

# Política de Reservas e Emissão de Bilhetes das Companhias Aéreas do Lufthansa Group para Parceiros de Negócios

**This document is valid for:**

- Austrian Airlines
- Lufthansa
- SWISS

- Air Dolomiti
- Brussels Airlines
- Eurowings

Válido a partir de 15 de fevereiro de 2022

**VALIDADE** Esta Política é válida a partir de 15 de fevereiro de 2022 e substitui todas as Políticas de Reserva e Emissão de Bilhetes mais antigas da LHG. Permanece válido até novo aviso. As companhias aéreas do Lufthansa Group reservam-se o direito de alterar e/ou adaptar e/ou eliminar as regras descritas neste documento a qualquer momento, consulte os anúncios em [Lufthansaexperts.com](https://www.lufthansaexperts.com)

## Índice

0.	<b>Resumo das mudanças substanciais</b>	2
1.	<b>Introdução</b>	3
1.1	Restrição de Redistribuição nos Estados Unidos e Canadá	4
2.	<b>Política de Reservas</b>	4
2.1.	Criação e Alteração de um Registro de Nome do passageiro	4
2.1.1.	Reserva a partir da disponibilidade de Origem/Destino na ordem dos horários de voo	4
2.1.2.	Elemento de Nome / Troca de Nome/Correções de Nome	4
2.1.3.	Inserção de informação de contato (Resolução IATA 830d)	5
2.2.	Lista de Espera de Segmentos	5
2.3.	Segmentos Passivos e Informativos	5
2.3.1.	Segmentos Passivos	5
2.3.2.	Segmento Informativo	6
2.4.	Reservas Duplicadas	6
2.5.	Segmentos Inativos (Códigos de status HX/NO/UC/UN/US)	7
2.6.	Taxa de Cancelamento	7
2.7.	Reservas Fictícias, Especulativas, Teste/Uso Incompleto	7
2.8.	Reservas Não Finalizadas	8
2.9.	Churning	8
2.10.	Reserva do RBD/Subclasse corretos	8
2.11.	Controle de Prazo para Emissão do Bilhete	8
2.12.	Controle de Prazo de Serviço/Prazo de Emissão Automatizado	9
2.13.	No-Show	9
3.	<b>Política de Emissão de Bilhetes</b>	9
3.1.	Seleção da Companhia Aérea Validadora	9
3.1.1.	Princípio de Validação de Companhias Aéreas do LHG	10
3.1.2.	Realização de transações de Reemissão	10
3.2.	Condições de Transporte	10
3.3.	Vendas por Cartão de Crédito – Aceitação de Cartão	11
3.3.1.	Aceitação de Cartão de Crédito	11
3.3.2.	Reembolso	11
3.4.	Garantia de Tarifa	11
3.4.1.	ETKT/Remarcação de etix com as Companhias Aéreas do LHG	12
3.4.2.	ETKT/Revalidação de etix com as Companhias Aéreas do LHG	12
3.5.	Princípio Geral de Reembolso	12
3.6.	Política Geral de ADM/ACM	13
3.7.	Principais motivos para ADM baseados em Resultados de Auditoria	14
4.	<b>Resumo de Multas e Taxas</b>	18
5.	<b>Glossário</b>	20
6.	<b>Resoluções IATA que suportam a presente Política de Reservas &amp; Emissão de Bilhetes</b>	21

## 0. Resumo das mudanças substanciais

Data	Capítulo	Tipo	Conteúdo
Outubro 2021	1.1. Restrição de redistribuição nos US e CA	Reinserido	Sem alteração no texto
Outubro 2021	3.7 Principais motivos para ADM	Novas regras	Mau uso de tarifas especiais, como Education, Tour Operator, Cruise
Outubro 2021	4. Resumo das Multase e Taxas	Atualização	Marine
Outubro 2021	4. Resumo das Multase e Taxas	Novas regras	Education, Tour Operator, Cruise
Outubro 2021	3. Política de Emissão de Bilhetes	Novas regras	Emissão de bilhetes proibida em países com bloqueio de divisas
Fevereiro 2022	2.1.3 Entrada de Dados de Contato	Atualização	Esclarecimento sobre o uso e manuseio de dados de contato PNR
Fevereiro 2022	2.3 Segmentos Passivos	Atualização	Especificações do GDS
Fevereiro 2022	3.1.1 Princípios de Validação	Atualização	Companhias aéreas adicionais do Lufthansa Group
Fevereiro 2022	3.7 Principais Razões para ADM	Atualização	Entradas 1G/1P/1S DOB
Fevereiro 2022	4 Visão geral das taxas e encargos	Atualização	Alinhamento da taxa de correção de nome SN

## 1. Introdução

Esta política aplica-se a todas as agências de viagens, nomeadas ou não pelo ARC ou IATA a emitir documentos de viagens aéreas, usuários CTDs, GDSs e qualquer outra pessoa ou entidade que acesse o sistema interno das companhias aéreas do Lufthansa Group, através da internet ou qualquer outro meio eletrônico. Provedores de serviço de viagens (Agentes ou Agentes Parceiros da Indústria) são responsáveis por assegurar que todos seus funcionários, contratantes, agentes e sub-agentes em todas as suas localidades, obedeçam a essa Política, incluindo suplementos e alterações. Essa LHG Política de Reservas & Emissão de Passagens substitui todas as outras políticas do Lufthansa Group.

O propósito desse documento é informar a todas as agências parceiras sobre existentes Austrian Airlines/Lufthansa/SWISS/Brussels Airlines/Air Dolomiti (a seguir serão referidas como companhias aéreas do Lufthansa Group) políticas de reservas e emissão de passagens assim como principais regras. A Política de Reservas & Emissão de passagens do Lufthansa Group está relacionada a vendas a passageiros individuais, emissão de bilhetes para vendas individuais do Lufthansa Group, tarifas individuais do Lufthansa Group, troca/reemissão, reembolso e outros tópicos relacionados. Para passageiros não individuais, reservas e emissão de grupos, outras políticas e restrições de aplicam.

A Política de Reservas das Companhias Aéreas do LHG leva em consideração e cumpre as resoluções da IATA; as obrigações da Agência de Viagem estão descritas nas Resoluções IATA 824 e 830a. Conforme mencionado no parágrafo 3.2 da Resolução IATA 824, as companhias aéreas do Lufthansa Group podem fornecer às Agências de Viagem a presente Política de Reservas, e as Agências de Viagem serão obrigadas a cumpri-las.

A Política de Reservas & Emissão de Passagens leva em consideração e cumpre as resoluções da IATA; as obrigações da Agência de Viagem estão descritas nas Resoluções IATA 824, 830<sup>a</sup>, 850m, 852, 890 e 049x. As companhias aéreas do Lufthansa Group auditam todas as reservas e transações de emissão.

As companhias aéreas do Lufthansa Group irão informar o agente de viagem que for identificado a violar as regras dessa política, ex. Manipulação de reservas e/ou bilhetes. Evidência documentada será apresentada ao agente e as corretas tarifas, penalidades e/ou taxas de GDS associadas com o PNR(s) poderão ser cobradas diretamente ao agente com uma taxa de administração adicional. Essas cobranças serão enviadas via ADM para agentes IATA e via fatura para agentes NON-IATA.

