

Empresas Aéreas Lufthansa Group

POLÍTICA DE RESERVAS & EMISSÃO DE PASSAGENS PARA AGENTES DE VIAGEM

Este documento é válido para:

Austrian Airlines

Brussels Airlines

Eurowings

Lufthansa

SWISS

Air Dolomiti

Status: 01 de dezembro de 2023

Versão Externa

VALIDADE: A presente Política é válida a partir de 01DEC23 e substitui todas as Políticas de Reservas & Emissão de Passagens Lufthansa Group anteriores. Ela permanecerá em vigor até novo aviso. As empresas aéreas Lufthansa Group se reservam o direitos de alterar e/ou adaptar e/ou excluir regras contidas no presente documento a qualquer momento, veja avisos em [Lufthansaexperts.com](https://lufthansaexperts.com)

ÍNDICE

0	RESUMO DAS MUDANÇAS SUBSTANCIAIS	4
1	INTRODUÇÃO	5
1.1	Restrições de redistribuição nos Estados Unidos e no Canadá	7
2	POLÍTICA DE RESERVAS	8
2.1	Criação e alteração de um Registro de Nome de Passageiro (PNR)	8
2.1.1	Reserva conforme disponibilidade O&D e horários de voos	8
2.1.2	Elemento nome / Correções de nome / Troca de nome	9
2.1.3	Remarcação de segmentos de voo / criação de novo PNR	9
2.2	Inserção de dados de contato (Reso IATA 830d)	10
2.3	Lista de espera	10
2.4	Segmentos passivos	11
2.5	Reservas duplicadas	11
2.6	Segmentos inativos	12
2.7	Taxa de cancelamento	12
2.8	Reservas fictícias / especulativas / de teste	12
2.9	Uso incompleto & Fora de sequência	13
2.10	Reserva não autorizada	13
2.11	Churning	14
2.12	RBD correta/ Subclasse	14
2.13	Controle de prazo de validade de passagem	14
2.14	Controle de prazo de serviço	15
2.15	No show	15
3	POLÍTICA DE EMISSÃO DE PASSAGENS	16
3.1	Seleção da empresa aérea validadora	16
3.1.1	Princípios de validação das Empr. Aéreas Lufthansa Group	16
3.1.2	Processamento de reemissão / Transações de troca	17
3.1.3	Troca de passagem doméstica por internacional e vv	17
3.2	Condições de transporte	18
3.3	Regras de venda por cartão de crédito – Aceitação de cartão	18
3.3.1	Aceitação de cartão de crédito	19
3.3.2	Reembolso	19
3.3.3	Taxas de Cartão de Crédito	19

3.4	Garantia tarifária	20
3.5	Processo de remarcação ETKT/etix empresas aéreas Lufthansa Group	21
3.5.1	Processo de revalidação empresas aéreas Lufthansa Group	21
3.6	Política geral de ADM / ACM	22
3.7	Principal motivo para ADM baseado em resultados de auditoria	24
3.7.1	Inserção DOB no PNR faltante	26
4	Princípios gerais de reembolso	27
5	RESUMO DE TAXAS, MULTAS E ENCARGOS	28
6	Definições	30
6.1	Passagem eletrônica / documento / etix	30
6.2	EMD	31
6.2.1	EMD Interline	32
6.2.2	Depósito/Pagamento parcelado	32
6.2.3	Política de cancelamento	32
7	GLOSSÁRIO	33
8	RESOLUÇÕES IATA QUE SUPTAM A PRESENTE POLÍTICA DE RESERVAS & EMISSÃO DE PASSAGENS	35

0 RESUMO DE MUDANÇAS SUBSTANCIAIS

Data	Capítulo	Tipo	Conteúdo
Agosto 2022	3.7. Política Geral de ADM / ACM	Atualização	Remoção da nota de rodapé 3 (carregamento de ADM no SN)
Agosto 2022	4 Resumo de Taxas, Multas e Encargos	Atualização	Tarifas Educação: explicação do elemento OSI obrigatório
Novembro 2022	2.5 Reservas duplicadas	Atualização	Esclarecimento sobre reserva duplicada
Novembro 2022	2.1.4 Controle de prazo de serviço	Atualização	Exclusão da informação de mensagem SDC
Novembro 2022	3.6 Princípio geral de reembolso	Atualização	Reembolso voluntário: taxa de câmbio para cálculo de reembolso
Dezembro 2022	2.1.2 Elemento nome / Correção de nome / Troca de nome	Atualização	Adicionada informação não-binário
Junho 2023	3.1.1 Princípios de validação das empresas aéreas Lufthansa Group	Atualização	Esclarecimento sobre princípios de validação LHG
Junho 2023	3.1.3 Troca de passagem doméstica por internacional e vice-versa	Novo	Troca de passagem doméstica com rota dentro da Alemanha para internacional e vice-versa
Junho 2023	5 Resumo de taxas, multas e encargos	Atualização	Marítimo/Offshore: inserções obrigatórias no PNR
Setembro 2023	5 Resumo de taxas, multas e encargos	Atualização	Esclarecimento sobre moeda para tarifas Marítimo/Offshore e Humanitárias
Setembro 2023	3.1.3 Troca de passagem doméstica com rota dentro da Alemanha por internacional e vice-versa	Atualização	Permissão de troca de passagens internacionais por passagens domésticas com rota dentro da Alemanha
Dezembro 2023	3.3.3 Taxa de Cartão de Crédito	Novo	Taxa OB para vendas com cartão de crédito
Dezembro 2023	3.3.3 Troca de passagem doméstica com rota dentro da Alemanha por internacional e vice-versa	Atualização	Alinhamento de taxas por falta de informações de data de nascimento

1 INTRODUÇÃO

Objetivo:

O objetivo do presente documento é o de informar nossas agências parceiras sobre as regras e políticas de reservas e emissão de passagens e principais políticas das empresas aéreas Lufthansa Group, que incluem Austrian Airlines, Lufthansa, SWISS, Brussels Airlines e Air Dolomiti.

As políticas cobrem a venda de passagens individuais a passageiros, emissão de tarifas e documentos, troca/reemissão, reembolsos ou outros tópicos correlatos.

Observe que políticas específicas poderão ser aplicáveis a grupos de processamento.

A presente política revisada substitui todas as versões anteriores.

Obrigações das agências de viagem:

A Política de Reservas das empresas aéreas Lufthansa Group está alinhada e adere às resoluções da IATA; particularmente às Resoluções IATA 824 e 830a. As agências de viagem deverão cumprir tais obrigações conforme mencionado no parágrafo 3.2 da Resolução IATA 824. As empresas aéreas Lufthansa Group poderão fornecer às agências de viagem a presente Política de Reservas como referência.

Política de Emissão de Passagens:

A Política de Emissão de Passagens das empresas aéreas Lufthansa Group cumpre as resoluções da IATA. As obrigações das agências de viagem estão descritas nas seguintes Resoluções IATA: 824, 830^a, 850m, 852, 890, 838 e 049x.

Monitoramento e execução:

As empresas aéreas Lufthansa Group verificam todas as transações de reserva e emissão de passagens. Quaisquer agências de viagem identificadas ao violar as políticas, como p.ex. manipular reservas e/ou passagens, serão notificadas e receberão as provas da violação.

Tarifas corretas aplicáveis, multas fixas, taxas, sobretaxas e/ou multas GDS/CRS associadas ao(s) PNR(s) poderão ser cobradas diretamente do agente com uma taxa administrativa adicional. Estes encargos serão cobrados por ADM de agentes IATA e faturados para agentes non-IATA.

Consequências de violações:

A violação repetida de regras e/ou manipulação de reservas e/ou passagens e/ou desta política e/ou a falha no pagamento faturas devidas em aberto/ADMs devidas poderão resultar na suspensão do acesso a reservas e/ou emissão de passagens nas empresas aéreas Lufthansa Group.

1 INTRODUÇÃO

ADMs e ACMs adicionais:

As empresas aéreas Lufthansa Group se reservam o direito de emitir ADMs por motivos não mencionados explicitamente no presente documento.

Tais atualizações geralmente são comunicadas por meio do www.lufthansaexperts.com.

Em contrapartida, uma nota de crédito de agência (ACM) poderá ser aplicado em casos como tarifas emitidas erroneamente cobradas a maior, cálculo de tarifa incorreto ou recálculo de tarifa em favor do cliente elegível para reembolso. Consulte a seção 3.7 da Política de Emissão de Passagens para mais detalhes.

Diretrizes e assistência:

Este guia deverá ajudar agentes de viagem a evitar erros que possam resultar em penalidades, ADMs ou outras medidas. Quanto a detalhes de procedimentos de reservas e emissão de passagens, consulte as informações específicas fornecidas pelas empresas aéreas Lufthansa Group e as páginas de ajuda e assistência GDS/CRS.

Entre em contato com seu respectivo helpdesk GDS/CRS para obter detalhes referentes aos procedimentos no sistema deles. Demais informações estão disponíveis em www.lufthansaexperts.com ou por meio da equipe de assistência a agências local.

1.1 Restrições de redistribuição nos Estados Unidos e no Canadá

As seguintes restrições de redistribuição serão aplicáveis nos Estados Unidos e no Canadá:

Os provedores de serviços de viagem não poderão, sem consentimento prévio por escrito das empresas aéreas Lufthansa Group, a seu próprio critério, redistribuir, compartilhar ou de qualquer outra forma tornar acessível o conteúdo de qualquer tipo aqui fornecido pelas empresas aéreas Lufthansa Group a qualquer: (i) GDS, (ii) OTAs/agências de viagem, (iii) site Metasearch ou (iv) website impróprio (cada um considerado uma “entidade restrita”). Provedores de serviços de viagem não poderão, sem consentimento prévio por escrito e a seu próprio critério, aceitar conteúdo das empresas aéreas Lufthansa Group de qualquer entidade restrita, nem permitir que entidades restritas acessem o provedor de serviços de viagem para obter o conteúdo das empresas aéreas Lufthansa Group.

