

Estimado Agente de Viagem,

Com a intenção por continuar simplificando as transações que surgem na venda que V.Sas. fazem de nossos produtos a seus clientes, estamos automatizando os processos de cobrança de ADM's no decorrer deste ano.

Este trabalho será efetuado em conjunto com a IATA, fator relevante na busca de melhoria continua neste âmbito e que certamente se traduz em um incremento na busca das produtividades de suas equipes.

Este esforço conjunto tem como objetivo facilitar sua gestão de venda por meio de redução de tempo dedicado a back office e as atividades operativas manuais, como resultado maior tempo dedicado a venda. Diante disto, somado a manutenção de um inventário limpo, nos permitirá oferecer a V.Sas. uma maior disponibilidade de produtos para seus clientes.

Para obter isto, a LAN baseada no **Reso 850m** e na política desta empresa aérea, irá instaurar um processo de verificação e cobrança de irregularidades, que estará vigente a partir do ano de 2010 conforme abaixo: **Irregularidades na venda com cartão de credito Irregularidade Tarifaria:**

Políticas de cobrança: será cobrada a diferença entre a tarifa paga e a tarifa imediatamente superior em que se cumpram todas as regulamentações de acordo como foi emitido o ticket.

Cobrança por Remissões:

Definição: Por não aplicação das regras de restrições de remissão ou de multas na mudança do boleto. Lembrando que as multas provenientes de uma remissão devem ser cobradas no vmpd, não será considerado as multas cobradas no próprio bilhete.

Irregularidades na aplicação de comissões:

Política de cobrança: Será cobrado a diferença entre a percentagem (%) do neto outorgado e o aplicado pela agência.

No Show

Definição: Se considera NO SHOW toda reserva feita sem emissão de bilhete.

Prazo que se considera uma reserva cancelada: 24 horas antes da partida para tarifa econômica e 04 horas para tarifa executiva.

Reservas feitas (classe econômica) no dia do voo sem bilhete emitido, será cobrado no show, visto o prazo de 24 horas para cancelamento. (Anexo 2)

Cobrança por FOP faltante:

Definição: Cobrança quando falta uma FOP (ticket Exchange)
Política de Cobrança: Será cobrado pela diferença gerada. (Anexo 3)

Irregularidades na Emissão do Reembolso:

Irregularidade nas cobranças de multas, indenizações, não descontar comissões, incentivos de uma devolução, ou não calcular a parte do ticket usado.

Irregularidades em tickets utilizados e não rendidos:

Definição: por vendas não incluídas nos reportes do BSP

Política de cobrança: será cobrado o bilhete completo, anunciado, tarifa mais os impostos. (Anexo 4).

Cobrança por Emissões 100% off-line

Se aplicará uma taxa administrativa de 40% do valor da tarifa emitida quando a Lan (inclusive todas as suas filiais) não estiver incluída como um dos transportadores participantes do itinerário.

Respaldo: Resolução 852 "Designação e seleção do código de uma Cia" onde diz que o código de Carrier em uma emissão deverá incluir um dos transportadores participantes do itinerário, ou seu GSA.

Exceções - Vãos Code share e Passes aéreos emitidos em conexão com um bilhete internacional Lan e com tarifa LAN, onde por regulamentação se indica a emissão em conexão e o bilhete LAN cumpre com a regra exigida para a venda mencionada. O bilhete

"Em conexão" deverá ser incluído no campo de "ENDORSEMENT/RESTRICTIONS" de forma mandatória.

Ex. Em cnx tkt 045- 0000 000000

Cobrança por emissões de bilhetes em papel no lugar de e-kt:

Cobrança por fazer emissão em papel estando disponível e-kt. Por este conceito será cobrado U\$S100,00 (cem dólares norte americanos) no cambio do dia da emissão da nota de débito (ADM).

Custos Administrativos

As irregularidades detectadas cuja responsabilidade é da própria agência e que se gerou ADM ou ACM, será acrescentado os custos administrativos qual o valor será determinado em US\$10,00 (dez dólares norte americanos) por bilhete ou documento (cambio será do dia da emissão da ADM).

Todas as condições expostas anteriormente estão sujeitas a mudança e em caso de apresentar alguma duvida em relação a estas, agradecemos contar-nos quando oportuno.

- **ANEXO 1:** Vendas com cartão de crédito

IRREGULARIDADES:

Código de autorização invalida

Se procederá quando a agencia informa um código de autorização que é invalido, este pode corresponder das seguintes causas:

- Corresponde a outra transação,
- Código do comercio distinto da venda,
- Valor distinto da venda rendida.

Número do cartão errado

Estas transações se rechaçam quando o numero do cartão de crédito esta incompleta ou é errado

Vendas em moeda não autorizada

Representam aquelas vendas rendidas no BSP em uma moeda distinta da autorizada por emissor do cartão de credito.

Retenção por reclamo do cliente

Se procede o rechaço quando o cliente solicita o cancelamento perante ao seu banco emissor.

Para todas estas irregularidades LAN publicará no BSPLink as respectivas ADM's, a agência terá a possibilidade de disputar estas através do mesmo BSPLink e deverá fazer chegar a LAN os respectivos antecedentes com que conta para respaldar a venda efetuada, e em caso de uma venda "Assinatura de arquivo", a agência deverá fazer chegar a LAN a autorização firmada por parte do titular do cartão.

A partir de 03/01/2011, toda regularização através de novo CCCF, só será aceita dentro dos três períodos em que as ADM's estão disponíveis no BSP, após esse período as mesmas serão faturadas, e não serão revertidas.

