

Instruções de Reservas, Emissão de Bilhetes e Política ADM da Air France e KLM

Esta política é válida desde / a partir de 01 JAN 2024 e permanece válida até aviso em contrário. A Air France e a KLM reservam-se ao direito de ajustar o presente documento a qualquer momento.

1. INTRODUÇÃO.....	3
2. MONTANTES MÍNIMOS DE ADM E TAXAS ADMINISTRATIVAS.....	3
2.1. MONTANTE MÍNIMO ADM	3
2.1. TAXAS ADMINISTRATIVAS	3
3. POLÍTICA DE RESERVAS & MONTANTES ADM.....	4
3.1. CRIAÇÃO E MODIFICAÇÃO DE REGISTO DE IDENTIFICAÇÃO DE PASSAGEIROS (PNR)	4
3.2. DETALHES DE CONTACTO	4
3.3. DIA DE PARTIDA – RESERVAS SEM EMISSÃO DE BILHETES	4
3.4. CANCELAMENTOS	5
3.5. <i>CHURNING</i>	5
3.6. RESERVAS/SEGMENTOS DUPLICADOS	5
3.7. RESERVAS E SEGMENTOS FRAUDULENTOS, FICTÍCIOS, ESPECULATIVOS E DE TESTE	5
3.8. CUSTOS DE DISTRIBUIÇÃO – RÁCIO <i>LOOK-TO-BOOK</i>	6
3.9. RESERVAS DE GRUPO	6
3.10. SEGMENTOS INATIVOS	7
3.11. DESVIOS AO CONTROLO DE INVENTÁRIO	7
3.12. SEGMENTOS PASSIVOS E INFORMATIVOS	8
3.13. ALTERAÇÕES DE NOME / CORREÇÕES DE NOME	8
3.14. SEGMENTOS DE LISTA DE ESPERA	8
3.15. DESVIOS AO TEMPO LIMITE DE BILHETE	8
3.16. EMISSÃO PARCIAL DE BILHETES	9
4. POLÍTICA DE EMISSÃO DE BILHETES & MONTANTES DE ADMS.....	10
4.1. TARIFAS E REGRAS TARIFÁRIAS, SOBRETAXAS, COMISSÕES E IMPOSTOS	10
4.2. INFORMAÇÃO CONTRATUAL EM FALTA OU REPORTADA INCORRETAMENTE NO BILHETE	10
4.3. ALTERAÇÕES DE NOME NO BILHETE	10
4.4. SELEÇÃO E DESIGNAÇÃO DA COMPANHIA EMISSORA DE BILHETE/APLICAÇÃO DE VOO	10
4.5. SELEÇÃO E DESIGNAÇÃO DA COMPANHIA EMISSORA DE BILHETE/ERRO DE ATRIBUIÇÃO DE CÓDIGO (“ <i>MISPLATING</i> ”)	10
4.6. ATRIBUIÇÃO DE CÓDIGO AFKL	11
4.7. RESERVA DE CLASSE ERRADA EM TRANSPORTADORA TERCEIRA / ENCAMINHAMENTO NÃO PERMITIDO EM TRANSPORTADORA TERCEIRA	11
4.8. FRANQUIA DE BAGAGEM INCORRETA / EM FALTA	11
4.9. TARIFAS EMPRESARIAIS	12
4.10. TARIFAS DE OPERADORES TURÍSTICOS	12
4.11. TARIFAS DE GRUPO	12
4.12. SERVIÇOS PÓS-VENDA	13
4.13. ENCAMINHAMENTO DE PASSAGEIROS PARA AGÊNCIAS DE RECLAMAÇÃO	13
4.14. UTILIZAÇÃO DO <i>MERCHANT OF RECORD (MOR)</i> DA AIR FRANCE E KLM	13

5. PROCESSAMENTO DE ADM.....	15
5.1. BSP & ASD	15
5.2. ARC	15
6. GLOSSÁRIO	16
7. RESOLUÇÕES IATA QUE SUPORTAM ESTAS INSTRUÇÕES DE RESERVA E EMISSÃO DE BILHETES E POLÍTICA DE ADM DA AIR FRANCE E KLM	17
RESOLUÇÃO IATA 824, 3.1 E 3.2 <i>PASSENGER SALES AGENCY AGREEMENTS</i>	17
RESOLUÇÃO IATA 830A, CONSEQUÊNCIAS DA VIOLAÇÃO DE PROCEDIMENTOS DE EMISSÃO DE BILHETES	17
RESOLUÇÃO IATA 830D, 4. DETALHES DE CONTACTO	18
RESOLUÇÃO IATA 850M, EMISSÃO E PROCESSAMENTO DE NOTAS DE DÉBITO DE AGENTES (ADMs)	18
RESOLUÇÃO IATA 850M, ANEXO 'A'	19
RESOLUÇÃO IATA 852 SELEÇÃO E DESIGNAÇÃO PELO AGENTE DE VIAGENS BSP DA COMPANHIA AÉREA EMISSORA DE BILHETE	20
RESOLUÇÃO IATA 890, REGRAS DE VENDAS COM CARTÃO CLIENTE	20
RESOLUÇÃO IATA 049X, ALTERAÇÕES DE TARIFA	21
RESOLUÇÕES IATA RELATIVAS A EMDs QUE SE APLICAM	21

1. Introdução

Através das “Instruções de Reservas e Emissão de Bilhetes e Política ADM da Air France e KLM”, a Air France e KLM providenciam regras e definições de reservas e emissão de bilhetes para vendas individuais e de grupo. Esta política é emitida para apoiar os agentes nos seus processos de reservas e deve ajudá-los a evitar erros e a manter inventário disponível para futuras vendas.

Esta política aplica-se a todos os prestadores de serviços de viagens, incluindo agentes de viagens, agentes de viagens online e qualquer pessoa ou entidade que aceda ao inventário da Air France e KLM através da Internet ou de qualquer outro meio eletrónico. O agente de viagens deve garantir que todos os seus empregados, em todas as suas localizações, têm conhecimento desta política e de futuras alterações.

A política de reservas está relacionada com um PNR/Pedido, com os segmentos de voo reservados e com os elementos e informações de apoio adicionais relacionados. A política de emissão de bilhetes aplicam-se às vendas, emissões de tarifas ou documentos, anulações, reembolsos e outros tópicos relacionados. Para reservas e emissão de bilhetes de grupo, poderão aplicar-se outras políticas e restrições.

A Air France e KLM gerem as suas vendas de uma maneira otimizada. Desta forma, poderá ser dada maior disponibilidade de lugares e facilitar-se o processo de check-in para os nossos clientes quando as reservas, bilhetes e EMDs são processados corretamente.

A Air France e KLM auditam todas as transações. Através desta auditoria, verifica-se se as transações são realizadas de acordo com esta política. O não cumprimento das “Instruções de Reservas e Emissão de Bilhetes e Política ADM da Air France e KLM” pode levar ao cancelamento de reservas sem qualquer aviso, aplicação de sanções, Notas de Débito de Agente (ADM) ou faturas. O incumprimento repetido desta política e/ou falta de pagamento de despesas pendentes e/ou ADMs pode resultar na perda de acesso à visualização, reserva e emissão de bilhetes do inventário Air France e KLM.

As “Instruções de Reservas e Emissão de Bilhetes e Política ADM da Air France e KLM” cumprem com as resoluções IATA, que também se aplicam às obrigações das agências de viagens.

A Air France e KLM podem atualizar esta política sem qualquer aviso prévio.

2. Montantes mínimos de ADM e taxas administrativas

2.1. Montante mínimo ADM

No caso de ADMs relacionados com sobretaxas, comissões, impostos e taxas, um montante mínimo de **EUR 1 (ou equivalente em moeda local)** é aplicável. Se por outros motivos, nenhum ADM abaixo de **EUR 8 (ou equivalente em moeda local)** será enviado.

No caso de prática persistente de cobrança baixa (ocorrências múltiplas de pagamentos insuficientes, independentemente do montante, pela mesma IATA), a Air France e KLM reserva-se ao direito de recuperar estes pagamentos insuficientes ao remeter um ADM. Não é aplicável qualquer montante mínimo de ADM neste caso.

2.1. Taxas Administrativas

Para cobrir todos os custos do processo de auditoria, um montante fixo de **EUR 25 (ou equivalente em moeda local)** é adicionado a cada ADM igual ou superior a **EUR 8 (ou equivalente em moeda local)** exceto:

- ADM para informação em falta
- ADM para não cumprimento da Política de Reservas (listada em §3)

3. Política de Reservas & montantes ADM

Introdução

O objetivo desta secção é o de fornecer transparência e definição adicional à política de reservas Air France e KLM.

Objetivos

- Assegurar a integridade do inventário e evitar desvios aos controlos orientadores de inventário.
- Evitar custos GDS causados por atividade improdutivo e ineficiente.
- Manter e respeitar a cooperação eficiente entre agentes e companhias aéreas.