2 POLÍTICA DE RESERVAS

2.1 Criação e alteração de um Registro de Nome de Passageiro (PNR)

2.1.1 Reserva conforme disponibilidade O&D por ordem de horários de voo

O controle de disponibilidade das empresas aéreas Lufthansa Group segue a **lógica do ‘ponto de origem’ “PoC”**.

O país em que o cliente começa sua viagem (o ponto de origem) determina a disponibilidade – independentemente do país onde foi vendida ou do canal de distribuição usado. Apesar da lógica PoC, poderá haver diferenças entre as ofertas e níveis tarifários dos diversos canais de distribuição.

Todas as reservas deverão ser feitas **por ordem dos horários de voo**.

Todos os pedidos de disponibilidade deverão ser feitos para origem/destino (O&D):

- Peça disponibilidade para origem/destino da viagem. Esta regra se aplica a todas as viagens e todas as empresas aéreas
- Reserve todos os segmentos ordenados pelos horários de voo. é permitido reservar na ordem inversa, p.ex. não reserve voos de chegada antes de voos de partida.

As empresas aéreas Lufthansa Group proíbem estritamente qualquer manipulação de reservas e a emissão de passagens decorrentes dessas reservas. P.ex.:

- PNRs não reservados a partir da disponibilidade O&D (O&D bypass)
- PNR que contém reservas feitas por meio de manipulação antes ou depois do término da transação
- Quebras de segmentos casados
- Reservas manipuladas não emitidas

Reservas manipuladas não emitidas são canceladas pelo sistema e transferidas para sua fila com o aviso:

SSR FLIGHTS CANCELLED DUE TO NON -ADHERENCE TO LHG
BOOKING POLICY.

Reservas manipuladas emitidas não são canceladas, mas será emitida uma ADM/fatura. O agente de viagem é responsável por más práticas, mesmo que ele não tenha feito a reserva original. Será enviada uma ADM independentemente do estoque de passagens usado.

2.1.2 Elemento nome / Correção de nome / Troca de nome

O nome completo (conforme documento de viagem, p.ex. passaporte) e título de cada passageiro tem que ser inserido no momento da reserva.

A partir de 07DEZ22, as empresas aéreas Lufthansa Group introduzirão o título MX para gênero não-binário assim como o código de gênero X.

Correções de nome (de até 2 letras) são permitidas caso o nome do cliente tenha sido escrito incorretamente. Também é permitido corrigir nomes com base em documentos legais (p.ex. em caso de casamento ou divórcio).

Correções de nome em passagens já emitidas estarão sujeitas a uma taxa. Pode haver restrições/ exceções conforme o país. Pedimos entrar em contato com sua respectiva representação das empresas aéreas Lufthansa Group para se informar sobre o procedimento a ser aplicado.

A troca de nome **não** é permitida Troca de nome significa que a pessoa que viaja está sendo substituída por outra pessoa. Caso outra pessoa viaje, deverá ser criado novo PNR com base na atual disponibilidade e emitida nova passagem com base nas atuais tarifas. O PNR original deverá ser cancelado. A passagem original não utilizada poderá ser reembolsada de acordo com as regras tarifárias.

2.1.3 Remarcação de segmentos de voo / criação de um novo PNR

No caso de remarcação, os novos segmentos de voo deverão ser reservados no PNR original. Não é permitido criar um novo PNR e transferir um número de passagem do PNR original para o novo.

Exceção:

- a) Caso o PNR original não esteja mais ativo, você poderá criar um novo PNR para processar a transação de remarcação.
- b) Caso a viagem inteira seja trocada, você poderá criar um novo PNR desde que cumpra todas as condições descritas no capítulo 2.1.1.

2.2 Inserção de dados de contato (IATA Reso 830d)

A Resolução IATA 830d exige que os agentes de viagem perguntem ativamente ao passageiro se ele gostaria de disponibilizar seus dados de contato (telefone celular e/ou endereço de e-mail) às empresa aérea que participam do itinerário a fim de que possa ser contatado diretamente em caso de irregularidade/interrupção de voo.

As empresas aéreas Lufthansa Group exigem que os agentes de viagem insiram as informações de contato do cliente no PNR usando o formato padrão IATA "SSR CTC". Caso o passageiro se recuse a disponibilizar os dados de contato à empresa aérea, a inserção correspondente no PNR também é obrigatória, assim como em caso de inserção de recusa SSR CTCR no PNR (R=recusado).

As empresas aéreas Lufthansa Group não reembolsarão ao cliente quaisquer custos incorridos, nem pagarão compensação ou aceitarão qualquer tipo de obrigação decorrente da recusa do passageiro em fornecer informações de contato. É padrão que os dados de contato do SSR CTC sejam usados apenas em situações de irregularidade/ interrupção de curto prazo.

No caso de alterações de horário planejadas a longo prazo, aplicam-se os processos padrão: o status do segmento é alterado (UN, UN/TK) e o agente de viagem é notificado por meio de mensagem em fila no sistema de reservas utilizado.

No âmbito do contrato entre agente de viagem e cliente, a agência de viagem é obrigada a notificar o cliente sobre informações importantes (incluindo alterações de horário) recebidas das empresas aéreas.

Caso o agente de viagem não cumpra essa obrigação e o cliente incorrer em custos adicionais ou reivindicar outras reclamações devido à falta de informação, as Empresas aéreas Lufthansa Group recusarão reembolsar o cliente com estes custos/compensações e encaminharão o cliente para a agência de viagem para fazer valer tais reivindicações. A empresa aérea também terá o direito de recorrer contra o agente de viagem.

2.3 Lista de espera

Os agentes de viagem são obrigados a cumprir as seguintes regras:

- Restringir ao mínimo o número de segmentos em lista de espera.
- **Cancelar e excluir segmentos desnecessários em lista de espera até no mínimo 48h antes da partida do voo.**
- Cancelar e excluir segmentos desnecessários em lista de espera até no mínimo 48h antes da partida do voo.

Em casos específicos, as empresas aéreas Lufthansa Group cancelarão segmentos de lista de espera e inserirão um aviso SSR na reserva para sua informação.

2.4 Segmentos passivos

É regra obrigatória que **reserva e emissão de passagem têm de ser feitas no mesmo GDS/CRS.**

As empresas aéreas Lufthansa Group só permitem a criação de segmento passivo sob as seguintes condições:

Quando o agente IATA usar segmentos passivos para a emissão de passagens em um GDS/CRS diferente daquele em que foi criado por outro agente (non-IATA), o segmento passivo terá de ser idêntico ao PNR ativo.

Veja as seguintes especificidades GDS:

- **Amadeus (1A):** trabalha com Troca de Responsabilidade ou fila em vez de segmentos passivos. Segmentos fantasma (GK) poderão ser usados
- **Apollo (1V):** não tem função Claim PNR. Passagens deverão ser emitidas no PNR ativo (código do status BK)
- **Galileo (1G):** função Claim PNR ou função Drop Through
- **Worldspan (1P):** função Claim PNR ou fila alternativa de PNRs entre dois terminais 1P para a emissão de passagens. Isso exige que o agente de viagem emissor abra uma “ponte” que permita a um agente 1P non-IATA enfileirar reservas para a emissão de passagens, eliminando a necessidade de criar segmentos passivos.
- **Sabre (1S) e Abacus (1B):** função Claim PNR ou fila alternativa de PNRs entre dois terminais 1P para a emissão de passagens. Isso exige que o agente de viagem emissor abra uma “ponte” que permita a um agente 1P non-IATA enfileirar reservas para a emissão de passagens, eliminando a necessidade de criar segmentos passivos.

2.5 Reservas duplicadas

As empresas aéreas Lufthansa Group **não permitem duplicar segmentos e/ou PNRs.** Não é permitida a criação de reservas por meio de um ou mais PNRs e/ou sistemas de reserva onde seja logicamente impossível viajar.

As empresas aéreas Lufthansa Group usam ferramentas automatizadas para detectar, alertar e cancelar reservas duplicadas.

Quando um segmento é cancelado, uma mensagem de cancelamento com código de reserva ‘HX’ ou um cancelamento imediato do(s) segmento(s) será automaticamente enviada para sua fila. Segmentos com código de reserva ‘HX’ deverão ser excluídos imediatamente, no máximo até 48 horas antes da partida.

Caso um alerta SSR “CHECK DUPE” tenha sido publicado no PNR, verifique se houve uma possível reserva duplicada. Caso não seja uma reserva duplicada, entre em contato com a equipe de assistência Lufthansa Group local.

Obs.: Inserir corretamente o primeiro nome completo do passageiro por ocasião da reserva assegura que falsos alertas de reservas duplicadas sejam minimizados.

2.6 Segmentos inativos

Segmentos inativos (códigos de reserva HX/NO/UC/UN/US) são segmentos gerados por processos da empresa aérea ou aplicativos automáticos como verificação de reservas duplicadas, notificação de segmentos passivos e ferramentas de exclusão de no-show ou de liberação de listas de espera.

Todos os códigos de reserva inativos como HX/NO/UC/UN/US deverão ser removidos pelo menos 48 horas antes da partida do voo usando-se o comando de cancelamento.

2.7 Taxa de cancelamento

A taxa de cancelamento (número de segmentos cancelados vs. número de segmentos reservados) não deverá exceder 80% no caso de offline/agentes de viagem fixos, e 50% no caso de online/agentes e-commerce. Cancelamentos deverão ser feitos pelo menos 48 horas antes da partida.