Repetidas violações de regras e/ou manipulação de reservas e/ou bilhetes e/ou falha de pagamento de faturas/ADMs podem resultar em cancelamento do acordo de reserva e emissão com o Lufthansa Group.

As companhias aéreas do Lufthansa Group se reservam ao direito de emitir ADMs por razões (ainda) não especificadas nesse documento; sendo informação prévia não mandatária.

Por outro lado, o Agency Credit Memo (ACM) também poderá ser usado em casos como por exemplo cobrança errônea a maior em tarifa emitida, cálculo errado de tarifa ou recálculo de tarifa a favor do cliente elegível para reembolso. Veja também seção 3.7 da Política de Emissão de Passagens.

Este guia deverá ajudar o Agente a evitar erros, eventualmente resultando em penalidades, ADM, segmentos de voos cancelados ou perda de acesso a uma reserva. **Essas instruções não são um manual, no entanto, para procedimentos detalhados de reserva e emissão, por favor se refira as específicas informações do Lufthansa Group também como nas páginas de ajuda e suporte do GDS.**

Informações detalhadas para LH/LX/OS disponíveis em [lufthansaexperts.com](http://lufthansaexperts.com)

## 1.1. Restrição de redistribuição nos Estados Unidos e Canadá

As seguintes restrições de redistribuição serão aplicadas nos Estados Unidos e Canadá: os Provedores de Serviços de Viagem não devem, sem o consentimento prévio por escrito das companhias aéreas do Lufthansa Group, a seu exclusivo critério, redistribuir, compartilhar ou de qualquer outra forma tornar o conteúdo do Lufthansa Group de qualquer tipo fornecido aqui, disponível para qualquer: (i) GDS, (ii) OTAs/agências de viagens, (iii) Site de Metasearch ou (iv) Página Web Inadequada (cada uma "Entidade Restrita"). O Provedor de Serviços de Viagem não deve aceitar, sem prévia autorização por escrito, a seu exclusivo critério, o conteúdo da Lufthansa Group Airlines de qualquer Entidade Restrita, nem os Provedores de Serviços de Viagem permitirão que as Entidades Restritas se conectem ao Provedor de Serviços de Viagem para o conteúdo das companhias aéreas do Lufthansa Group.

## 2. Política de Reservas

### 2.1. Criação e Alteração de um Registro de Nome do passageiro

#### 2.1.1. Reserva a partir da disponibilidade de Origem/Destino na ordem dos horários de voo

O controle de disponibilidade do Lufthansa Group obedece a lógica de "Point of Commencement" (PoC). O país no qual o passageiro inicia a viagem (Point of Commencement) determina a disponibilidade - irrespectivamente do país no qual a venda é feita ou do canal de distribuição usado. Apesar da lógica de PoC pode haver diferenças nas ofertas e nível de tarifa nos vários canais de distribuição.

Todas as reservas devem ser feitas na ordem do horário dos voos. Reservas feitas na ordem reversa (ex. Voos de chegada antes do voo de partida) não são permitidas. Todas as solicitações de disponibilidade devem ser feitas de acordo com o roteiro - origem/destino (O&D) total, irrespectivamente se a reserva envolve voos do Lufthansa Group ou se inclui codeshare e/ou voos de outra companhia aérea. A disponibilidade de origem e destino deve refletir e assegurar o tempo mínimo de conexão.

Alterações na origem/destino (O&D) requer o cancelamento da reserva e uma nova reserva com a origem/destino de outra ser feita na mesma transação.

O Lufthansa Group proíbe estritamente qualquer manipulação de reserva e subsequente emissão de tais reservas. PNRs que não são reservadas de acordo com origem/destino (O&D) e reservas efetuadas através de qualquer manipulação antes ou depois do término da transação (ET), estão sendo monitoradas.

Reservas manipuladas e não emitidas (Bypass de origem e destino) são canceladas pelo Sistema e transferidas para sua fila (SSR FLIGHTS CANCELLED DUE TO NON-ADHERENCE TO LHG BOOKING POLICY).

Reservas manipuladas emitidas, não são canceladas, mas uma ADM/invoice é emitida. O agente de viagem emissor do bilhete, e responsável por más práticas mesmo que ele não tenha sido o agente de viagem que originalmente fez a reserva. A ADM será enviada irrespectivamente do estoque do bilhete utilizado.

Esse procedimento corresponde ao processo de "Controle de Segmentos Casados".

#### 2.1.2. Elemento de Nome / Troca de Nome/Correções de Nome

**Regra geral:**

O nome completo (conforme documento de viagem, por exemplo passaporte) e título de cada passageiro tem que ser inserido no momento da reserva. A troca de nome não é permitida.

## Troca de Nome

A troca de nome significa que a pessoa que viaja está sendo substituída por outra pessoa. Por isso, trocas de sobrenome ou prenomes não são permitidos dentro do mesmo PNR. Caso uma troca seja necessária, portanto, ela será considerada como nova reserva; por isso, o PNR original terá que ser cancelado e um novo PNR criado, baseado na atual disponibilidade. A passagem original não utilizada poderá ser reembolsada conforme as regras tarifárias, e a nova passagem será emitida com a atual tarifa aplicável.

## Correções de Nome

Correções de nome (de até duas letras) só são permitidas caso o nome do cliente tenha sido soletrado errado. Também é permitido corrigir nomes com base em documentos legais (por exemplo, em caso de casamento ou divórcio).

Para a SWISS: Correções de nome em passagens já emitidas estão sujeitas ao pagamento de uma taxa. Poderão ser aplicadas restrições/exceções vigentes no país.

### 2.1.3. Inserção de informação de contato (Resolução IATA 830d)

O IATA Reso 830d exige que os agentes de viagens perguntem ativamente ao passageiro se gostaria de disponibilizar seus dados de contato (telefone celular e/ou endereço de e-mail) à companhia aérea, para que possam ser contatados diretamente em caso de irregularidade de voo/ perturbação.

As companhias aéreas do Grupo Lufthansa exigem que os agentes de viagens insiram as informações de contato do cliente no PNR usando o formato "SSR CTC" padrão da IATA. Caso o passageiro se recuse a disponibilizar os dados de contato para a companhia aérea, também é obrigatória a entrada do respectivo PNR.

- Em caso de recusa de entrada no PNR (SSR CTCR, R=recused) as companhias aéreas do Grupo Lufthansa não reembolsarão o cliente por quaisquer custos incorridos ou pagarão compensação ou aceitarão qualquer tipo de responsabilidade como resultado da recusa do passageiro em fornecer informações de contato. De acordo com o padrão, os dados de contato do SSR CTC são usados apenas em situações de irregularidade/interrupção de curto prazo
- No caso de mudanças planejadas de cronograma de longo prazo, os processos padrão se aplicam: o status do segmento é alterado (UN, UN/TK) e o agente de viagens é notificado por meio de mensagem de fila no sistema de reservas usado
- No âmbito do contrato do agente de viagens com o cliente, a agência de viagens é obrigada a informar o cliente sobre informações importantes (incluindo alterações de horários) recebidas das companhias aéreas
- Se o agente de viagens não cumprir esta obrigação e o cliente incorrer em custos adicionais ou reivindicar outras reclamações devido à falta de informação, as companhias aéreas do Grupo Lufthansa se recusarão a reembolsar o cliente por custos/pagamentos de compensação e encaminharão o cliente para a agência de viagens para fazer valer tais reivindicações. A companhia aérea também pode ter o direito de recorrer contra o agente de viagens

## 2.2. Lista de Espera de Segmentos

A lista de espera (WL) de segmentos de voo é uma prática comum entre os Agentes de Viagem e permite ao cliente ser listado em voos com a tarifa de sua preferência.

