

LY-007/19

Política de ADM - EL AL BRASIL

Com o intuito de eliminar custos desnecessários e um esforço para facilitar seu trabalho como agente de viagem, bem como oferecer aos nossos clientes o melhor serviço possível, a EL AL examinou cuidadosamente todas as atividades de reserva e custos evitáveis GDS.

Este documento fornece uma visão geral transparente sobre as circunstâncias sob as quais as ADM serão emitidas e explica as diretrizes que a EL AL aplica para assegurar a emissão de bilhetes de forma adequada, em conformidade com as tarifas, regras, condições gerais de transporte e outras instruções fornecidas pela EL AL, IATA e GDS.

Infrações realizadas e/ou não corrigidas resultará em uma (ADM), conforme a Resolução IATA 850m.

Informações gerais sobre a política de ADM

A EL AL audita todos bilhetes validados em estoque de bilhetes LY (114).

As ADMs são emitidas por bilhete, PNR e/ou transações de reserva relacionadas.

Se a EL AL emite uma ADM por não-conformidade com as regras tarifárias, o princípio geral aplicado é aumentar a tarifa para a próxima tarifa aplicável.

A EL AL envia as ADMs via BSPlink no prazo de nove meses a contar da data do último voo como refletido nos documentos de viagem (Documentos Contábeis).

A ADM reflete apenas um bilhete.

No caso da data do último voo não tenha sido especificada, a data será determinada pela data de validade do documento.

As ADMs emitidas além do período de nove meses, serão tratadas diretamente entre a companhia aérea e o agente (e não através do BSP).

A EL AL fará o possível para fornecer o máximo de informação possível sobre uma ADM quanto à razão pela qual o débito foi levantado.

Na ADM será indicado o departamento ou pessoa de contato com e-mail.

A EL AL não enviará uma ADM se o montante total for inferior a BRL15. Haverá algumas exceções para esta regra, como por exemplo, no caso de impostos, taxas, encargos e/ou comissões ou disposições não autorizadas.

Em caso de erros persistentes, o valor mínimo não deverá ser aplicado.

A EL AL irá cobrar uma taxa de administração de BRL10 para cada emissão de ADM (por exemplo, reserva, tarifa e comissão); esta taxa destina-se a cobrir os custos do processo de auditoria.

Tipos de emissão de ADM da EL AL

As ADMs são utilizadas pela EL AL para ajustar o valor arrecadado nas operações da agência, em documentos de viagem EL AL, para o valor correto da referida transação. Uma ADM também pode ser usada para coletar valores onde um documento de trânsito não tenha

LY-007/19

sido emitido, em caso de acordo com o agente, como por exemplo, para os depósitos de vendas de grupos.

Os Tipos de ADMs emitidas pela EL AL incluem, mas não estão limitados a:

1. Violações Tarifárias

- a) Aplicação de tarifa incorreta e combinação (ex.: rotas ou restrições de vendas);
- b) Valor de tarifa incorreto;
- c) Estadia Mínima e Máxima;
- d) Regras de antecedência de compra;
- e) A sazonalidade e aplicações de voo;
- f) Os voos codeshare não permitidos;
- g) Escalas, transferências e sobretaxas de combustível;
- h) RBD incorreto (classe de reserva), na EL AL e em outras companhias aéreas;
- i) Base Tarifária incorreta
- j) Setores em aberto ou em lista de espera (onde for necessário reserva confirmada).

A tarifa só é garantida quando for automática pelo sistema e o bilhete foi de fato emitido.

Tarifas automáticas e tarifa armazenada na reserva, mas (ainda) não emitidas, estão sujeitas a alteração de preço. A tarifa do bilhete permanece garantida até uma primeira alteração voluntária e/ou mudança de itinerário.

A regra tarifaria correspondente deve ser observada, isto também se aplica a impostos, taxas e encargos, devendo ser reavaliada em caso de reemissão/reitinerização antes da partida.

2. Violação da comissão

- a) Aplicação incorreta - À partir de 01JUN19 EL AL passou a comissão 0(zero);
- b) Excesso de cobrança de comissão (standard e suplementar)

3. Descontos

- a) Descontos comerciais da empresa:
 - Falta do número da companhia na Forma de Pagamento
 - Código COR incorreto
 - Falta de Tour Code
 - EL AL não usa mais tour code
- b) Idade:
 - Direito de desconto de acordo com a data de nascimento (DOB)

4. Impostos, taxas, encargos (TFC) e sobretaxas impostas pela companhia aérea.

- a) Coleta incorreta de impostos, taxas, encargos e sobretaxas ;
- b) Falta de impostos, taxas, encargos e sobretaxas ;
- c) Impostos indevidamente alterados, taxas, encargos e sobretaxas ;
- d) Impostos já utilizados, taxas, encargos e sobretaxas quando for devolvido por engano.