2.8 Reserva fictícia / especulativa / de teste

Todas as reservas deverão estar diretamente relacionadas a um pedido de compra de passagem de um passageiro. Reservar segmentos/PNRs fictícios, especulativos ou de teste é estritamente proibido.

Isso inclui a obrigatoriedade de os cupons de passagem serem voados integralmente e na sequência.

Exemplos de reservas fictícias incluem reservas no PNR com nomes como SCHEDULE/A/B/C, MOUSE/MICKEY, SMITH/A/B/C, e TEST/AIRLINE.

Além disso, não é permitido criar PNRs por motivos de treinamento ou teste.

É proibido criar segmentos e/ou PNRs para:

- segurar ou bloquear assentos visando demandas esperadas
- contornar regras tarifárias
- solicitar e/ou vender espaço da empresa aérea sem a solicitação específica de um cliente ou para cumprir acordos de produtividade do GDS

As empresas aéreas Lufthansa Group dispõem de um aplicativo automatizado focado na detecção e no cancelamento de reservas fictícias, especulativas e de teste, que cancela o segmento com o código de reserva 'HX' ou cancelamento imediato do(s) segmento (s).

2.9 Uso incompleto & fora de sequência

Não é permitido fazer reservas diferentes do itinerário real do passageiro, inclusive segmentos fictícios que visam diminuir a tarifa aplicável. Isso inclui reserva e emissão de passagens ida e volta com o propósito de usar somente a ida ou viagem parcial assim como modificar itinerários sem solicitação do passageiro.

Caso o cliente decida mudar seus planos de viagem para o(s) voo(s) de volta no seu local de destino, e a passagem original não permita remarcação/mudança de itinerário, uma nova passagem Lufthansa Group deverá ser comprada para evitar ADM.

A Resolução IATA 830 assim como os acordos de vendas entre usuários CRS e provedores CRS não permitem qualquer reserva sem pedido específico do cliente.

Por isso, reservas especulativas/fictícias (reservas fictícias inteiras ou segmentos fictícios únicos) violam

- acordos contratuais
- parágrafo SR (restrição de vendas).

2.10 Reservas não autorizadas

Reservas não autorizadas são reservas ainda não finalizadas com 'end of transaction' (EoT), mas mantidas pelo criador da reserva.

Obs.: Caso a reserva de segmentos de voo tome mais tempo que o tempo médio necessário para fechar a venda, que é analisado em no máximo 40 minutos, a solicitação de reserva poderá ser cancelada pelas ferramentas de inventário das empresas aéreas Lufthansa Group.

Isto é para evitar que a empresa aérea corra o risco de seu preço não acompanhar os preços do mercado e ficar impossibilitada de vender esses segmentos de voo. Por isso, o número de reservas não autorizadas que estão sendo mantidas, inclusive o tempo de manutenção, é monitorado regularmente.

Reservas não autorizadas deverão ser canceladas / ignoradas imediatamente, ou seja, assim que o processo de vendas for suspenso. Reservas não autorizadas duplas ou múltiplas para a mesma viagem do mesmo passageiro não são permitidas.

As empresas aéreas Lufthansa Group se reservam o direito de finalizar sessões de reservas não autorizadas a qualquer momento.

2.11 Churning

Todas as reservas GDS/CRS deverão ser emitidas conforme as regras tarifárias ou canceladas imediatamente quando não solicitadas. Isso deverá ser feito antes da partida.

Churning significa cancelar e remarcar o mesmo itinerário na mesma ou em classes de serviço diferentes por meio de um ou mais PNRs ou GDS/CRS, e é estritamente proibido sob quaisquer circunstâncias.

2.12 Reserva correta RBD / Subclasse

Todas as reservas deverão refletir a classe de reserva correta e apropriada de acordo com a tarifa paga.

Em muitos casos, a primeira letra do código de base tarifária das empresas aéreas Lufthansa Group mostra o RBD correspondente. O agente emissor será responsabilizado pelo não cumprimento.

2.13 Controle de prazo de validade de passagem

O limite de data e horário exigido para a emissão da passagem está inserido no PNR.

Cada tarifa tem seu próprio prazo de emissão de passagem (TTL), que consta no CAT5 (AP) do respectivo capítulo de notas tarifárias. No entanto, em caso de discrepância entre o prazo fixado no sistema e o conteúdo codificado no CAT5 (AP), será aplicado o prazo mais restritivo.

As empresas aéreas Lufthansa Group usam um processo automatizado para cancelar segmentos quando a emissão de passagens não ocorreu dentro do prazo aplicável. O cancelamento deste(s) segmento(s) é publicado com o código de reserva 'HX' ou cancelamento imediato deste(s) segmento(s). Segmentos com código de reserva 'HX' e outros segmentos inativos deverão ser removidos imediatamente.

No caso de PNRs com múltiplos nomes e números de passagem que não foram emitidos para todos os nomes, o PNR será desmembrado e os nomes não emitidos cancelados. Deverá ser emitida e reportada uma passagem com novo número válido relacionado ao cliente e itinerário do PNR..

Obs.: Passagens anuladas ou reembolsadas serão controladas e resultarão em cancelamento de segmentos ativos.

Obs: Número de passagem falso será considerado intencional no sentido de burlar o TTL.

2.14 Controle de prazo de serviço

A data e o prazo exigidos para a emissão de um documento eletrônico diversificado (EMD) são fixados para determinados serviços que são cobrados. O controle do prazo de serviço fixado pelo sistema não necessariamente corresponde ao controle de prazo de emissão da passagem. É obrigatório observar a mensagem de alerta no seu sistema de reservas.

EMD anulados também serão controlados e o prazo de serviço aplicado.

Um número de EMD falso será considerado intencional no sentido de burlar o SDC/AIL.

No caso de PNRs com nomes múltiplos, onde não estão sendo emitidos EMDs para todos os nomes, os serviços não emitidos serão cancelados de acordo.

2.15 No show

Um no-show ocorre quando um passageiro perde o voo ou quando a agência de viagem falha em cancelar uma reserva confirmada (emitida ou não) que não foi solicitada pelo cliente ou que não é mais necessária (p.ex., após reembolso ou anulação da passagem).

Poderão ser aplicados e cobrados recálculo e diferenças de tarifa/taxa. É recomendável criar PNRs separados para passagens separadas, p.ex. quando são usadas tarifas só de ida.

3 POLÍTICA DE EMISSÃO DE PASSAGENS

A emissão de passagens em país com fundos bloqueados e reportados no relatório IATA de repatriação de moeda é proibida quando o ponto de venda não é o mesmo que o do país de origem da viagem.

3.1 Seleção de empresa aérea validadora

De acordo com a definição contida na Resolução IATA 852, uma empresa aérea poderá ser usada como empresa aérea validadora, desde que ela:

- seja um membro do BSP/ASC e elegível para a emissão de passagens eletrônicas no respectivo mercado
- tenha acordo(s) interline válidos com todas as empresas aéreas comerciais e operadoras que fazem parte do itinerário
- faça parte do itinerário ou esteja atuando como GSA para uma empresa aérea que faz parte do itinerário

3.1.1 Princípios de validação das empresas aéreas Lufthansa Group

O uso do estoque de passagens das empresas aéreas Lufthansa Group OS/257, LH/220, LX/724, SN/082, EN/101 é permitido para os seguintes itinerários:

Se	então
Número de voo OS operado por qualquer empresa aérea Número de voo LH operado por qualquer empresa aérea número de voo LX operado por qualquer empresa aérea Número de voo EN operado por qualquer empresa aérea	Permitido no próprio estoque de passagens da respectiva empresa aérea (p.ex., número de voo OS em estoque de passagens OS, número de voo LH em estoque de passagens LH etc.)
Números de voo OS/LH/LX/SN/EN com itinerários mistos operados por qualquer empresa aérea	Estoque de passagens OS/LH/LX/SN/EN permitido desde que a empresa aérea cujo estoque de passagens for escolhido seja parte do itinerário
Números de voo EW puros em voos operados pela EW Itinerário misto (p.ex., DUS EW ZRH LX DUS: estoque de passagens LH ou LX)	Permitido no estoque de passagens LH somente se LH for o GSA para EW Operações mistas, poderão ser usados o estoque de passagens LH ou da empresa aérea participante do itinerário
Número de voo 4Y operado por 4Y	Permitido somente em estoque de passagens LH
Exceção: número de voo LH operado por WK (itinerário puro ou misto)	Permitido somente em estoque de passagens LH

Obs.: A empresa aérea cujo estoque de passagens for escolhido terá que ser parte do itinerário.

Exceção: 4Y e EW acima.

3.1.1 Princípios de validação das empresas aéreas Lufthansa Group - continuação

Importante: quaisquer restrições CAT15 (SR) mencionadas em nota tarifária seguem as condições acima listadas nos capítulos 3.1.1 e 3.1.2 e deverão ser aplicadas.

O não cumprimento das condições acima, onde o estoque de passagens das empresas aéreas Lufthansa Group é inteiramente usado em viagem em números de voo diferentes dos números de voo da empresa aérea validadora, será considerado violação CIP e uma ADM será emitida.

3.1.2 Processamento de reemissão / Transações de troca

Passagens não usadas emitidas pelas empresas aéreas Lufthansa Group poderão ser reemitidas em voos Lufthansa Group mesmo se a empresa aérea emissora original não estiver mais incluída no itinerário, desde que tanto a empresa aérea/número de voo comercial como a empresa aérea operadora de **todos os voos permaneçam nas empresas aéreas Lufthansa Group.**

Caso essa disposição não puder ser atendida, a passagem não utilizada deverá ser reembolsada de acordo com as condições tarifárias e uma nova passagem do respectivo estoque OAL emitida pelo agente.

