1 hora	menos que 3 horas	OK	-	-
	entre 1 hora e 5 horas	entre 3 horas e 5 horas	OK	OK	-
	5 horas ou mais		OK	OK	OK
NÚMERO DO VOO	Alteração do número do voo independente da cia		OK	-	-
NÚMERO DO VOO E HORÁRIO	menos que 1 hora		OK	-	-
	1 hora ou mais		OK	OK	OK
CANCELAMENTO DOWNGRADE PERDA DE CONEXÃO	Qualquer voo		-	OK	OK

- **Endosso (Endorsement):** > INVOL CHANGE DUE SC IBXXXX/DDMMMMAA
- **Elemento de Serviço (OSI):** > OSI IB INVOL CHANGE DUE SC FLIGHT IBXXXX/DDMMMMAA
(Substitua **IBXXXX** pelo número do voo original e **DDMMMMAA** pela data do voo original).
- ***Schedule Change:** O reembolso 100% (sem multas) só é permitido se:
 - **Alteração de Horário (SC):** For superior a 60 minutos (1 hora) em relação ao horário original.
 - **Aviso Prévio:** O passageiro tenha sido avisado com antecedência mínima de **72 horas** antes do embarque.
- Política

Alterações Involuntárias (*Schedule Change*)

Cenários e Alternativas:

TIPO DE ALTERAÇÃO	OPÇÕES				
	Datas para alteração	Datas para alteração	Itens mandatórios	Alteração rota	Reembolso integral
HORÁRIO (TK) Superior a 2 horas	+/- 02 dias do voo original NOADC	Fora do prazo +/- 02 dias até a validade, seguir REGRA DA TARIFA	1) OS BA INVOL RRT BA CANX AS PER BA/IB AGREEMENT 2) OS BA número do telefone 3) Endosso: INVOL CHANGE DUE SC BAxxxx/ddmm	NÃO	Se SC superior a 4 horas
CANCELAMENTO (UN)	-3dias a +14 dias do voo original NOADC	Fora do prazo -3 dias a +14 dias até a validade MESMA CLASSE	1) OS BA INVOL RRT BA CANX AS PER BA/IB AGREEMENT 2) OS BA número do telefone 3) Endosso: INVOL BAxxxx/ddmm CANX	300 milhas (-3 dias a + 14 dias)	SIM

Política de Validade e Alteração (*Schedule Change*)

Validade do Bilhete:

- **Bilhete Não Utilizado:** 12 meses a partir da data de **emissão**.
- **Viagem Iniciada:** 12 meses a partir da data do **primeiro embarque**.

Alteração de Horário:

- **Reembolso Integral:** Aplicável para alterações superiores a **60 minutos**.
- **Critério:** Desde que o passageiro seja notificado com antecedência mínima de **72 horas**.

