

Política All Nippon Airways (**ANA**) para Débito (ADM) e Crédito (ACM) Para os Agentes de Viagens no Brasil

Com base na Resolução 850m da IATA, a All Nippon Airways (**ANA**) revisou a Política de Débito (ADM) e Crédito (ACM) a ser aplicada no BSP Brasil a partir de **01 de abril de 2021** até novo aviso.

Descrição Geral

Esta política é aplicável para todos os Agentes de Viagens no Brasil credenciados e não credenciados da IATA que fazem a reserva de voos e a emissão de e-tkts da **ANA** (205) através do GDS. E a todos os parceiros, incluindo agregadores NDC que fornecem produtos e serviços da **ANA** através do NDC.

Para vendas através de GDS, as ADM's e ACM's serão emitidas para o Agente de Viagens credenciado da IATA. Para vendas através do NDC, as Notas ADM e ACMs ou Faturas/Créditos serão emitidas ao NDC Seller.

ADMs ou ACMs e Faturas ou Notas de Crédito são usados para ajustar a diferença entre as Tarifa, TFC, comissão e o valor da passagem. E/ou para recolher a penalidade fixada, se estiver especificado.

A **ANA** se reserva os direitos de buscar através de recursos legais, prejuízos resultantes do não cumprimento de nossas políticas pelo Agente de Viagens e/ou pelo NDC Seller, como Política de Distribuição, Política de Reserva, Política ADM e ACM e outras regras da **ANA**. Portanto, a **ANA** pode debitar perdas decorrentes ou relacionadas com a não conformidade do Agente de Viagens ou NDC Seller com a Política de ADM e ACM da **ANA** (All Nippon), podendo também vir a cobrar por prejuízos não especificados na política em valores maiores que os especificados.

- 1) A **ANA** cobrará uma taxa administrativa para a emissão de ADM ou ACM por bilhete. No entanto, a **ANA** não coletará taxa administrativa para a emissão de ADM ou ACM ou nota fiscal ou crédito quando a **ANA** for o causador do débito ou crédito.
- 2) Quando a cobrança de penalidade é claramente mencionada, a **ANA** emite as ADMs com base nesses valores. Para os valores, consulte a tabela "*Taxas Administrativas e Encargos de Penalidade*" a seguir.

Escopo das políticas de ADMs e ACMs ou Notas Fiscais e Notas de Crédito

O escopo abrange erros na emissão de e-Ticket e EMD por Reemissão ou Exchange, Revalidações, Reembolsos e/ou Cotações tarifárias manuais.

Política para a ADM (Agency Debit Memos).

1. Violações Tarifárias e em Emissões:
 - a) Aplicação e combinação incorretas de Tarifas (por exemplo, restrições de rota ou vendas),
 - b) Valor da tarifa incorreta, valor líquido,
 - c) Não conformidade com as Regras Tarifárias (por exemplo, estadia mínima/máxima, dias úteis/finais de semana, regras de compra antecipada, sazonalidade, aplicações de voo, etc...),
 - d) Emissão de voos de código compartilhado "code-share" além das rotas especificadas permitidas,
 - e) Escalas, conexões, transferências e sobretaxas incorretas,
 - f) Classe de reserva da NH (**ANA**) e de outras companhias aéreas incorreta,
 - g) Base Tarifária incorreta,
 - h) "Ticket Designator" incorreto ou ausente e "Tour Code" incorreto ou ausente, Campo de Endosso e Restrição incorreto ou ausente acordo com a classe e tarifa dos bilhetes,
 - i) Bilhetes em aberto "open" ou em lista de espera "waiting list", quando a reserva confirmada é necessária,

- j) Elegibilidade e Aplicação incorreta da Tarifa na emissão. Por exemplos; tarifas Marinheiro, Visit Japan, Volta ao Mundo, criança CHD, colos INF e etc....
 - k) Emissão de e-Tkts 205/NH com somente voos off-line, sem segmentos com voos NH (**ANA**),
 - l) Bilhete Descartável,
A prática de vender um bilhete com um ponto de origem ou destino fictício, a fim de diminuir o valor da tarifa ou das taxas aplicáveis. O que é proibida pela Resolução IATA 830a e/ou
 - m) Forma incorreta ou inválida de Pagamento FOP de acordo com o contrato.
- *Para tipos e valores cobranças de penalidade, consulte "Taxas Administrativas e Encargos de Penalidade".

2. Violações da Comissão:

- a) Aplicação de percentual incorreto e/ou
- b) Excesso de cobrança de comissão (padrão e suplementar).

3. Violações de Impostos, Taxas, Encargos (TFCs) e Sobretaxas:

- a) Recolhimento incorreto de impostos, taxas, encargos e sobretaxas.
- b) Impostos, taxas, encargos e sobretaxas ausentes.
- c) Impostos, taxas, encargos e sobretaxas alterados indevidamente.

4. Violações de Revalidação

- a) Descumprimento das Regras Tarifárias,
- b) Substituição da classe de reserva RBD original, alteração de rota, tarifa (código de base tarifária/código de designador de bilhetes), não válido antes e não válido após a data de viagem (NVB/NBA).

5. Violações de Reemissão e Remarcação:

- a) Taxa de Reemissão ausente ou incorreta,
- b) Cálculos incorretos de reedição ou alteração ou redirecionamento,
- c) Não conformidade das regras de remissão ou remarcação (por exemplo, deixar de inserir 'non-ref' e ou o tour code do bilhete original).