3.1.3 Troca de passagem doméstica para internacional e vice-versa

A partir de 01SET23 é permitido trocar/reemitir uma passagem LHG internacional por uma passagem doméstica com rota dentro da Alemanha (p.ex., FRA-ZRH para FRA-STR permitido).

A troca de uma passagem doméstica com rota dentro da Alemanha por uma passagem LHG internacional continua proibida (p.ex., FRA-STR por FRA-ZRH **não** permitida).

3.2 Condições de transporte

As condições do contrato e outros avisos importantes serão fornecidos ao cliente antes da finalização da reserva.

Os avisos na passagem ou a referência à Resolução IATA 724 são obrigatórios.

O transporte e outros serviços fornecidos pela empresa aérea estão sujeitos às condições de Transporte, pela presente incorporadas por meio da referência à Resolução IATA 724; as condições de transporte da empresa aérea cujo estoque de passagens está sendo usado deverão ser fornecidos ao cliente antes da finalização da reserva.

Consulte as “Condições Gerais de Contrato” publicadas pela IATA:
<https://www.iatatravelcentre.com/tickets.htm>

As Condições de Transporte da OS publicadas em austrian.com:
<https://www.austrian.com/xx/en/conditions-of-carriage>

As Condições de Transporte da LH publicadas em lufthansa.com:
<http://www.lufthansa.com/online/portal/lh/cmn/generalinfo?nodeid=1873532378&l=en&cid=18002>

As Condições de Transporte da LX publicadas em swiss.com:
<https://www.swiss.com/ch/en/terms-conditions/conditions-of-carriage>.

As Condições de Transporte da SN publicadas em brusselsairlines.com:
<http://www.brusselsairlines.com/com/misc/conditions.aspx>

As Condições de Transporte da EN publicadas em airdolomiti.eu:
<https://www.airdolomiti.eu/air-carrier-liability>

3.3 Regra de vendas por cartão de crédito – Aceitação de cartão

Referente aos seguintes itens importantes e partes da **Resolução IATA 890, §1- 4.**

3.3.1 Aceitação de cartão de crédito

O agente poderá aceitar cartões como pagamento de vendas de passagem em nome do membro/empresa aérea cuja passagem está sendo emitida, sujeito às regras e procedimentos descritos na Resolução IATA 890 e no capítulo 10 e/ou 14 do manual Plano de Faturamento e Liquidação (BSP) para agentes.

Política: aceitar cartões como pagamento de passagem eletrônica/vendas de EMD para as empresas aéreas Lufthansa Group quando aplicável.

O agente deverá garantir que o tipo de cartão processado durante a venda será aceito pelo membro/empresa aérea cujo documento de transporte está sendo emitido.

Política: para documentos de validação OS/257, LH/220, LX/724, EM/101 e SN/082 serão aceitos somente cartões contratados pelas empresas aéreas Lufthansa Group. Nenhum cartão emitido em nome do agente, ou em nome de pessoa autorizada a agir em nome do agente, ou em nome do escritório do agente (parceiro ou funcionário) poderá ser usado em conexão com a venda de transporte aéreo em nome do membro/empresa aérea a qualquer cliente do agente.

Desde 01 de outubro de 2017, as empresas aéreas Lufthansa Group aplicam a Resolução IATA 890 e não permitem que os agentes usem estes cartões, inclusive cartões virtuais ou VAN em B2B.

Em caso de violação, as empresas aéreas Lufthansa Group emitirão ADMs e se reservam o direito de revogar a permissão de emissão de passagens. O padrão de segurança de dados para a indústria de pagamentos com cartão do Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) tem que ser observado.

No caso de soluções NDC API, as empresas aéreas Lufthansa Group oferecem soluções de pagamento específicas com o cartão Air Plus.

3.3.2 Reembolso

O valor de reembolso de uma passagem não usada ou usada parcialmente será reembolsado somente para o número do cartão de crédito originalmente usado para o pagamento.

3.3.3 Taxas de Cartão de Crédito

Uma taxa OB poderá ser aplicada quando uma passagem for emitida utilizando cartão de crédito como forma de pagamento. Agentes de Viagens são responsáveis por aplicar de forma precisa a cobrança da taxa OB caso seja aplicável.

As companhias aéreas do Lufthansa Group poderão emitir ADMs para cobranças de taxa OB faltantes ou erroneamente corrigidas.

3.4 Garantia tarifária

O transporte estará sujeito às tarifas e encargos válidos no dia da emissão da passagem para viagem nas datas e itinerário específicos exibidos na passagem.

Tarifa e taxa somente são garantidas pelo respectivo GDS/CRS quando a tarifa foi autocotada pelo sistema, sem outras alterações ou modificações feitas antes da emissão, e a passagem emitida no mesmo dia, com base em voos confirmados, e reportada no BSP/ARC.

Tarifas autocotadas armazenadas, mas não emitidas estarão sujeitas a qualquer alteração de preço. Uma tarifa autocotada emitida estará garantida até o primeiro voo voluntário e/ou alteração de itinerário incluindo o primeiro voo. Isso se aplica igualmente a multas, taxas e sobretaxas que têm de ser reavaliadas em caso de troca/reemissão antes/depois da partida.

Passagens das empresas aéreas Lufthansa Group estabelecidas com base em cotações de tarifa manuais estão sujeitas a controle, e quaisquer discrepâncias serão debitadas do agente. As empresas aéreas LHG também se reservam o direito de verificar e emitir ADMs para passagens autoprecificadas/garantidas pelo GDS/CRS.

3.5 Processo de remarcação ETKT/etix empresas aéreas Lufthansa Group

Ao alterar um voo num registro de reserva de passageiro, a ETKT/etix correspondente deverá ser atualizada de acordo com as regras tarifárias aplicáveis dentro da mesma transação de alteração.

Por determinadas razões, salientamos que a taxa de remarcação é aplicável a cada transação simples de remarcação fechada caso a tarifa emitida esteja sujeita à taxa de remarcação.

Ao adicionar um novo segmento de voo com ou sem cancelamento de segmento/s de voo emitido/s existente/s Isso garante procedimentos de check-in eficientes e tranquilos para nossos clientes ao evitar o risco de as reservas de voo serem canceladas devido a controle de prazo de emissão de passagens.

Cancelamentos de voo devidos a controle de prazo de emissão de passagens não são elegíveis para reinstauração de voo.

Adicionalmente, uma transação de alteração de voo realizada sem adaptação da ETKT/etix para, p.ex., ajuste de tarifa e/ou cobrança de taxa de alteração incluindo reemissão de passagem ou revalidação sempre que permitida, estará sujeita a ADM.

3.5.1 Processo de revalidação empresas aéreas Lufthansa Group

LX: a revalidação de cupom de ETKT/etix é permitida e possível somente uma vez. No caso de revalidação, é obrigatório que o mesmo código de reserva (RBD), o mesmo itinerário, a mesma tarifa (código da base tarifária) e as datas de 'não válida antes de' e 'não válida depois de' (NVB/NVA) nos respectivos cupons de voo não sejam restritas ou estejam anuladas.

É obrigatório que todas as condições de alteração de tarifa sejam cumpridas e aplicadas na revalidação do cupom.

A revalidação involuntária não é permitida. Para mais informações consulte a política de gestão de alterações de horário de longo prazo para agentes de viagem das empresas aéreas Lufthansa Group.

3.6 Política geral de ADM / ACM

Princípios de ADM

As notas de débito de agência (ADM) são uma legítima ferramenta contábil usada por todas as Empresas aéreas BSP/ARC para receber valores ou fazer ajustes de transações do agente relativos à emissão e ao uso de documentos de transporte padrão emitidos pelo agente.

Podem existir usos alternativos de ADMs desde que a consulta tenha sido feita individualmente com o agente ou com uma representação local do agente, ou por meio do fórum local aplicável para consultas conjuntas.

Política de ADM

As empresas aéreas Lufthansa Group publicam suas respectivas políticas de ADM no BSP.

A política está de acordo com a Resolução IATA 850m (manual de resoluções acordadas pela conferência das agências de passageiros). Todas as disposições contidas nas resoluções acordadas na Conferência das Agências de viagem serão aplicáveis.

Emissão de ADM

As notas de débito de agência especificam detalhadamente por que uma cobrança está sendo feita. Um documento complementar indicando o motivo do débito e detalhes da cobrança será anexado à respectiva nota de débito¹.

As ADMs mostram os contatos do respectivo departamento ciente da nota de débito e fornecem informações detalhadas sobre o motivo do mesmo.

Notas de débito de agência só serão processadas pelo BSP/ARC se emitidos no máximo nove meses após a data final da viagem. Qualquer ação de débito iniciada além desse período será tratada diretamente entre a empresa aérea BSP/ARC e o agente, p.ex. por meio de emissão de fatura.

Sempre que possível, correções de OS/LH/LX/SN/EN serão agregadas em um só ADM² com carregamento diário³ no link BSP/ARC. Isso significa que uma ADM poderá incluir várias correções de mais de uma passagem.

A taxa de ADM é cobrada apenas uma vez por ADM, independentemente do número de correções incluídas.

¹ LX somente: um documento complementar indicando o motivo do ADM nem sempre é fornecido.

² Em alguns mercados emite-se um ADM por passagem. Isto depende das definições do mercado.

3.6 Política geral de ADM / ACM

Tratamento de disputas

De acordo com a Resolução IATA 850m, o Agente tem no máximo 15 dias para revisar e disputar uma ADM. Todas as disputas deverão ser providenciadas no idioma inglês.

As disputas de ADMs das empresas aéreas Lufthansa Group serão tratadas pelo BSP Link/ARC Debit Memo Manager dentro do prazo estabelecido após recebimento do ADM, indicando o motivo da disputa e incluindo a documentação comprobatória.