Família Tarifária





Fare Families IBERIA



ORIGEN LATINOAMÉRICA – DESTINO EUROPA

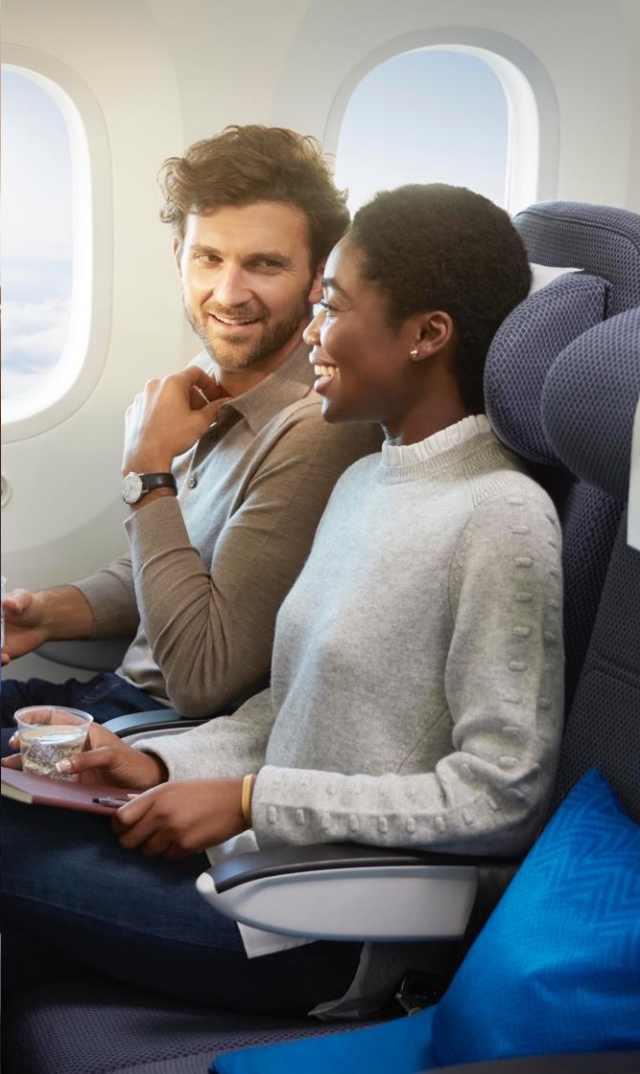


FAMILIA	LARGO RADIO					TURISTA PREMIUM					BUSINESS				
	TURISTA					TURISTA PREMIUM					BUSINESS				
	BASIC	OPTIMA	COMFORT	FLEXIBLE	FLEXIBLE	OPTIMA	EXECUTIVE	COMFORT	FLEXIBLE	FLEXIBLE	OPTIMA	EXECUTIVE	COMFORT	FLEXIBLE	FLEXIBLE
Nombre Código	BASIC BASIC	OPTIMA OPTIMA	COMFORT COMFORT	FLEXIBLE FLEX	FULLY FLEX FULLFLEX	OPTIMA PEOPTIMA	PECORPO	COMFORT PECOMFORT	FLEXIBLE PEFLEX	FULLY FLEX PEFULLFLEX	OPTIMA BUSOPTIMA	BUSCORPO	COMFORT BUSCOMFORT	FLEXIBLE BUSFLEX	FULLY FLEX BUSFULLFLX
Equipaje en bodega	\$	1x23kg	1x23kg	1x23kg	1x23kg	1x23kg ¹	2x23kg	2x23kg	2x23kg	2x23kg	1x32kg ¹	2x32kg	2x32kg	2x32kg	2x32kg
Selección de asiento	\$	Estándar (24h)	Delantero	Delantero	Delantero	Estándar (24h)	Todos	Todos	Todos	Todos	Estándar (24h)	Todos	Todos	Todos	Todos
Embarque prioritario			Grupo 2	Grupo 2		Grupo 2	Grupo 2	Grupo 2	Grupo 2	Grupo 2	Grupo 1	Grupo 1	Grupo 1	Grupo 1	Grupo 1
Fast-track Fast-Lane							✓				✓	✓	✓	✓	✓
Sala VIP											✓	✓	✓	✓	✓
Cambios	\$	\$	\$*	✓	✓	\$	\$	1 Gratis	✓	✓	\$	\$	1 Gratis	✓	✓
Reembolso			\$*	✓	✓		\$	\$	✓	✓		\$	\$	✓	✓
Cambios (no-show)					✓					✓					✓
Reembolso (no-show)															✓
Clases de reserva	A→Y	A→Y	A→Y	A→Y	Y	T→W	T→W	T→W	T→W	W	I→J	I→J	I→J	I→J	J

Exclusivo NDC*

Exclusivo NDC*

*Familia tarifária disponível exclusivamente no NDC para empresas com acordo corporativo IBERIA
 Quadro apenas informativo, por favor verifique seu GDS para maiores detalhes



 First
 Club Suite

Elegância britânica sutil e cuidado com cada detalhe. A experiência definitiva.

 World Traveller Plus

Uma experiência mais confortável e relaxante.

 World Traveller

Todo o conforto e as vantagens que você espera por um preço acessível.
















 Club Europe

Uma combinação perfeita de eficácia, conveniência e conforto.

BA FARE STRUCTURE *

 World Traveller

 World Traveller Plus










Brand Name	Basic Economy	Standard Economy	Economy Select	Economy Select Pro	Economy Fully Flex	Premium Economy	Premium Economy Select	Premium Economy Select Pro	Premium Economy Fully Flex
Brand Code	NOBAG	BAG	ECONSEL	ECONPRO	ECONFLEX	PREMECON	PESEL	PEPRO	PEFLEX
Changes 	£ ⁴	£ ⁴	✓	✓	✓	£ ⁴	✓	✓	✓
Refunds 	- ⁴	- ⁴	£ ¹	✓ ²	✓	- ⁴	£ ¹	✓ ²	✓
Seat Choice 	£	Anytime is included at a charge. -24 hours is free		✓	✓	Anytime is included at a charge. -24 hours is free		✓	✓
Checked Baggage 	£	 1 bag max 23KG (51LB ³). Second bag at a charge				 2 bags max 23KG each (51LB)			
Hand Baggage 	 	Cabin bag max 23KG 51LB 126LCM and laptop or handbag up to 85LCM				  Cabin bag max 23KG 51LB 126LCM and laptop or handbag up to 85LCM			
Catering 		Complimentary food and bar service. Premium catering at a charge				 Premium catering			
Priority 			-			Priority check-in area at LHR T5			

Informações atualizadas em 18/03/2025. Esta é uma visão geral dos produtos tarifários e pode haver variações de mercado. (1) Alteração mediante taxa antes do início da viagem; indisponível após a partida. (2) Alteração gratuita antes do início da viagem; indisponível após a partida. (3) Condição sujeita à rota específica.

(4)Sujeito às variações de mercado e ao país de origem.

BA FARE STRUCTURE *

Club World

Brand Name	Business	Business Select	Business Select Pro	Business Fully Flex
Brand Code	BUSINESS	BIZSEL	BIZPRO	BIZFLEX
Changes 	£ ³	✓	✓	✓
Refunds 	- ³	£ ¹	✓ ²	✓
Seat Choice 	Anytime is included at a charge. Less than 24 hours is free	✓	✓	✓
Checked Baggage 	 2 bags max 32KG each (70LB)			
Hand Baggage 	Cabin bag max 23KG 51LB 126LCM and laptop or handbag up to 85LCM			
Catering 	 Premium catering			
Priority 	Priority security area, dedicated check-in zone and Lounge access			

First

First	First Select	First Select Pro	First Fully Flex
FIRST	FIRSTSEL	FIRSTPRO	FIRSTFLEX
£ ³	✓	✓	✓
- ³	£ ¹	✓ ²	✓
		✓	
 3 bags max 32KG each (70LB)			
 Cabin bag max 23KG 51LB 126LCM and laptop or handbag up to 85LCM			
 Premium catering on demand			
Priority security area, dedicated check-in zone and Lounge access			

Informações atualizadas em 18/03/2025. * Esta é uma visão geral dos nossos produtos tarifários; podem ocorrer variações de acordo com o mercado. (1) Mediante taxa antes do início da viagem; indisponível após a partida. (2) Gratuito antes do início da viagem; indisponível após a partida.

(4)Sujeito às variações de mercado e ao país de origem.

Reembolso e Reemissão

Voluntário e Involuntário



O fluxo para cancelamento e reembolso de bilhetes da Iberia é determinado pelo **canal de origem da emissão** (GDS ou NDC), seguindo protocolos técnicos específicos para cada plataforma.