Cumprimento com a Política de Reservas

É devida um ADM mesmo no caso da reserva ser cancelada antes ou após a É devido um ADM mesmo que a reserva tenha sido cancelado antes ou depois da data de partida do voo. No caso de estar envolvido um bilhete, o ADM é enviado para o agente emissor do bilhete. Caso não haja bilhete envolvido, o ADM será enviado ao agente original que efetuou a reserva.

Os agentes de viagens devem cumprir a Política de Reservas quando os voos da Air France e da KLM são reservados, independentemente de serem comercializados e/ou operados pela companhia aérea.

3.1. Criação e Modificação de Registo de Identificação de Passageiros (PNR)

Quando um PNR é criado ou quando sejam feitas alterações a um PNR existente, o itinerário deve ser reservado em sequência de tempos de viagem, de modo a respeitar em qualquer altura o Ponto de Começo (PoC) real da viagem do cliente. É obrigatório utilizar a disponibilidade total de O&D, independentemente de a reserva envolver apenas voos AF ou KL e/ou se inclui code-share ou voos de outras companhias aéreas. A disponibilidade de O&D selecionada deve refletir e assegurar os Tempos Mínimos de Conexão autorizados.

3.2. Detalhes de Contacto

De acordo com a Resolução IATA 830d e de forma a que a Air France e KLM possa informar os passageiros sobre irregularidades de voo, a agência de viagens deve impreterivelmente indicar os detalhes de contacto do passageiro (número de telemóvel e/ou endereço de e-mail) no PNR/Pedido, na forma de um SSR CTCE (e-mail) e SSR CTCM (número de Telemóvel).

A este respeito, a agência de viagens deve assegurar-se que é obtido o consentimento do passageiro de acordo com as leis de proteção de dados. A agência de viagens deve informar o passageiro de que a não transmissão dos detalhes de contacto à Air France e KLM resultará no passageiro não receber a informação relativa a irregularidades dos seus voos.

Caso o passageiro exerça o direito de não disponibilizar os seus detalhes de contacto, então cabe à agência de viagens informar que o passageiro recusou disponibilizar os seus contactos e inserir essa informação (num comentário SSR CTCR (Recusado)) no PNR/Pedido, de forma a limitar a responsabilidade da transportadora prevista na lei.

Sempre que os detalhes de contacto do passageiro estejam totalmente em falta ou incorretamente inseridos no PNR/Pedido e na ausência de indicação de que o passageiro exerceu o seu direito de não disponibilizar os seus dados de contacto, então um montante fixo por passageiro será cobrado e emitido um ADM:

- EUR 25 (ou equivalente em moeda local).

No caso de litigância com um passageiro decorrente de detalhes de contacto em falta ou incorretos no PNR/Pedido, e na falta de qualquer indicação de que o passageiro tenha exercido o seu direito de não fornecer os seus detalhes de contacto, e caso a Transportadora não seja capaz de avisar os passageiros de operações irregulares de voos, um montante fixo será cobrado por passageiro em causa e emitido um ADM:

- EUR 630 (ou equivalente em moeda local).

3.3. Dia de Partida – Reservas sem emissão de bilhetes

Os bilhetes relativos às reservas efetuadas 24 horas antes da hora de partida devem ser emitidos instantaneamente. Todas as reservas efetuadas mais de 24 horas antes da hora de partida devem ver os seus bilhetes emitidos ou ser

canceladas pelo menos 24 horas antes da partida.

Se, para efeitos de emissão de bilhetes, for necessária uma declaração de PNR, esta deve ter lugar mais de 24 horas antes da partida.

Quando os bilhetes não são comprados ou quando os clientes não querem mais viajar, os segmentos devem ser cancelados para libertar inventário. O espaço cancelado para um cliente não pode ser usado para outro cliente, mesmo que esse outro cliente queira viajar o mesmo itinerário.

Todas as reservas sem bilhete que não sejam canceladas pelo menos 24 horas antes da partida estão sujeitas a uma taxa de recuperação de custos de **15 euros (ou equivalente em moeda local)** por segmento.

3.4. Cancelamentos

A Air France e KLM pretendem gerir o seu inventário de uma maneira otimizada, de modo a que exista o maior número possível de lugares disponíveis para as agências de viagens. Os rácios de cancelamento serão, assim, monitorizados. Um rácio de cancelamento superior a 60% está sujeito a investigação e pode dar lugar a um ADM.

Se um agente exceder o rácio de cancelamento definido, será cobrada uma taxa fixa de **0,45 EUR (ou equivalente em moeda local)** por segmento acima do rácio.

3.5. Churning

Não é permitido reservar e cancelar repetidamente segmentos através de um ou mais PNRs e/ou GDS's, dentro da mesma classe de reserva ou cabine diferente, com o objetivo de evadir ou estender tempos limites de emissão de bilhetes, manter ou obter um melhor acesso ao inventário, ou para atingir metas de produtividade de GDS/EDIFACT e/ou de agregadores de NDC. Também não é permitido emitir e anular repetidamente um bilhete para alcançar o mesmo objetivo. As atualizações aos PNRs e emissão de bilhetes devem corresponder somente à necessidade de viagem conforme expressa pelo cliente, quando se verifique que as ações ocorrem de forma frequente e apenas para alcançar o supramencionado, isto é considerado como *churning*.

No caso da deteção de *churning* no âmbito de um PNR, um montante fixo por segmento e por passageiro será cobrado independentemente do país de reserva ou emissão de bilhete:

- **EUR 50 (ou equivalente em moeda local)** para cabinas Económica, Económica *Premium* & Conforto *Premium*
- **EUR 125 (ou equivalente em moeda local)** para cabinas Executiva & *La Première*

3.6. Reservas/Segmentos Duplicados

Não é permitido efetuar uma reserva para o mesmo cliente em vários voos no mesmo dia, ou em vários dias consecutivos para a mesma viagem, sabendo que a viagem não será possível em todos os segmentos reservados dos múltiplos PNRs possíveis. Tais PNRs duplicados ou segmentos duplicados como parte de um ou mais PNRs e/ou GDSs devem ser evitados a todo o tempo.

Em caso do cancelamento pela Air France e KLM de PNRs duplicados ou de segmento duplicado, um montante fixo por passageiro e por segmento cancelado será cobrado, independentemente do país de reserva:

- **EUR 20 (ou equivalente em moeda local)** para cabinas Económica, Económica *Premium* & Conforto *Premium*
- **EUR 50 (ou equivalente em moeda local)** para cabinas Executiva & *La Première*.

3.7. Reservas e Segmentos Fraudulentos, Fictícios, Especulativos e de Teste

São proibidas as reservas e segmentos fraudulentos, fictícios, especulativos e de teste. Estas reservas são geralmente feitas sem intenção de viajar e não estão diretamente relacionadas com um pedido de um cliente para adquirir um bilhete.

As reservas para efeitos de formação ou teste devem ser efetuadas no modo treino, como permitido pelo GDS e/ou aprovado pela Air France e KLM.

Não é permitido criar reservas numerosas e massivas não relacionadas com clientes, nem é permitido criar reservas para proposta de tarifa ou por razões administrativas.

Não é permitido efetuar reservas que sejam diferentes do itinerário efetivamente pretendido pelo cliente ao incluir segmentos fictícios com o objetivo de diminuir a tarifa aplicável. Isto também inclui a reserva e emissão de viagens de ida-e-volta com o objetivo de utilizar apenas a ida ou parte da viagem do O&D reservado, assim como a alteração

de itinerários sem que tal tenha sido solicitado pelo cliente. O cliente deve, a todo o momento, ter conhecimento dos segmentos incluídos no PNR/Pedido que é utilizado para a sua viagem.

Não é permitido criar segmentos e/ou PNRs na perspectiva de um aumento da procura, para obviar regras tarifárias ou para bloquear o espaço de uma companhia aérea, sem que exista o pedido específico de um cliente, ou para atingir metas de produtividade de GDS's.

Em caso de reservas fraudulentas, fictícias, especulativas e de teste, um montante fixo por passageiro e por segmento cancelado será cobrado independentemente do país de reserva:

- EUR 20 (ou equivalente em moeda local) para cabinas Económica, Económica *Premium* & Conforto *Premium*.
- EUR 50 (ou equivalente em moeda local) para cabinas Executiva & *La Première*

No caso de segmentos fictícios incluídos no bilhete de um cliente, um montante fixo por passageiro será cobrado:

- Voos de pequeno/médio curso em cabina Económica: EUR 140 (ou equivalente em moeda local) por bilhete e por passageiro.
- Voos de pequeno/médio curso em cabina Executiva: EUR 320 (ou equivalente em moeda local) por bilhete e por passageiro.
- Voos de longo curso em cabinas Económica, Económica *Premium* & Conforto: EUR 530 (ou equivalente em moeda local) por bilhete e por passageiro.
- Voos de longo curso em cabinas Executiva e *La Première*: EUR 1 580 (ou equivalente em moeda local) por bilhete e por passageiro.

3.8. Custos de Distribuição – Rácio *look-to-book*

Por motivos de controlo de custos, as agências de viagens não estão permitidas a exceder o nível máximo de pedidos de disponibilidade nos sistemas de inventário AF e KL.

