



## GOL Linhas Aéreas – Aviso de aplicação de ADMs

Válida para todos os usuários de Sistemas de Distribuição Global (Global Distribution Systems – GDS) Amadeus, Sabre, Travelport ou alternativos, inclusive, mas não limitados a todas as agências de viagem e prestadores de serviço credenciados ou não pela IATA (International Airline Transport Association) e ARC (Airline Reporting Corporation), todas as afiliadas das agências e assinantes de GDSs nomeados ou não pela GOL; assim como toda e qualquer ferramenta para venda e emissão de voos e serviços disponibilizada pela GOL às agências de turismo. Doravante todos os usuários acima mencionados serão referidos no presente documento como “Usuário de Sistemas” e todos os GDSs e sistemas de venda serão referidos como “Provedores de Distribuição”.

A Política de ADMs da GOL segue as Resoluções IATA 830a, 850m e 890 (chargeback). As ADMs poderão ser emitidas durante o período de 9 (nove) meses após a última data de viagem, exceto nos casos de chargeback que poderão ser emitidas com prazo de 12 (doze) meses.

As ADMs não são comissionáveis.

Todas as reservas/emissões estão sujeitas ao processo de emissão de ADMS, ou seja, tanto para passageiros individuais como grupos.

## VIOLAÇÕES DE BILHETES - DEFINIÇÕES

Efetivo a partir de **Outubro de 2015**, a GOL Linhas Aéreas executa uma auditoria em todos os bilhetes emitidos que envolvam trechos G3/G3\*, para identificar violações às Políticas de Emissão de Bilhetes. Quando uma violação for identificada, a GOL irá cobrar da agência de viagens valores referentes à natureza da violação.

As obrigações dos Agentes de Viagens estão descritas na Resolução 824 da IATA e inclui a obrigação de emitir bilhetes em conformidade com as tarifas da Transportadora, regras tarifárias, Condições gerais de transporte e as instruções por escrito da transportadora que são fornecidas ao Agente. A responsabilidade, sem limitação pela correção e integridade dos dados do processo de reserva e emissão de bilhetes é do agente de viagens. As linhas aéreas têm o direito de auditar e enviar ADMs para todas as transações. A política da GOL pra auditorias e emissão de notas (debit memos - ADM) é pautada pelas Resoluções 830a e 850m da IATA.

### Data de vigência

Estas políticas e procedimentos se aplicam a todas as emissões em bilhetes GOL efetuadas a partir de Outubro de 2015.

## Política de Bilhetes e notas de Débito

A política de ADM GOL Linhas Aéreas está em conformidade com as disposições das Resoluções IATA 830 a e 850m e Resolução IATA 890 para casos de *chargeback*. As ADMs podem ser emitidas em até 9 meses após a data da última etapa da viagem, com a exceção para os casos de *chargeback* que poderão ser cobrados em até 12 meses subsequentes.

A GOL Linhas Aéreas se reserva o direito de incluir taxas administrativas associadas com a emissão de ADMs ou por tipo de irregularidade.

ADMs não são comissionáveis.