1. Emissões via GDS (Amadeus, Sabre, etc.)

Fluxo Padrão:

- **Cancelamento:** Realizar primeiro o cancelamento da reserva no próprio GDS.
- **Processamento:** Processar e reportar o reembolso diretamente pelo sistema (GDS).

- **Processamento do Reembolso:** Para casos que seguem estritamente a regra da tarifa, o reembolso deve ser processado via sistema (**Auto-Refund**).


- **Tratamento de Exceções:** Solicitações de reembolso manual ou casos que fujam à regra sistêmica (exceções autorizadas) devem ser abertas formalmente via **BSPLink (RA - Refund Application)**.


 **Dica Operacional:** Antes de processar o reembolso no GDS, verifique sempre o **Status do Bilhete (Coupon Status)**. Ele deve estar como **OPEN**. Se houver uma acomodação e o bilhete estiver com status **S** (Suspended) ou **E** (Exchanged), o reembolso automático pelo GDS poderá gerar um erro ou uma ADM futura. Nestes casos, prefira a solicitação via **BSPLink**.

 **2. Emissões via NDC (New Distribution Capability)**

Diferente do GDS, o ecossistema NDC integra a reserva (**Booking**) e o bilhete (**Ticket**) em um documento único chamado **Order**. Qualquer ação na reserva impacta diretamente o financeiro.

Cancelamento Padrão (Dentro da Regra): Se o reembolso segue estritamente a regra tarifária (com as multas previstas), a solicitação deve ser feita **diretamente no portal NDC** ou via API.


 **Bloqueio de Cancelamento Manual: NÃO** tente cancelar apenas os segmentos de voo para "segurar" o bilhete. No NDC, o cancelamento da reserva dispara automaticamente o **reembolso sistêmico**.

 **Risco Operacional:** O cancelamento direto no sistema aplica as multas de forma irreversível. Se houver erro de processamento, o valor estornado será menor que o esperado e não aceitará contestação posterior.

 **Procedimento para Exceções (Reembolso Manual)**

Se você possui uma autorização especial ou precisa de uma análise humana (ex: óbito, razões médicas ou erro sistêmico):

- **Mantenha a reserva ATIVA:** Não altere o status da *Order* no sistema.
- **Solicitação via BSP:** O pedido deve ser encaminhado exclusivamente via **BSPLink (Refund Application - RA)**, anexando as devidas comprovações para análise da companhia.


 **Dica Operacional:** No ambiente NDC, o bilhete "nasce" e "morre" com a reserva. Se você cancelar os voos achando que o bilhete ficará "aberto" para uso futuro (como no GDS), você estará, na verdade, processando um reembolso com todas as penalidades da tarifa. Na dúvida, **não cancele** antes de verificar o status da *Order*.

O fluxo para cancelamento e reembolso de bilhetes British Airways é determinado pelo **canal de origem da emissão** (GDS ou NDC), seguindo protocolos técnicos específicos para cada plataforma.

1. Emissões via GDS (Amadeus, Sabre, etc.)

Fluxo Padrão:

- **Cancelamento:** Realizar primeiro o cancelamento da reserva no próprio GDS.
- **Processamento:** Processar e reportar o reembolso diretamente pelo sistema (GDS).
- **Casos de Exceção (Reembolso Manual):**
Para solicitações que fujam à regra tarifária automática, o pedido deve ser feito via portal **BATPC**.
Link Direto: [Formulário de Reembolso BA](#)

 **Dica Operacional:** Certifique-se de que a reserva foi cancelada no **GDS antes de enviar o formulário** de exceção para evitar duplicidade ou erros de processamento.

2. Emissões via NDC (New Distribution Capability)

Diferente do GDS tradicional, o ambiente NDC integra a reserva (**Booking**), o bilhete (**Ticket**) e a ordem (**Order**) em um documento único. Siga rigorosamente as instruções abaixo:

ATENÇÃO: Risco de Cancelamento Direto


NÃO cancele a reserva/order no sistema: No NDC, o comando de cancelamento dispara o **reembolso automático imediato**.

Consequência: O sistema aplicará as regras e multas da tarifa de forma sistêmica, sem possibilidade de reversão ou análise de exceção.

Procedimento para Reembolsos Manuais ou Exceções

Se o objetivo é solicitar um reembolso por **exceção tarifária** (ex: óbito, razões médicas ou erro sistêmico) e evitar multas automáticas:

- **Mantenha a reserva ATIVA:** Não mexa no status do bilhete ou da *order* no portal/API.
- **Acesse o Canal de Suporte:** A solicitação deve ser formalizada exclusivamente via **BATPC** (British Airways Travel Partner Connect).
- **Link de Formulário Específico:** [Formulário de Solicitação de Reembolso BA](#)

 **Dica Operacional:** O formulário do BATPC é a única via segura para garantir que um agente humano analise o caso antes do processamento financeiro.

Reembolso por Downgrade



Procedimentos BA

Diferente dos reembolsos comuns, casos de **Downgrade** não devem ser processados automaticamente via GDS/NDC. Eles exigem análise manual da companhia.

Canal de Solicitação: Portal **BATPC** (British Airways Travel Partner Connect).

Tipo de Pedido: Reembolso por Exceção.


Link Direto: >  [Formulário de Reembolso - Exceções BA](#)

The passenger has been downgraded. We will process applicable refund for the downgrade, any compensation is managed by our Customer Relations team, please apply for this separately.

Procedimentos IB

As solicitações de reembolso e protocolos de reclamação (incluindo bagagens) são centralizados no portal de atendimento da companhia:

 [Portal de Atendimento Iberia](#)

 **Dica Operacional:** Para casos de bagagem, lembre o passageiro de que é fundamental ter o número do **PIR (Property Irregularity Report)** em mãos, aquele documento feito ainda no aeroporto, para anexar à reclamação no site.