A Air France e KLM definiram um rácio correspondente ao número de pedidos de disponibilidade (“vistas”) dividido pelo número de segmentos líquidos (reservados / cancelados) na transportadora durante um período específico, doravante designado por “rácio *look-to-book*”.

- Para reservas efetuadas no GDS/EDIFACT

O rácio *look-to-book* da agência de viagens, calculada pela Air France e KLM, não pode exceder um rácio de 1000 por mês.

- Para reservas NDC

O rácio *look-to-book* da agência de viagens, calculada pela Air France e KLM, não pode exceder um rácio de 1000 por mês.

Em ambos os casos, a Air France e KLM irão informar a agência de viagens se o seu rácio no período de um (1) mês seja ultrapassado. Espera-se que a agência de viagens ajuste as definições do seu sistema imediatamente, no período de 1 mês, de forma a repor o seu nível de pedidos de disponibilidade dentro do rácio definido.

Caso, após o período de um mês, o nível de pedidos de disponibilidade não estiver repostado dentro do rácio definido conforme a Política de Reservas, a Air France e KLM irão faturar a agência de viagens através de uma ADM por ter excedido o nível de pedidos de disponibilidade. O custo de cada pedido de disponibilidade extra será cobrado a EUR 0.0007 por transação excessiva.

Por exemplo: Agência de Viagens fez 500 reservas em janeiro. No mesmo mês 200 segmentos foram cancelados. O total de vistas neste mês foi 450.000. O rácio *look-to-book* é $450.000 / (500-200) = 1.500$. O número de transações excessivas neste período é $(1.500-1.000) * 300$ segmentos líquidos = 150.000

3.9. Reservas de Grupo

Não é permitido pedir reservas de Grupo quando a reserva não esteja diretamente relacionada com o pedido de um cliente. Nem é permitido criar reservas para evitar os procedimentos de reservas de Grupo. Isto inclui a criação de “grupos escondidos” através da realização de reservas individuais separadas, com o objetivo de fazer uma reserva de grupo.

No caso de grupos escondidos, será cobrado um montante fixo por O&D por bilhete:
- EUR 55 (ou equivalente em moeda local) independentemente do país emissor de bilhete.

3.10. Segmentos Inativos

Os códigos de estado seguintes são determinados pela Air France e KLM como reservas inativas: HX, NO, UC, UN e WK*.

As agências de viagem devem monitorizar as suas filas de espera diariamente e remover imediatamente do PNR quaisquer segmentos inativos.

Todos os segmentos inativos devem ser removidos do PNR pelo menos 24 horas antes da partida. Segmentos inativos que não sejam cancelados 24 horas antes da partida estão sujeitos à cobrança de despesas de recuperação de custos pela Air France e KLM.

No caso de segmentos inativos que permaneçam no PNR nas 24 horas prévias à partida, será cobrado um montante fixo por segmento e por passageiro:

- EUR 15 (ou equivalente em moeda local) independentemente do país emissor de bilhete.

(*) Segmentos inativos são notificados às agências de viagens nas suas filas de espera GDS/EDIFACT com um estado:

HX = retenção cancelada (“*holding cancelled*”)

NO = nenhuma ação tomada (“*no action taken*”)

UC = impossibilitado/voo fechado (“*unable/flight closed*”)

UN = impossibilitado/voo cancelado (“*unable/flight cancelled*”)

WK = foi confirmado (“*was confirmed*”)

3.11. Desvios ao controlo de Inventário

A Air France e KLM gerem o seu inventário numa base de origem e destino (O&D) usando um Ponto de Começo (PoC) lógico. Como resultado, o inventário disponível num determinado segmento para um O&D pode não estar disponível para outros O&Ds incluindo o(s) mesmo(s) segmento(s). Além disso, o mesmo O&D pode não estar disponível no caso de outro PoC para a viagem de outro cliente.

As reservas devem ser sempre efetuadas e atualizadas conforme a disponibilidade exibida, por O&D, na ordem cronológica de cada O&D. É obrigatório uma disponibilidade O&D total, independentemente de a reserva envolver apenas voos AF e/ou KL, e/ou se inclui code-share ou voos de outras companhias aéreas. A reserva de um O&D de conexão através de O&D's locais separados (disponibilidade pedida por segmento) deve ser considerada como desvio ao controlo de inventário.

Alterar o Ponto de Começo durante o processo de reserva, quebrar segmentos casados, utilizar a disponibilidade de segmentos ou qualquer outra ação com o intuito de evadir os controlos de gestão de inventário (i.e., obter acesso a classes de reserva inferiores) não é permitida. É igualmente proibido obter inventário para vendas de bilhetes que a Air France e KLM não pretendem oferecer para o itinerário O&D atual dos clientes, ainda que o GDS ou outro canal de reservas não o bloqueie.

Caso o PoC seja alterado durante o processo de reserva para obter acesso a subclasses inferiores, será gerado um ADM. Um montante fixo por O&D será cobrado, independentemente do país de reserva ou de emissão do bilhete:

- EUR 400 (ou equivalente em moeda local), para as cabinas Económica e Económica *Premium* & Conforto *Premium*.

- EUR 1000 (ou equivalente em moeda local), para as cabinas Executiva e *La Première*.

Caso o segmento de voo seja quebrado ou contornado, em casos onde a disponibilidade local seja utilizada para obter acesso a classes inferiores de um O&D, e em outros casos em que a gestão de inventário seja contornada, será gerado um ADM. Um montante fixo por O&D será cobrado, independentemente do país de reserva ou de emissão do bilhete:

- EUR 600 (ou equivalente em moeda local), para as cabinas Económica e Económica *Premium* & Conforto *Premium*.

- EUR 1500 (ou equivalente em moeda local), para as cabinas Executiva e *La Première*.

Os agentes emissores de bilhetes são responsáveis em casos de negligência, mesmo que a criação e/ou atualização da reserva tenha sido efetuada por outra agência de viagens ou subagência.

3.12. Segmentos Passivos e Informativos

Os segmentos passivos apenas são permitidos para emissão de bilhetes onde a reserva passiva é sincronizada com o sistema da companhia aérea (mesmo nome, itinerário, classe de reserva e número de passageiros), para reservas de grupos ou reservas individuais que são divisões de grupos. Estes segmentos passivos devem corresponder a segmentos já existentes no sistema de reservas da companhia aérea. Estes segmentos passivos apenas podem ser inseridos para o propósito de emissão de bilhetes. Os segmentos passivos não devem ser cancelados após a emissão do bilhete, para evitar cancelamento de espaço.

Quando as reservas são criadas em um GDS, a emissão de bilhetes deve ser efetuada nesse mesmo GDS para evitar segmentos passivos. Passivos não são permitidos contra reservas de inventário ativas no mesmo GDS ou num GDS diferente pela mesma agência de viagens. Não é permitido criar segmentos passivos quando a funcionalidade Pedido está disponível.

Não é permitido usar segmentos passivos, por exemplo para alcançar metas de produtividade GDS, obviar regras tarifárias, ou para funções administrativas tais como faturação ou fixação de preço de itinerário.

A criação de um segmento passivo num GDS/EDIFACT em relação a um segmento NDC existente é proibido.

Em caso de segmentos passivos não permitidos, um montante fixo por passageiro e por segmento é cobrado:
- EUR 15 (ou equivalente em moeda local).

3.13. Alterações de Nome / Correções de Nome

Todas as reservas devem ter um primeiro nome e apelido válidos (de acordo com o documento de viagem, ex. passaporte) no momento da reserva.

As alterações de nome não são permitidas em reservas a menos que tenham por propósito a correção de um erro de escrita do nome do passageiro. Existem casos específicos onde a mudança de um nome completo para outro passageiro pode ocorrer em conformidade com a “Política de alteração/correção de Nome” disponível nas *Business Solutions*.

Um ADM no valor fixo de EUR 270 (ou equivalente em moeda local) é cobrado se uma alteração de nome for feita fora dos termos da Política de Alteração de Nome.

3.14. Segmentos de lista de espera

Não é permitido criar segmentos de lista de espera “duplicados” para o mesmo voo para o mesmo cliente na mesma classe, dentro do mesmo PNR ou em diferentes PNR’s.

Não é permitido criar e solicitar um segmento lista de espera numa classe de reserva inferior para um cliente que já tenha um voo confirmado na mesma classe.

Boas práticas: agência de viagens deve remover os segmentos de lista de espera confirmados quando o passageiro já não desejar viajar.

Em caso de segmentos em lista de espera não permitidos, um montante fixo por passageiro e por segmento é cobrado:
- EUR 15 (ou equivalente em moeda local).

3.15. Desvios ao Tempo Limite de Bilhete

É definido um Tempo Limite de Bilhete (TTL) no PNR para assegurar que a emissão do bilhete é efetuada a tempo. Não é permitido inserir ou manter um número de bilhete falso, nulo ou reembolsado no PNR para fingir que a emissão de um bilhete foi feita. Também não é permitido adicionar uma renúncia para atrasar a data requerida da emissão de bilhetes para reservas ineleáveis.