Os Agentes de Viagem são solicitados a cumprir as seguintes regras:

1. Restringir o número de segmentos WL ao nível mínimo.
2. Cancelar e excluir segmentos WL desnecessários pelo menos 48h antes da partida do voo.

3. Segmentos WL não são permitidos na hora do check-in se houver qualquer classe de reserva superior disponível no mesmo compartimento de viagem.

## 2.3. Segmentos Passivos e Informativos

Como regra obrigatória, a **reserva e emissão de bilhetes devem ser feitas dentro do mesmo GDS/CRS**.

As companhias aéreas do Lufthansa Group permitem a criação de segmentos passivos apenas nas seguintes condições:

Se o agente IATA puder usar segmentos passivos para emissão de bilhetes em um GDS/CRS diferente do criado pelo outro agente (não IATA-), os segmentos passivos devem ser idênticos ao PNR ativo.

Consulte as seguintes especificações do GDS: Amadeus (1A): Trabalhe com Mudança de Responsabilidade ou Enfileiramento em vez de Passivos. Segmentos fantasmas (GK) podem ser usados

- **Apollo (1V):** Nenhuma função de reivindicação de PNR. Os bilhetes devem ser emitidos no PNR ativo (código de status BK)
- **Galileo (1G):** Reivindique a função PNR ou use a funcionalidade Drop-Through
- **Worldspan (1P):** Solicite PNR ou, alternativamente, enfileira PNRs entre dois terminais 1P para fins de emissão de bilhetes. Isso exige que o agente de emissão de bilhetes abra uma “ponte” que permita que um agente não-IATA 1P enfileira reservas para emissão de bilhetes, eliminando a necessidade de criar segmentos passivos
- **Sabre (1S) e Abacus (1B):** é permitido criar quaisquer segmentos passivos

## 2.4. Reservas Duplicadas

Reservas duplicadas são mais de uma reserva com o mesmo nome de passageiro, mesmas datas e mesmos aeroportos de partidas e chegadas. Isso se aplica mesmo que os segmentos são feitos em diferentes PNR's, através de diferentes sistemas de reservas e/ou diferentes classes de reservas.

As Companhias Aéreas do Lufthansa Group não permitem duplicar segmentos e/ou PNRs. A criação de reservas por meio de um ou mais PNRs e/ou GDSs, onde pela lógica é impossível viajar, não é permitida.

As Companhias Aéreas LHG dispõem de um aplicativo automático de detecção, aviso e cancelamento de reservas duplicadas. Se um segmento é cancelado, uma mensagem de cancelamento com o código de status “HX” ou um

cancelamento imediato do(s) segmento(s) é automaticamente enviado para sua fila. Código de status "HX" nos seguimentos e outros segmentos inativos devem ser removidos imediatamente, no mais tardar 48 horas antes do embarque.

Se você receber um aviso "SSR" "CHECK DUPE", por favor checar o caso e contate o suporte de agencia Lufthansa Group caso a reserva não seja um caso de duplicidade.

**OBSERVAÇÃO:** inserir o prenome completo correto do passageiro na hora da reserva garante a minimização de controles dereservas duplicadas.

## 2.5. Segmentos Inativos (Códigos de status HX/NO/UC/UN/US)

Segmentos inativos são segmentos gerados por processos da companhia aérea ou aplicações automáticas como checagem de reservas duplicadas, notificação de segmentos passivos, no-show ou ferramentas de monitoramento de lista de espera.

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

## 2.6. Taxa de Cancelamento

A taxa de cancelamento (número de segmentos cancelados versus número de segmentos reservados, não poderá exceder 80% para Agentes de Viagem off-line e 50% online.

Cancelamentos deverão ser feitos pelo menos 48 horas antes da partida

## 2.7. Reservas Fictícias, Especulativas, Teste/Usado Incompleto

Todas as reservas devem ser diretamente relacionadas a solicitação de um passageiro para comprar um bilhete. A reserva de seguimentos/PNR's fictícios, especulativos ou de teste são estritamente proibidos.

Isso também inclui a condição de que os cupons de uma passagem terem de ser voados pro completo em ordem sequencial.

### **Reservas Fictícias/Especulativas/Teste**

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

Além disso, PNRs não podem ser criados por motivos de treinamento ou teste. É proibido criar segmentos e/ou PNR para:

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

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

Pedidos de ação são enviados via SSR ou cancelamento imediato de tais segmentos são enviados com código de status HX, que deverá ser removido imediatamente.



## 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 emendar itinerários sem solicitação do passageiro.

Caso o cliente decida mudar seus planos de viagem para o(s) voo(s) de volta no seu destino, e a passagem original não permita remarcação/mudança de itinerário, nova passagem LHG 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 assim como regras tarifárias, parágrafo SR (Restrição de Vendas).

## 2.8. Reservas Não Finalizadas

Reservas não autorizadas são reservas não finalizadas com ET, porém mantidas pelo criador da reserva.

Caso a reserva de um voo tome mais tempo que o tempo médio necessário para fechar a venda, os assentos são bloqueados no inventário das Companhias Aéreas do LHG. A empresa aérea corre o risco de seu preço ficar fora do mercado e ficar impossibilitada de vender esses assentos. É por isso que o número de reservas não autorizadas que estão sendo mantidas, incluindo o tempo de manutenção, é monitorado regularmente.

As Companhias Aéreas do LHG preveem 30 minutos de tempo médio para fechar uma venda.

Reservas não confirmadas deverão ser removidas imediatamente quando o passageiro pede para parar o processo de vendas.

Reservas duplas ou múltiplas não confirmadas para um mesmo passageiro/data/número de voo/O&D não são permitidas.

As Companhias Aéreas do LHG se reservam o direito de finalizar sessões de reservas não confirmadas a qualquer momento:

- quando um segmento de voo é mantido além do tempo médio necessário para a venda
- quando o Agente de Viagem possui múltiplas reservas confirmadas no mesmo voo

## 2.9. Churning

Todas as reservas GDS deverão ser emitidas conforme as regras tarifárias ou canceladas imediatamente no GDS quando não solicitadas e antes da partida

Definição de Churning: cancelar e remarcar o mesmo itinerário na mesma ou em classes de serviço diferentes por meio de um ou mais PNR ou GDS para evitar regras tarifárias ou estender prazos de emissão de passagens  
Este procedimento é estritamente proibido.

## 2.10. Reserva do RBD/Subclasse corretos

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 Companhias Aéreas do LHG mostra o RBD a ser usado; é importante verificar a classe de reserva correta. O agente emissor será responsabilizado pelo não cumprimento.

## 2.11. Controle de Prazo para Emissão do Bilhete

O prazo de data e horário exigido para a emissão do bilhete está fixado no PNR.

Cada tarifa tem seu próprio prazo de emissão de passagens, que consta no CAT parágrafo 5/AP do respectivo capítulo de notas tarifárias. No entanto, no caso de discrepância entre o prazo fixado no sistema e o conteúdo codificado no CAT 5, será aplicado o prazo mais restritivo.