Motivo da reclamação ⓘ

TIPO DE RECLAMAÇÃO
Alteração de assento

- Assistência
- Atendimento pessoal
- Alteração de assento
- Bagagem
- Entretenimento a bordo /Wi-Fi
- Serviço gastronómico

Motivo reembolso	Necessário Autorização Previa?	Solicitação		Campo de comentários (BATPC ou BSP IB)	Anexos	Observação
		BA	IB			
Tarifas reembolsáveis	-	GDS	GDS	-	-	Cobrança por componente tarifário
Tarifas não reembolsáveis	-	Não Permitido	Não Permitido	-	-	Seguir sempre a regra da tarifa
Reembolso 24h	Não	GDS	GDS	-	-	24 hora úteis
Laudo Médico	Não	BATPC	BSP	Solicitação de reembolso integral com atestado médico	Atestado	Apenas viajante, não é válido para acompanhante. BA entrar antes em ctt com Call Center
Certidão de Óbito	Não	BATPC	BSP	Solicitação de reembolso integral devido falecimento	Certidão de Óbito	•Viajante •Acompanhante viajando nas mesmas datas
Voos cancelados	Não	GDS	GDS	-	-	Deve ter registro UN na reserva e estar de acordo com política SC

- **Reembolsos (BA):** O processamento via **BSP foi descontinuado**. Por favor, siga as novas diretrizes do portal.
- **Reemissões (BA):** Em caso de divergências no cálculo ou na Forma de Pagamento (**FOP**), a solicitação deve ser feita exclusivamente via **BATPC**.

Documentação e Anexos

- **Envio de Arquivos (BA & IB):** Anexos e documentos complementares devem ser enviados para o **e-mail específico** informado pelo Call Center durante o atendimento.

Regras para Atestados Médicos (BA & IB)

- Para que o atestado seja **CID** (Classificação Internacional de Doenças);
- **Carimbo e CRM** legível do médico;
- **Nome completo** do passageiro;
- **Período de cobertura** que coincida com as datas da viagem.



1. Modalidades de Alteração

- **British Airways (BA):** Permite **Revalidação** ou **Reemissão**.
 - ⚠ **Atenção na Revalidação:** Valide criteriosamente as restrições de *Min/Max Stay* e *ADV Purchase* (antecedência de compra) para não invalidar a tarifa.
- **Iberia (IB):** Operacionaliza **Apenas Reemissão**. (Não utiliza o processo de revalidação).


2. Regras e Penalidades

- **Aplicação da Regra:** Em itinerários com múltiplas tarifas, aplica-se a regra **mais restrita** entre os trechos que sofreram alteração.
- **Cobrança de Multas:** A multa de alteração deve ser obrigatoriamente coletada via **EMD (Electronic Miscellaneous Document)**.
- **Diferença a Favor (Troco):** Verifique se a regra permite o reembolso do valor residual.
 - Nota:** Geralmente, o crédito é válido **somente para reembolso** (via BSPLink) e não pode ser usado como abatimento na nova tarifa.

3. Cálculo Tarifário (Pricing)

O método de cálculo depende do status do bilhete:

- **Viagem NÃO iniciada:** Re-preçificar utilizando a tarifa e taxas **vigentes no dia da alteração**.
- **Viagem JÁ iniciada:** Manter a base tarifária da **data da emissão original**.

 **Dica Operacional:** Antes de finalizar, confirme os seguintes pontos:

- ✓ **Tour Code:** Obrigatória a inclusão do código na reemissão (conforme contrato/tarifa).
- ✓ **Sincronismo:** A reemissão deve ser concluída no **mesmo dia** da alteração da reserva.
- ✓ **Deadline:** O processo deve ser finalizado **04 horas antes do horário do embarque**.
- ✓ **Autonomia:** Toda a operação deve ser executada integralmente pela agência.



Correção de Nome

Procedimentos e informações



Você encontrará o fluxo para correção de nomes em bilhetes **100% BA ou IB**, conforme as diretrizes dos portais BATPC e Iberiagencias.

1. Verificação de Elegibilidade

Antes de iniciar, confirme se a correção se enquadra nos casos permitidos:

- **Erros de digitação:** Até 3 letras.
- **Inversões:** Troca entre nome e sobrenome.
- **Alteração Legal:** Inclusão/remoção de sobrenome por casamento ou divórcio.
- **Títulos/Gênero:** Correção de MR/MRS/MS ou gênero.
- **Importante:** O bilhete deve ser **100% British Airways ou Iberia**.

2. Fluxo de Execução (GDS / NDC)

- **Via GDS (Amadeus, Sabre, etc.):**
 - Se o bilhete foi emitido pela agência e **não foi utilizado**, a correção pode ser tentada diretamente no sistema.
 - Consulte o portal da cia para as entradas específicas e regras de reemissão.
- **Via Portal NDC Iberia:**
 - Nossa plataforma própria permite a correção direta de **até 3 letras**.



Correção de Nome



3. Suporte Técnico

Caso a correção não seja possível via sistema, siga rigorosamente estes passos:

1. Contato Telefônico:

1. **British Airways:** 0800 761 0885
2. **Iberia:** (11) 3956 5999

2. Envio de Documentação:

1. Informe o caso ao atendente e envie a documentação necessária (Passaporte/Documento Oficial) por e-mail conforme instruído.

3. Confirmação Ativa (Importante):

1. Após enviar o e-mail, **ligue novamente** para o TA Support.
2. **Nota:** A BA/IB não finaliza o processo por e-mail; é necessário o retorno telefônico para obter o "OK" e realizar a reemissão.

