

MEMORANDO DE DÉBITO DE AGENTES - POLÍTICA DA BRITISH AIRWAYS
VERSÃO 2.0 - VIGÊNCIA EM 1º DE ABRIL DE 2010

HISTÓRICO

A British Airways decidiu publicar sua política sobre Memorandos de Débito de Agentes (ADMs), aos Agentes de Viagem para esclarecer as circunstâncias em que as ADMs serão expedidas e as diretrizes aplicadas pela British Airways, após a adesão do BSP Brasil à Resolução IATA 850m – em 01/01/2006.

Principais Pontos da Política da British Airways:

- a) as ADMs serão expedidas por meio do BSP somente dentro de nove meses após o final da viagem, exceto para casos de charge back, que poderá ser cobrado em até 13 meses da data de emissão da passagem aérea, conforme resolução IATA 890;
- b) Um limite mínimo de equivalente a £5,00 (cinco libras) se aplica as ADMs, porém consulte o item 2.2 quanto as exceções de ocorrências recorrentes de pagamento a menor;
- c) A política de emissão de passagem aérea da British Airways exige o oferecimento de bilhete eletrônico quando disponível. Se, ao contrário, forem usadas passagens aéreas impressas, a British Airways poderá impor uma despesa cobrada pela ADM;
- d) A British Airways não cobrará despesas administrativas para cobrir o custo incorrido por ela com a emissão da ADM.

Consulte abaixo os detalhes completos da política de ADM da British Airways.

1. Âmbito

A British Airways expedirá ADMs para cobrar valores ou fazer ajustes em operações de agentes relacionados à emissão e ao uso de passagens aéreas da British Airways expedidos pelo Agente ou mediante solicitação deste, independente de quais companhias aéreas estejam incluídas no itinerário da passagem aérea da British Airways. Uma ADM também poderá ser usada para cobrar valores quando:

- 1.1. Uma passagem aérea não tiver sido expedida, se acordado com o Agente, por exemplo, para depósitos relativos a vendas do grupo;
 - 1.2. Uma passagem aérea for emitida e não reportada, ou, reportada indevidamente como cancelada;
 - 1.3. Uma passagem aérea for emitida em desacordo com as regras tarifárias e de emissão;
 - 1.4. Uma passagem aérea for emitida sem o recolhimento das taxas de embarque, ou com as mesmas indevidamente recolhidas.
 - 1.5. Houver procedimento incorreto na emissão de V-MPD / ausência de informação deste V-MPD no campo específico da reserva (seguir estritamente instruções encontradas no www.ba-sbc.com)
 - 1.6. Quando for necessária alguma correção de nome, que deverá ser efetuada somente pela British Airways (seguir estritamente instruções encontradas no www.ba-sbc.com). A multa será cobrada pela British Airways através de uma nota de débito.
 - 1.7. Reembolso de uma passagem aérea processado pela agência em desacordo com as regras tarifárias.
- A British Airways também expedirá ADMs para cobrar valores referentes a taxas administrativas relacionadas à emissão e processamento de documentos.

2. Prática da British Airways

As ADMs somente serão submetidas para processamento por meio do BSP para ajustar vendas se forem expedidas dentro de nove meses após o término da viagem ou, quando a data de término da viagem não puder ser estabelecida, a data de expiração do documento, exceto para casos de charge back, que poderá ser cobrado em até 13 meses da data de emissão da passagem aérea, conforme resolução IATA 890.

Para ajustar reembolsos, uma ADM será expedida em até nove meses após a data de remessa do BSP na qual o documento foi liquidado. Quanto a qualquer despesa devida após esse período, a British Airways acordará mutuamente com o Agente a melhor forma de liquidação e somente apresentará uma ADM por meio do processo do BSP se acordado por escrito com o Agente.

- 2.1. A British Airways cumpre os procedimentos do BSP locais ao entregar aos agentes a notificação com antecedência mínima de 14 dias, a fim de analisar qualquer ADM e questioná-la.
- 2.2. Uma ADM não será expedida para valores inferiores a equivalente £5,00 (cinco libras). Entretanto, se houver uma prática recorrente de pagamento a menor (ocorrências múltiplas de pagamentos a menor inferiores a equivalente £5,00 (cinco libras) pelo mesmo Agente (localização IATA), a British Airways poderá expedir uma ADM para recuperar os pagamentos a menor.
- 2.3. A British Airways se esforçará para fornecer o máximo de informação possível sobre uma ADM para garantir sua especificidade e detalhamento sobre o motivo de uma cobrança estar sendo feita.