As Companhias Aéreas do LHG usam uma rotina automatizada para cancelar segmentos quando a emissão de passagem não ocorreu dentro do prazo aplicável. O cancelamento de tais segmentos como é enviado com o código de status 'HX', que deverá ser removido imediatamente, como também outros segmentos inativos.

No caso de PNR com nomes múltiplos e números de passagem não emitidos para todos os nomes, o PNR será dividido e os nomes não emitidos serão cancelados. Um número de passagem válido relacionado ao cliente e itinerário do PNR deverá ser emitido e reportado.

**Observação:** Passagens invalidadas também serão controladas e o prazo de emissão de bilhetes aplicado. Um número de bilhete falso será considerado com intenção de evitar o prazo de emissão da passagem (TTL).

## 2.12. Controle de Prazo de Serviço/Prazo de Emissão Automatizado

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 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 é considerado como intenção de evitar o Controle do Prazo de Serviço (SDC).

No caso de PNR com nomes múltiplos, onde EMD não são emitidos para todos os nomes, os serviços não emitidos serão cancelados de acordo.

Para OS/LX: uma mensagem SDC será enviada pelo PNR e será aplicada independentemente de os serviços cobráveis terem sido reservados separadamente.

## 2.13. No-Show

Um no-show ocorre por exemplo quando um passageiro perde o avião ou quando um Agente de Viagem falha em cancelar uma reserva, emitida ou não emitida, que não foi ou não é mais solicitada pelo cliente, o que eventualmente levará a danos no inventário.

Falha de cancelamento de uma reserva emitida ou não a tempo pode resultar em no-show.

Restrições de remarcação/reembolso poderão ser aplicadas em caso de no-show após emissão da passagem.

As Companhias Aéreas LHG dispõem de uma rotina automatizada que cancela todos os segmentos operacionais e comerciais subsequentes das Companhias Aéreas do LHG reservadas num PNR após um no-show. É recomendável criar PNRs separados para bilhetes separados a fim de evitar cancelamentos de viagens.

Segmentos não-emitidos que resultam em no-show poderão levar a taxas de penalidade.

## 3. Política de Emissão de Bilhetes

A emissão de bilhetes em Pontos de Venda com divisas bloqueadas de acordo com o Relatório de Repatriação de Moedas da IATA é proibido se o Ponto de Venda não for o mesmo que o Ponto de Origem do itinerário.

## 3.1. Seleção da Companhia Aérea Validadora

De acordo com a definição contida na Resolução IATA 852, uma companhia aérea pode ser usada como Companhia Aérea Validadora, desde que:

- Seja um membro do BSP/ASC e elegível para a emissão de bilhetes eletrônicos no mercado
- Tenha acordos interline com todas as companhias aéreas comerciais e operadoras que fazem parte do Itinerário
- Seja parte do itinerário ou seja GSA de uma empresa aérea que faz parte do itinerário

### 3.1.1. Princípio de Validação de Companhias Aéreas do Lufthansa Group

Além do que determina a Resolução IATA 852, o seguinte princípio de validação das companhias aéreas do Lufthansa Group deve ser seguido pelo Agente de Viagens ao emitir bilhetes OS/257, LH/220, LX/724, SN/082, EN/101, válidos para:

- Números de voo OS/LH/LX/SN/EN e voos operados por OS/LH/LX/SN/EN
- Números de voo OS/LH/LX/SN em voos operados pela EW
- Números de voos EW em voos operados EW (restrições se aplicam)
- Números de voo LH em voos operados em 4Y
- Números de voo 4Y e voos operados 4Y
- Números de voo LH/LX e voos operados WK (restrições se aplicam)
- Números de voo OS/LH/LX/SN/EN em voos codeshare

Em qualquer caso, a transportadora cujo estoque de passagens é escolhido deve fazer parte do itinerário.

**Importante:** quaisquer restrições CAT15 (SR) mencionadas em uma nota de tarifa seguem as condições acima listadas nos capítulos 3.1.1 e 3.1.2 e devem ser aplicadas.

O **descumprimento das condições** acima, onde o estoque de bilhetes de uma companhia aérea do Lufthansa Group é usado para viajar integralmente em números de voo da companhia aérea que não sejam os números de voo da transportadora validadora, será tratado como violação do CIP e um ADM será emitido.

### 3.1.2. Realização de transações de Reemissão

Bilhetes originalmente emitidos pelas Companhias Aéreas do LHG poderão ser reemitidas em voos LHG mesmo se a empresa aérea emissora original não estiver mais incluída no itinerário, desde que tanto a empresa aérea comercial/número de voo como a empresa aérea operadora de todos os voos continuem sendo Companhias Aéreas do LHG.

Se o acima mencionado não puder ser atendido o bilhete não utilizado deve ser reembolsado de acordo com as condições tarifárias e um novo bilhete no respectivo estoque da companhia aérea deve ser emitido pelo agente

## 3.2. Condições de Transporte

As Condições Contratuais e outros avisos importantes deverão ser fornecidas ao cliente antes da finalização da reserva.

Os Avisos na Passagem ou a referência à Resolução IATA 724 é obrigatória.

O transporte e outros serviços fornecidos pela Empresa Aérea estão sujeitos às Condições de Transporte, que pela presente estão incorporadas pela referência à Resolução IATA 724; as Condições de Transporte da Empresa Aérea cujo estoque de bilhetes esteja sendo usado deverão ser fornecidos ao cliente antes da finalização da reserva.

Consulte as “Condições Gerais de Contrato” publicadas pela IATA:

<http://www.iatatravelcentre.com/tickets>

Condições de Transporte da OS publicadas em Austrian.com:

<https://www.austrian.com/Info/LegalRegulations/ConditionsOfCarriage.aspx>

Condições de Transporte da LH publicadas em lufthansa.com:

<http://www.lufthansa.com/online/portal/lh/cmn/generalinfo?nodeid=1873532378&l=en&cid=18002>

Condições de Transporte da LX publicadas em swiss.com:

<https://www.swiss.com/ch/en/terms-conditions/conditions-of-carriage>.

Condições de Transporte da EN em airdolomiti.eu:

<https://www.airdolomiti.eu/air-carrier-liability>

### 3.3. Vendas por Cartão de Crédito – Aceitação de Cartão

Referentes aos seguintes itens e partes da Resolução IATA 890, **§1- 4**

#### 3.3.1. Aceitação de Cartão de Crédito

1. 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 Plano de Faturamento e Liquidação (BSP) manual para Agentes.

Política: aceitar cartões como pagamento de passagem eletrônica/vendas EMD onde aplicável para as Companhias Aéreas do LHG.

2. O Agente deverá garantir que o tipo de cartão processado durante a venda é aceito pelo Membro/Empresa Aérea cujo documento de transporte está sendo emitido.

Política: para documentos de validação OS/257, LH/220, EN/101 e LX/724 serão aceitos somente cartões autorizados pelas Companhias Aéreas do LHG. 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 qualquer cliente do Agente.

Desde 01 de outubro de 2017, o grupo LHG aplica a Resolução 890 da IATA, deixando de aceitar cartões emitidos em nome de agência de viagens ou em nome de terceiros que ajam como representantes da mesma, cartões virtuais em B2B (VAN, Virtual Access Name), bem como cartões com nome de pessoa jurídica.