Reservas canceladas pela companhia aérea devido à expiração do TTL devem ser removidas do GDS imediatamente pela agência de viagens.

No caso de uma ação não permitida levar a um Tempo Limite de Bilhete mais flexível, ou no caso de emissão simulada do(s) segmento(s) de um passageiro para manter o inventário por mais tempo sem bilhete real, um montante fixo por segmento e por passageiro será cobrado, independentemente do país de reserva ou de emissão do bilhete:

- EUR 50 (ou equivalente em moeda local) para cabinas Económica, Económica *Premium* & Conforto *Premium*.
- EUR 125 (ou equivalente em moeda local) para cabinas Executiva & *La Première*.

3.16. Emissão Parcial de bilhetes

No caso da emissão do(s) bilhete(s) apenas poder ser feita para parte da viagem ou apenas para alguns dos passageiros incluídos na reserva, a reserva deve ser dividida quando a emissão do bilhete para o resto da viagem ou para os restantes passageiros não possa ser feita antes de o Tempo Limite de Bilhete, conforme comunicado na reserva, ser alcançado.

No caso de segmentos deixados sem emissão de bilhete após o Tempo Limite de Bilhete ter sido alcançado, devido a emissão parcial do PNR (para parte dos passageiros ou parte dos segmentos), um montante fixo por segmento e por passageiro será cobrado, independentemente do país de reserva ou de emissão do bilhete:

- EUR 50 (ou equivalente em moeda local) para cabinas Económica, Económica *Premium* & Conforto *Premium*.
- EUR 125 (ou equivalente em moeda local) para cabinas Executiva e *La Première*.

4. Política de Emissão de Bilhetes & montantes de ADMs

Introdução

O objetivo desta secção é assegurar uma maior transparência e definição da política de emissão de bilhetes da Air France e da KLM e da auditoria de vendas. Estes controlos são efetuados nos documentos AF(057) e KL(074), independentemente do proprietário da tarifa.

Durante a auditoria, são verificadas as emissões, reemissões, revalidações e reembolsos de bilhetes e/ou EMDs, abrangendo todos os elementos tarifários, independentemente de uma tarifa ser cotada manual ou automaticamente, para programas publicados e negociados. Isto inclui tarifas e condições para Particulares, Empresas, Operadores Turísticos e Grupos. Também são verificadas as sobretaxas, comissões, impostos e formas de pagamento. É devido um ADM mesmo que um bilhete tenha sido cancelado, reembolsado ou não tenha sido utilizado.

4.1. Tarifas e regras tarifárias, sobretaxas, comissões e impostos

Caso as tarifas, regras tarifárias, sobretaxas, comissões ou impostos não sejam respeitados, será gerado um ADM que reflita a diferença de valor entre a tarifa aplicável e a tarifa aplicada na mesma cabina (exceto no caso de ADMs baseadas em montantes fixos).

Se não houver uma tarifa de referência disponível, o montante do ADM é calculado da seguinte forma:
- para voos de pequeno e médio-curso, um montante fixo de **EUR 320 (ou equivalente em moeda local)** será cobrado para a cabina Económica (“*Economic*”) ou **EUR 630 (ou equivalente em moeda local)** para cabina Executiva (“*Business*”).

- para voos de longo-curso, um montante fixo de **EUR 1050 (ou equivalente em moeda local)** será cobrado para a cabina Económica/cabina Económica *Premium & Conforto* (“*Premium Economy*” e “*Comfort*”) ou **EUR 3150 (ou equivalente em moeda local)** para cabina Executiva / cabina *La Première*.

4.2. Informação contratual em falta ou reportada incorretamente no bilhete

Um ADM no montante fixo de **EUR 55 (ou equivalente em moeda local)** será gerado quando a Informação contractual esteja em falta ou esteja reportada incorretamente no bilhete, tal como (mas sem limitar):

- Código de conta empresarial
- Designador de bilhete
- Número do bilhete no EMD ou número do EMD no bilhete
- Margem de cálculo de tarifa em caso de reemissão

4.3. Alterações de Nome no Bilhete

Todos os bilhetes devem ter um primeiro nome e apelido válidos (de acordo com o documento de viagem, ex. passaporte).

As alterações de nome não são permitidas em bilhetes a menos que tenham por propósito a correção de um erro de escrita do nome do passageiro. Existem casos específicos onde a mudança de um nome completo para outro passageiro pode ocorrer em conformidade com a “Política de alteração/correção de Nome” disponível nas *Business Solutions*.

Um ADM no valor fixo de **EUR 270 (ou equivalente em moeda local)** é cobrado se uma alteração de nome for feita fora dos termos da Política de Alteração de Nome.

4.4. Seleção e Designação da Companhia emissora de Bilhete/Aplicação de Voo

A agência de viagens é responsável por verificar se a transportadora vendedora tem permissão para ser utilizada como parte de uma tarifa pública ou privada. Esta regra de cálculo de preço pode ser encontrada na categoria “aplicação de voo” da tarifa.

Se a transportadora vendedora não tiver permissão para ser utilizada como parte da tarifa, será gerada uma ADM com justificação de Tarifa incorreta, baseada na primeira tarifa pública aplicável, que permita viajar na outra transportadora aérea sem restrição de aplicação de voo.

4.5. Seleção e Designação da Companhia emissora de Bilhete/Erro de atribuição de código (“*misplating*”)

Será gerado um ADM com justificação de Erro de atribuição de código quando as tarifas privadas de outras companhias aéreas ou qualquer outra tarifa para qual o código AF ou KL não seja permitido, sejam emitidas no *stock*

de bilhetes AF ou KL. Esta regra de cálculo de preço pode ser encontrada na categoria “restrições de venda” da tarifa. Adicionalmente, se, por qualquer razão, a tarifa emitida não estiver disponível para a AFKL (não distribuída pela outra companhia aérea) na data de emissão, a restrição de venda não pode ser verificada e será enviada uma ADM.

O valor a ser gerado basear-se-á na regra IATA Manual de Contabilidade de Receitas (“*Revenue Accounting Manual*”) (capítulo A2, parágrafo 3) e é:

- A primeira tarifa pública aplicável de outra companhia aérea sem restrições de atribuição de código, na mesma cabina, ou, se não existente:
- A primeira tarifa pública aplicável da AF/KL ou de parceiro (se não houver restrições nesta companhia aérea), na mesma cabina, ou, se não existente:
 - Em voos de pequeno e médio-curso, um montante fixo de: **EUR 320 (ou equivalente em moeda local)** será gerado para cabina Económica ou **EUR 630 (ou equivalente em moeda local)** para cabina Executiva.
 - Em voos de longo curso, um montante fixo de: **EUR 1050 (ou equivalente em moeda local)** será gerado para cabina Económica / cabina Económica *Premium* & Conforto ou **EUR 3150 (ou equivalente em moeda local)** para cabina Executiva / cabina *La Première*.

4.6. Atribuição de Código AFKL

Stock de bilhetes Air France (057) ou KLM (074) não poderá ser usado para itinerários que não incluam pelo menos um segmento de voo Air France (AF) ou KLM (KL). No entanto, *stock* de bilhetes Air France (057) ou KLM (074) pode ser usado caso o itinerário inclua apenas voos em parceiros Sky Team, desde que exista um acordo entre linhas aéreas (“*interline*”) e que a tarifa permita emissão de bilhetes do *stock* de bilhetes da Air France (057) ou KLM (074) na categoria “aplicação de voo” da tarifa.

As tarifas das transportadoras aéreas para as quais a AF ou KL é GSA podem ser emitidas nos respetivos *stocks* de bilhetes da Air France (057) ou KLM (074).

Uma lista atualizada de GSA e acordos *interline* pode ser encontrada no GDS. Por favor, contacte o balcão de apoio do GDS para informação adicional e formatos para acesso à lista.

Um ADM com um montante fixo de **EUR 55 (ou equivalente em moeda local)** é cobrado por bilhete quando um código Air France (057) ou KLM (074) é erradamente atribuído.

4.7. Reserva de classe errada em transportadora terceira / Routing não permitido em transportadora terceira

No caso de reserva de classe errada ou de routing não permitido, será gerado um ADM com justificação de Reserva de classe errada ou routing não permitido, baseada na tarifa aplicável aos setores voados na transportadora terceira.

4.8. Franquia de Bagagem incorreta / em falta

por O&D e por direção (montante ADM em EUR)	Pequeno e Médio Curso	Longo Curso
Franquia de bagagem incorreta de 1 peça adicional vs. número de peça(s) permitida(s) ou falta de franquia de bagagem	EUR 60* por peça adicional ou por falta de franquia de bagagem	EUR 110* por peça adicional ou por falta de franquia de bagagem

(* ou equivalente em moeda local)

Em determinados destinos ou programas, o conceito de peso continua a aplicar-se. Nesse caso, a franquia de bagagem standard autorizada é igual a uma peça para o cálculo do ADM.