Dicas de Ouro:

- **Scannability:** Sempre verifique o histórico da reserva (FO/FE) para garantir que a nota de autorização foi inserida.
- **Antecedência:** Realize o processo o quanto antes para evitar problemas no check-in.



Grupos

Procedimentos e informações





Grupos British Airways

Atalho: Regras de Grupos British Airways (BA)

Plataforma de Consulta: Portal BATPC (British Airways Travel Partner Connect)

Localização: Seção "Group Sales" > "Group Cards" (Cartões de Regras de Grupos).

Dica: Utilize os *Group Cards* para verificar prazos de depósito, nomes, prazos de emissão e condições de cancelamento específicas para o mercado brasileiro.

Procedimento Operacional:

Solicitações: São processadas obrigatoriamente através de **fila (Queue)** pelo próprio **GDS**.

Entradas de Sistema: A lista completa com os comandos e entradas específicas para cada GDS (Amadeus, Sabre, etc.) consta detalhada no **BATPC**.

Definição

Em nossas cabines World Traveller e Euro Traveller, um grupo é composto por 10 ou mais pessoas viajando juntas para o mesmo destino. Este requisito varia de acordo com a cabine:

Aula	Tipo de cabine ou voo	Número mínimo de passageiros
Economia	Viajante do mundo, viajante europeu, doméstico do Reino Unido	10 passageiros*
oneworld e joint Business	Todos	10 passageiros*
Premium e Negócios	World Traveller Plus, Club World, Club Europa	7 passageiros*

*Exceto bebês menores de 2 anos de idade no momento da viagem

Benefícios

Nosso serviço de reservas em grupo coloca você no controle. O acesso a uma ferramenta de reservas automatizada 24 horas por dia, 7 dias por semana, permite o recebimento de orçamentos instantâneos. Também oferecemos um sistema de pagamento automatizado por meio da inserção de observações na reserva.

Para evitar que sua reserva seja cancelada, certifique-se de que nossas novas palavras-chave, no novo formato, sejam adicionadas a todas as reservas a partir de 31 de março de 2025.

- DEPS RCVD será substituído por DEPS
- BAL RCVD será substituído por FPMD

Entradas GDS para adicionar nossas novas palavras-chave.

GDS	Exemplo de entrada GDS (substitua XXXX pela palavra-chave SK relevante)
Amadeus	SK XXXX BA
Sabre/Worldspan	3OSI BA XXXX (observe o espaço após o ponto 3OSI após a palavra-chave)
Gallieu	SI.BA*XXXX (observe o ponto após a palavra-chave)
Apolo	3OSI BA XXXX (observe o espaço após 3OSI, BA e o ponto após a palavra-chave)

Se não for informado corretamente, qualquer vaga confirmada será cancelada.

Grupos British Airways

- Solicitações de serviços em reservas de grupos British Airways devem ser solicitadas através de fila:
SAOBA0100/87C0

Numero da Central de Atendimento para Interrupções de Grupos 24/7:
+44 203 684 1992

Grupos Iberia

As solicitações de grupos agora são 100% digitais!

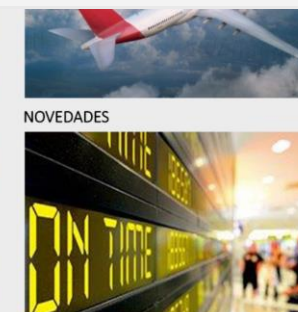
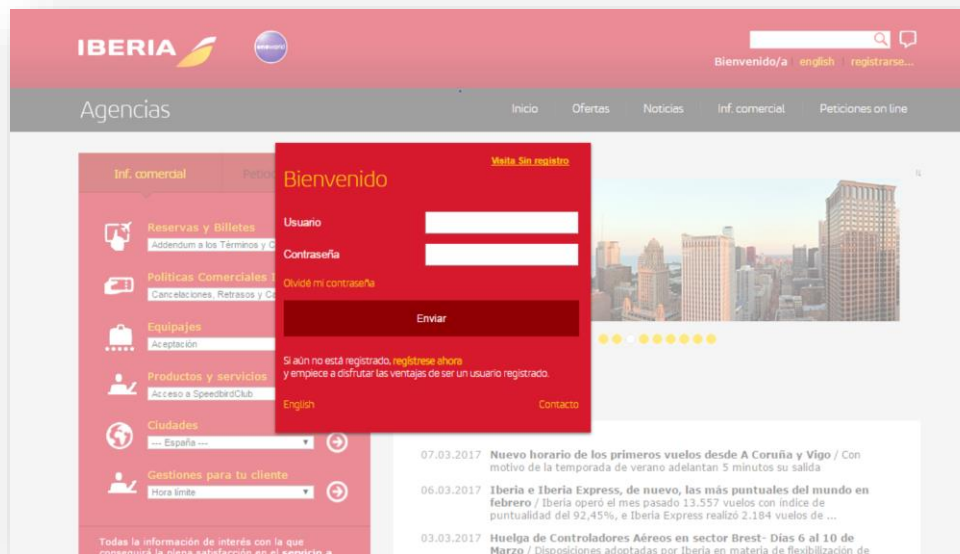
Onde fazer: No site Iberia.

Localização: Procure o botão "**Pedidos ON-LINE**" logo na página inicial. É rápido, prático e centraliza todo o seu histórico de pedidos!