O não cumprimento desta regra implicará em emissão de ADM e o grupo LHG se reserva o direito de cancelar o sinal de emissão de bilhetes.

Para agência com Direct Connect / NDC, o LHG oferece soluções específicas de pagamento com o cartão Air Plus

#### 3.3.2. Reembolso

O valor de reembolso de uma passagem não usada em seu total ou em parte será reembolsado somente ao número do cartão de crédito originalmente usado para o pagamento.

## 3.4. Garantia de Tarifa

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.

Uma tarifa e taxa somente é garantida pelo respectivo GDS quando a tarifa foi cotada automaticamente pelo sistema e a passagem emitida da mesma forma, baseada em voos confirmados, e reportada no BSP.

Tarifas cotadas automaticamente armazenadas, mas não emitidas, estão sujeitas a qualquer alteração de preço. Uma tarifa cotada automaticamente pelo sistema permanece garantida até a primeira alteração voluntária no itinerário. Isso se aplica igualmente a impostos, taxas e sobretaxas que têm de ser reavaliadas em caso de troca/reemissão antes/depois da partida.

Os bilhetes das Companhias Aéreas do LHG estabelecidas com base em cotações de tarifa manuais estão sujeitas a controle e quaisquer discrepâncias estarão sujeitas a débito do agente. As Companhias Aéreas do LHG também se reservam o direito de auditar e emitir ADMs para bilhetes cotadas automaticamente/ garantidas pelo GDS.

### 3.4.1. ETKT/Remarcação de etix com as Companhias Aéreas do LHG

Ao alterar um voo num registro de reserva de passageiro, o ETKT/etix correspondente deverá ser atualizado 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. Isso garante procedimentos de check-in eficientes e tranquilos para nossos clientes, ao evitar o risco de as reservas de voo serem canceladas devido ao controle de prazo de emissão de bilhetes.

Cancelamentos de voo devidos a controle de prazo de emissão de bilhetes não são elegíveis para reinstalação automática de voo.

Alterações de voo, sem que o bilhete tenha sido remarcado/remitido, são sujeitos a ADM, cobrando o ajuste de tarifa ou as devidas taxas de alteração/remarcação.

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

### 3.4.2. ETKT/Revalidação de etix com as Companhias Aéreas do LHG

Para a 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 de Base Tarifária) e as datas de não válida antes de e não válida depois de (NVB/NVA) no respectivo cupom 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 de cada uma das Companhias Aéreas do LHG.

## 3.5. Princípio Geral de Reembolso

**Reembolso Voluntário** significa o reembolso de passagem ou trechos da mesma não utilizada, diferente do reembolso involuntário. O reembolso de bilhetes ou trechos não utilizados, deverá ser feito conforme as seguintes condições:

- O reembolso voluntário de passagem vendida em nome das Companhias Aéreas LHG deverá ser solicitado pelo Agente de acordo com as regras de reembolso das Companhias Aéreas LHG.

- Para condições de cancelamento/reembolso são aplicáveis as condições mencionadas na nota tarifária conforme a data de emissão.

**Reembolso Involuntário** significa o reembolso de passagem ou trechos da mesma não utilizada, diferente do reembolso voluntário. 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 Companhias Aéreas poderão autorizar reembolso involuntário ou pedir ajuda aos Agentes de Viagem ou possivelmente reemitir a passagem das respectivas Companhias Aéreas do LHG conforme condições específicas recomendadas.

**Bilhetes Expirados** não serão trocadas por ou usadas como pagamento para futuras viagens. Esses bilhetes serão válidas exclusivamente para reembolso, se houver, por meio do departamento de reembolso da Empresa Aérea LHG. Uma passagem OS/LH/LX expira um ano após sua data de emissão ou um ano após início da viagem, o que for posterior.

As Companhias Aéreas do LHG poderão cobrar uma taxa administrativa para o cálculo de reembolso de documentos expirados.

**Observação:** Todos os segmentos ativos devem ser cancelados em caso de reembolso ou sempre que o bilhete é anulado evitando ADM de no-show. Isto inclui solicitações via BSPLink. É mandatório cancelar todos os segmentos ativos e remover todos os segmentos inativos antes de submeter a solicitação para a equipe de reembolsos. Os bilhetes vencidos não serão trocados ou serão usados como pagamento para novas viagens. Estes bilhetes são exclusivamente válidos para reembolso, se houver, através do departamento de reembolso das companhias aéreas do Lufthansa Group. Bilhetes OS/LH/LX/SN/EN expiram um ano após a data de viagem de ida. As companhias aéreas do Lufthansa Group podem cobrar uma taxa de administração para o cálculo de reembolso dos bilhetes expirados.

## 3.6. Política Geral de ADM/ACM

### Princípio de ADM

Os Memorandos de Débito de Agência (ADM) são uma legítima ferramenta contábil usada por todas as Companhias 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.

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

### Política de ADM

As Companhias Aéreas LHG publicam suas respectivas políticas de ADM por mercado no BSP.

A política está de acordo com a Resolução IATA 850m (Manual de Resoluções da Conferência de Agências de Passageiros). Serão aplicáveis todas as disposições das resoluções acordadas Pela Conferência das Agências de Passageiros.

### Emissão de ADM

As ADMs especificam em detalhe por que está sendo feita uma cobrança. Um documento complementar indicando o motivo do débito e detalhes da cobrança, é anexado ao respectivo memorando de débito.

As ADMs 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, por exemplo, por meio de emissão de fatura.

OS/LX/LH/SN: uma ADM (por agente) poderá conter múltiplos bilhetes

As ADMs mostram os contatos do respectivo departamento ciente do memorando de débito e providencia informações detalhadas sobre o motivo do mesmo.

A taxa de ADM e cobrada apenas uma vez, independente do número de bilhetes incluídos. **Tratamento de**

## Disputas

De acordo com a Resolução IATA 850m, o Agente deverá ter no máximo 15 dias para revisar e disputar uma ADM. Disputas de ADMs das Companhias Aéreas do LHG serão tratadas via BSP Link/ARC, Debit Memo Manager dentro do prazo estabelecido após recebimento da ADM, indicando o motivo da disputa e incluindo a documentação comprobatória. ADMs disputadas serão esclarecidas 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 de rejeição serão fornecidas ao Agente.

## Emissão de ACM

Caso uma ADM seja identificado como sendo injustificado, será emitido um Memorando de Crédito de Agência (ACM) para creditar o respectivo valor. Isso só é aplicável quando a ADM já foi faturado. Caso contrário, a ADM será cancelado.

Caso uma cobrança de tarifa a maior seja identificada numa passagem ou reemissão/troca de passagem que requer correções a favor do cliente, uma ACM poderá ser emitido mediante solicitação do Agente.

Para a LX: Tal solicitação de ACM será emitida mediante uma taxa.

## 3.7. Principais motivos para ADM baseados em Resultados de Auditoria

Todas as Companhias Aéreas do LHG informam que estes são os principais motivos para ADM<sup>1</sup>

### 1. Reserva

- Manipulação de Reserva (por exemplo O&D Bypass/Quebra de Segmentos Casados)/Segmentos Inativos.
- Falta de entrada de DOB no PNR.  
Todos os escritórios emissores são responsáveis por verificar meticulosamente todas as exigências de elegibilidade conforme as regras tarifárias. A fim de evitar mau uso 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)

Passageiros 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 incluída sempre.