ADMs disputados serão esclarecidos em tempo hábil, limitado a no máximo 60 dias, no BSP Link/ARC Debit Memo Manager. No caso de disputas rejeitadas, informações e explicações detalhadas sobre o motivo da rejeição serão fornecidas ao agente.

Emissão de ACM

Caso uma ADM seja identificada como injustificada, será emitido uma nota de crédito de agência (ACM) para creditar o respectivo valor. Isso só é aplicável quando a ADM já foi faturada. Caso contrário, a ADM será cancelado.

Caso sejam identificadas uma cobrança de tarifa a maior numa passagem ou uma reemissão/troca de passagem que requer correções a favor do cliente, uma ACM poderá ser emitida mediante solicitação do agente.

LX: Essa solicitação de ACM será emitida mediante uma taxa.

3.7 Principal motivo para ADM baseada em resultados de auditoria

As empresas aéreas Lufthansa Group informam que os principais motivos para ADM³ são:

Reserva

- manipulação de reserva (p.ex. O&D Bypass/Quebra de segmentos casados/Segmentos inativos)
- segmentos inativos
- nomes fictícios
- reservas fictícias, especulativas, de teste
- número de passagem falso
- churning
- no-show sem passagem, passagem reembolsada ou anulada
- DOB faltante ([veja exemplos aqui](#))

Auditoria tarifária

- aplicação e combinabilidade de tarifa incorretas (p.ex. restrições de itinerário ou vendas)
- valor de tarifa incorreto (cobrança a menor)
- não cumprimento de regras tarifárias, p.ex. estadia mínima/máxima, regras de compra antecipada
- sazonalidade, aplicabilidade de voos
- voos codeshare não permitidos em itinerários específicos, tarifas
- escalas, baldeações e sobretaxas
- código de base tarifária incorreto, designadora de passagem incorreta & tour code incorreto ou faltante
- setor em aberto ou em lista de espera (onde a reserva é exigida)
- elegibilidade e aplicabilidade da emissão de tarifa (p.ex. marinheiros, produtos globais, ofertas AD/PEP)
- discrepâncias na franquia de bagagem
- forma de pagamento incorreta de acordo com o contrato
- Reembolso não-elegível de cobrança de custos de distribuição (DCC) (p.ex., uso parcial de passagens voluntário, involuntário)

Auditoria de remarcação/reemissão

- taxa de remarcação faltante, calculada por transação
- cálculos incorretos de reemissão/mudança de itinerário
- reemissão involuntária em caso de SKCHG de longo prazo que não coincide com as políticas próprias de Austrian, Lufthansa, SWISS, Air Dolomiti e Brussels Airlines
- multas de correção de nome faltantes

³ As empresas aéreas Lufthansa Group se reservam o direito de emitir ADMs também por razões não especificadas no presente documento decorrentes de uso indevido (ainda) não especificado aqui.

3.7 Principal motivo para ADM baseada em resultados de auditoria

Violação da designação/seleção da empresa aérea (CIP)

As empresas aéreas Lufthansa Group emitirão uma ADM no caso de violação da designação da empresa aérea emissora (Resolução IATA 852, designação e seleção da empresa aérea emissora); pedimos consultar o capítulo 3.1. da Política de Emissão de Passagens e o resumo das penalidades e multas do Lufthansa Group a respeito de detalhes e valores.

Auditoria de comissão

- cobrança a maior de comissão (padrão & suplementar)
- aplicação incorreta

Auditoria de taxas, multas e sobretaxas

- cobrança e/ou reembolso de multas, taxas e sobretaxas incorretas
- taxas, multas e sobretaxas faltantes
- taxas já usadas reembolsadas por engano

Auditoria de reembolso

- cálculo incorreto de valor de reembolso, taxas, multas e sobretaxas
- aplicação incorreta de penalidade de cancelamento (p.ex. no caso de no-show)
- cálculo incorreto do valor da comissão de reembolsos
- forma incorreta de pagamento de reembolsos (versus venda)

Vendas não reportadas/Utilização em dobro

- Passagens vendidas, mas não reportadas e voadas posteriormente são cobradas do agente de viagem até o valor da tarifa aplicável
- Passagens voadas, mas anuladas/reembolsadas serão cobradas conforme a tarifa/reembolso emitido

Utilização

- Sequência de cupons/Utilização incompleta
- Tarifas especiais, p.ex. marinha/offshore, humanitária, educação, cruzeiro, operador de turismo, classe de reserva divergente (RBD)
- Taxa de remarcação faltante
- Venda por tarifa menor com ida e volta fictícia
- Venda por tarifa menor com primeiro/último cupom fictícios
- Uso indevido do EMD/MCO (veja capítulo 6, EMD)
- Tarifa errada (p.ex. tarifa usada não aplicável ou não elegível)

Obs.: As empresas aéreas Lufthansa Group se reservam o direito de alterar e/ou adaptar e/ou excluir parcialmente a política de ADM a qualquer momento.

3.7.1 Processamento de revalidação das empresas aéreas Lufthansa Group

Todos os escritórios emissores são responsáveis por verificar meticulosamente todas as exigências de elegibilidade conforme as regras tarifárias. A fim de evitar uso indevido e em respeito à integridade das receitas, a informação da DOB (data de nascimento) é obrigatória nos seguintes tipos de desconto/tarifa:

- descontos para bebês (IN)
- descontos para crianças (CH)
- tarifas para estudantes (ZZ)
- tarifas para idosos (CD)

Passageiro bebê/criança: existe um tipo especial de código para bebês (INF) e crianças (CHD) que viajam com um passageiro adulto. A data de nascimento do bebê/criança deverá ser sempre incluída no PNR.

Dependendo das configurações técnicas do Sistema de reservas usado, a DOB poderá ser inserida no elemento nome, nas de observações sobre o nome ou similar. O elemento SSR é sempre obrigatório, gerado automaticamente ou inserido manualmente.

Exemplos 1A: NM1LEAVEY/PATRICK(INF/MICHAEL/31DEC21)
NM1SIMPSON/MAGGIE(CHD/31DEC17)

Com base nessa inserção, o elemento SSR (INF + CHD) será criado automaticamente em Amadeus, p.ex.:

1A: SSR INFT LH HK1 LEAVEY/PATRICK 31DEC21/P1 (relacionado ao passageiro)

1A: SSR INFT LH HK1 LEAVEY/PATRICK 31DEC21/P1 (relacionado ao passageiro)

Em Galileo: o elemento INF (não CHD) é criado automaticamente.

Exemplo:

N.I/KLEIN/EVA*24DEC21

Caso o sistema de reservas não crie o elemento SSR DOB automaticamente, a **inserção manual** adicional é obrigatória.

Exemplos CHD:

1G: SI.P2 (relacionado ao passageiro)/CHLD* DDMMYY

1P: 3SAN1.3 (relacionado ao passageiro) CHLD/DDMMYY

1S: 3CHLD/ DDMMYY-2.1 (relacionado ao passageiro)

4 PRINCÍPIOS GERAIS DE REEMBOLSO

Reembolso voluntário

Reembolso voluntário é o reembolso de passagem/cupom(ns) de passagem mediante solicitação do passageiro e não é decorrente de irregularidade de voo (INVOL/SKCHG).

Um aviso de passagens ou porções das mesmas não utilizadas deverá ser feito conforme as seguintes condições:

- O reembolso voluntário de passagem vendida em nome das Empresas aéreas Lufthansa Group deverá ser solicitado pelo agente conforme as regras de reembolso das empresas aéreas Lufthansa Group.
- As condições de cancelamento/reembolso aplicáveis são aquelas mencionadas na nota tarifária de acordo com a data de emissão
- Em caso de conversão de moeda, use o câmbio em vigor na data da emissão.

Reembolso involuntário

Reembolso involuntário é o reembolso de passagem/cupom(ns) de passagem decorrente de irregularidade de voo (INVOL/SKCHG). Isto significa que um serviço comprado não foi fornecido em decorrência de cancelamentos de voo ou outros problemas associados a operações de voo sobre os quais o passageiro não tem influência (atraso, desvio, mudança de horário, etc.).

Reembolsos involuntários (INVOL) estão restritos à empresa aérea emissora e à decisão da empresa aérea quanto a tratar o reembolso em questão como involuntário ou não. As empresas aéreas Lufthansa Group poderão autorizar ou pedir apoio dos agentes de viagem para reembolso involuntário ou possível reemissão da respectiva passagem das empresas aéreas Lufthansa Group conforme as condições especificamente recomendadas.

Obs.: Em qualquer cenário de reembolso, todos os segmentos ativos terão que ser cancelados no caso de reembolso ou sempre que a passagem é anulada a fim de evitar ADM devido a no-show. Isso inclui pedidos de reembolso via *BSPLink*. É obrigatório **cancelar todos os segmentos ativos e remover todos os segmentos inativos antes de apresentar o pedido de reembolso** à equipe de reembolso da empresa aérea.

Passagens expiradas

Passagens expiradas não serão trocadas por ou usadas como pagamento de futuras viagens. Essas passagens serão válidas exclusivamente para reembolso, se houver.

O reembolso poderá ser solicitado por meio do departamento de reembolso das Empresas aéreas Lufthansa Group ou processado por meio de reembolso direto se tecnicamente possível. Uma passagem OS/LH/LX/SN/EN expira um ano após a data de início da viagem.