## Escopo da Auditoria de Bilhetes – incluindo, mas não limitado:

- A GOL pode emitir ADMs por quaisquer irregularidades ou erros associados, mas não limitado, para as regras de emissão de tarifa, políticas de reserva, emissão, reemissão, reembolso, cálculo de impostos, liquidação da venda e campos mandatórios de emissão, taxas, impostos e multas.
- Documento emitido /reemitido em desacordo com as regras tarifárias, regras de reservas e de emissão/reemissão.  
Verificação de:
  - entradas incompletas ou incorretas (ex: *booking designator* que não corresponde à tarifa paga ou a solicitações feitas na reservas do bilhete), que permitam viagem por condições diversas às reguladas pela tarifa aplicável.
  - falha em completar ou omissão do campo “not valid before” e/ou “not valid after” em um bilhete, contrário às condições que governam a tarifa aplicada, assim permitindo viagem por condições diversas às reguladas pela tarifa aplicável.
  - Cobranças incompletas ou irregulares de taxas, tarifas, multas, comissões.
  - Divergências entre classe e base tarifária.
  - Emissão de um único bilhete para mais de um passageiro.
  - Alterações ou omissões de nome de passageiro.
  - Mudança de Forma de Pagamento ou falha em informá-la no novo bilhete.
  - Mudança na moeda do pagamento ou falha em informa-la no novo bilhete.
  - Falha na informação de todas as restrições no novo bilhete.
  - Falha em completar corretamente o campo “Issued in Exchange for” (em substituição) e/ou “Original Issue” (emissão original), e/ou falha em informar esses campos no novo bilhete.
  - Falha em informar que, nos casos de bilhetes conjugados, os números dos bilhetes conjugados são mostrados em todos os bilhetes (conjugados).
  - Mudança de ponto de origem;
  - Emissão/Reemissão de bilhete com ponto de origem ou destino fictício, com finalidade de contornar a tarifa aplicável (*cross border selling*).
  - Falha em observar as regras aplicáveis para Designação e Seleção de Empresa Emissora (Resolução IATA 852) e/ou designar o transporte nos parceiros de serviço onde não há um acordo válido de *Interline* entre a empresa do bilhete (emissora) e a empresa transportadora.
  - Cancelamento ou modificação de uma reserva ou bilhete eletrônico sem a permissão expressa daquele cliente, deliberadamente fazendo reservas duplicadas para o mesmo cliente.
  - Modificação de uma reserva que foi previamente emitida sem revalidar ou reemitir o bilhete, conforme aplicável, a fim de que o bilhete reflita o novo itinerário.
  - Void (invalidar) /Reembolso de bilhete sem cancelamento de reserva correspondente ou emissão imediata de um novo bilhete válido.
  - Falha em dividir PNRs em casos onde nem todos os passageiros incluídos tenham seus bilhetes emitidos.
  - Falha em observar os tempos mínimos de conexões estabelecidos.
  - Emissão de bilhete em GDS diferente do originador da reserva.
  - Falha em aplicar valores negociados.
  - Falha em aplicar o número de passageiros negociados ou o mínimo de passageiros em uma reserva de grupo.
  - Emissão de bilhetes com forma de pagamento não permitida pela companhia aérea, mesmo que o canal permita sua aplicação.
- Documentos emitidos e não reportados;
- Uso incorreto das modalidades de pagamento e rejeições de cartão de crédito (chargeback);
- Irregularidades em bilhetes com acordos comerciais / não cumprimento das regras firmadas em contrato entre GOL e agência/agentes;

- Reembolsos irregulares:
  - Bilhetes G3 (127) devem ser reembolsados através do agente emissor original e de acordo com as regras de reembolso da tarifa aplicável. Qualquer cálculo inválido que possa gerar um reembolso incorreto de tarifa, impostos, sobretaxas e/ ou multas resultará em débito (ADM) que corresponda ao valor devido. Para qualquer uma das violações especificadas abaixo, o agente será debitado com o valor total reembolsado:
    - Reembolso de bilhete vencido ou não reembolsável;
    - Reembolso de bilhete já utilizado (voador) ou reembolsado;
    - Reembolso processado em desacordo com as regras de reembolso da tarifa correspondente.
  - Para os casos em que o reembolso tenha sido calculado corretamente de acordo com as regras da tarifa correspondente, porém processado para uma forma de pagamento diferente da original, o agente será debitado com penalidade de 20% do valor total reembolsado.
- Fraudes e demais irregularidades;
- Crédito indevido ou efetuado para IATA/Agente incorreto;
- Crédito em duplicidade.