Por exemplo, um bilhete emitido com uma franquia de bagagem de 50 kg, se a franquia de bagagem normal gratuita for de 23 kg, será emitida 1 ADM para 2 peças adicionais.

4.9. Tarifas Empresariais

Quando as agências de viagens tiverem sido designadas por um cliente com conta empresarial como agência emissora ao abrigo de um acordo de viagens empresariais ou programa *BlueBiz*, a agência de viagens deve aplicar sempre as tarifas empresariais acordadas desse cliente com conta empresarial, exclusivamente para viajantes ou trabalhadores elegíveis dessa conta empresarial e suas afiliadas, ou aos passageiros que viajem em nome do cliente com conta empresarial, desde que o bilhete seja diretamente suportado pelo cliente com conta empresarial. A utilização da secção OSYYOIN + referência deve aplicar-se apenas ao cliente de conta empresarial beneficiário da referência.

Em caso de violação repetida dos termos e condições de utilização das tarifas negociadas por um cliente com conta empresarial e, em particular, se as tarifas negociadas por um cliente com conta empresarial não forem aplicadas exclusivamente a esse cliente com conta empresarial, é gerado um ADM que reflecte a diferença de valor entre a tarifa aplicável e a tarifa aplicada.

4.10. Tarifas de Operadores Turísticos

Será enviado um ADM ao agente de viagens se os passageiros que possuam bilhetes com tarifas especiais de Operador Turístico não forem elegíveis para viajar com essas tarifas. Por exemplo, uma tarifa de Operador Turístico não for vendida por motivos de lazer, se for vendida sem quaisquer serviços adicionais ou se o nível mínimo desses serviços não for atingido. Os passageiros deverão poder apresentar prova de compra de um pacote de férias em terra (tal como um voucher pré-pago ou um recibo de pagamento detalhado com os serviços prestados) quando requisitado pelo pessoal da companhia aérea nas zonas de *check-in*/embarque. A AFKL não aceitará prova de elegibilidade após auditoria e emissão de ADM. O voucher para serviços adicionais tem de ser emitido em papel timbrado ou prova digitalizada da agência de viagens (ou afiliada) que emitiu o bilhete.

O ADM será cobrado usando valores fixos:

- Voos de pequeno curso em cabina Económica: **EUR 110 (ou equivalente em moeda local)** por bilhete e por passageiro
- Voos de pequeno curso em cabina Executiva: **EUR 110 (ou equivalente em moeda local)** por bilhete e por passageiro
- Voos de médio curso em cabina Económica: **EUR 160 (ou equivalente em moeda local)** por bilhete e por passageiro
- Voos de médio curso em cabina Executiva: **EUR 530 (ou equivalente em moeda local)** por bilhete e por passageiro
- Voos de longo curso em cabina Económica: **EUR 270 (ou equivalente em moeda local)** por bilhete e por passageiro
- Voos de longo curso em cabina Económica *Premium & Conforto*: **EUR 500 (ou equivalente em moeda local)** por bilhete e por passageiro
- Voos de longo curso em cabina Executiva e cabinas *La Première*: **EUR 2 630 (ou equivalente em moeda local)** por bilhete e por passageiro

4.11. Tarifas de Grupo

Os bilhetes de grupo terão de cumprir as políticas, os procedimentos e o contrato de grupo. Caso a tarifa, as sobretaxas, as comissões e impostos não sejam respeitados, é gerado um ADM que reflecte a diferença de valor entre o montante aplicável e o montante aplicado.

Exceto no caso de ADMs baseados em montantes fixos:

- A classe de reserva, o routing e a agência de viagens emissora têm de ser os mesmos que no TIGRE, caso contrário é cobrado um ADM de **50 EUR (ou equivalente em moeda local)** por cada bilhete.
- O número de ficheiro TIGRE e a referência PNR Amadeus são obrigatórios na caixa Tourcode. Em caso de falta destas informações contratuais, é cobrado um ADM de **12 EUR (ou equivalente em moeda local)**.
- Qualquer outra base tarifária num bilhete de grupo resultará num ADM de **12 EUR (ou equivalente em moeda local)** por bilhete.
- Os grupos contratados através dos balcões de grupos ou das ferramentas de grupo da AFKL devem ser emitidos no stock de bilhetes da Air France (057) ou da KLM (074), tal como especificado nas instruções de emissão de bilhetes de grupo disponíveis no Business Solutions. É cobrado um ADM de **110 EUR (ou equivalente em moeda local)** por cada bilhete, quando a emissão é efetuada num stock de bilhetes de uma transportadora diferente.
- Se houver menos de 10 clientes a viajar numa reserva de grupo, é cobrado retroativamente um ADM por cada cliente que não compareça. O número de passageiros em causa corresponde à diferença entre 10 e o número efetivo de passageiros que viajam na viagem de ida. O ADM é calculado em função do tipo de trajeto:
- Voos domésticos **90 EUR (ou equivalente em moeda local)** por passageiro que não compareceu
- Médio curso **370 EUR (ou equivalente em moeda local)** por passageiro que não compareceu
- Longo curso **EUR 690 (ou equivalente em moeda local)** por passageiro que não compareceu
- As taxas de cancelamento por não concretização de viagens de grupo são cobradas retroativamente por ADM, de

acordo com o contrato de grupo acordado e assinado entre o agente de viagens e a Air France e KLM.

4.12. Serviços Pós-Venda

Bilhetes, incluindo impostos em cupões não utilizados, apenas podem ser reembolsados mediante pedido expresso do cliente ou da Companhia Aérea. O agente de viagem deve informar tempestivamente a Companhia Aérea sobre qualquer pedido legítimo de reembolso feito por um cliente. Quando o cliente não for viajar, os segmentos devem ser cancelados. O PNR deve ser atualizado ao mesmo tempo que o reembolso do bilhete é feito. Todos os reembolsos devem ser processados até 7 dias após o pedido. Os reembolsos devem ser efetuados de acordo com as tarifas da Companhia Aérea, as Condições Gerais de Transporte e quaisquer instruções específicas por escrito comunicadas pela Companhia Aérea ao agente de viagens. A pedido da Companhia Aérea, o agente de viagens deve apresentar prova do pedido e pagamento da quantia reembolsável para a conta própria do cliente. No caso de nenhuma prova ser providenciada dentro de 7 dias após o pedido da Companhia Aérea, o agente de viagens será responsável por todos os custos extra incorridos pela Companhia Aérea.

Para todos os pedidos de reembolso, o agente de viagens deve providenciar a informação correta, que permita à Companhia Aérea identificar a pessoa que pagou o bilhete, no caso dessa pessoa não ser o passageiro.

O agente de viagens reconhece que, em qualquer circunstância, a Companhia Aérea apenas é responsável pelo reembolso dos seus próprios bilhetes e serviços, pelos montantes estabelecidos pelas Companhias Aéreas e/ou correspondentes às tarifas aéreas das Companhias Aéreas. O agente de viagens será o único responsável pelo reembolso de qualquer outro montante que a agência fature ao cliente.

Caso o agente de viagens não reembolse o montante total dos bilhetes, incluindo impostos em cupões não utilizados e opções pagas relevantes, dentro de 7 dias após pedido do cliente ou da Companhia Aérea ou caso o agente de viagens não forneça provas de reembolso à Companhia Aérea dentro de 7 dias após o pedido da Companhia Aérea, então um montante fixo será cobrado:

- EUR 630 (ou equivalente em moeda local).

4.13. Encaminhamento de passageiros para agências de reclamação

O agente de viagens não deverá automaticamente encaminhar clientes para “agências de reclamações” em situações previstas no Regulamento UE 261/2004 (e.g. irregularidades de voo tais como atrasos e/ou cancelamento do voo) exceto se:

- (1) O agente de viagens tenha previamente obtido o consentimento formal do cliente, e
- (2) O agente de viagens tenha notificado o cliente de que ele(a) poderá solicitar diretamente à transportadora em operação para obter, se aplicável, a compensação por inteiro a que o cliente possa ter direito nos termos do Regulamento UE 261/2004

No caso de a agência de viagens ter encaminhado automaticamente os clientes para "agências de reclamações" ou para um advogado sem notificar previamente o cliente de que pode requerer diretamente à transportadora operadora para obter, se aplicável, uma indemnização total a que o cliente pode ter direito ao abrigo do Regulamento 261/2004 da UE, então é emitida à agência uma ADM de montante fixo:

- EUR 630 (ou equivalente em moeda local)

4.14. Utilização do *Merchant of Record* (MOR) da Air France e KLM

De acordo com as resoluções IATA 890, 896, 812, 812a, o uso do *Merchant of Record* (MOR) das companhias aéreas **apenas** é permitido para vendas que utilizem Cartões de Cliente em qualquer canal de vendas *offline* (i.e., transação não pela internet).

Para evitar dúvidas, não é permitido:

- Usar o MOR das companhias aéreas em vendas pela internet (resolução IATA 890 4.1.2).
- Usar o MOR das companhias aéreas em qualquer método de pagamento alternativo, independentemente do canal de vendas.

