
Política de Envio de ADMs

Atendendo a Resolução 850M da IATA, válida a partir de 01 de janeiro de 2008, a American Airlines vem publicar sua política atual de envio de ADMs às agências de viagens.

1. A Política de ADMs está sujeita a alterações, bem como implementações de cobranças adicionais, mediante divulgação prévia de 30 dias ao mercado;
2. Todas as ADMs são disputáveis, com exceção dos casos citados no item ADMs não disputáveis;
3. Nas disputas, é imprescindível que o agente se identifique e informe telefone e e-mail, para que a Cia. Aérea possa entrar em contato caso seja necessário. As documentações de suporte pertinentes devem ser anexadas no momento da disputa, caso contrário, esta será rejeitada;
4. De acordo com as resoluções IATA 850M e 818G (Attachement A), o prazo de emissão de uma ADM é de até 13 meses a contar da data da venda ou até 09 meses a contar da data de voo do último segmento do bilhete (o que for maior);
5. O prazo máximo para disputa de um ADM já faturada será de 09 meses a partir da data de emissão da mesma;
6. A American Airlines usa o BSP Link como ferramenta de emissão de ADMs e ACMs conforme previsto nas resoluções 850M e 890; podendo efetuar cobranças diretamente às agências para casos não contemplados nas referidas resoluções;
7. As ADMs podem ser emitidas pelos motivos abaixo relacionados mas não limitados a eles;
8. As ADMs não são comissionáveis.

IRREGULARIDADES:

A. VIOLAÇÕES DE:

- Regras das tarifas contidas no ATPCO;
- Regras derivadas de resoluções IATA;
- Passenger Air Tariff;
- Bulk Ticketing;
- Uso incorreto dos cupons dos bilhetes (sequência);
- Reemissões;
- Venda de segmentos na reserva que gerem embarque do passageiro violando regras tarifárias, ou sem devida cobrança de diferenciais tarifários e multas, quando aplicáveis;
- Regras de contratos firmados entre a empresa aérea e a agência de viagens.

B. REGULARIZAÇÃO DE COMISSONAMENTO PAGO INDEVIDAMENTE

- Emissões;
- Reemissões.

C. TAXAS NÃO RECOLHIDAS OU RECOLHIDAS INCORRETAMENTE

- Taxas de embarque;
- Taxas de segurança;
- Taxa de combustível (surcharge/adicionais);
- Multas.

D. NO-SHOW – US\$ 50.00

- Reserva bilhetada com número inexistente;
- Reserva bilhetada com número associado a outro passageiro;
- Vôos domésticos: reservas não canceladas dentro de 24 horas que antecedem o voo;
- Vôos internacionais: reservas não canceladas dentro de 48 horas antes do voo.

E. FORMA DE PAGAMENTO INVÁLIDA NAS REEMISSÕES

- Numeração inválida ou incorreta do bilhete ou documento reemitido;
- Utilização de v-MPDs que não sejam PTAs como parte de pagamento de bilhetes.

F. AUSÊNCIA DE INFORMAÇÕES NOS CAMPOS ENDORSEMENTS/TOURCODE DOS BILHETES, NECESSÁRIAS PARA VALIDAR A EMISSÃO UTILIZANDO DETERMINADAS TARIFAS ESPECIAIS COMO:

- VUSAS;
- Tarifas de Grupo, Operadoras, Estudantes, Air/Sea, etc.
- Tarifas não reembolsáveis

G. REJEIÇÕES DE CARTÃO DE CRÉDITO (CHARGE BACK) – Resolução IATA 890

- Passageiro não reconhece a despesa;
- Código de autorização inválido;
- Cartão de crédito inválido.

H. REJEIÇÕES GERADAS POR EMISSÃO INCORRETA

Divergência na forma de pagamento;

- Erro no plano de parcelamento da AA;
- Discrepância de valores;
- Erros de digitação do agente.

I. REVERSÕES DA VENDA NO CARTÃO DE CRÉDITO A PARTIR DA EMISSÃO DA CARTA DE ESTORNO – Cobrança de taxa de estorno no valor de USD 10.00 via depósito bancário.