Exemplo 1A: NM1LEAVEY/PATRICK(INF/MICHAEL/01JUN15)

NM1SIMPSON/MAGGIE(CHD/05APR06)

Baseado nessa entrada, um elemento de serviço é automaticamente criado no Amadeus, ex: 1A: SSR LH CHLD HK1

DDMMYY/P1[relacionado ao passageiro]

(onde DD = dia, MMM = mês, YY = anos últimos 2 dígitos)

Entradas manuais da data de nascimento são necessárias em outros sistemas, as quais devem ser inseridas em campos de texto livre conforme os exemplos abaixo:

1A: OS LH DOB DDMMYY/P1[passenger related]

1G: SI.LH\*DOB DDMMYY SMITH/MARCY MRS

1P: 3OSI LH DOB DDMMYY SMITH/MARCY MRS

1S: 3OSI LH DOB DDMMYY-1.1[passenger related]

Exemplo 1G (apenas infants): N.I/KLEIN/EVA\*24JAN08

Baseado nesta entrada, um SSR para o infant é criado automaticamente no Galileo.

Usuários Galileo, Worldspan e Sabre poderão precisar criar um "CHLD" SSR manualmente conforme exemplo abaixo: 1G: SI.P2 [passenger related]/CHLD\* DDMMYY

1P: 3SAN1.3[passenger related]CHLD/DDMMYY1S:

3CHLD/ DDMMYY-2.1[passenger related]

- Segmentos Inativos
- Nomes Fictícios
- Reservas Fictícias, Especulativas, Teste
- Número de Passagem Falso
- Churning
- Grupos Ocultos
- No-show sem passagem, com passagem reembolsada ou anulada
- Reativação de voos cancelados por erro do agente

## Tarifamento

- Aplicação e combinabilidade de tarifa incorretas (por exemplo restrições de itinerário ou vendas)
- Valor de tarifa incorreto (cobrança a menor)
- Não cumprimento de regras tarifárias, por exemplo estadia mínima/máxima, regras de compra antecipada
- Sazonalidade, aplicativos de voo
- Voos codeshare não permitidos em itinerários específicos, tarifas
- Escalas, baldeações e sobretaxas
- Código de Base Tarifária incorreto, Designador de Passagem incorreto & Tour Code incorreto ou ausente
- Setor em aberto ou em lista de espera (onde a reserva é exigida)



- Elegibilidade e Aplicabilidade da emissão de tarifa (por exemplo: Marinheiros, Produtos Globais, ofertas AD/PEP)
- Discrepâncias na franquia de bagagem
- Forma de pagamento incorreta conforme contrato

## **Reemissão/ remarcação**

- Taxa de remarcação não cobrada, 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 Brussel Airlines – políticas próprias.
- Para a LX: Alteração de horário é definida conforme alterações e/ou cancelamento de um voo LX não presente 48h antes da partida do voo.
- Taxas de correções de nome não coletadas

## **Violação do estoque da Empresa Aérea Emissora (Plating)**

As Companhias Aéreas LHG emitirão um ADM no caso de violação de estoque (Plating) (Resolução IATA 852, Designação e seleção da empresa aérea emissora); pedimos consultar o capítulo 3.1. da Política de Emissão de Bilhetes e o resumo das penalidades e taxas do LHG a respeito de detalhes e valores.

## **Comissão**

- Cobrança a maior de comissão (padrão & suplementar)
- Aplicação Incorreta

## **Impostos, taxas e sobretaxas**

Cobrança incorreta e/ou especialmente reembolso de impostos, taxas e sobretaxas

- impostos, taxas e sobretaxas ausentes ou alteradas
- impostos, taxas e sobretaxas cobradas erroneamente ou a menor
- impostos, taxas e sobretaxas reembolsadas erroneamente
- impostos já utilizados reembolsados por engano

## **Reembolso**

- Cálculo incorreto de valores de reembolso de impostos, taxas e sobretaxas
- Aplicação incorreta de penalidade de cancelamento (ex.: em caso de no-show)
- Cálculo incorreto do valor de comissão de reembolsos
- Forma de pagamento incorreta de reembolsos (versus venda)
- Solicitações voluntárias de reembolso que você optar por submeter via BSPlink - ao invés de processar diretamente por meio de seu GDS

## **Vendas não reportadas/anuladas/usadas**

- Bilhetes vendidos, mas não reportados e voados depois são cobrados do Agente de Viagem em até a tarifa aplicável

- Bilhetes voados, mas anuladas/reembolsadas serão cobradas conforme tarifa/reembolso emitido **Mau**

## Uso

- Sequência de Cupons/Uso Incompleto
- Mau uso de Tarifa especiais: Marine/Offshore/Humanitarian/Education/Cruise /Tour Operator
- Divergência de Classe de Reserva (RBD)
- Taxa de Remarcação ausente
- Venda por tarifa menor com ida-e-volta fictícia
- Venda por tarifa menor com primeiro/último cupom fictício

## Emendas

As Companhias Aéreas do Lufthansa Group se reservam o direito de emendar e/ou adaptar e/ou excluir parcialmente a política de ADM a qualquer momento. Sempre procuramos garantir tempo suficiente para a implementação dos Agentes de Viagem.

## 4. Resumo de Multas e Taxas

Reserva	Para todas as companhias do Lufthansa Group
Manipulação de reservas (ex. Quebra de segmentos casados, O&D By-passes)	Por passageiro e por O&D restante manipulado: Economy Class (CH/EU Cont) EUR150 Economy Class (IC/Intercont) EUR250 Business Class (CH/EU/Cont) EUR250 First/Business Class (IC/Intercont) EUR400
No-Show sem bilhete/bilhete reembolsado/bilhete cancelado	EUR10 por passageiro & segmento (LX: taxa emitida automaticamente pelo BSP)
Segmentos em abertos ou lista de espera (para os quais foi solicitada reserva)	A diferença para a próxima tarifa aplicável que não exige reserva confirmada será aplicada àqueles bilhetes nas quais a condição “reservassão exigidas para todos os setores” não é observada.
Reativar voos devido erro do agente	EUR25 por passageiro e por segmento

Emissão	Para todas as companhias do Lufthansa Group
Auditoria Tarifária	Aplicar a diferença para a próxima tarifa aplicável
Auditoria de reemissão de bilhetes	LH, OS, SN: Condição de tarifa/taxa de acordo com a regra tarifaria aplicávelLX: De acordo com regras de tarifa/reembolso Cat 16/31 – sem taxa
Auditoria de Reembolso	LH, OS, SN: Condição de tarifa/taxa de acordo com a regra tarifaria aplicávelLX: De acordo com regras de tarifa/reembolso Cat 16/33
Reembolso para bilhete emitido em duplicidade	LX: EUR25 por bilhete manuseados pela LX
Taxa ACM para forma incorreta de pagamento de Reembolso versus Vendas	Não se aplica exceção LX: Taxa de 20% da ADM quantia máxima EUR150 para casos de reversão de ADM
Taxa de Correção de Nome (bilhete já emitido)	EUR 25 por passageiro
Violação no uso incorreto do estoque	EUR 200 por bilhete