## **Cobranças por Violação de Regras para Bilhetes**

- ADMs geradas por violações as regras de tarifas emitidas serão cobradas pela diferença entre a tarifa emitida e a tarifa pública aplicável na data da emissão com base na classe de reserva emitida ou na classe imediatamente superior aplicável.
- ADMs geradas por violações à política, campos obrigatórios, comissões, taxas, impostos e multas serão cobradas pelos valores devidos.
- Será aplicada a tarifa completa da IATA para todo o itinerário para documentos onde a emissão não esteja de acordo com a Resolução IATA 852, incluindo, mas não limitado a inexistência de acordo Interline entre as partes, utilização de estoque de outra empresa para burlar cobranças de taxas, utilização de estoque e outra cia para emissão de bilhetes com trechos operados por outras empresas apenas.

## **Liquidação**

A distribuição de ADMs será feita por canais abertos que a empresa tem disponível em cada mercado, quer seja, BSP LINK, ARC Memo Manager, e-mail ou através de chamado qualquer outro disponível.

## **Processo de Contestação (Disputas)**

O processo de disputa de ADMs deve considerar o seguinte:

- As disputas e apelações devem ser feitas por canais abertos que a empresa tem disponível em cada mercado, seja através do BSP LINK ou ARC Memo Manager (onde estes recursos são ativados), e-mail ou qualquer outro disponível.
- Os prazos associados à emissão e disputa de ADMs são indicados na resolução de 850m mencionada anteriormente.
- Disputas devem ser específicas e incluir toda a documentação necessária para a revisão do caso.
- O processo de disputa deverá ser conduzido em inglês.

- Disputas já respondidas e reabertas via PRB estarão sujeitas a uma taxa administrativa de USD 10 (dez Dólares Americanos).
- Para usuários do ARC: A GOL utiliza o ARC Memo Manager para emitir eletronicamente todas as notas de débito às agências de viagens dos EUA e Canadá. Este sistema permite que os agentes analisem, contestem, e paguem estes memos de forma online. Ressaltamos que o Memo Manager seja o único sistema que todas as agências devem usar para pagar e contestar memos, não utilizando o IAR.

- **ADM – Valor Mínimo**

A GOL reserva-se o direito de emitir ADMs sem limitações de valor mínimo.

## **Taxa Administrativa**

A GOL reserva-se o direito de aplicar Taxas Administrativas para operações e cenários específicos. A Taxa cobrada pela emissão de ADMs referentes a violações de bilhetes é de USD15, 00 (quinze Dólares Americanos).

## **Condições de Pagamento**

ADMs são *Pagáveis no recebimento*.

Notas de débito pendentes estão sujeitas ao seguinte:

- Colocação em uma agência de cobrança externa
- Interrupção na capacidade de fazer reservas e emitir passagens
- Cessação da nomeação da GOL

**Obs.:** O pagamento da ADM constitui resolução final. Se, em consequência de um erro, uma nota de débito for paga em duplicidade, será emitida uma nota de crédito, menos a taxa aplicável de processamento.

## **VIOLAÇÕES DE RESERVAS - DEFINIÇÕES**

Efetivo a partir de **15 de julho de 2016**, a GOL fará uma auditoria em todas as transações dos Usuários de Sistemas para identificar violações às Políticas de Reservas. Quando uma violação for identificada, a GOL irá cobrar do Usuário de Sistemas uma taxa de segmento referente à natureza da violação, mais uma taxa administrativa por cada nota de débito.

Além disso, a GOL reserva-se o direito de restringir a autoridade de uma agência para reservar o inventário da GOL e / ou emitir documentos de viagem da GOL. Agências de emissão de bilhetes podem ser responsabilizadas por violações feitas por agentes, funcionários, subagentes ou agentes externos que trabalham através da agência de emissão de bilhetes. As reservas da GOL incluem todas as reservas efetuadas utilizando os códigos de designador "G3" ou "G3\*". A auditoria das reservas/emissões nos demais canais de reserva/emissão da GOL iniciará em 1º de Novembro de 2021. Esta Política de reserva aplica-se inclusive a reservas de GDS e demais canais para reserva/emissão disponibilizados pela GOL, independentemente de existirem bilhetes emitidos para o itinerário ou não.