5. Violação de Reembolso

- a) Cálculo incorreto do valor do reembolso, impostos, taxas, encargos (TFC) e sobretaxas;
- b) Aplicação incorreta de penalidade de cancelamento (por exemplo, em caso de no-show);
- c) Cálculo incorreto de reembolso de comissão;
- d) Forma incorreta de pagamento nos reembolsos (versus venda)

LY-007/19

6. Violações de trocas/remissões

- a) Falta da taxa de remarcação (calculado por transação);
- b) Falta da diferença de tarifa, se reemitido em RBD superior, ou mudanças de itinerário ou qualquer outra alteração que resulta em diferença de tarifa;
- c) Falta de impostos, taxas, encargos (TFC) e sobretaxas .

Importante: Por favor, certifique-se que os valores não reembolsáveis no bilhete não são usados para o pagamento de qualquer TFC ou diferença de tarifa.

7. Multas de alterações não cobradas

Ao alterar um voo em uma reserva, o e-ticket correspondente deverá ter a tarifa e voo ajustado dentro de uma mesma transação. Isso garante um serviço eficaz ao cliente com bom check-in antes do voo e ao mesmo tempo impede que a reserva seja cancelada devido perda de prazo de emissão.

Importante: Na falta da cobrança de valores adicionais por razões de alteração de reserva, tarifa adicional ou imposto / taxa / carga será gerada uma ADM.

8. Falta do código waiver

É extremamente importante que você informe a equipe de atendimento EL AL o número correto do bilhete quando for concedido um waiver.

Importante: Se o número do bilhete não estiver no sistema de waiver, o bilhete será tratado automaticamente como se nenhum waiver foi dado e as regras tarifárias aplicáveis serão aplicadas.

Certifique-se de que toda a informação esteja correta e completa ao enviar para a EL AL para que o código waiver seja atualizado no PNR, a fim de evitar ADMs desnecessárias.

9. Segmentos inativos

Status de segmentos alterados devido à mudanças de schedule, ações de prazo de reserva, operações irregulares, cancelamentos de voos ou outras circunstâncias estão na fila do seu CRS/GDS, e devem ser tratados pelo menos 24 horas antes da partida do voo.

Isto inclui o cancelamento segmentos constantes de um bilhete emitido ou não emitido com um código de status UN, NO, HX, WK, WL , WN , HL , UC e US.

10. Extensões de Prazo (TTL)

Várias reservas e cancelamentos com o propósito de alargar o prazo de emissão (TTL) são proibidos. Reservar classes superiores com o intuito de garantir um TTL superior é proibido.

11. Reservas duplicadas

A reserva deve ser reservado e multados dentro dos mesmos CRS/GDS, no caso de sua agência utiliza mais de um CRS/GDS.

Em qualquer caso, a emissão de bilhetes deve ser feita dentro dos mesmos CRS / GDS como as reservas.

12. Reservas fictícias/especulativas e números de bilhetes

O agente deve emitir e informar um número do bilhete válido para o cliente e itinerário como aparecem no PNR.

LY-007/19

O nome completo e título de cada passageiro deve ser digitado no momento da reserva. Mudanças de nome não são permitidas. Correções de nome são permitidas apenas se forem soletradas incorretamente.

Todas as reservas devem ser emitidas de acordo com as regras tarifárias ou imediatamente canceladas no CRS/GDS quando não emitidas antes da partida. Reservas fictícias ou especulativas, inclusive bloqueando ou segurando a reserva devido a demanda esperada ou indecisão do cliente não são permitidas.

13. Reservas passivas

Um segmento passivo somente é inserido em uma reserva com a finalidade de preços válidos e emissão de bilhetes e de acordo com os procedimentos de trabalho da EL AL.

14. Número de voo/classe de serviço invalida

Não se pode utilizar o designador da companhia aérea EL AL com números de voo fictícios se não listados no CRS/GDS. Além disso, o agente não deve emitir um bilhete a menos que a classe de reserva necessária estiver disponível para venda e confirmada no sistema de reservas interno da EL AL.

15. Reservas de teste ou de treinamento

PNRs de teste ou de treinamento, só devem ser criados em “modo de treinamento”.

16. Reservas com No-Show

Se um cliente cancela sua viagem, o agente deve cancelar imediatamente a reserva. Caso contrário, um PNR que resulta em um No Show será emitido com uma penalização no valor da tarifa cheia para a cabine em que foi reservado. Isso é válido tanto para a reserva emitida e não emitida.

De acordo com os itens descritos acima 9-16, a EL AL vai avaliar as taxas para não-conformidade:

- \$50 por passageiro por abuso de sistema;
- \$50 por passageiro por teste & reservas fictícias;
- \$250 por passageiro por bilhetes usados;
- Taxa de No-Show (NS) – Válido para todos os RBDs respectivamente para taxas NS por rota de voo e de acordo com as regras do bilhete. Quando o bilhete for irrestrito, a cobrança de US \$250 será aplicável e em certas circunstâncias, a EL AL poderá cobrar o agente de viagens o preço total do bilhete.
- Taxa padrão de serviço de \$30 por ocorrência.