# LUFTHANSA GROUP

Mau Uso	Para todas as companhias do Lufthansa Group
Marine/offshore, Humanitarian	A omissão/erro na inserção da entrada SSR obrigatória de acordo com as Condições de Tarifa Global Marinha/Offshore resultará em ADM por violação de contrato no valor de USD 75 (Marine/Offshore) / EUR 75 (Humanitarian) por bilhete. Ainda que a entrada seja providenciada ou corrigida satisfatoriamente mediante solicitação, a taxa de ADM de violação de contrato será mantida.
Education (exceto Atlantic Joint Venture)	Uma taxa de violação do contrato no valor de EUR 75 será cobrada se o elemento OSI obrigatório (ver resumo das condições da tarifa) estiver faltando ou esteja errado/incompleto
Tour Operator, Cruise (e Education dentro da Atlantic Joint Venture)	Se as restrições no que tange a forma de pagamento contidas na regratarifária /elegibilidade não forem observada, uma taxa de EUR 75 será cobrada através de ADM.
DOB - falta de entrada DOB no PNR	Caso sejam usados descontos para bebê/criança ou tarifa de estudante/idoso e as informações DOB relativas ao processo acima não tenham sido inseridas no PNR, será cobrada uma taxa de EUR 20 por meio de ADM por reserva. No caso de passageiros que viajaram com esse desconto/tarifa mesmo que não autorizados para tal, será cobrado um ADM aumentando-se a tarifa para a próxima tarifa aplicável.
Omissão de taxa de remarcação	De acordo com a regra tarifária
Uso incompleto/fora de sequência/cross border	Cobrança por passageiro e por segmento manipulado  Econômica - CH/EU Continental EUR 150 Econômica - IC/Intercontinental EUR 250 Business - CH / EU/ Continental EUR 250 Fcl/Ccl - IC/Intercontinental EUR 400
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	EUR 50 por EMD/MCO

# LUFTHANSA GROUP

Geral	Para todas as companhias do Lufthansa Group
Taxa ADM (Administrativa)	LH, LX, SN: EUR20 OS: EUR35 LH, LX, SN exceções geográficas: US USD25, CH CHF20 OS exceções geográficas: US USD35, CH CHF20
Solicitação de reembolsos (RA via BSP link)	EUR40/CHF40/USD50/CAD60 por bilhete
Moedas não mencionadas especificamente serão convertidas a partir do montante em EUR mencionado acima. Exceções locais podem se aplicar	
As Companhias Aéreas do LHG se reservam o direito de implementar controles adicionais, assim como alterar os valores das penalidades. Veja os anúncios no <a href="http://lufthansaeXperts.com">lufthansaeXperts.com</a>	

## 5. 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	Memorando de Crédito de Agência
ADM	Memorando de Débito de Agência
AIL	Prazo de Emissão Automatizado
ASR	Reserva Antecipada de Assento
AX	American Express Card
B2B	Business to business
BSP	Plano de Faturamento e Liquidação
BT Fares	Tarifas para Turismo em Massa
CA/MC	Master card
CAT	Categoria de Nota Tarifária
CHF	Franco Suíço
CIP	Identificador da placa da companhia aérea
CoC	Condições de Transporte (da Empresa Aérea)
CUG	Grupo de Usuários Fechado
DC	Diners credit card
DOB	Data de nascimento
DIS	Descobrir
EMD-S / EMD-	Documento Eletrônico Misto S = Individual; A = Associado
ET	Término da Transação

ETKT	Passagem Eletrônica
etix	Passagem Eletrônica
EUR	Euro
FBAG	Primeira bagagem
GDS	Sistema de Distribuição Global
GSA	Agentes Gerais de Vendas
IATA	International Air Transport Association
INVOL	Involuntário
IT Fares	Tarifas de Viagens Inclusivas
JC	Japan Credit Bureau

LX	SWISS International Air Lines Ltd.
LH	LUFTHANSA German Airlines
NDC	Novo canal de distribuição
NUC	Unidade Neutra de Construção
NVA	Não Válido Após
NVB	Não Válido Antes
OAL	Outras companhias aéreas (além de OS, LH ou LX)
O&D	Origem & Destino
OS	Austrian Airlines
PNR	Registro de Nome de Passageiro
RBD	Designador de Reserva
RFIC	Razão para código de emissão
RFICS	Razão para emissão de subcódigo
SDC	Controle de Prazo de Serviços
SKCHG	Alteração de Horário (conforme definição IATA)
SN	Brussels Airlines
SSR	Pedido de Serviço Especial
TTL	Prazo de emissão
UMNR	Menor desacompanhado
USD	US Dólar
VAN	Cartão virtual
VI	Cartão Visa
WL	Lista de Espera

## 6. Resoluções IATA que suportam a presente Política de Reservas & Emissão de Bilhetes

Todos os termos definidos nas Resoluções IATA abaixo serão aplicáveis, mesmo que as Companhias Aéreas do LHG nem sempre copiem a resolução inteira, mas às vezes mencionam características salientes. As políticas IATA para EMD não foram copiadas, mas são aplicáveis.

### **Resolução IATA 824, §3.1 e §3.2 Contratos de Agência de Vendas a Passageiros**

[...]

“§3.1 “o Agente está autorizado a vender transporte aéreo de passageiro nos serviços da Empresa Aérea e nos serviços de outras companhias aéreas autorizadas pela Companhia 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 oferecidos 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 dos procedimentos de emissão de bilhetes 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 Companhias 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, por exemplo 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 companhias 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
- 1.13 (venda internacional)
- 1.14 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,
- 1.15 cancelar ou emendar uma reserva de cliente e/ou passagem eletrônica sem a permissão expressa deste cliente,
- 1.16 deliberadamente fazer reservas duplicadas para o mesmo cliente,
- 1.17 quando as reservas de um grupo não são confirmadas, tentar segurar o serviço solicitado, requisitando-o em menor número por meio de transações individuais
- 1.18 fazendo transações de reserva sem a solicitação específica de um cliente e/ou,
- 1.19 emendando uma reserva emitida previamente como passagem eletrônica sem revalidar nem reemitir, como aplicável, a passagem original para refletir o novo itinerário e/ou,
- 1.20 anular passagens sem o cancelamento da reserva correspondente e/ou,
- 1.21 falha em dividir PNRs em casos onde nem todos os passageiros incluídos no PNR têm passagens emitidas e/ou,
- 1.22 falha em observar os prazos mínimos de conexão.

## **Resolução IATA 850m, Emissão e Processamento de Memorandos de Débito de Agência (ADMs)**

ONDE a Conferência de Agências de Passagem (“a Conferência”) deseja promover um conjunto de regras consistente e padronizado para práticas BSP,

### **1. INTRODUÇÃO**

- 1.1 A 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 na ADM pelos motivos indicados.
- 1.2 ADMs são uma legítima ferramenta contábil para ser usada por todas as Companhias 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 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 específicos em seus detalhes quanto ao motivo de uma cobrança estar sendo feita.

### **2. POLÍTICA DA EMPRESA AÉREA**

- 2.1 As Companhias aéreas devem publicar suas políticas de ADM para os Agentes por meio do BSPlink (ASD na China) antes da implementação.
- 2.2 Quando possível, o modelo exibido no Anexo dessa Resolução deverá ser aplicado.

### **3. PROCESSAMENTO BSP DE ADMs**

- 3.1 ADMs deverão somente ser processados 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.

32 ADMs/ACMs poderão ser processados 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 Companhias 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 criados 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 Companhias 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 um 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, ele deverá ser cancelada.