As empresas aéreas Lufthansa Group poderão cobrar uma taxa de administração pelo cálculo de reembolso de passagens expiradas

5 RESUMO DE TAXAS E ENCARGOS

As taxas se aplicam a todas as empresas aéreas Lufthansa Group participantes da presente política (exceções especificadas)

Geral	
Taxa administrativa de ADM	EUR20 com exceções geográficas: US USD25, CH CHF20F OS: EUR35 com exceções geográficas: US USD35, CH CHF20
Taxa de solicitações de reembolso via BSP Link (aplicação de reembolso) da equipe de reembolso da empresa aérea	EUR40/CHF40/USD50/CAD60 por passagem para reembolsos voluntários

Reservas & Emissão de passagens	
Manipulações de reserva (p.ex. quebra de segmentos casados, O&D bypasses, bloqueio de assentos)	Por passageiro e por O&D remanescente manipulado: Economy Class (CH/EU Cont) EUR150 Economy Class (IC/Intercont) EUR250 Business Class (CH/EU/Cont) EUR250 First/Business Class (IC/Intercont) EUR400
Setores em aberto ou em lista de espera (para os quais é exigida reserva)	A diferença para a próxima tarifa aplicável que não exige reserva será emitida para aquelas passagens em que a exigência de "reservas são exigidas para todos os setores" não foi observada.
Auditoria de tarifa	Diferença para a tarifa aplicável
Auditoria de troca	Tarifa/taxa/condição conforme as regras tarifárias aplicáveis
Auditoria de reembolso	Tarifa/taxa/condição conforme as regras tarifárias aplicáveis
Reembolso por emissão em dobro	Sem taxa
Taxa de ACM devido a forma incorreta de pagamento em reembolso vs vendas	Não aplicável exceto LX: taxa de 20% do valor da ADM, máximo EUR150 somente em caso de reversão De ADM
Taxa de correção de nome (quando a passagem já foi emitida)	EUR25 por passageiro
Violação da designação e seleção da empresa aérea emissora (plating)	EUR200 por passagem

5 RESUMO DE TAXAS E ENCARGOS

As taxas se aplicam a todas as empresas aéreas Lufthansa Group participantes da presente política (exceções especificadas)

Uso									
Marinha/Offshore	<p>A taxa de violação de contrato de USD75 é cobrada quando os elementos obrigatórios OSI YY SEAMAN MV nome do navio ou OSI YY OFFSHORE empregador, nome do equipamento e localização estão faltando ou estão inseridos no formato errado (veja tabela de condições do respectivo produto).</p> <p>As inserções obrigatórias deverão ser adicionadas o mais tardar até a emissão da passagem.</p> <p>O ADM permanecerá válido mesmo se o elemento OSI tenha sido adicionado posteriormente.</p>								
Humanitária	<p>A taxa de violação de contrato de EUR75 é cobrada quando o elemento obrigatório OSI YY HUM nome da organização sem fins lucrativos está faltando ou está inserido no formato errado (veja tabela de condições do respectivo produto).</p> <p>As inserções obrigatórias deverão ser adicionadas o mais tardar até a emissão da passagem.</p> <p>O ADM permanecerá válido mesmo se o elemento OSI tenha sido adicionado posteriormente</p>								
Operador de turismo, cruzeiro, educação	<p>A taxa de EUR75 é cobrada por ADM quando a restrição da forma de pagamento conforme regra tarifária/ elegibilidade não foi observada ou o elemento OSI obrigatório (veja tabela de condições) está faltando ou está errada/ incompleta,</p>								
Inserção de DOB faltante no PNR para tarifa de desconto de criança	<p>Uma taxa de EUR75 será cobrada se uma tarifa de desconto de criança for emitida sem providenciar a informação exigida de data de nascimento (DOB) conforme o <u>capítulo 3.7.1.</u></p> <p>A taxa será cobrada via ADM para cada passagem. O mesmo procedimento será aplicado caso um passageiro não tenha direito a utilizar tarifas com desconto.</p>								
Taxa de remarcação faltante	Taxa de remarcação de acordo com regra tarifária								
Uso incompleto / Fora de sequência / Cross ticketing	<p>Por passageiro e O&D manipulado remanescente:</p> <table> <tr> <td>Economy Class (CH/EU Cont)</td> <td>EUR150</td> </tr> <tr> <td>Economy Class (IC/Intercont)</td> <td>EUR250</td> </tr> <tr> <td>Business Class (CH/EU/Cont)</td> <td>EUR250</td> </tr> <tr> <td>First/Business Class (IC/Intercont)</td> <td>EUR400</td> </tr> </table>	Economy Class (CH/EU Cont)	EUR150	Economy Class (IC/Intercont)	EUR250	Business Class (CH/EU/Cont)	EUR250	First/Business Class (IC/Intercont)	EUR400
Economy Class (CH/EU Cont)	EUR150								
Economy Class (IC/Intercont)	EUR250								
Business Class (CH/EU/Cont)	EUR250								
First/Business Class (IC/Intercont)	EUR400								
Diferença de classe / Classes de reserva divergentes	Diferença tarifária para a tarifa aplicável								
Tarifa errada	Diferença tarifária para a tarifa aplicável.								
Uso indevido de EMD/MCO	EUR50 por EMD/MCO								

Moedas não mencionadas serão convertidas pelo valor do EUR acima. Exceções locais poderão ser aplicadas. As empresas aéreas Lufthansa Group se reservam o direito de implementar controles adicionais, assim como mudar os valores das penalidades.

Veja avisos em www.lufthansaexperts.com

6 DEFINIÇÕES

6.1 Passagem eletrônica / documento/etix

A ETKT/etix conforme definida na Resolução IATA 722f deverá conter o seguinte:

- Nome do passageiro: sobrenome/primeiros nomes completos & gênero (título opcional). As empresas aéreas Lufthansa Group aceitam até o máximo de 59 caracteres (inclusive barra, título, data de nascimento)
- Designador da empresa aérea, ou nome da empresa aérea comercial, nome da empresa aérea operadora
- Número(s) de voo; data(s) de voo; horário(s) de partida dos voos
- O código do aeroporto/cidade de origem e destino de cada voo
- Tarifa (valor básico); valor equivalente da tarifa (quando aplicável); impostos/taxas/encargos
- Valor BT, IT da passagem (quando aplicável)
- Construção tarifária; NUC quando está sendo emitida a tarifa publicada
- Forma de pagamento; status da reserva
- Data de emissão; agência emissora; nome da empresa aérea e local de emissão; franquias de bagagem
- Números da passagem/documento(s); endosso/restrições
- A confirmação da passagem ETKT/etix está definida na Resolução IATA 722f:
- O documento eletrônico de transporte inclui a confirmação eletrônica ou escrita do itinerário de voo, inclusive a tarifa aérea e detalhes do pagamento fornecidos pela agência de viagem.
- Cupons de voo com números de cupom consecutivos de um (1) a quatro (4), como aplicável, e emitidos em sequência (na sequência da viagem).
- Emissão de no máximo quatro (4) cupons de voo por número de passagem.
- Emissão de no máximo quatro (4) passagens consecutivas em uma viagem (máx. de 16 cupons de voo).

6.2 EMD

O EMD é definido pelas Resoluções IATA 725f, 725g e 725h como o método de documentar a venda e o uso de rastreamento de encargos (p.ex. taxa de remarcação, ASR e FBAG).

O EMD é emitido mediante uma **razão para emissão (RFIC)** que determina o grupo de serviços/taxas. Cada cupom de EMD tem um **Subcódigo de Razão para Emissão (RFISC)** preciso, que determina o serviço/taxa dentro da respectiva categoria RFIC.

O EMD é emitido mediante uma **razão para emissão (RFIC)** que determina o grupo de serviços/taxas. Cada cupom de EMD tem um **subcódigo de razão para emissão (RFISC)** preciso, que determina o serviço/taxa dentro da respectiva categoria RFIC).

Cada cupom de EMD tem as seguintes características:

- indica um serviço (ou taxa) pago)
- contém um RFIC e RFISC
- faz parte do mesmo RFIC assim como todos os outros cupons do EMD
- tem seu próprio status (p.ex. em aberto, usado, anulado, reembolsado)

EMDs Lufthansa Group utilizáveis pelos agentes de viagem

Existem dois tipos de EMDs: EMD-A e EMD-S:

EMD-A “Associado”	EMD-S “Independente (standalone)”
O EMD-A é emitido para serviços diretamente associados a um cupom de voo	O EMD-S pode ser usado independentemente de uma ETKT.
Usado para cobrança de todos os tipos de taxas & encargos destacados (usados) simultaneamente ao cupom da ETKT, desde que o EMD esteja associado à passagem. Exemplos: ASR, FBAG, UMN	Usado para cobrança de todos os tipos de taxas & encargos destacados (usados) simultaneamente ao cupom da ETKT. Exemplos: Taxa de reemissão, depósitos e adiantamentos
O EMD-A é associado ao cupom correspondente da ETKT. A empresa aérea e o itinerário do EMD têm que corresponder aos cupons da ETKT. O EMD-A exige um elemento SSR cobrável no PNR para a precificação automatizada.	O EMD-S não é associado ao cupom correspondente da ETKT. O EMD-S requer um elemento SVC cobrável no PNR; ele não é precificado automaticamente, tem que ser criado manualmente.
Cupons EMD-A têm o status inicial “válido para uso”, o status muda simultaneamente para o status do cupom da ETKT.	Cupons de EMD-S poderão ter o status “consumido na emissão” ou “válido para uso”.
Um EMD-A automaticamente associado/desassociado a/de uma ETKT por ocasião da emissão/reemissão.. Somente agentes da empresa aérea podem associar/desassociar um EMD-A.	

6.2.1 EMD Interline

Substitui o EMD-A em voos codeshare OS/LH/LX. Para mais detalhes, consulte o canal de informações de cada uma das empresas aéreas Lufthansa Group.

6.2.2 Depósito/Pagamento parcelado

EMDs emitidos para depósito ou pagamento parcelado em nome de um passageiro individual só poderão trocados por passagens emitidas em nome deste mesmo passageiro. EMDs múltiplos emitidos em nomes diferentes não poderão ser combinados para trocar por uma passagem individual.