2.4. A British Airways somente incluirá mais de uma operação em qualquer ADM se o motivo da despesa for o mesmo e informará os detalhes na ADM.

2.5. Se a British Airways expedir uma ADM relativa ao não cumprimento das normas de tarifação, o princípio geral aplicado será o de aumentar a tarifa para a próxima tarifa aplicável. É política da British Airways exigir o uso de bilhetes eletrônicos nas rotas em que estes estão disponíveis. Quando uma passagem aérea impressa for expedida para uma viagem com possibilidade de bilhete eletrônico, a British Airways irá impor uma despesa que será cobrada através de uma ADM (maiores especificações abaixo).

2.6. As instruções da British Airways especificam que quaisquer taxas de mudança precisam ser cobradas via V-MPD, e o V-MPD precisa estar vinculado à passagem aérea e à reserva em questão. A falha neste procedimento poderá resultar em uma tarifa a ser cobrada por uma ADM em virtude de procedimentos incorretos na emissão da passagem aérea.

2.7. A British Airways somente emitirá mais de uma ADM com relação à mesma passagem original se despesas diferentes e não vinculadas se aplicarem (esta disposição não se aplica quando uma ADM for cancelada e expedida novamente pelo mesmo motivo, mas com um valor diferente).

2.8. Os agentes com acesso ao BSP Link poderão questionar uma ADM por meio do recurso de contestação do BSP Link, no período de contestação da ADM. A explicação também dará ao agente um prazo para responder contendo informações adicionais para a British Airways investigar novamente a contestação. Se não for recebida nenhuma resposta pela British Airways no prazo indicado na comunicação, a ADM será apresentada para liquidação no BSP Link.

2.9. Se um Agente contestar uma ADM após ter sido incluída no sistema de liquidação do BSP, a British Airways deverá:

- a) Dentro de 30 dias após o recebimento da contestação, acusar o recebimento ao Agente;
- b) Investigar e comunicar sua decisão sobre a controvérsia dentro do prazo de 15 dias a partir da data do seu recebimento. Nos casos em que o Agente tiver fornecido informações insuficientes para comprovar a contestação ou a decisão da companhia aérea e estiver sujeita a análise comercial posterior, a British Airways comunicará sua decisão no máximo dois meses a partir da data do recebimento da contestação;
- c) Não serão aceitas contestações de ADMs após 30 dias após a mesma ter sido faturada e quitada nos vencimentos dos relatórios BSP, de acordo com a própria Resolução 850m.

2.10. A British Airways não cobrará despesas administrativas para cobrir o custo incorrido por ela com a emissão da ADM. A British Airways deseja analisar as causas que originaram a emissão de uma ADM e, por este motivo, a companhia aérea entrará em contato com o Agente se o volume e o tipo de erro das operações daquele Agente forem considerados acima da média ou recorrente. A British Airways tentará abordar essas questões em comum acordo com o Agente envolvido.

2.11. A British Airways expedirá ADMs quando uma passagem aérea for emitida com cartão de crédito nos casos em que:

- a) Códigos de parcelamento estiverem incorretos;
- b) Quando o código de autorização estiver inválido;
- c) Quando houver parcelamentos com cartões emitidos no exterior e cartões corporativos;
- d) Quando a despesa não for reconhecida pelo titular do cartão e não comprovada pelo agente de viagem;
- e) Quando comprovantes de venda forem emitidos com valores incorretos.

3. A British Airways espera que os agentes de viagem:

3.1. Treinem sua equipe nos procedimentos de ADM, sua finalidade e o período de contestação existente.

3.2. Garantam que, quando uma ADM for contestada, a resposta seja bastante detalhada e que as informações comprobatórias pertinentes sejam enviadas à British Airways para o endereço/fax indicadas na ADM ou por meio do campo de contestação do BSP Link.