### **Data de vigência**

Estas políticas e procedimentos se aplicam a todas as reservas da GOL efetuadas a partir de 15 de julho de 2016, inclusive.

### **Escopo da Auditoria de Reservas – incluindo, mas não limitado a:**

- **Cobrança de valor administrativo pela nota de débito (ADM)**

A GOL cobrará USD 15,00 (quinze Dólares Americanos) referente à emissão da nota de débito.

Valores vigentes para emissão de ADMs a partir de Janeiro de 2020.

Política de Violação de Reservas	Fee (Cobrança)
Cobrança administrativa por emissão de ADM ( <i>Debit Memo</i> )	USD 15,00
Segmentos Inativos na reserva	USD 7,00 por passageiro, por segmento
Segmentos Passivos	USD 7,00 por passageiro, por segmento
Segmentos Duplicados	USD 15,00 por passageiro, por segmento
Reservas fraudulentas, fictícias ou especulativas	USD 15,00 por passageiro, por segmento,
Falta de dados de Secure Flight (EUA)	USD 55,00 por nome, por reserva
Contornar Controle de Inventário ( <i>Inventory Circumvention</i> )	USD 120 por segmento reservado por reserva sem emissão, ou USD 550 por passageiro, por OD para reservas com bilhete emitido.
Churning	USD 7,00 por passageiro, por segmento

USD – Dólares Americanos

- **Cancelamento de Reservas**

Os segmentos deverão ser imediatamente cancelados pela agência caso não haja a emissão do bilhete de acordo com as regras tarifárias aplicáveis ou ao ser notificada pelo passageiro da desistência da viagem, o que ocorrer primeiro.

- **TSA Secure Flight Passenger Data – (voos de/para os Estados Unidos)**

As informações de segurança são de inserção obrigatória para todos os Passageiros e segmento, nas viagens de/para os Estados Unidos. As reservas que não possuírem as informações estão sujeitas a cancelamento dentro de 72hs antes do voo, pois este é o prazo para o envio das informações a autoridade americana.

- **Churning**

Efetivo em 1º de Março de 2018: O *Churning* se refere a cancelamentos e solicitações de segmentos repetidas vezes no mesmo localizador ou em localizadores diferentes, na mesma classe ou em classes diferentes, para o mesmo passageiro ou passageiros diferentes no mesmo ou diferentes PNRs, entre outros, com o intuito de contornar ou estender prazos, segurar inventário ou alcançar os resultados de produtividades requeridos pelos GDSs. A quarta vez que a reserva for recriada nas condições descritas acima, será considerada como Churning. No caso de haver mais de um IATA a administrar a reserva, a ADM será gerado para o IATA que efetuou o churning.

- **Dupla Automação**

Caso a agência utilize mais de um GDS, a mesma deverá efetuar a reserva e a emissão no mesmo GDS.

Caso a agência efetue reservas em um GDS e efetue o pagamento em um canal direto da GOL, não limitados ao Site GOL, conexão direta (API, SWS. GWS); a agência será debitada na diferença da tarifa paga no canal direto e no valor da tarifa Y (full fare) da data do pagamento.

- **Duplicidades**

É terminantemente proibida a criação de reservas duplicadas, incluindo:

- Múltiplos itinerários para quaisquer números de passageiros com o mesmo nome, sendo itinerários idênticos ou não;
- Reservar um ou mais assentos no mesmo voo ou em diferentes voos para o mesmo período de tempo, não importando a classe de serviço ou o formato usado para fazer as reservas;
- Reservas criadas onde é logicamente impossível que o passageiro as utilize entre um ou mais PNRs ou GDSs (ex: uma reserva para o trecho CGHSDU para o mesmo passageiro/dia/horário que outra o trecho MAOBSB).

