



Sres. AGENCIAS DE VIAJES

Con el fin de orientar a nuestros agentes de viaje sobre las prácticas que están sujetas a cobro vía ADM, les informamos lo siguiente:

### **REGLAS DE EMISION DE ADM EN SKY AIRLINE**

Las reglas de cobro de ADM de SKY se ajustan a lo establecido en las resoluciones 850m y 890 de IATA.

SKY podrá emitir ADMs por cualquier tipo de irregularidad, incumplimientos o errores asociados, pero no limitados a: reglas de tarifa emitida, políticas de reserva, de emisión, de reemisión y de reembolsos, cálculo de impuestos, liquidación de la venta, campos mandatorios en la emisión, rendición de comisiones, impuestos y multas.

SKY podrá incluir en el ADM cargos administrativos asociados a la emisión de este por 12 USD (cargo no reembolsable).

El monto mínimo de ADM establecido por SKY es de 5 USD o equivalente en moneda local, pudiendo ser ajustado en caso de irregularidades recurrentes.

El proceso de disputa de ADMs deberá considerar lo siguiente:

- Las disputas y apelaciones se realizarán por los canales abiertos que la compañía tenga disponible, en este caso BSP LINK.
- Los plazos asociados a disputa de ADMs son los indicados en las resoluciones IATA mencionadas anteriormente. No obstante, lo anterior, SKY aceptará la revisión de un ADM pagado si la solicitud se eleva en un plazo no mayor de 60 días de la fecha de facturación. Fuera de este plazo no se aceptarán solicitudes de revisión del ADM y se dará por cerrada la solicitud de ACM.
- Las disputas deben incorporar toda la documentación necesaria para la revisión del caso.
- Las siguientes reglas quedan vigentes a partir de la fecha de publicación de las mismas, con un plazo de 15 días corridos para adaptación de proceso de agencias.

### **PENALIDADES DE ADM PARA AGENCIAS**

#### **1. TARIFA INCORRECTA**

Tarifa Incorrecta de acuerdo con la base aplicable al pasaje: modificar y forzar valores sobre tarifas publicadas.

**Cargo de ADM (COBRO POR BOLETO) Diferencia tarifa + 5 USD.**



2. TASAS, PENALIDADES Y RECARGOS INCORRECTOS

Tasas, penalidades y/o recargos incorrectos en base a los aplicable para el ticket.

Códigos de tasas, penalidades y/o recargos incorrectos, con monto correcto.

**Cargo de ADM Diferencia en tasas, penalidades y recargos +5 USD.**

3. PENALIDADES POR CAMBIO INCORRECTO

No aplicar cobro de penalidad por cambios (TAX YR) al realizar una reemisión.

Cobro incorrecto de penalidad por cambios.

**Cargo de ADM Diferencia en Penalidad por Cambios (TAX YR) + 5 USD.**

4. COMISIÓN INCORRECTA

Comisión cobrada excede lo acordado (1%) o al aplicado según convenio.

**Cargo de ADM Diferencia en Comisión + 5 USD**

5. FARE BASIS INCORRECTO

Fare Basis del ticket emitido no coincide con tarifa publicada.

**Cargo de ADM Diferencia en Fare Basis + 5USD.**

6. TOUR CODE INCORRECTO

El mal uso del código entregado (emitiendo descuento en tickets que no corresponden a los indicados en el Convenio).

**Cargo de ADM Diferencia de descuento aplicado + 5USD.**

7. ABUSO DE CLASE

Clase bookeada vs clase emitida distintas.

**Cargo de ADM Diferencia de tarifa + 5USD.**

8. DOCUMENTACIÓN INCOMPLETA EN SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN

No incluir documentación exigida para procesar reembolso

**Cargo de ADM Diferencia de tarifa + 5USD.**



#### 9. DEVOLUCIÓN INCORRECTA

Error en el cálculo de la devolución, en base a tarifas publicadas.  
**Cargo de ADM Diferencia devolución + 5USD**

#### 10. CONTRA CARGOS

Contra cargos por pagos con Tarjeta de Crédito.  
**Cargo de ADM Monto del contra cargo + 5USD.**

#### 11. ERROR EN FORMA DE PAGO

Error en el ingreso de la forma de pago.  
Aplica también para error en el ingreso de código para pago en cuotas con Tarjeta de Crédito.  
**Cargo de ADM Monto del pago no realizado+ 5USD.**

#### 12. EMISIÓN ADM

Penalidad por gestión de Agent Debit Memo.  
**Cargo de ADM Valor cobrado por emisión de ADM 12USD.**

#### Nota:

El tipo de cambio utilizado para el ADM corresponderá al del día de emisión del mismo.

Los documentos de Líneas Aéreas publicados por medio de esta vía, de ninguna manera representan la opinión ni la política de la Administración de BSPlink o de IATA. La información contenida en estos documentos es proporcionada por la Aerolínea nombrada en los mismos, para beneficio de los usuarios de BSPlink. IATA no acepta ninguna responsabilidad por ninguna declaración o aseveración errónea en estos documentos, por su contenido ni el uso de información contenida en este documento.

Por dudas por favor contactar a:

Chile – [revenuebsp@skyairline.com](mailto:revenuebsp@skyairline.com)

Uruguay – [bspuruguay@skyairline.com](mailto:bspuruguay@skyairline.com)

Argentina – [bspbue@skyairline.com](mailto:bspbue@skyairline.com)

Brasil – [bspbrasil@skyairline.com](mailto:bspbrasil@skyairline.com)

Perú – [bsplim@skyairline.com](mailto:bsplim@skyairline.com)

Atentamente,  
Sky Airline.