3.3. Não contestem uma ADM quando o motivo for válido e a prova comprobatória não estiver disponível.

3.4. Apresentem todas as contestações dentro de nove meses após a data de emissão da ADM.

3.5. Garantam que todos os dados para contato (números de telefone, números de fax e endereços de e-mails) estejam atualizados no BSP Link.

3.6. Forneçam dados para contato específicos quando for acessado um questionamento no BSP Link, de modo a permitir que a British Airways faça os contatos referentes ao questionamento.

INFORMAÇÕES ADICIONAIS :

NO SHOW

Cancelamentos de reservas às vésperas do embarque, ou mesmo o não cancelamento destas.

Reservas com destino Buenos Aires:

- a) Reservas não cancelada e sem número de passagem aérea: USD 25,00 (vinte e cinco dólares norte americanos);
- b) Reservas não cancelada e com número de passagem aérea fictícia: USD 50,00 (cinquenta dólares norte-americanos).

Reservas com outros destinos:

- a) Reservas não cancelada e sem número de passagem aérea: US\$ 75,00 (setenta e cinco dólares norte-americanos);
- b) Reservas não cancelada e com número de passagem aérea fictícia: US\$ 150,00 (Cento e Cinquenta dólares norte-americanos).

Esta multa é cobrada por passageiro constante na reserva e através de nota de débito emitida através do BSP. Nenhum sistema de cancelamento automático substitui a instrução recebida de seu CRS (Computer Reservation System) que é a de cancelar sempre as reservas que não serão bilhetadas.

Caso o Agente de Viagem forneça a cópia da passagem aérea, como prova de que a reserva foi realmente emitida, e esta estiver devidamente reportada no relatório do BSP, sendo a responsabilidade do não comparecimento única do passageiro, não haverá cobrança de multa ao Agente de Viagem.

BILHETE ELETRÔNICO MANDATÓRIO

Passagem aérea física emitida numa rota onde o bilhete eletrônico está disponível, uma cobrança será enviada em forma de ADM para o IATA da agência emissora, no valor de USD 200.00 por passagem aérea física emitida.

A lista seguinte indica quais os tipos de passagem aérea e grupos de passageiros em que o bilhete eletrônico não está disponível, os quais estão isentos de qualquer cobrança:

- a) Itinerários incluindo outras companhias aéreas com as quais não temos acordo de bilhete eletrônico
- b) Rotas não disponíveis para emissões de bilhete eletrônico.

TOUR CODE

Erros de "tour code" também fazem com que a agência receba incentivos e/ou descontos menores do que os devidos. Vejam abaixo os erros para os quais solicitamos a sua máxima atenção:

- a) Digitação incorreta ou ausência do "tour code" no campo "tour code" → não haverá processamento do incentivo retroativo. Ex: 32O1234 (letra O) ao invés de 3201234 (número 0), ou qualquer inversão de dígitos; ou código caracteres inseridos antes ou depois do "tour code" que não tenha sido instruído pela British Airways.
- b) Omissão de qualquer código que defina o tipo de passageiro que está embarcando no campo "tour code" (CHD e INF)
- c) Inserir o "tour code" em passagem aérea com trechos iniciando fora do Brasil. Ex: Rota LON-SAO-LON ou LON-PAR-LON → nota de débito no valor do incentivo recebido indevidamente;
- d) Reserva e emissão de passagens aéreas com classe de reserva diferente da indicada pela British Airways nos acordos ou tarifas publicadas → nota de débito no valor da diferença para a tarifa da classe reservada e emitida;
- e) Emissão de passagens aéreas para destinos diferentes dos especificados em acordos comerciais → nota de débito no valor da diferença para a tarifa do destino emitido;
- f) Emissões e embarques fora do período pré-determinado pelo acordo → nota de débito no valor da diferença para a tarifa aplicada na data da emissão ou data de embarque;
- g) Emissão de passagens aéreas BA somente com trechos de outras companhias aéreas (100 % "off line");
- h) Será enviada nota de débito quando na reemissão não houver "tour code" inserido e o mesmo constar na emissão original.
- i) Seguir corretamente as instruções de emissão enviadas pela British Airways. Se a agência infringir algum dos procedimentos de emissão uma nota de débito de multa será aplicada.