Para evitar dúvidas, “Cartão de Cliente” significa um cartão de pagamento físico ou um número de conta de utilização única ou fixo que é emitido em nome do cliente que adquira o serviço de transporte aéreo de passageiros ou serviços acessórios e/ou que é responsável pela liquidação das transações com a entidade que emitiu o cartão, excluindo um cartão emitido em nome da Agência de Viagens ou qualquer outra pessoa que aja em nome da Agência, ou qualquer signatário contratado pela Agência.

Em caso de uso abusivo do MOR da companhia aérea, a companhia aérea poderá cobrar à Agência de Viagens todos os custos de cartão de crédito resultantes do uso não autorizado, impróprio ou abusivo do MOR da companhia aérea pela Agência de Viagens e obter uma compensação apropriada por esse uso indevido. Adicionalmente, no caso de usos indevidos repetidos, as Companhias Aéreas podem tomar quaisquer medidas para prevenir o uso não autorizado contínuo do MOR ao retirar a autorização à Agência de Viagens para emitir Documentos de Transporte em nome da Companhia Aérea de acordo com a resolução IATA 824.

A Agência de Viagens não aplicará sobretaxa de utilização de cartão de crédito quando emitir Tarifas da Transportadora em países onde tal sobretaxa seja proibida. Contudo, em países onde essa sobretaxa de cartão de crédito seja permitida, a Agência de Viagens deve cumprir com a Diretiva de Serviços de Pagamento (UE) 2015/2366 e todas as leis nacionais relacionadas.

No caso de incumprimento, a Air France e KLM irá emitir um ADM de 5% do montante pago com o cartão de crédito para recuperar a comissão de cartão de crédito incorrida em benefício da agência de viagens.

5. Processamento de ADM

5.1. BSP & ASD

De acordo com a resolução IATA 850m:

- » Um ADM pode processar-se através do BSP se emitida nos 9 meses após a data final de viagem. Quando a data final de viagem não possa ser estabelecida, utilizar-se-á a data de validade do documento. Após este período, os pagamentos serão processados diretamente entre a agência de viagens e a companhia aérea.
- » De acordo com a Resolução IATA 850m, a Air France e KLM remeterá um ADM através do *link* BSP sem consequências financeiras durante o período de latência (15 dias).
- » Para países BSP, os litígios apenas podem ser concluídos através do *link* BSP. Junta quaisquer anexos através do *link* BSP uma vez que isto assegurará um ótimo serviço pela Air France e KLM.
- » Em caso de litígio, forneça uma justificação válida e clara a todos os momentos no campo "Motivo do Litígio". Pede-se um comportamento responsável por ambas agência de viagens e companhia aérea em caso de litígio de ADMs
- » Por favor, mencione os seus detalhes de contacto para uma gestão eficiente pela AF/KL.
- » A Air France e KLM responderão à sua questão no prazo de 60 dias (conforme Resolução 850m), prestando uma explicação clara da aceitação ou recusa da mesma.
- » Caso a Air France e KLM rejeitem a questão em litígio e a agência de viagens queira que a Air France e KLM reexaminem a questão, requer-se que a agência de viagens responda à Air France e KLM de acordo com a resolução IATA.

5.2. ARC

- » Em linha com as Boas Práticas de Notas de Débito da ARC, a Air France KLM irá enviar/emitir a ADM através do Gestor de Notas de Débito ARC ("*ARC Memo Manager*")
- » Quaisquer litígios apenas poderão ser efetuados através do *ARC Memo Manager*. Aos agentes é solicitado que anexem qualquer documentação adicional no ARC MM, uma vez que tal assegura um serviço ótimo da Air France e KLM.
- » Ao contestar uma nota de débito, deve apresentar-se sempre uma justificação válida e clara na caixa "*Dispute Reason*" (Motivo do litígio). O comportamento responsável em caso de litígio de ADMs é exigido tanto à agência de viagens como à companhia aérea.
- » Por favor, mencione os seus dados de contacto para um tratamento eficiente por parte da Air France e KLM
- » Air France e KLM responderão ao seu litígio no prazo de 60 dias (em conformidade com a Resolução 850m) apresentando uma explicação clara da aceitação ou recusa do litígio
- » Os Agentes de Viagem apenas devem contestar várias vezes a mesma nota de débito, no caso de serem fornecidas novas informações para o litígio
- » Caso a Air France e a KLM rejeitem todos os litígios e a agência de viagens atinja o número máximo de litígios, a agência de viagens poderá encaminhar o caso para a Air France e a KLM, utilizando os endereços de correio eletrónico indicados nas notas de débito

Informação de Contacto

Para questões ou assuntos de ADM (Agente de Nota de Débito) e/ou ACM (Agente de Nota de Crédito), por favor contacte o seu Apoio ao Agente Air France e KLM local.

6. Glossário

Abreviação	Descrição
1A	Amadeus
1B	Abacus
1E	Travelsky
1F	Infini
1G	Travelport + (1G Galileo / 1P Worldspan / 1V Apollo)
1J	Axess
1S	Sabre
ACM	Nota de Crédito de Agente (“Agency Credit Memo”)
ADM	Nota de Débito de Agente (“Agency Debit Memo”)
AIL	Limite Automático de Emissão (“Automated Issuance Limit”)
ASR	Reserva Antecipada de Lugar (“Advance Seat Reservation”)
BSP	Plano de Faturação e Pagamento (“Billing and Settlement Plan”)
BT Fares	Tarifas Turísticas em Massa (“Bulk Tour Fares”)
CAT	Categoria de Tarifa (“Fare Note Category”)
CoC	Condições de Transporte da Transportadora (“Carrier’s Conditions of Carriage”)
CUG	Grupo Fechado de Utilizadores (“Closed User Group”)
EDIFACT	Conteúdo tradicional no GDS
EMD-S / EMD-A	Documento Eletrónico Diverso (Electronic Miscellaneous Document) S = Sozinho; A = Associado
EoT	Fim de Transação (“End of Transaction”)
eTKT	Bilhete Eletrónico (“Electronic Ticket”)
EUR	Euro
GDS	Sistema de Distribuição Global (“Global Distribution System”)
GSA	Agente Geral de Vendas
IATA	Associação do Transporte Aéreo Internacional
INVOL	Involuntário
IT Fares	Tarifas Turísticas Inclusivas (“Inclusive Tour Fares”)
Longo-Curso (<i>Long-Haul</i>)	Voos intercontinentais
Médio-Curso (<i>Medium Haul</i>)	Voos intra Europa + Norte de África (Marrocos, Algéria e Tunísia)
NDC	Nova Capacidade de Distribuição
NUC	Unidade de Produção Neutra (“Neutral Unit of Construction”)
NVA	Não Válido Após
NVB	Não Válido Antes
OAL	Outras Companhias Aéreas
O&D	Origem & Destino
Pedido	NDC/Registo de Identificação de Passageiros
PNR	Registo de Identificação de Passageiros
POC	Ponto de Começo
POS	Ponto de Venda
RBD	Código de Identificação de Reserva (“Reservation Booking Designator”)
SDC	Serviço de Controlo de Prazos (“Service Deadline Control”)
Pequeno Curso (<i>Short-Haul</i>)	França Doméstica = Voos intra França
SKCHG	Mudança de Horário (conforme definição IATA)
SSR	Pedido de Serviço Especial
USD	Dólar Americano
WL	Lista de Espera

7. Resoluções IATA que suportam estas Instruções de , Emissão de Bilhetes e Política de ADM da Air France e KLM

Todos os termos definidos nas Resoluções IATA abaixo aplicam-se, apesar de a Air France e KLM nem sempre copiarem a resolução na sua íntegra, mas apenas mencionar alguns aspetos mais salientes. Em relação a regras EMD, as políticas IATA não são copiadas mas aplicam-se.

Resolução IATA 824, 3.1 e 3.2 *Passenger Sales Agency Agreements*

"[...]"

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 um contrato de transporte válido, incluindo, mas sem limitar, a emissão de um Documento de Transporte válido e a cobrança das quantias monetárias correspondentes. O Agente também está autorizado a vender tais serviços acessórios e outros, conforme a Transportadora autorize;"

3.2 "todos os serviços vendidos em conformidade com este Acordo deverão ser vendidos em nome da Transportadora e de acordo com as tarifas da Transportadora, condições de transporte e com a instrução escrita da Transportadora, conforme disponibilizada ao Agente. O Agente não pode de qualquer forma mudar ou modificar os termos e condições constantes de qualquer Documento de Transporte utilizado para os serviços prestados pela Transportadora, e o agente deve completar esses documentos da forma definida pela Transportadora;"

"[...]"