Esta política aplica-se com efeito imediato a todos os assinantes do CRS/GDS e agentes de viagens que acessam o sistema de reservas da EL AL através de quaisquer meios eletrônicos. O agente tem a responsabilidade de garantir que todos os seus funcionários e prestadores de serviços, em todas as suas localidades, estão familiarizados com esta política, incluindo futuras alterações.

A EL AL reserva-se ao direito de alterar e/ou adaptar e/ou excluir regras e taxas descritas neste documento.

Atualizado: 15DEC2018

Visão geral do procedimento de disputa:

1. Um agente só pode disputar uma ADM emitida pela EL AL via BSPlink, dentro de 15 dias após a emissão, de acordo com a Resolução IATA 850m.

LY-007/19

- Certifique-se de que, quando uma ADM é contestada, que o assunto seja relevante e que possua as informações de contato;
 - Não dispute uma ADM, caso a razão da ADM seja válida e não haja evidências do contrário.
2. A EL AL vai lidar com as ADMs rejeitadas ou contestadas em tempo hábil. A disputa será revista no prazo de 60 dias após seu recebimento. O status será sempre disponibilizado no Memo Manager do BSP.
Se a EL AL rejeitar a disputa, uma explicação para a rejeição será enviada para o agente via Memo Manager do BSP e ao e-mail fornecido pelo agente na disputa.
 3. ADMs não disputadas não terão waiver caso não for contestada dentro do período de disputa do BSP (15 dias a partir do recebimento da ADM).

Resoluções IATA que apoiam as políticas EL AL declaradas neste documento:

Por favor, note que todos os termos definidos nas seguintes resoluções da IATA terão o significado como mencionado/definido na respectiva resolução IATA.

Em referência à Resolução IATA 824, § 3.1 o agente está autorizado a vender transporte aéreo de passageiros sobre os serviços da operadora e com o serviço de outras operadoras, quando autorizado pelo transportador. A venda de transporte aéreo de passageiros significa todas as ações necessárias para facultar aos passageiros com um contrato válido de transporte etc.

Resolução IATA 824, § 3.2: Todos os serviços vendidos nos termos do presente acordo deverão ser vendidos em nome da transportadora e em conformidade com as tarifas da transportadora, condições de transporte e de instruções escritas do transportador, tal como previsto para o agente. O agente não deve alterar ou modificar os termos e condições estabelecidos em qualquer Documento de Tráfego utilizado para serviços prestados pela operadora, e o agente deverá preencher estes documentos na forma prescrita pelo transportador.

Resolução IATA 852: A Seleção da operadora de transporte para a emissão de documentos em nome da transportadora e em conformidade com o princípio de validação do transportador; o agente deve cumprir as instruções emitidas pelo BSP e a transportadora emissora em relação à emissão e elaboração de relatórios de bilhetes eletrônicos.

Resolução IATA 890, § 1 - 4: Os agentes devem cumprir a resolução e as instruções emitidas pelo Manual BSP e a transportadora emissora em relação à aceitação de cartões.

IATA resolução 049x, Mudanças Tarifárias, resolve-se que,

1. O transporte está sujeito às tarifas e taxas em vigor na data em que o pagamento integral for efetuado, para viajar nas datas e jornadas especificadas no bilhete.
2. Desde não haja nenhuma mudança voluntária no voo de origem, nenhum aumento de tarifa, mudança nas condições que regem a tarifa, ou cancelamento da própria tarifa, deve ser aplicado.
3. No caso de uma mudança voluntária no voo de origem, as tarifas e encargos para a jornada do passageiro serão recalculados de acordo com as tarifas e taxas em vigor na data em que a alteração é feita e se reflete no bilhete.

LY-007/19

4. Caso o pagamento for feito antes da confirmação das reservas para o voo de origem, as tarifas e encargos para a viagem do passageiro serão recalculados de acordo com as tarifas e encargos em vigor na data em que a confirmação for efetuada.

Resolução IATA 830a, § 1: Práticas listadas aqui, em outras resoluções aplicáveis ou nas instruções por escrito do transportador, mas não se limitando a isso, violar as condições acima referidas, Poderão resultar em uma ação a ser tomada, como por exemplo, cobrando o agente com a diferença entre a tarifa aplicada e a tarifa aplicável ao serviço, de acordo com tarifa do Membro.

Resolução IATA 838: mudança de documentos de trânsito por parte dos agentes só é permitido quando a autorização da companhia aérea for dada.

Prática Recomendada IATA 1770 - Código de Ética de Reservas: Para garantir o bom manuseio das reservas e para evitar transtornos aos clientes, agências de viagens, companhias aéreas e outros fornecedores, devem manter registros precisos e completos cobrindo todas as transações das reservas. Todas as negociações devem ser conduzidas de maneira profissional, tendo em mente a todo tempo, a necessidade de realizar correta e eficientemente cada transação.