O contato após a cotação e o aceite será por e-mail: gruposbrasil@iberia.com

Cadastre-se no Iberiagencias

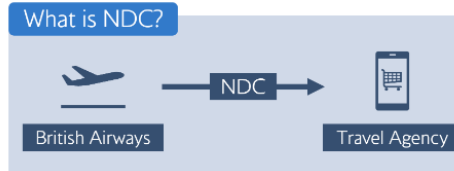
Ir em Pedidos Online



NDC

Procedimentos e informações





 [Acessar Manual de Registro NDC British Airways](#)

1. Pesquisa e Oferta (Shopping)

- Itinerários: Ida, volta, múltiplas cidades e Open Jaw.
- Passageiros: ADT, CHD, INF e Young Adult (YADT).
- Filtros: Cabine, voos diretos, tempo de conexão e busca flexível (+/- 3 dias).
- Tarifas: Públicas, Privadas (Negociadas), Corporativas e Lowest Fare.
- Transparência: Exibição completa de regras tarifárias e atributos da marca (Brand Attributes).

2. Reserva e Pagamento (Booking & Payment)

- Emissão Imediata: Cartão (Crédito/Débito/Lodge) com 3DS 2.0 e BSP Cash (Brasil).
- Reserva Pendente (Held): Permite garantir a tarifa dentro do Time Limit.
- Suporta re-cotação e inclusão de ancilares não pagos (assento/bagagem) antes da emissão.
- Dados Adicionais: Inserção de FQTV (Fidelidade), OnBusiness, APIS e contatos.

3. Serviços Ancilares (Ancillaries)


- Assentos: Mapa completo; seleção paga ou gratuita (pré e pós-venda).
- Bagagem: Adição de malas extras no fluxo de reserva ou após emissão.
- Outros: Refeições gratuitas, assistência especial (deficiência) e dados de Vessel (Marítimo).

4. Gestão e Alterações (Servicing)

- Alteração de Itinerário: Data/Hora (até 2 trechos voados ou 6 não voados) e Mudança de Rota (Origem/Destino).
- Upgrades: Mudança para cabine superior em bilhetes emitidos.
- Correção de Nome: Até 3 caracteres (Nome/Título) em bilhetes emitidos ou pendentes.
- Divisão (Split): Separação de passageiros em PNRs distintos.
- Cancelar e reembolsar as malas (apenas cancelamento total da reserva)
- Cancelar refeições

5. Cancelamento e Disrupção (Refund & Disruption)

- Reembolso: Cancelamento total ou parcial de bilhetes e serviços (malas/assentos).
- Irregularidades (Irop):
- Notificação automática de alteração de malha.
- Auto-reacomodação: Aceite de novos voos ou Reshop gratuito via API.
- Aviso de quebra de tempo de conexão (MCT) e risco de disrupção futura.

 **Dica Operacional:** Lembre-se que o parcelamento em até 10x sem juros (cartões PF Brasil) ainda não está disponível no fluxo de pagamento NDC.



 [Acessar Tudo Sobre o NDC Iberia](#)

IBERIA 

Shopping



Tarifas

- **Públicas** incluindo os APP.
- **Privadas de férias** para agências autorizadas,...
- **Privadas Corporativas.**
- **Novos Bundles Corporativos.**
- **Upselling.**
- **Cheapest.**
- **Combinação de famílias.**



Tipos de voo e passageiros

- **Múltiplos passageiros (9).**
- **Múltiplos tipos de passageiros** (adulto, criança, bebê).
- **OW, RT, Multicity e Open Jaw.**
- **Voos Puros, CodeShare.**
- **Interline.**
- **Intermodalidade (ALSA e RENFE ES).**



Descontos

- **Residentes:** Incluído o Service Fee Subvencionado.
 - **Famílias numerosas.**
- Aplica apenas para o mercado ES.



Programa de fidelização de clientes

- **Obtenção de AVIOS** cias OW.
- **Reconhecimento Tier** programa Iberia Plus.



Programa de fidelização de empresas

- **Obtenção de Pontos** Programa On Business

Ordering & Payment



Ancillaries

- **Compra de malas (até 9 peças):**
 - 15 Kg.
 - 23 Kg.
 - 32 Kg.
- **Seleção de assento.**
- **Priority Boarding.**
- **Bagagens Especiais.**



Adicionar informações de contato

- **Notificações operacionais e contato de emergência.**
- **Notificações de mudanças involuntárias.**
- **API obrigatório (ex: EUA).**
- **Para a agência, cliente final e/ou ambos** com opção de enviar apenas itinerário ou itinerário mais preço



Remark

- Inclusão de **Remark** (até 30 caracteres).



IATA Delegation



Formas de pagamento

- **Cartão de crédito** (Visa, Mastercard, Amex, Diners, UATP)
- **BSP Cash**
- **Vouchers Iberia**



Next in Line

- **Ancillaries:**
 - UM. (Menor Desacompanhado)
 - Animais de estimação
 - Refeições
- **Informações sobre emissões de pegada de carbono.**
- **APIs/DOCs Opcionais.**



Localizadores de outras operadoras



Inclusão de serviços especiais (SSR)



[Acessar Tudo Sobre o NDC Iberia](#)

Servicing



Alterações voluntárias múltiplas (antes e depois da emissão e mesmo com algum segmento voado)

- Correção de **nome e/ou sobrenome** (até 3 caracteres)
- Mudança de **hora, dia e/ou classe/cabine**.
- **Split:**
 - Para **cancelamento** com **reembolso/anulação** de algum **passageiro**.
 - Para **alterações** em algum passageiro
- **Mudança de Rota:**
 - **Aeroporto dentro da mesma cidade.**
 - **Mudança do número de segmentos sem modificar o OD**
 - **Mudança de Origem/Destino dentro do mesmo país**
- Mudança ou Inclusão de **FF** e de **Nº de On Business**.
- Mudança de **Dados de Contato**.
- **Cancelamento** com **reembolso/anulação** de **todos os passageiros** de uma reserva
- **Cancelamento da mudança com pagamento CASH e Cartão de crédito**, durante o compromisso de qualidade.