Resolução IATA 830a, Consequências da Violação de Procedimentos de Emissão de Bilhetes

CONSIDERANDO QUE os Membros IATA atribuem aos Agentes Acreditados IATA acesso aos Documentos de Transporte Standard;

e

CONSIDERANDO que a custódia, completude, emissão, reemissão, validação e revalidação de tais documentos de transporte se regem pelas tarifas e procedimentos de emissão de bilhetes dos Membros que foram fornecidas aos Agentes através dos sistemas de emissão de bilhetes, e como descrito no Manual do Agente de Viagens ("*Travel Agent's Handbook*"), cujas cópias são fornecidas aos agentes pela Administração da Agência e cujo cumprimento é obrigatório por cada Agente sob os termos do *Passenger Sales Agency Agreement*, fica

DELIBERADO que,

1. todos os Agentes devem ser recordados que práticas tais como as listadas abaixo, em outras Resoluções aplicáveis, ou nas instruções escritas das Transportadoras, e sem limitar, violam as condições referidas acima. Tais práticas causam prejuízo aos interesses legítimos dos Membros e podem, assim, resultar na tomada de medidas específicas sob as disposições das *Sales Agency Rules* e *Passenger Sales Agency Agreement*, ex: cobrar o Agente a diferença entre a tarifa aplicada e a tarifa aplicável ao serviço de acordo com a tarifa dos Membros.

- a. submeter entradas de reserva incompletas ou incorretas, tais como códigos de identificação de reserva que não correspondem à tarifa paga, ou pedidos de reserva num bilhete / documento diverso (EMD), assim permitindo uma viagem de valor inferior à tarifa aplicável,
- b. completar incorretamente ou omitir em completar o "não válido antes" e/ou "não válido após" campos num bilhete, contrariamente às condições aplicáveis à tarifa aplicada, assim permitindo uma viagem por valor inferior à tarifa aplicável,
- c. emitir um bilhete ou EMD para mais do que um passageiro, exceto se autorizado para certos EMDs,
- d. alterar ou omitir o nome do passageiro,
- e. alterar a "Forma de Pagamento" ou falha em levar isto adiante ao novo bilhete ou EMD,
- f. alterar a moeda de pagamento ou falha em levar isto adiante ao novo bilhete ou EMD,
- g. falha em levar adiante todas as restrições ao novo bilhete ou EMD,
- h. falha em obter aprovação das companhias, quando necessário,
- i. falha em completar corretamente o "Emitido em Troca De" e/ou "Emissão Original", e/ou falha em levar estes adiante ao novo bilhete ou EMD,
- j. falha em assegurar que quando são emitidos bilhetes conjuntos ou EMDs, o bilhete conjunto ou números EMD são mostrados em todos os bilhetes conjuntos ou EMDs,
- k. alterar o ponto de origem,

- l. emitir/vender um bilhete com um ponto de origem ou de destino fictício de forma a reduzir a tarifa aplicável (venda transfronteiriça)
 - m. falha em observar as regras aplicáveis para a Designação e Seleção da Companhia Aérea Emissora do Bilhete (Resolução 852) e/ou designar transporte nos serviços de tais partes onde não existe um acordo válido entre a companhia aérea emissora do bilhete e a parte transportadora,
 - n. cancelar ou alterar a reserva e/ou Bilhete Eletrónico de um cliente sem a autorização expressa desse cliente,
 - o. efetuar, deliberadamente, reservas duplicadas para o mesmo cliente,
 - p. quando a reserva para um grupo não esteja confirmada, tentar assegurar o serviço solicitado ao pedi-lo em números inferiores em transações individuais,
 - q. efetuar transações de reserva sem pedido específico de um cliente, e/ou
 - r. efetuar uma alteração a uma reserva que foi previamente emitida como bilhete eletrónico sem revalidar ou reemitir, conforme aplicável, o bilhete original de forma a refletir o novo itinerário, e/ou
 - s. anular bilhetes sem cancelar as respetivas reservas, e/ou
 - t. falha em separar PNRs em casos onde nem todos os passageiros incluídos no PNR têm bilhete emitido, e/ou
 - u. falha em observar os tempos mínimos de conexão determinados.
2. Nesta Resolução, o uso do singular também pode ser considerado para incluir o uso do plural, quando o texto assim o permitir e vice-versa.

Resolução IATA 830d, 4. Detalhes de Contacto

“[...]”

“4. De modo a conseguir avisar os passageiros acerca de irregularidades e disrupções nas operações de, Membros e Companhias Aéreas BSP necessitam de ter disponíveis detalhes de contacto suficientes para contactar proactivamente os passageiros. Consequentemente, antes ou no momento da emissão do bilhete, o Agente deve ativamente pedir a cada passageiro se deseja que os seus detalhes de contacto (número de telemóvel e/ou e-mail) sejam disponibilizados às companhias aéreas participantes no itinerário para efeitos de contacto em caso de disrupções na operação. O Agente deverá garantir que o consentimento do Passageiro é obtido em conformidade com quaisquer diretivas ou regulamentos de proteção de dados. Caso o passageiro deseje ter os seus detalhes de contacto disponibilizados às companhias aéreas participantes no itinerário, o Agente deverá introduzi-los no Registo de Identificação do Passageiro (PNR), mantendo a conformidade com todas as diretivas e regulamentos de proteção de dados aplicáveis. Detalhes de contacto deverão ser introduzidos no PNR em conformidade com as Resoluções que regem os procedimentos de reserva. Membros e Companhias Aéreas BSP deverão utilizar estes detalhes de contacto exclusivamente para efeitos de notificações operacionais, ex. cancelamentos de voos, alterações de horário, etc. e não deverão utilizar os detalhes de contacto para efeitos de vendas e marketing.

No caso de o passageiro exercer o seu direito de não fornecer detalhes de contacto, é incumbência do Agente indicar que o passageiro recusou fornecer tais detalhes, e introduzir a recusa no PNR de modo a limitar qualquer responsabilidade legal. Nestes casos, o Agente deverá ativamente avisar o passageiro de que poderá não receber informação da companhia aérea relacionada com cancelamentos de voos ou alterações de horário (incluindo atrasos na partida).”

“[...]”

Resolução IATA 850m, Emissão e Processamento de Notas de Débito de Agentes (ADMs)

CONSIDERANDO QUE a Conferência de Agência de Passageiros (“*Passenger Agency Conference*”) (“a Conferência”) pretende promover um conjunto consistente e standard de regras para práticas BSP, É DELIBERADO que deverão ser seguidos os seguintes princípios,

1. INTRODUÇÃO

1.1 O ADM serve para notificar um Agente que, a menos que exista alguma justificação em contrário, o Agente deve à Companhia BSP emissora o montante mostrado no ADM pelas razões indicadas.

1.2 Os ADMs são uma ferramenta legítima de contabilidade usada por todas as Companhias Aéreas BSP para cobrar montantes ou efetuar ajustes às transações com Agentes a respeito da emissão e uso de Documentos de Transporte Standard emitidos pelo Agente. Podem existir usos alternativos de ADMs desde que tenha ocorrido consulta individual com o Agente ou representante local dos Agentes, ou através do fórum de consulta conjunta local aplicável.

1.3 Os ADMs devem ser específicos no seu detalhe em relação ao porquê de uma cobrança estar a ser efetuada.

1.4 BSPlink (ASD na China) é o meio exclusivo através do qual os ADMs podem ser faturados e questionados.

2. POLÍTICA DA COMPANHIA AÉREA

2.1 As companhias aéreas devem divulgar as suas políticas de ADM aos agentes e mantê-las através do BSPLink (ASD na China), que enviará um alerta de sistema relativamente a quaisquer alterações à política de ADM antes da sua implementação.

2.2 Quando possível, o modelo constante no Anexo a esta Resolução deve ser aplicado.

3. PROCESSAMENTO BSP DE ADMs

3.1 Os ADMs apenas devem ser processados através do BSP se emitidas dentro de nove meses desde a data final da viagem. Os ADMs relativos a reembolsos efetuados pelo Agente devem ser processadas através do BSP se emitidas dentro de nove meses após tal reembolso ter sido efetuado pelo Agente. Qualquer ação de débito iniciada além deste período deve ser tratada diretamente entre a Companhia Aérea BSP e o Agente.

3.2 Os ADMs/ACMs podem ser processados através do BSP pelo período máximo de 30 dias após terem sido tomadas medidas de *default* contra o Agente, de acordo com a Resolução 812 Secção 6.9 e 818g, Anexo "A", Secção 1.10.

4. PRINCÍPIOS DE EMISSÃO

4.1 As companhias aéreas devem considerar estabelecer políticas para um valor mínimo de emissão de um único ADM. Onde tal mínimo tenha sido estabelecido, pode ser divulgado aos Agentes.

4.2 Em princípio os ADMs não devem ser gerados para a cobrança de taxas administrativas.

4.3 Se houver um custo administrativo associado à geração de uma ADM, deve ser incorporado nessa ADM o documento gerado para o ajuste. A inclusão de uma taxa administrativa deve ser comunicada ao agente.

4.4 As companhias aéreas devem disponibilizar aos Agentes o número de telefone ou de fax e correio eletrónico da pessoa ou departamento que tenha conhecimento de determinado ADM.