4.8 Quando ADMs são cancelados por Companhias 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 encaminhado ao encarregado da Agência de Viagem para ser resolvida.

4.10 Uma ADM que tenha sido incluído no faturamento BSP, será processado para pagamento. Qualquer disputa subsequente desse ADM, caso seja mantido pela Empresa Aérea, será resolvido diretamente e, quando aplicável, poderá resultar em um Memorando de Crédito de Agência (ACM).

#### EMISSÃO E PROCESSAMENTO DE MEMORANDOS 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 Companhias 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 específicos em seus detalhes quanto ao motivo de uma cobrança estar sendo feita.

1.4. Qualquer ADM se refere somente a uma transação específica, e não poderá ser usado 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 a 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 criado em relação à mesma emissão original de passagem. Quando mais de uma ADM for emitido em relação à mesma passagem, ela deverá ser especificada como ajuste diferente de assuntos anteriores.

1.7 Todas as ADMs rejeitados ou disputados deverão ser tratados pelas Companhias aéreas BSP em tempo hábil.

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

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

1.10 Caso o Agente tenha usado um sistema de precificação automatizado 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 este 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 emitido.

## Resolução IATA 852 Designação e Seleção da Empresa Aérea Emissora

### 1. MÉTODO DE DESIGNAÇÃO DE UMA 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 EMISSOR

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.

**Observação:** 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.

Documento de Passagem Eletrônico ETKT/etix

O ETKT/etix como definido na Resolução IATA 722f consiste no seguinte:

- Cupons de voo com números consecutivos de um (1) a quatro (4) cupons, como aplicável, e tendo sido emitidos em sequência (sequência da viagem)
- O máximo de quatro (4) cupons de voo emitidos por número de passagem

- O máximo de quatro (4) passagens consecutivas emitidas para uma viagem (máx. de 16 cupons de voo).

O ETKT/etix como definido pela Resolução IATA 7221 deverá conter o seguinte:

- Nome do passageiro: sobrenome / prenomes completos & gênero (título opcional). As Companhias AéreasLHG aceitam no máximo 50 caracteres (incluindo \*/\* barra, título, data de nascimento)
- Designador da empresa aérea ou nome da Empresa Aérea Comercial, nome da Empresa Aérea Operadora
- Número de voo(s); data do(s) voos; horário(s) de partida do(s) voo(s)
- Código Aeroporto/Cidade de origem e destino de cada voo
- Tarifa (valor básico); valor equivalente da tarifa (quando aplicável); Impostos/Taxas/Encargos
- Valor da passagem BT, IT quando aplicável
- Construção da tarifa; NUC quando a tarifa publicada está sendo emitida
- Forma de pagamento; Status da Reserva
- Data de emissão, Agência emissora, nome da Empresa Aérea e local de emissão, Franquia de Bagagem
- Número(s) da Passagem/Documento; Endosso/Restrições

A confirmação do ETKT/etix do passageiro como definido pela Resolução IATA 722f.

O documento eletrônico de transporte inclui a confirmação eletrônica ou escrita do itinerário de voo, incluindo tarifa aérea e detalhes de pagamento, fornecidos pela Agência de Viagem.

### **Resolução IATA 838 alteração de documentos pelo agente**

**2.4** O Agente pode remitir o bilhete, desde que tenha sido autorizado/solicitado a companhia aérea emissora do documento. Esta autorização não se faz necessário se o bilhete é reemitido sem alterações.

**2.5** O bilhete somente deveser remitido no mesmo estoque da companhia, a qual emitiu o bilhete original.

### **Resolução IATA890, Regras de Vendas por Cartão**

#### **1. ACEITAÇÃO DE CARTÃO**

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 IATA049x, Alterações de Tarifa**

“Fica resolvido que:

3. 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
4. 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
5. 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 refletidana passagem
6. 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 nadata em que a confirmação é feita”

## Resoluções IATA aplicáveis para EMDs

Vide abaixo as Resoluções IATA relacionadas a EMD aplicáveis às Companhias Aéreas do LHG.

725f Electronic Miscellaneous Document – Empresa Aérea  
 725g Electronic Miscellaneous Document – Neutro  
 725h Electronic Miscellaneous Document – Ground Handling

## Definição de 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 (por exemplo 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 poderá conter cupons de valor simples ou múltiplo, de até 16 cupons, onde até 4 cupons poderão ter o mesmo número EMD. Quando um EMD contém mais de 4 cupons, deverá ser emitido um EMD conjunto (de até 4 números de documento). Cada cupom de EMD tem as seguintes características:

- indica um serviço (ou taxa) pago
- contém um RFIC e RFISC
- faz parte do mesmo RFIC como todos os demais cupons do EMD
- tem seu próprio status (por exemplo: em aberto, usado, anulado, reembolsado)

EMDs LHG utilizáveis por Agentes de Viagem

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

EMD-A: Associado	EMD-S: Individual
O EMD-A é emitido para serviços diretamente associados a um cupom de voo	O EMD-S pode ser usado independentemente de um ETKT
Usado para a cobrança de quaisquer tipos de taxas & encargos que são destacados (usados) simultaneamente ao cupom da ETKT, desde que o EMD esteja associado à passagem	Usado para a cobrança de quaisquer tipos de taxas & encargos que não são destacados (usados) da ETKT
Exemplos: ASR, FBAG, UMNR	Exemplos: Taxa de Remarcação, Depósitos de Pagamentos Iniciais
O EMD-A é associado ao cupom do ETKT correspondente. A empresa aérea e o itinerário dos cupons do EMD e do ETKT têm que coincidir. O EMD-A requer um elemento SSR cobrável no PNR para precificação automatizada	O EMD-S não é associado ao cupom do ETKT correspondente. O EMD-S requer um elemento SVC no PNR; ele não é precificado automaticamente, mas tem que ser criado manualmente.

EMD-A: Associado	EMD-S: Stand Alone
Cupons EMD-A sempre têm o status inicial “em aberto para uso”, o status muda simultaneamente com o status do cupom do ETKT.	Os cupons EMD-S poderão ter o status “consumido ”ou “em aberto para uso”.
O EMD-A é automaticamente associado/ desassociado a/de um ETKT no momento da emissão/remarcação.	
Somente agentes da empresa aérea poderão associar/desassociar o EMD-A.	

## EMD Interline

Substitui o EMD-A em voos codeshare OS/LH/LX. Pedimos consultar outros detalhes nos canais de informação próprios de cada Empresa Aérea LHG.

## Política de Cancelamento

O EMD só pode ser anulado no dia da emissão. Depois disso, é necessário solicitar reembolso, se aplicável.

## Contatos

Pedimos consultar informações específicas de cada Companhia Aérea do LHG, pois pode haver diferenças:

- Para a OS: Informações detalhadas sobre EMD podem ser obtidas no Suporte da Agência local.
- Para a LH: Informações detalhadas sobre EMD podem ser encontradas em [lufthansaexperts.com](http://lufthansaexperts.com).
- Para a LX: Informações detalhadas sobre EMD podem ser encontradas em [lufthansaexperts.com](http://lufthansaexperts.com).

Pedimos entrar em contato com seu respectivo Helpdesk GDS para obter detalhes sobre o manuseio de EMDs dentro do GDS.

# LUFTHANSA GROUP