Ancillaries

- Inclusão de **malas adicionais** (até 9 peças).
- Inclusão de **assentos** (somente com TKT emitido)
- Malas de 15 e 32 kg.
- Priority Boarding.
- Bagagens Especiais.



Notificação de mudanças involuntárias

- E-mail.
- OCN.



Mudanças involuntárias

- **Cancelamento** com reembolso de 100%.
- **Troca** gratuita.



Next in line

- **Alterações voluntárias:**
 - APIS/DOCs.
 - + Cancelamento da alteração.
 - + Alterações de rota.



 [Acessar Tudo Sobre o NDC Iberia](#)

Suporte

Nossos especialistas o ajudarão com possíveis inconvenientes e/ou dúvidas técnicas com seu desenvolvimento para a conexão às nossas APIs.



Suporte Técnico para desenvolvedores

Dúvidas e consultas técnicas de desenvolvimento sobre a API da NDC e/ou dúvidas funcionais.

Gere um Service Desk técnico/funcional por [aqui](#).



Suporte Geral

Se você não tem acesso ao Service Desk, ou se precisa adicionar usuários, escreva para: IBNDC.Onboarding@iberia.es

Parcelamento



Condições de Parcelamento British Airways

- **Onde Parcelar:** Exclusivo via **GDS e Agências de Viagens**.
- **Cartões Aceitos:** Amex, Mastercard, Visa e Diners (emitidos no Brasil / Pessoa Física).
- **Parcelamento Máximo:** Até **10x sem juros** para voos com origem no Brasil.
 - *Nota: O site ba.com geralmente oferece apenas pagamento à vista.*
 - **Requisitos:** Mínimo de 70% da rota operada online e permite retorno com a IB.
- **Voos com Origem Exterior:** Parcelamento em até **5x sem juros** (usando cartões brasileiros).

 **Condições de Parcelamento Iberia**

- **Onde Parcelar:** Exclusivo via GDS e Agências de Viagens (Placa 075).
- **Cartões Aceitos:** Amex, Mastercard, Visa e Diners (Emitidos no Brasil / Pessoa Física).
- **Parcelamento Máximo:** Até 10x sem juros para voos com origem no Brasil.
 - *Nota: O site iberia.com muitas vezes limita o parcelamento ou oferece apenas à vista.*
 - **Requisitos de Malha:** Mínimo de 70% da rota deve ser operada online (Iberia). Permite retorno com a British Airways (BA), desde que mantida a placa 075.
- **Voos com Origem no Exterior:** Parcelamento em até 5x sem juros (utilizando cartões emitidos no Brasil).

Hola Madrid

Procedimentos e informações



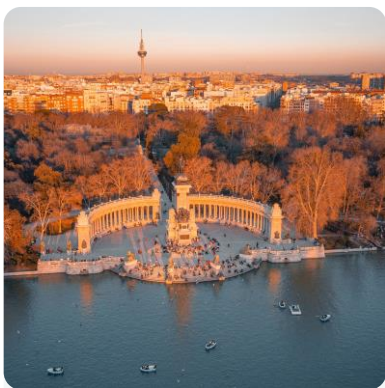


Hola Madrid

STOPOVER
HOLA MADRID

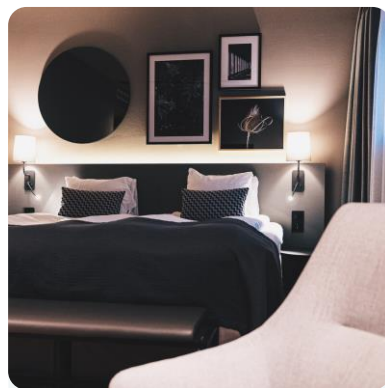
O que ele oferece?

Escala gratuita e acesso a ofertas exclusivas em um único canal



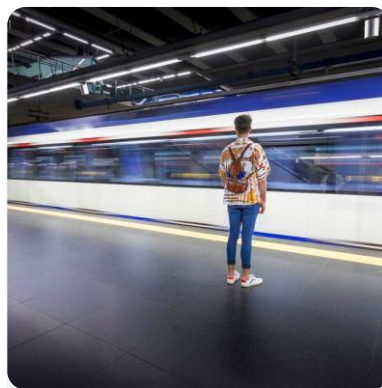
1-9 NOITES DE ESCALA GRATUITA

- Dois destinos, um preço
- Tanto na viagem de ida quanto na de volta.
- Válido em todos os nossos voos com escalas em Madrid, exceto se forem voos domésticos.



HOSPEDAGEM

- Descontos em serviços auxiliares do hotel
- Hotéis a preços reduzidos
- Serviços exclusivos
- Pacotes de refeições
- Check-in prioritário



TRANSPORTE

- Descontos no aluguel de carros
- Cartão de acesso gratuito de 2 dias ao transporte urbano (EMT)
- Traslados com desconto



EXPERIÊNCIAS

- Excursões para Toledo / Ávila / Segóvia
- Passeios para degustação de vinhos e alimentos
- Zoológico / Aquário / Parques temáticos, etc.
- Visitas ao Museu do Real Madrid F.C.



VAREJO & COMPRAS

- Traslados para shopping centers
- Personal Shopper
- Descontos especiais
- Acúmulo de Avios para compras
- Experiências diferenciadas



ENTRETENIMENTO & OUTROS

- Experiências imersivas
- Descontos em museus
- Apresentações de flamenco / musicais / ópera / teatro
- Cartão SIM de telefone ou eSIM para conectividade



Hola Madrid



STOPOVER
HOLA MADRID

Como reservar?



<https://www.iberia.com/br/pt/stopover-in-madrid/>

Como reservar a tarifa Stopover Hola Madrid?