4.4.1 Sempre que aplicável, a Companhia Aérea BSP deve disponibilizar o Número de Documento Relacionado ("*Related Document Number*", RTDN) relativamente ao qual o ADM se relaciona, de forma a que o BSPLink (ASD para a China) demonstre os valores do Indicador do Modo de Cálculo de Tarifa ("*Fare Calculation Mode Indicator*", FCMI) ou Indicador de Estado de Introdução de Dados para Transações de Reembolso ("*Data Input Status Indicator for Refund Transactions*").

4.5 Um Agente terá um máximo de 15 dias para rever e questionar um ADM antes da sua submissão ao BSP para processamento.

4.6 Todos os litígios devem ser resolvidos pela Companhia Aérea dentro de 60 dias após receção.

4.7 Se ficar estabelecido que um ADM não é válido, deve ser cancelado.

4.8 Quando um ADM erroneamente emitido for retirado pela Companhia Aérea BSP ou reembolsado ao Agente, qualquer taxa administrativa que tenha sido cobrada deve ser retirada, ou reembolsada ao Agente. Caso o ADM seja retirada ou reduzida por qualquer outra razão além da emissão por erro, a aplicação da taxa administrativa deve ser acordado entre o Agente e a Companhia Aérea BSP em causa.

4.9 Após consulta e se ambas as partes concordarem, um litígio de ADM pode ser remetido ao Comissário de Agência de Viagens ("*Travel Agency Commissioner*") para ser resolvida nos termos da Secção 3.3. da Resolução 820e.

4.10 Um ADM que tenha sido incluído na faturação BSP será processado para pagamento. Qualquer litígio subsequente de tal ADM deve ser tratado de acordo com as *Passenger Sales Agency Rules* aplicáveis.

Resolução IATA 850m, Anexo 'A'

PROCEDIMENTOS DE INDÚSTRIA MODELO ADM

1. DESCRIÇÃO

1.1 Os ADMs são uma ferramenta legítima de contabilidade usada por todas as Companhias Aéreas BSP e apenas devem ser utilizadas para cobrar montantes ou efetuar ajustes às transações com Agentes a respeito da emissão e uso de Documentos de Transporte emitidos por ou a pedido do Agente.

1.2 Podem existir usos alternativos de ADMs desde que tenha ocorrido consulta individual com o Agente ou representante local dos Agentes, ou através do fórum de consulta conjunta local aplicável.

1.3 Os ADMs devem ser específicos no seu detalhe em relação ao porquê de uma cobrança estar a ser efetuada.

1.4 Qualquer ADM se refere a apenas uma transação específica e não pode ser usada em conjunto para transações de grupo não relacionadas, contudo, mais do que uma taxa pode ser incluída numa ADM se a razão para a taxa for a mesma e se uma lista detalhada que o suporte for junta ao ADM.

1.5 Caso a companhia aérea devida aplicar uma taxa por cobrança baixa ou emissão de bilhete incorreta numa venda ou por ajustamento de um reembolso emitido incorretamente ou incorretamente calculado, tais taxas devem ser claramente explicadas na política ADM das transportadoras divulgada, ou deve ser acordado bilateralmente com os Agentes por escrito.

1.6 Não pode ser gerada mais do que um ADM em relação à mesma emissão original de bilhete. Quando mais do que um ADM seja gerado em relação ao mesmo bilhete, tal deve ser específico para diferentes ajustes às emissões

anteriores.

1.7 Todos os ADMs rejeitados ou questionados devem ser resolvidos pelas Companhias Aéreas BSP em tempo hábil.

1.8 Exceto se acordado de forma distinta num mercado, os ADMs não devem ser usados para cobrar custos de partes terceiras não diretamente associados à emissão inicial do bilhete da viagem de um passageiro.

1.9 Quando os ADMs são gerados para taxas administrativas, o nível de tais taxas deve ser proporcional ao custo do trabalho incorrido.

1.10 Quando um Agente tenha usado um sistema automatizado de fixação de preços para gerar o preço total do bilhete, incluindo tarifa, impostos, taxas e cobranças específicas à compra, e subsequente emissão, de um bilhete para uma viagem, e não tenha havido qualquer manipulação pelo Agente nesse preço, o sistema de emissão de bilhetes deve enviar um Indicador do Modo de Cálculo de Tarifa (FCMI) à companhia aérea, de acordo com as disposições das Resoluções PSC IATA 722f e 722g, para identificar a utilização de preços automatizados. A companhia aérea deve assegurar-se que o indicador FCMI é passado a um Agente caso seja emitido um ADM.

Resolução IATA 852 Seleção e Designação pelo Agente de Viagens BSP da Companhia Aérea Emissora de Bilhete

O seguinte abrange todos os tipos de bilhetes emitidos nas condições do Plano de Faturação e Liquidação (“*Billing and Settlement Plan*”):

Método de Designar a Companhia Aérea Emissora de Bilhete

Para emissão de bilhetes eletrônicos, a designação da companhia aérea emissora de bilhete será efetuada através do sistema específico de emissão de bilhetes, ou antes ou no momento do pedido de geração de bilhetes, onde a identidade da companhia aérea é selecionada.

Ordem de Prioridade na Seleção da Companhia Aérea Emissora de Bilhete

A seleção da companhia aérea emissora de bilhete rege-se pela seguinte ordem de prioridade, a qual deve ser observada em qualquer momento:

1 A companhia aérea deve ser qualquer Companhia Aérea BSP que participe no transporte, ou uma Companhia Aérea BSP que atue como Agente Geral de Vendas para qualquer companhia aérea que participe em qualquer setor do transporte no país de emissão de bilhete, desde que a seleção de transportadora de validação seja conforme os requisitos das regras tarifárias, onde aplicável, e sujeita à existência de um acordo válido entre a companhia aérea emissora de bilhete e cada companhia aérea transportadora,

2 Se não for aplicável qualquer uma das situações descritas no parágrafo anterior, a companhia aérea emissora de bilhete pode ser qualquer outra Companhia Aérea BSP, desde que o agente tenha recebido autorização por escrito dessa Companhia Aérea BSP para emitir Documentos de Transporte Standard para tal transporte.

3 Quando for emitido um Documento Eletrónico Diverso (EMD), a companhia aérea emissora de bilhete deve ser qualquer Companhia Aérea BSP, ou uma Companhia Aérea BSP que atue como Agente de Vendas Geral (GSA) para a Companhia Aérea, que preste um serviço no EMD. Caso nenhuma dessas situações seja aplicável, aplicam-se as disposições do Parágrafo 2.

Resolução IATA 890, Regras de Vendas com Cartão Cliente

“[...]”

3. ACEITAÇÃO DE CARTÃO CLIENTE

3.3 Caso o Agente aceite um tipo de Cartão de Cliente que não é aceite pelo Membro/Companhia Aérea cujos Documentos de Transporte que tenham sido emitidos, o Membro/Companhia Aérea cobrará o não-pagamento pelo cartão da companhia ao Agente sob a forma de uma Nota de Débito de Agente (ADM), ou, em países não-BSP, será feito um ajuste subsequente pelo Membro cujo Documento de Transporte foi emitido.

3.4 Esta Resolução dá autoridade para aceitar apenas um Cartão de Cliente quando se utilize o acordo comercial de aceitação de cartão do Membro (Companhia Aérea) para cobrar o pagamento da venda de transporte aéreo de passageiro e Serviços Acessórios. O Agente pode não aceitar qualquer outro cartão ou método de pagamento que use o acordo comercial de aceitação de cartão do Membro/Companhia Aérea, incluindo qualquer cartão emitido no nome do Agente ou qualquer Pessoa autorizara a agir em seu nome, a menos que especificamente autorizado pelo Membro/Companhia Aérea. Falha em cumprir com o presente parágrafo 3.4. será da responsabilidade exclusiva do Agente perante o Membro/Companhia Aérea interessada.

Resolução IATA 049x, Alterações de Tarifa

“É deliberado que:

1. O transporte deve ser sujeito às tarifas e taxas em vigor na data em que o pagamento total é efetuado para viajar nas datas e rota específica constante do bilhete.
2. Desde que não seja efetuada qualquer alteração voluntária ao voo de origem, nenhum aumento de tarifa efetuada através da alteração do nível de tarifa, alteração das condições aplicáveis à tarifa, ou cancelamento da tarifa, será aplicável.
3. No caso de alteração voluntária ao voo de origem, as tarifas e taxas para a viagem do passageiro devem ser recalculadas de acordo com as tarifas e taxas em vigor na data em que tal alteração é feita e refletida no bilhete.
4. Caso o pagamento seja feito antes da confirmação da reserva para o voo de origem, as tarifas e taxas para a viagem do passageiro serão recalculadas de acordo com as tarifas e taxas em vigor na data em que tal confirmação seja efetuada”

Resoluções IATA relativas a EMDs que se aplicam

Abaixo estão as resoluções IATA relacionadas com EMDs que se aplicam às transportadoras Air France e KLM.

725f Documento Eletrónico Diverso– Companhia Aérea

725g Documento Eletrónico Diverso – Neutro

725h Documento Eletrónico Diverso – Assistência em Escala