## ÀS AGÊNCIAS DE VIAGENS IATA

A fim de orientar sobre as práticas que estão sujeitas a cobrança de multas via ADM, informamos o seguinte:

### **POLÍTICAS DE ADM SKY AIRLINE**

As regras da SKY de cobrança por ADM se ajustam ao estabelecido nas resoluções 850m e 890 da IATA.

SKY poderá emitir ADMs por qualquer tipo de irregularidade, o não cumprimento ou erros associados, mas não limitados, a: regra tarifária emitida, políticas de reserva, de emissão, de remissão e de reembolsos, cálculo de impostos, liquidação das vendas, campos obrigatórios na emissão, pagamento de comissões, impostos e multas.

SKY poderá incluir na ADM custos administrativos associados à emissão do documento no valor de USD 12 (doze dólares americanos) ou equivalente na moeda local, não reembolsáveis.

O valor mínimo da ADM estabelecido pela SKY é de USD 5 (cinco dólares americanos) ou equivalente na moeda local, podendo ser reajustado no caso de irregularidades recorrentes.

O processo de disputa das ADMS deverá considerar o seguinte:

- As disputas e apelações se realizarão pelos canais abertos que a SKY tenha disponível, neste caso o BSPLink.
- Os prazos associados à disputa das ADMs são os indicados nas resoluções IATA mencionadas anteriormente, não obstante ao anterior, SKY aceitará a revisão de uma ADM caso a solicitação seja feita em um prazo não superior a 60 dias da data do pagamento. Fora deste prazo não se aceitarão solicitações de revisão de ADMs e se darão por encerradas as solicitações de ACMS
- As disputas devem incorporar toda a documentação necessária para a revisão do caso
- As seguintes regras entram em vigência a partir da data de publicação das mesmas, com um prazo de 15 dias corridos para a devida adaptação do processo junto às agências.

### **PENALIDADES POR ADMs PARA AS AGÊNCIAS**

#### 1. TARIFA INCORRETA

Tarifa incorreta de acordo com a base tarifária adotada: modificar e forçar valores sobre as tarifas publicadas

**Emissão de ADM (por bilhete) - Diferença tarifária + 5 USD.**



## 2. TAXAS, PENALIDADES E SOBRETAXAS INCORRETAS

Taxas, penalidades e/ou sobretaxas incorretas em relação aos aplicáveis para a passagem.

Códigos de taxas, penalidades e/ou sobretaxas incorretas, com valores corretos.

**Emissão de ADM (por bilhete) - Diferença das taxas, penalidades e sobretaxas +5 USD.**

## 3. PENALIDADES POR ALTERAÇÕES INCORRETAS

Deixar de aplicar cobrança de penalidade por alterações (TAX YR) ao realizar uma remissão.

Cobrança incorreta de penalidade por alterações.

**Emissão de ADM (por bilhete) - Diferença da penalidade pelas alterações (TAX YR) + 5 USD.**

## 4. COMISSÃO INCORRETA

Comissão cobrada excede ao acordado (0%) ou ao aplicado segundo contrato.

**Emissão de ADM (por bilhete) - Diferença da comissão + 5 USD**

## 5. FARE BASIS INCORRETA

O Fare Basis do bilhete emitido não coincide com a tarifa publicada.

**Emissão de ADM (por bilhete) - Diferença do Fare Basis + 5USD.**

## 6. TOUR CODE INCORRETO

O mal uso do código fornecido (aplicando descontos em bilhetes que não correspondem aos indicados em contrato).

**Emissão de ADM (por bilhete) - Diferença do desconto aplicado + 5 USD.**

## 7. DIVERGÊNCIA DE CLASSE

Classe reservada vs classe emitida distintas.

**Emissão de ADM (por bilhete) - Diferença de tarifa + 5 USD.**

## 8. DOCUMENTAÇÃO INCOMPLETA NA SOLICITAÇÃO DE REEMBOLSO

Não incluir documentação exigida para processar reembolso

**Emissão de ADM (por bilhete) - Diferença de tarifa + 5 USD.**



9. REEMBOLSO INCORRETO

Erro no cálculo do reembolso em base as tarifas publicadas  
**Emissão de ADM (por bilhete) – Diferença do reembolso + 5USD.**

10. CHARGE BACK

Charge Back por pagamentos com Cartão de Crédito.  
**Emissão de ADM (por bilhete) – Valor do Charge Back + 5 USD.**

11. ERRO NA FORMA DE PAGAMENTO

Erro no ingresso da forma de pagamento.  
Erro no ingresso do código para pagamento parcelado com Cartão de Crédito.  
**Emissão de ADM (por bilhete) – Valor Total não realizado+ 5USD.**

12. EMIÇÃO DE ADM

Penalidade por gestão da Agent Debit Memo.  
**Emissão de ADM (por bilhete) - Valor cobrado por emissão de ADM 12 USD**

Nota:

O câmbio utilizado para a emissão da ADM corresponderá ao do dia de emissão da mesma.  
Os documentos das Cias Aéreas publicados por esta via, de nenhuma maneira representam a opinião nem a política da Administração do BSPLink ou da IATA. As informações contidas nestes documentos é proporcionada pela Cia Aérea identificada, para benefício dos usuários do BSPLink. A IATA não assume nenhuma responsabilidade por declarações, afirmações errôneas, conteúdo ou uso de informações contidas nos documentos.

Dúvidas por favor contactar a:

Chile – revenuebsp@skyairline.com  
Uruguay – bspuruguay@skyairline.com  
Argentina – bspbue@skyairline.com  
Brasil – bspbrasil@skyairline.com  
Perú – bsplim@skyairline.com

Atenciosamente  
Sky Airline.