É importante que para toda regularização via novo CCCF, a ADM seja disputada no BSP.

● **ANEXO 2: COBRANÇA POR PASAGEIRO NO SHOW**

NOSHOW'S – A LAN irá aplicar uma multa indenizatória nos casos de não cancelamento de reservas que caracterizem o NO SHOW. Essa multa indenizatória será cobrada da seguinte forma:



Reservas não canceladas e sem número de bilhete:

"Y" (cabine econômica) USD 20,00 (vinte dólares norte americanos);

"J" (cabine executiva) USD 30,00 (trinta dólares norte americanos);

"F" (primeira classe) USD 40,00 (quarenta dólares norte – americanos)

Reservas não canceladas e com número de bilhete fictício:

"Y" (cabine econômica) USD 30,00 (trinta dólares norte – americanos)

"J" (cabine executiva) USD 40,00 (quarenta dólares norte – americanos);

"F" (primeira classe) USD 50,00 (cinquenta dólares norte – americanos);

Também fica pré-estabelecido que não será válido este acordo para os nossos voos em sistema "Code-Share", (aeronaves congêneres com espaço cedido à LAN);

Também não fazem parte do presente acordo tarifas para grupos, que devem ser negociadas a parte junto ao nosso departamento comercial;

● **ANEXO 3: IRREGULARIDADES EM FOP FALTANTES**

IRREGULARIDADES:

Forma de Pago Exchange não disponível (holding no reportada e INTL)

Esta cobrança é gerada a partir de duas situações:

-a ausência física dos cupons Exchange interlineares (das cia's distintas das 045, 544, 462 e 469), dados como forma de pagamento para remissões de um novo documento (de cia's iguais a 045, 544, 462 ou 469).

-a ausência de um respaldo que permite comprovar a existência da venda do documento (de cia's iguais a 045, 544, 462 ou 469) cujos cupons estão sendo entregues como forma de pagamento Exchange para a remissão de um novo documento (de cia's iguais a 045, 544, 462 ou 469).

Todos estes pontos impulsionam a gerar uma ADM ou Encargos, por diferença em contra a agência.

Forma de Pago Exchange não alcança o valor da venda

corresponde a Tickets/MCO/MPD's entregues como forma de pagamento Exchange para remissão de um novo documento, que através da revisão que se realiza Controle Vendas LAN, se comprova que o valor da forma de pagamento Exchange (em conjunto com o "resto" da forma de pago) não alcança a cobrir o valor da venda. Vale dizer, a forma de pagamento Exchange artificialmente se sobre valoro no momento de emitir.

O anterior obriga a gerar a cobrança da diferença em questão através de uma ADM ou encargos.

Forma de pago Exchange reportada previamente como NULA

Corresponde a Tickets/MCO's/MPD's entregues como forma de pagamento Exchange para uma remissão de novo documento, que através da revisão que realiza Controle Vendas LAN, se comprova que se encontrou reportados anteriormente Nulos/Voids. Vale dizer, a forma de pagamento Exchange se encontrava reportada e liquidada NULA.

O anterior obriga a gerar cobrança da totalidade do valor do documento em questão a através de ADM.

Forma de Pago Exchange com USO prévio

Corresponde a Tickets/MCO's/MPD's entregues como forma de pagamento Exchange para remissão de um novo documento, que através da revisão que realiza Controle Vendas LAN, se comprova que algum se seus cupons foram utilizados previamente (devolvido, remitido, voado, usado como multa, etc.). Vale dizer, os cupons entregues como forma de pagamento Exchange, já se encontravam usados anteriormente, e por tanto, não puderam ser considerados como forma de paga válido para nova transação.

O anterior obriga a gerar a cobrança da totalidade do valor do documento em questão através de ADM ou encargos.

● **ANEXO 4: IRREGULARIDADES EM TICKETS UTILIZADOS E NÃO RENDIDOS**

IRREGULARIDADES:

Documento Reportado Nulo com cupons Utilizados

Corresponde a Tickets/MCO's/MPD's que foram reportados Nulos (void) pela entidade emissora, e que sem embargo, através da revisão que realiza Controle Vendas LAN, se comprova que algum de seus cupons foram utilizados (devolvido, remitido, voado, usado como multa, etc.)

O anterior obriga a gerar a cobrança da totalidade do valor do documento em questão através de ADM ou encargos.

MCO/VMPD reportado válido com forma de pago sem valor

Corresponde a MCOs/VMPDs que foram reportados com valor zerado (venda e forma de pago) por BSP, e que sem embargo, através da revisão que realiza Controle Vendas LAN, se comprova que o documento em questão tem valores mas foram liquidados em zero por erro de processamento.

O anterior obriga a gerar a cobrança da totalidade do valor do documento em questão através de uma ADM ou encargos.

Definição: Será cobrado todos aqueles casos em que a porcentagem ou neto aplicado sejam distintos ao outorgado e ou a agência não cumpra com as condições de emissão exigidas pela empresa aérea para outorgamento das condições especial, condições tais como tarifa, rota, quantidade de passageiros, Tour Code, entre outros.

Se não pode cobrar a administradora de cartão de crédito no cumprimento dos procedimentos estabelecidos pela IATA em manual de agências de viagens, ou por desconhecimento da venda por parte de cartão de identificação, LAN procederá a emissão de nota de débito (ADM). (Anexo 1).

Definição: O não cumprimento de qualquer das relações publicadas pela companhia para a tarifa de ticket. Regras tais como valores, compra antecipada, estadia mínima e máxima, tarifas incorretas, cobrança de taxas de segurança (Q).

Atualizado em 31/12/2010.