A GOL cancelará os PNRs duplicados assim que forem identificados, a fim de liberar o inventário.

- **Smiles** – Inserção de Informação para prevenir o cancelamento  
A GOL reconhece que há situações em que o nome dos passageiros pode coincidir em reservas diferentes. Por favor, assegure-se de inserir o número Smiles dos passageiros para prevenir o cancelamento das reservas.

- **Reservas Fraudulentas ou Fictícias**

Reservas criadas utilizando quaisquer formatos que contenham nomes fictícios ou fabricados, com nenhuma intenção de embarque e sem relacionar-se a uma solicitação de um passageiro real que deseja comprar o bilhete, ou seja, especulativas ou fraudulentas são proibidas.

Além disto, a criação de reservas para segurar ou bloquear assentos na expectativa de uma futura demanda, ou indecisão do cliente, ou para contornar qualquer regra tarifária ou política da GOL, também não são permitidas.

- **Reservas de Grupos**

A inserção do segmento passivo para o voo da GOL é permitida para as reservas que serão emitidas em estoque de outra empresa, contanto que o segmento correspondente já tenha sido previamente confirmado pela GOL em seu sistema. Estes segmentos passivos só devem ser inseridos para a emissão do e-ticket.

Qualquer outra reserva de grupo, ativa ou passiva, efetuada via GDS ou qualquer canal GOL fora da situação descrita acima será considerada como inválida e especulativa.

- **Segmentos Inativos**

Todos os segmentos inativos deverão ser removidos/atualizados pelo agente de reservas até 24 horas antes do embarque. São considerados segmentos inativos aqueles com status HX, NO, UN, UC, SC, TK, US, GK, PK, MK ou WK – lembrando que, apenas os segmentos passivos que não possuem uma emissão correspondente, serão considerados como inativos.

- **Segmentos Passivos**

Alguns tipos de segmento passivos não são aceitos pela GOL e serão imediatamente negados.

Segmentos passivos serão aceitos em reservas com o propósito de emissão de bilhetes e precisam corresponder a uma reserva existente no sistema da GOL. Quaisquer outros usos de segmentos passivos serão auditados (incluindo razões de função administrativas da agência, atingimento de produtividade dos GDSs, etc.) e, se constatado o uso indevido, serão cobrados. A ADM será emitido para o IATA gerador da reserva, independente de haver outro(s) IATA(s) alterando a reserva posteriormente.

- **Contornar Controle de Inventário (*Inventory Circumvention*)**

A GOL efetua a disponibilização de seus assentos baseada no conceito de Origem e Destino (O&D). Desta forma, um segmento ou classe que está disponível em um determinado O&D, poderá não estar disponível em outro O&D que inclua o mesmo segmento. A disponibilidade apresentada nas telas de acesso direto dos GDSs deverá ser respeitada a fim de evitar a cobrança por reservas indevidas; desta forma é proibida a criação de reservas com a intenção de contornar o controle de inventários por O&D (isto é, as conexões devem sempre ser solicitadas com a origem e destino que serão utilizadas, e caso a reserva seja efetuada trecho a trecho, estará sujeita a cobrança de penalidade). Agentes engajados em contornar o controle de inventário da GOL serão responsabilizados por essas violações.

- **Informações de Segurança**

O Programa de Segurança do TSA (Transportation Security Administration – órgão governamental americano) requer que o Agente de Viagem insira nas reservas com destino aos Estados Unidos: o nome do passageiro (conforme constar em sua documentação), data de nascimento e gênero, sendo opcional a inserção de endereço e do número atribuído pelo Departamento de Alfândega e Controle de Fronteiras (CBP) ou número de viajante conhecido atribuído pela TSA. As reservas que não possuem as informações obrigatórias estão sujeitas a cancelamento, inibição da emissão e cobrança de penalidade por falta destas informações.