Amadeus	FXX/R,U*HOLAMADRID
Sabre	WPAC*HOLAMADRID#PV
Galileo	FQ-HOLAMADRID/CIB
TravelSky	FD:SAOMAD/14JUL23/IB/HOLAMADRID

O restante das transações são as mesmas utilizadas habitualmente para tarifas netas em todos os GDSs.

Por exemplo, para tarifa com bagagem no Amadeus: FXX/R,U*HOLAMADRID/FF-OPTIMA

Produtos Corporativos

Procedimentos e informações





Acordos Corporativos



ON BUSINESS



- Acumulo de pontos comerciais voando com a **Iberia, British Airways** ou American Airlines.
- Obtendo descontos diretos em voos usando os pontos **On Business** para obter voos ou upgrades.
- Os funcionários ganham Avios no **Iberia Club** enquanto a empresa ganha pontos de negócios.

CONTRATO GLOBAL



- Descontos diretos em toda a rede **Iberia & British Airways**.
- Modelo de contrato padrão com descontos simplificados e assertivos
- Economia nas viagens corporativas a partir do momento em que a empresa assina o contrato e carregamos os descontos.
- Account Manager dedicado
- Aplicação do **CLID** imprescindível

ACORDO NEGOCIADO



- Descontos personalizados de acordo com as rotas mais voadas e perfil do cliente.
- Possibilidade de percentuais de descontos mais altos e negociações nível global.
- Inserção de descontos para viagens com origem fora do BR.
- Account Manager dedicado
- Aplicação do **CLID** imprescindível



Acordos Corporativos

Aplicação do Acordo



- Código CLID – Obrigatório

Reforçamos que a inserção do código **CLID** é **obrigatória** para garantir o correto rastreamento do acordo, evitando possíveis **ADMs** às agências.

Instruções para inserção do CLID em reservas com tarifas da British Airways e Iberia:
É essencial incluir o seguinte código identificador em **todas as reservas**.



GDS	Código CLID a ser inserido
Sabre	3CLID/IN1234
Amadeus	SR CLID XX HK/IN1234 SR* CLID XX HK/IN1234
Galileo	SI.SSRCLIDXXHK1/IN1234 (“1” após HK é obrigatório)

Plataformas e Contatos




Procedimentos e informações






1. Canais de Atendimento Telefônico

- **Central de Reservas & Suporte (Call Center):**
 **0800 761 0885**  Seg a Sex | 09:00 às 18:00
atendimento em português. Atendimento em Inglês 24h.



Consultas que **não** requerem atenção imediata (SLA mín. de 72hs), poderão realizar solicitações relacionadas a PNR (Reservas) através do e-mail: trade.helpdesk@ba.com


- **Executive Club (Fidelidade):**
 **0800 891 2732**. *Membros Bronze, Silver e Gold: Façam login no site para visualizar o número de atendimento exclusivo.*
- **Central de Bagagens (Aeroporto):**
 **+55 11 2445 4390 ***  Seg a Sex | 08:00 às 16:00

2. Portais e Links para Agências (Exclusivo Trade)



- **BATPC (Portal de Procedimentos Gerais):**
 [British Airways Travel Partner Connect](#)
- **Cancelamentos Involuntários (Diretrizes):**
 [Guia para Voos Cancelados/Alterados](#)
- **Reembolsos por Exceção:**
 [Formulário de Solicitação Manual](#)

3. SAC e Reclamações (Passageiro Final)




- **Protocolos de Reclamação Geral (Feedback):**
 [Abrir Protocolo Online](#)
- **Problemas com Bagagem (Extravio, Dano ou Itens Esquecidos):**
 [Portal de Reclamação de Bagagens](#)

 **Dica Operacional:** Sempre que abrir um protocolo de bagagem ou reclamação geral, anote o número do **Case Reference**. Caso precise ligar no suporte da agência (BATPC) para intervir em um caso, eles solicitarão esse número para localizar o histórico do passageiro.


1. Canais de Atendimento Telefônico e Digital

- **Central de Reservas & Suporte (Call Center):**
 **(11) 3956 5999**  Seg a Sex | 09:00 às 18:00
atendimento em português. Atendimento em Espanhol 24h.


Consultas que **não** requerem atenção imediata (SLA mín. de 48hs), poderão realizar solicitações relacionadas a PNR (Reservas) através do e-mail: soproteagenciasbrasil@iberia.com


- **Iberia Plus (Programa de Fidelidade):**
 **0800 886 8266**  **Atendimento 24h**
- **Suporte via WhatsApp (Espanha):**  **+34 676 67 60 04**
(Ideal para consultas rápidas de passageiros)

2. Portais e Links para Agências (Exclusivo Trade)



- **Iberia Agências (Portal de Procedimentos Gerais):**
 [Acesso Iberiagencias](#)


▪ Reembolsos por Exceção:

 As solicitações devem ser enviadas exclusivamente via **BSPLink (RA - Refund Application)**.

 **Obrigatório:** Anexar a documentação que comprove o motivo da exceção (atestado médico, óbito, erro sistêmico, etc.) para análise da companhia.

3. SAC, Bagagens e Reclamações (Passageiro Final)

- **Central de Bagagens (Atendimento 24h):**
 **0800 886 8266**
- **Protocolos de Reclamação Geral & Bagagem:**
 [Portal de Atenção ao Cliente Iberia](#)

 **Dica Operacional:** Para reembolsos via BSPLink, sempre verifique se o bilhete está com status **OPEN** antes de abrir a RA.

Obrigada!




Ana Flavia Tavares
wa.me/5511956837630
Conta do WhatsApp Business



Escaneie esse código para iniciar uma conversa com Ana Flavia Tavares no WhatsApp.



QR Code Apresentação