EMDs emitidos para um depósito ou pagamento parcelado de uma passagem terão que ser emitidos e reportados somente no dia da emissão da passagem.

Violações dessas diretrizes poderão resultar em emissão de notas de débito da agência (ADMs).

6.2.3 Política de cancelamento

Um EMD só pode ser cancelado no dia da emissão.

Entre em contato com seu respectivo helpdesk GDS/CRS para obter detalhes relativos ao processamento de EMDs em seu sistema

7 GLOSSÁRIO

Abreviação	Descrição
1A	Amadeus
1B	Abacus
1E	Travelsky
1F	Infini
1G	Galileo (Travelport Inc.)
1J	Axess
1P	Worldspan (Travelport Inc.)
1S	Sabre
1V	Apollo (Travelport Inc.)
ACM	Nota de crédito de agência
ADM	Nota de débito de agência
AIL	Prazo automatizado de emissão
ASR	Reserva antecipada de assento
AX	Cartão American Express
B2B	Business to Business (empresas que vendem produtos ou prestam serviços para pessoas jurídicas)
BSP	Plano de faturamento e liquidação
BT Fares	Tarifas para grandes volumes
CA/MC	Cartão Mastercard
CAT	Categoria de nota tarifária
CHF	Franco suíço
CIP	Identificação da empresa aérea validadora
CoC	Condições de transporte (da empresa aérea)
CRS	Sistema computadorizado de reservas
CUG	Grupo fechado de usuários
DC	Cartão de crédito Diners
DOB	Data de nascimento
DS	Descobrir
EMD-S/EMD-A	Documento eletrônico misto S = Individual; A = Associado
ET	Término da transação
ETKT/etix	Documento eletrônico misto S = Individual; A = Associado

Abreviação	Descrição
etix	Documento eletrônico misto S = Independente; A = Associado
EUR	Euro
FBAG	Primeira bagagem
GDS	Sistema de distribuição global
GSA	Agente geral de vendas
IATA	Associação Internacional de Transporte Aéreo
INVOL	Involuntário
IT Fares	Tarifas de viagem inclusiva
JC	Japan Credit Bureau
LX	Swiss International Air Lines Ltd.
LH	Lufthansa German Airlines
NDC API	Novos canais de distribuição
NUC	Unidade neutra de construções
NVA	Não válido após
NVB	Não válido antes
OAL	Outras empresas aéreas (outras que OS, LH, LX ou SN)
O&D	Origem & Destino
OS	Austrian Airlines
PNR	Registro de nome de passageiro
RBD	Designador de reserva
RFIC	Motivo para código de emissão
RFICS	Motivo para subcódigo de emissão
SDC	Controle de prazo limite de voo
SKCHG	Mudança de horário (conforme definição da IATA)
SN	Brussels Airlines
SSR	Pedido de serviço especial
TTL	Prazo de passagem
UMNR	Menor desacompanhado
USD	US dólar norte-americano
VAN	VAN bancária (rede de valor agregado)
VI	Cartão de crédito Visa
WL	Lista de espera

8 SOLUÇÕES IATA QUE SUPORTAM A PRESENTE POLÍTICA DE RESERVAS & EMISSÃO DE PASSAGENS

Resolução IATA 824, §3.1 e §3.2 Acordo com Agências de Vendas de Passagens

“[...]”

“§3.1 “o Agente está autorizado a vender transporte aéreo de passageiro nos serviços da Empresa Aérea e nos serviços de outras empresas aéreas autorizadas pela Empresa Aérea. A venda de transporte aéreo de passageiros significa todas as atividades necessárias para fornecer ao passageiro um contrato de transporte válido; inclusive, mas não restrito à emissão de um Documento de Transporte válido e à cobrança de montantes por isso. O Agente também está autorizado a vender tais serviços complementares e outros que a Empresa Aérea venha a autorizar;”

§3.2 ““todos os serviços vendidos conforme o presente Acordo serão vendidos em nome da Empresa Aérea e em conformidade com as tarifas, condições de transporte e a instrução por escrito da Empresa Aérea fornecida ao Agente. O Agente não irá, de forma alguma, variar ou modificar os termos e condições estabelecidos em qualquer Documento de Transporte usado para serviços fornecidos pela Empresa Aérea, e o Agente cumprirá estes documentos da maneira ditada pela Empresa Aérea;”

“[...]”

Resolução IATA 830a, §1 Consequências da Violação de Procedimentos de Emissão de Passagens e Reservas

ONDE Membros da IATA concedem a Agentes Credenciados pela IATA acesso a Documentos de Transporte Padrão; e

ONDE custódia, execução, emissão, reemissão, validação e revalidação desses documentos de transporte são regidas pelas tarifas do Membro e os procedimentos de emissão de passagens fornecidas aos Agentes por meio de sistemas de emissão de passagens, e como descritos no Manual de Agentes de Viagem, cópias do qual serão fornecidas aos Agentes pelo Administrador da Agência e cujo cumprimento é obrigatório para cada Agente nos termos do Acordo de Agência de Venda de Passagens; fica

RESOLVIDO que,

1. todos os Agentes serão lembrados de que práticas como as listadas aqui, em outras Resoluções aplicáveis ou em instruções escritas das empresas aéreas, mas não limitadas a estas, violam as condições que regem o referido acima. Elas prejudicam os interesses legítimos dos Membros e conseqüentemente resultam em ação movida conforme as disposições das Regras de Agências de Venda e o Acordo de Agência de Venda de Passagens, p.ex. cobrando do Agente a diferença entre a tarifa aplicada e a tarifa aplicável ao serviço de acordo com as tarifas do Membro,
 - 1.1 fazendo reservas incompletas ou incorretas, tais como designadores de reserva que não correspondem à tarifa paga, ou pedidos de reserva em Ordem de Cobrança Mista (MCO), permitindo a viagem por menos do que a tarifa aplicável;
 - 1.2 conclusão imprecisa ou omissão ao preencher os campos 'não válido antes' e/ou 'não válido após' na passagem, ao contrário das condições que regem a tarifa aplicada, com isso permitindo viagem por menos do que a tarifa aplicável,
 - 1.3 emissão de passagem ou MCO para mais de um passageiro, exceto como autorizado para determinadas MCOs,
 - 1.4 alteração ou omissão do nome do passageiro,
 - 1.5 alteração da "Forma de Pagamento" ou falha ao repassar isso para a nova passagem ou MCO,
 - 1.6 alteração da moeda do pagamento ou falha ao repassar isso para a nova passagem ou MCO
 - 1.7 falha ao repassar todas as restrições para a nova passagem ou MCO,
 - 1.8 falha em obter endosso(s) de empresas aéreas quando solicitado(s),
 - 1.9 falha em concluir corretamente as entradas "Emitida em Troca de" e/ou as entradas "Emissão Original" e/ou falha ao repassar as mesmas para a nova passagem ou MCO,
 - 1.10 falha em garantir que quando passagens conjuntas ou MCOs são emitidas, os números da passagem conjunta ou MCO sejam exibidas em todas as passagens conjuntas ou MCOs
 - 1.11 alteração do ponto de origem,
 - 1.12 emissão/venda de passagem com ponto de origem ou destino fictício a fim de subcotar a tarifa aplicável (venda internacional);
 - 1.13 falha em observar as regras aplicáveis para Designação e Seleção da Empresa Aérea Emissora (Resolução 852) e/ou designar transporte nos serviços de tais partes onde não existe um acordo interline válido entre a Empresa Aérea emissora e a parte transportadora,
 - 1.14 cancelar ou emendar uma reserva de cliente e/ou passagem eletrônica sem a permissão expressa deste cliente,
 - 1.15 deliberadamente fazer reservas duplicadas para o mesmo cliente,
 - 1.16 quando as reservas de um grupo não são confirmadas, tentar segurar o serviço solicitado, requisitando-o em menor número por meio de transações individuais,
 - 1.17 fazendo transações de reserva sem a solicitação específica de um cliente e/ou
 - 1.18 emendando uma reserva emitida previamente como passagem eletrônica sem revalidar nem reemitir, como aplicável, a passagem original para refletir o novo itinerário e/ou
 - 1.19 anular passagens sem o cancelamento da reserva correspondente e/ou
 - 1.20 falha em dividir PNRs em casos em que nem todos os passageiros incluídos no PNR têm passagens emitidas e/ou
 - 1.21 falha em observar os prazos mínimos de conexão.

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

ONDE a Conferência das Agências de Passageiros ("a Conferência") pretende promover um conjunto de regras consistente e padronizado para práticas BSP,

1. INTRODUÇÃO

1.1 O ADM serve para notificar o Agente de que, a não ser que haja justificativa para o contrário, o Agente deve à Empresa Aérea emissora BSP o valor exibido no ADM pelos motivos indicados.

1.2 ADMs são uma legítima ferramenta contábil para ser usada por todas as empresas aéreas BSP a fim de receber valores ou fazer ajustes das transações do Agente relativas à emissão e uso de Documentos de Transporte Padrão emitidos pelo Agente. Usos alternativos de ADMs poderão existir, desde que tenha sido feita uma consulta ao individualmente ao Agente ou a uma representação local do Agente, ou por meio do fórum local de consultas conjuntas aplicável.

1.1 1.3 ADMs deverão ser específicas em seus detalhes quanto ao motivo de uma cobrança estar sendo feita.

2. POLÍTICA DAS EMPRESAS AÉREAS

2.1 As empresas aéreas devem publicar suas políticas de ADM para os Agentes por meio do *BSP Link* (ASD na China) antes da implementação.