- **Reservas Teste ou para Treinamento**

PNRs criados com finalidade de testes e treinamento podem somente ser feitos em segmentos não passíveis de cobrança para as empresas áreas, cujos *status codes* sejam providenciados pelos GDSs. Quaisquer testes ou

treinamentos de usuários de GDS feitos em segmentos ativos de vendas ou passíveis de cobrança para a GOL é proibido e estará sujeito à penalidade.

- **Listas de Espera**

A GOL não aceita listas de espera e quaisquer pedidos serão negados. Segmentos passivos inseridos como lista de espera estão sujeitos à penalização.

## Liquidação

A GOL reserva-se o direito de usar o IATA BSPLink ou ARC Memo Manager como processo de nota de débito para reaver taxas associadas às violações da política de reservas através da Agency Debit Memo (ADM). A ADM fornecerá detalhes para apoiar a emissão da ADM e a justificativa da reivindicação da GOL. A ADM fornecerá informações de contato para dirigir consultas.

O agente de viagens é responsável pela exatidão e integridade da reserva. As companhias aéreas têm o direito de auditar e enviar ADMs para todas as operações. A política da GOL para auditoria e emissão de notas de débito será tratada de acordo com as Resoluções 830a e 850m da IATA e a política comercial da GOL. Lembrando que a IATA não é uma “força da lei” ela apenas regulamenta as transações. O que se deve considerar é que é uma relação comercial, esses termos foram acordados pela agência e pela companhia aérea ao ingressarem no BSPLink. Desde que a política comercial esteja publicada, o agente tem que se ater a ela e não às resoluções.

## Processo de Contestação

A GOL está em conformidade com as Melhores Práticas do Setor, aceitando contestações válidas e oportunas às ADMs. As contestações devem atender aos requisitos locais de relato e incluir fundamentações válidas e documentação de apoio. As contestações de ADMs podem ser enviadas por meio de:

- Link BSPLink:

- ARC Memo Manager Link: <https://myarc.arccorp.com/PortalApp/PreLogin.portal>

- Os procedimentos referentes a emissão de ADMs estão também publicados no website da GOL:

<https://www.voegol.com.br/pt/agencias>

## ADM – Valor Mínimo

A GOL reserva-se o direito de emitir ADMs sem limitações de valor mínimo.

## Taxa Administrativa

A GOL reserva-se o direito de aplicar Taxas administrativas para operações e cenários específicos.

## Condições de Pagamento

ADMs são *Pagáveis no recebimento*. Notas de débito pendentes estão sujeitas ao seguinte:

- Colocação em uma agência de cobrança externa
- Interrupção na capacidade de fazer reservas e emitir passagens
- Cessaçã da nomeação da GOL

**Obs.:** O pagamento da ADM constitui resolução final. Se, em consequência de um erro, uma nota de débito for paga em duplicidade, será emitida uma nota de crédito, menos a taxa aplicável de processamento.

## Aceitação do Assinante

A aceitação e concordância do Usuário de Sistemas com estes novos termos e condições constituem uma condição para a continuidade da nomeação de tal Usuário de Sistemas como agente de viagem da GOL e/ou consentimento da GOL em permitir que tal Usuário de Sistemas efetue reservas da GOL por meio do GDS, conforme o caso.

A continuidade das reservas de serviços e produtos de transporte aéreo da GOL será considerada como constituindo a aceitação do Usuário de Sistemas de acordo com estes novos termos e condições, e a primeira reserva da GOL efetuada pelo Usuário de Sistemas a partir de **15 de julho de 2016**, inclusive, constituirá tal aceitação e concordância.

A GOL reserva-se o direito de alterar ou modificar qualquer dos termos e condições aqui estabelecidos, em qualquer momento, mediante aviso prévio.

Data da última revisão: 02/05/2022 com efetividade imediata