J. TAXAS ADMINISTRATIVAS

- Multas: conforme regra tarifária;
- Reversão de ADMs que tenham sido originadas por erro da agência em providenciar informações necessárias nos campos tour code e/ou endorsements dos bilhetes para validar a emissão em uma determinada tarifa especial: US\$ 50.00 por bilhete;
- Aadvantage: conforme regras do programa;
- Paper Ticket Fee: US\$ 25.00 por bilhete emitido em formato OPTAT, em caso de rotas elegíveis para emissão de e-TKT;
- Dupe Fee US\$ 125.00: Emissões em duplicidade que acarretem ajustes de status e reembolso. Ex. Casos de duplicidade onde a agência deixa os dois bilhetes com o status OK e os bilhetes acabam sendo parcialmente utilizados;
- V-MPD recall commission fee: Deve-se zerar a comissão nos casos de V-MPD de PTA, SMCO (specified miscellaneous charges order) e Paper Ticket Fee caso contrário, quando for efetuada a recuperação de comissão indevida será cobrada multa de 10% sobre o valor da comissão paga indevidamente;
- Erros de emissão de V-MPDs: US\$ 50.00 por documento para reversão de ADMs ou geração de ACMs em função de V-MPDs emitidos de forma incorreta ou multas cobradas no bilhete;
- Preenchimento incorreto de cupons nas solicitações de reembolso via BSPLINK;
- Solicitação de reembolso de V-MPDs: US\$ 10.00 por bilhete. Os V-MPDs são não reembolsáveis porém, em casos de cobranças de multa em duplicidade ou cobranças feitas indevidamente a American Airlines efetuará a devolução mediante desconto da taxa;
- Ticket aged fee: US\$ 150.00 – reembolsos solicitados a partir de 13 meses da data de emissão do bilhete será cobrada taxa de US\$ 50.00 além da multa de reembolso;
- A partir de 1 de abril de 2008, a American Airlines auditará todas as reservas de transações com PNRs para identificar práticas não condizentes relativas aos segmentos inativos. À medida que violações das políticas forem identificadas, a AA emitirá uma nota de cobrança mensal para recuperar o custo de reservas improdutivas no valor de US\$ 3.50 por segmento, mais uma taxa de serviço administrativo de US\$ 50.00;
- Bilhetes não reportados: adicional de 5% sobre o valor da tarifa;
- Utilização de ticket designator inválido: regularização tarifária acrescida de US\$ 50.00;
- Alteração do nome do passageiro sem autorização prévia da AA na reserva: taxa adicional de US\$ 50.00;
- Utilização de classe inválida na reserva: acréscimo de US\$ 50.00 sobre o valor da ADM;
- Segmentos com status inválidos na emissão: taxa de US\$ 50.00;
- Utilização de cupons incorretos na reemissão: taxa de US\$ 50.00
- Erro na informação do número do bilhete original na reemissão (para os casos de reversão de ADM mediante informação do bilhete original correto): taxa de US\$ 50.00 ou recuperação de comissão paga no bilhete original ou taxa de 5% do valor do bilhete (no caso de não haver pagamento de comissão base no tkt original);
- Segmento Casado(Circumventing Married Segment) –Quando a agência, na intenção de obter uma classe de reserva não disponível em um determinado trecho, adiciona um 2º segmento para a confirmação da classe do 1º e em seguida cancela o segmento que foi adicionado – taxa de US\$ 500.00 por bilhete;
- Reporte inválido de um bilhete: a agência reporta ou voida (invalida) o cupom errado de um bilhete: US\$ 50.00;
- Ausência de indicador de passageiro Infant (colo) ou Child (criança até 12 anos incompletos): US\$ 50.00. Deve constar como complemento nas bases tarifárias a informação de IN (para Infant) ou CH (para child), bem como no campo do nome do passageiro.
- Utilização de tarifa inválida para forma de pagamento governamental (GR): US\$ 100.00
- Solicitações de reembolsos via GDS: US\$ 50.00.
- Bilhetes (ou reemissões de bilhetes) utilizando tarifas não reembolsáveis sem informação no campo endorsements de “NON-REFUNDABLE” ou “NON REF.”: US\$ 100.00;
- ADMs de recuperação de comissão base recebida indevidamente em bilhetes contendo rotas iniciando nos EUA, Canadá, Porto Rico e Ilhas Virgens Americanas (STT, STX, SJF), incluindo VUSAs (exceto reemissões de bilhetes parcialmente utilizados cuja rota original seja elegível ao comissionamento base): US\$ 50.00.
- Reemissões alterando o país de origem da rota do bilhete: US\$ 100.00.