2.1 Quando possível, o modelo exibido no Anexo dessa Resolução deverá ser aplicado.

3. BSP PROCESSAMENTO DE ADM

3.1 ADMs deverão somente ser processadas pelo BSP se emitidos no prazo de nove meses após a data final da viagem. ADMs referentes a reembolsos feitos pelo Agente deverão ser processados pelo BSP se emitidos nove meses após tal reembolso ter sido feito pelo Agente. Qualquer ação de débito iniciada após este período será tratada diretamente entre a empresa Aérea BSP e o Agente.

3.2 ADMs/ACMs poderão ser processadas pelo BSP por um período máximo de 30 dias após ação de descumprimento movida contra o Agente em concordância com Resolução 818g 'Anexo A', Seção 1.10.

4. PRINCÍPIOS DE EMISSÃO

4.1 As Empresas aéreas deverão considerar o estabelecimento de políticas de valor mínimo para a emissão de uma ADM individual. Onde tal mínimo estiver estabelecido, ele poderá ser publicado para os Agentes.

4.2 Em princípio, ADMs não devem ser criadas para a cobrança de taxas de administração.

4.3 Caso houver custo administrativo associado à criação de uma ADM, ele deverá ser incorporado ao mesmo documento de ADM criado para o ajuste. A inclusão da taxa administrativa deverá ser comunicada ao Agente.

4.4 As Empresas aéreas deverão fornecer ao Agente o número de telefone ou fax e endereço de e-mail de uma pessoa ou departamento que tenha conhecimento da ADM em questão.

4.4.1 Sempre que um indicador de Modo de Cálculo de Tarifa (FCMI) tiver sido fornecido por um sistema de emissão de passagens à Empresa Aérea, a Empresa Aérea deverá incluir o FCMI em qualquer ADM criada para um Agente.

4.5 O Agente deverá ter um máximo de 15 dias para rever e disputar uma ADM antes de sua apresentação ao BSP para processamento.

4.6 todas as disputas deverão ser resolvidas pela Empresa Aérea dentro de 60 dias após o recebimento.

4.7 Se ficou estabelecido que uma ADM não é válida, ela deverá ser cancelada.

4.8 Quando ADMs são canceladas por Empresas aéreas BSP, qualquer taxa administrativa que tenha sido cobrada será cancelada, ou reembolsada ao Agente. Caso a ADM seja reembolsada ao Agente, a Empresa Aérea não poderá cobrar uma taxa administrativa associada ao reembolso.

4.9 Após consulta e se ambas as partes concordarem, uma ADM disputada poderá ser encaminhada ao encarregado da Agência de Viagem para ser resolvida.

4.10 Uma ADM que tenha sido incluída no faturamento BSP, será processada para pagamento. Qualquer disputa subsequente dessa ADM, caso seja mantida pela Empresa Aérea, será resolvida diretamente e, quando aplicável, poderá resultar em uma Nota de Crédito de Agência (ACM).

Emissão e Processamento de Notas de Débito de Agência (ADMs)

Fica RESOLVIDO que os seguintes princípios serão PROCEDIMENTOS MODELO DE ADM DA INDÚSTRIA

1. DESCRIÇÃO

1.1 ADMs são uma legítima ferramenta contábil para uso de todas as Empresas aéreas BSP, e deverão ser usadas somente para receber valores ou fazer ajustes nas transações do Agente relativas à emissão e ao uso de Documentos de Transporte Padrão emitidos pelo Agente.

1.2 Usos alternativos de ADMs poderão existir, desde que tal consulta tenha sido feita ou individualmente ao Agente ou a uma representação local do Agente, ou por meio do fórum local de consultas conjuntas aplicável.

1.3 ADMs deverão ser específicas em seus detalhes quanto ao motivo de uma cobrança estando feita.

1.4. Qualquer ADM se refere somente a uma transação específica, e não poderá ser usada junto com transações não relacionadas ao grupo; no entanto, mais de uma cobrança poderá ser incluída em uma ADM se o motivo da cobrança é o mesmo, e uma lista detalhada comprobatória anexada à ADM.

1.5 Caso uma empresa aérea decida aplicar uma cobrança por recebimento a menor ou emissão de passagem errônea na venda ou para ajuste de reembolso emitido ou calculado incorretamente, essas cobranças terão que ser explicadas claramente na política de ADM publicada pela empresa aérea ou deverá ser acordada com os Agentes bilateralmente por escrito.

1.6 Não mais que uma ADM deverá ser criada em relação à mesma emissão original de passagem. Quando for emitida mais de uma ADM em relação à mesma passagem, ela deverá ser especificada como ajuste diferente de assuntos anteriores.

1.7 Todas as ADMs rejeitadas ou disputadas deverão ser tratadas pelas Empresas aéreas BSP em tempo hábil.

1.8 Exceto se acordado de outra forma no mercado, ADMs não deverão ser usadas para receber custos de terceiros não diretamente associados à emissão inicial de uma viagem de passageiro.

1.9 Quando ADMs são criadas para taxas administrativas, o nível dessas taxas deverá ser proporcional ao custo do trabalho envolvido.

1.10 Caso o Agente tenha usado um sistema automatizado de precificação para gerar o preço total da passagem, incluindo tarifa, imposto, taxas e encargos específicos de compra, e emissão subsequente, de uma passagem para uma viagem, e não houver absolutamente nenhuma manipulação por parte do Agente, os sistemas de emissão de passagens enviarão um Indicador de Modo de Cálculo de Tarifa (FCMI) relativo a esse preço à empresa aérea, conforme determinado nas Resoluções IATA PSC 722f e 722g, para identificar se a precificação automatizada foi usada. A empresa aérea deverá garantir que o indicador FCMI seja repassado ao Agente caso uma ADM seja emitida.

Resolução IATA 852 Designação e Seleção da Empresa Aérea Emissora

1. MÉTODO DE DESIGNAÇÃO DA EMPRESA AÉREA EMISSORA

1.1 Para a emissão de passagens eletrônicas, a designação da empresa aérea emissora deverá ser realizada por meio de especificação da identidade da empresa aérea selecionada no sistema de emissão de passagens, ou antes ou no momento de solicitar a geração de passagens.

2. ORDEM DE PRIORIDADE NA SELEÇÃO DA EMPRESA AÉREA

A seleção da empresa aérea emissora será regida pela seguinte ordem estrita de prioridade, que deverá ser observada a qualquer momento:

2.1 A empresa aérea emissora será qualquer Empresa Aérea BSP participante do transporte, ou Empresa Aérea BSP agindo como Agente Geral de Vendas para qualquer empresa aérea participante de qualquer setor de transporte no país da emissão da passagem, desde que a seleção da Empresa Aérea Validadora esteja em conformidade com as exigências das regras tarifárias onde aplicável e sujeita à existência de um acordo interline válido entre a empresa aérea emissora e cada empresa aérea transportadora,

2.2 Caso nenhuma das situações descritas no Subparágrafo 2.1. seja aplicável, a empresa aérea emissora poderá ser qualquer outra Empresa Aérea BSP, desde que o Agente tenha recebido autorização por escrito da Empresa Aérea BSP que irá emitir os Documentos de Transporte Padrão para tal transporte.

2.3 Quando um Documento Eletrônico Misto (EMD) é emitido, a empresa aérea emissora será qualquer Empresa Aérea BSP, ou uma Empresa Aérea BSP agindo com Agente Geral de Vendas pela Empresa Aérea, entregando o serviço no EMD. Caso nenhuma dessas situações seja aplicável, serão aplicáveis as determinações constantes no parágrafo 2.2.

Obs.: Quando uma Empresa Aérea BSP autorizou por escrito o uso de sua autoridade emissora conforme a alternativa citada no Subparágrafo 2.2 do presente Anexo, STDs poderão ser usados para todos os transportes aéreos de passageiros e serviços associados.

RESOLUÇÃO IATA 838 – Troca de Documentos de Viagem por Agentes

[...]

3.2 em todos os outros casos, o agente poderá reemitir um documento de transporte desde que a autorização para tl tenha sido solicitada e dada, ou pela empresa aérea constante do campo ‘Emissão Original’. pela empresa aérea constante do documento apresentado para reemissão’. Esta autorização não é necessária quando um documento é reemitido sem alterações

3.3 o documento reemitido deverá ser emitido somente em nome da empresa aérea emissora que emitiu tal documento, ou da empresa aérea constante como ‘Emissão Original’

RESOLUÇÃO IATA 890, Regras de Vendas por Cartão

[...]

1. Aceitação de cartão

1.4 Nenhum cartão emitido no nome do Agente, ou no nome de pessoa autorizada a agir em nome do Agente, ou em nome do Escritório do Agente (parceiro ou funcionário) poderá ser usado em conexão com a venda de transporte aéreo em nome do Membro/Empresa Aérea a qualquer cliente do Agente.

RESOLUÇÃO IATA 049x, Alterações de Tarifa

“Fica resolvido que:

1. O transporte estará sujeito às tarifas e encargos em vigor na data em que o pagamento total é feito, para viagem nas datas e itinerários específicos exibidos na passagem
2. Desde que não seja feita nenhuma alteração voluntária no voo originário, nenhum aumento de tarifa efetuado por meio de elevação do nível tarifário, alteração das condições que regem a tarifa, ou cancelamento da própria tarifa será aplicável
3. No caso de alteração voluntária do voo originário, as tarifas e encargos da viagem do passageiro serão recalculadas de acordo com as tarifas e encargos em vigor na data em que a alteração é feita e refletida na passagem. Caso o pagamento seja feito antes da confirmação das reservas para o voo originário, as tarifas e encargos da viagem do passageiro serão recalculados de acordo com as tarifas e encargos em vigor na data em que a confirmação é feita”

Resoluções IATA relacionadas a EMD aplicáveis às Empresas Aéreas Lufthansa Group

- 725f Documento eletrônico misto – Empresa Aérea
- 725g Documento eletrônico misto – Neutro
- 725h Documento eletrônico misto – Atendimento em solo