- Políticas:
- Reservas Duplicadas – A AA monitorará as atividade de reservas no nível do agente de viagem para identificar reservas duplicadas. A definição da American Airlines para uma reserva duplicada é a utilização do mesmo nome de passageiro para um voo adicional no mesmo mercado, data, número IATA, independente do número do voo, classe de serviço ou código de status. Não se deve nunca reservar espaço duplicado, pois isso representa perda de tempo para você e prejuízo para nós.
- Reservas Fictícias – Reservas fictícias podem incluir aquelas com itens com nomes de campo como teste / viajante / turista ou um sobrenome com iniciais fictícias, como A / B / C / D / E. Por favor, evite a prática de reter espaços sob nomes de passageiros especulativos. A AA monitorará as atividade de reservas no nível do agente de viagem para identificar reservas fictícias.
- Conversões de CRS – As agências serão responsáveis pelo pagamento das taxas de reservas associadas a conversão para um novo CRS.
- PNR passivo – O **resgate de PNR** elimina a necessidade de PNRs passivos. Os PNRs passivos são sujeitos às taxas de segmentos improdutivos
- Alteração de Horário – A AA paga o segmento original WK e o de substituição SC e só recebe o crédito se o segmento WK ou WL for cancelado. Ao trabalhar com sua fila de alteração de horário, você precisa cancelar esses segmentos WK / WL.
- Segmentos Inativos – As agências devem cancelar os segmentos desnecessários com códigos de status de HX, UC, UN, WL, WK, NO, US, SC e TK com pelo menos 24 horas antes da partida do voo.

K. EXCESSO DE CANCELAMENTOS / REVENDA REPETIDA DOS MESMOS SEGMENTOS EM UMA RESERVA PARA MESMAS DATAS, ITINERÁRIO E PASSAGEIROS (churn in res).

L. FRAUDES EM:

- Emissões e reemissões;
- Regras do Programa Aadvantage;
- Utilização dos cupons dos bilhetes fora de sequência;
- Bilhetes voados e não reportados;
- Bilhetes reportados como cancelados e voados;
- Bilhetes não cancelados no mesmo dia.

M. RECUPERAÇÃO DE COMISSIONAMENTO DE BILHETES REEMBOLSADOS.

Segmento Casado(Circumventing Married Segment) –Quando a agência, na intenção de obter uma classe de reserva não disponível em um determinado trecho, adiciona um 2º segmento para a confirmação da classe do 1º e em seguida cancela o segmento que foi adicionado – taxa de \$ 500 por cada bilhete

DISPUTAS

As ADMs disputáveis ficarão disponíveis no site do BSP LINK para visualização, análise e disputa das agências por 14 dias e serão processadas no fim do período correspondente ao último dia da disputa.

Somente serão aceitas as disputas efetuadas pelo próprio site do BSPLink, desde que seja especificado, detalhadamente, o motivo com os devidos documentos de suporte.

As ADMs, quando não contestadas durante o período de notificação pelo BSP LINK, não poderão ser disputadas no site da IATA.

O prazo máximo para disputa de uma ADM, já faturada, junto à Cia. Aérea será de 9 meses, a partir da data de emissão da mesma.

ADMS NÃO DISPUTÁVEIS

Para as seguintes situações a American Airlines estará emitindo ADMs não disputáveis:

- Documentos utilizados mas não reportados ou reportados como cancelados;
- Débitos acordados por escrito com a agência.