6. Violações de Reembolso:

- a) Cálculo incorreto do valor da Tarifa de Restituição, Impostos, Taxas, Encargos (TFCs) e Sobretaxas,
- b) Aplicação incorreta da penalidade de Cancelamento, Taxa de Reembolso,
- c) Cálculo incorreto do valor da comissão recuperada no Reembolso (Recall da Comissão),
- d) Forma incorreta de pagamento do Reembolso (diferente da venda original),
- e) Reembolso de bilhete expirado.

* Para ajuste retroativo de Tarifas e TFCs reembolsados, Multa de Cancelamento, valor da Taxa de Reembolso e/ou Comissão, Taxa de Ajuste de Restituição Retroativa, conforme especificado item a seguir e que será aplicada. Consulte a seguir a tabela "Taxas Administrativas e Encargos de Penalidade".

7. Manipulação da mudança de horário de voos planejada pelas companhias aéreas:

- a) Condições incorretas e Remarcação de bilhetes aplicáveis,
- b) Cobrança de taxa de remarcação desnecessária.

8. Violações do Código de Autorização de Renúncia e Isenção (waive code):

- a) Ausência ou Waiver Code incorreto,
- b) Aplicação incorreta do Código de Autorização de Renúncia e Isenção (WAC) para voos ou bilhetes não isentos de multa de cancelamento/taxa de reembolso,
- c) Uso indevido do Código de Autorização de Renúncia e Isenção (WAC) e relatório falso.

*Para cobranças de penalidade, consulte a tabela "Taxas Administrativas e Encargos de Penalidade".

9. Violações de Cartão de Crédito:

- a) Após o “charge back” da empresa de cartão de crédito, quando a **ANA** deixar de receber a documentação do agente de viagens dentro do prazo previsto para disputa ou quando o caso for encerrado em favor do titular do cartão, a ANA recolherá o valor do “charge back”, Taxa de Restituição Interna (se aplicável) e a Taxa Administrativa por ADMs ou faturas.
*Para o valor da Taxa de Restituição Interna, consulte "Taxas Administrativas e Encargos de Penalidade".
- b) Quando o acordo é feito com qualquer cartão de crédito que não seja o Cartão de Crédito do Cliente, como Número de Conta Virtual (VAN), ou um cartão anônimo, além da Taxa Administrativa, 10% do valor da venda será recolhido por ADMs ou Fatura.
- c) Taxas de “charge back”, por penalidades que podem ser impostas pelas adquirentes de cartões, como taxa de transação de “charge back”, taxas de arbitragem para arbitragem perdida, etc estas serão cobradas por ADMs ou faturas.

10. Política de Violações de Reservas:

*Para cobranças de penalidade, consulte a seguir "*Taxas Administrativas e Encargos de Penalidade*".

Itens	Conteúdo
a) SFPD – Secure Flight (pax)	A penalidade será aplicada se o agente não registrar a SFPD, que é obrigatória pela “Transportation Security Administration” (TSA).
b) Reservas Fictícias	A penalidade será aplicada se o agente fizer reservas fictícias.
c) Reserva em Sequência	A penalidade será aplicada se o agente fizer segmento especulativo/fictício ou reservar fora da sequência.
d) Controle do Segmento Casado	A penalidade será aplicada se o agente quebrar Intencionalmente a Política de Controle do Segmento Casado.
e) Reservas Duplicadas	A penalidade será aplicada se o agente fizer reservas duplicadas para o mesmo passageiro e tomarmos uma decisão racional de que isso impacta em nosso inventário.
f) Segmento Inativo	A penalidade será aplicada se o agente não remover segmentos não-bilhetado com um código de status de HX, UN, UC e NO do GDS/CRS PNR pelo menos 24 horas antes da partida do voo.
g) “Churning”	A penalidade será aplicada se o agente se envolver em “churning” para contornar ou estender o prazo de bilhetagem estabelecido nas regras tarifárias ou políticas de firmamento de voo.
h) Cancelamento do “Time Limit”	A penalidade será aplicada se o agente não emitir as passagens de acordo com o limite de tempo de passagem aplicável e estabelecido nas regras tarifárias ou políticas de firmamento de voo.
i) Bilhetagem Fictícia	A penalidade será aplicada se o agente inserir manualmente um número de bilhete fictício ou usado anteriormente que não corresponda ao itinerário do passageiro e/ou existente na PNR.
j) Segmentos Passivos	A penalidade será aplicada se o agente emitir os bilhetes usando segmentos passivos, com exceção da bilhetagem em grupo.
k) Reservas em Grupo	A penalidade será aplicada se o agente fizer reservas avulsas e reservar 10 ou mais passageiros em um mesmo voo/data.

Política para a ACM (Agency Credit Memos).

Ajuste retroativo de tarifas / TFCs reembolsados e/ou cancelamento penalty / reembolso taxa para bilhetes cuja a FOP é CASH. Ajuste de ADMs ou Faturas.

Disputas para Agentes de Viagens credenciados da IATA e vendedores de NDC credenciados pela IATA

1. O período de disputa é de 15 dias corridos a partir da data de emissão.
2. Em caso de discordância, os Agentes de Viagens Credenciados da IATA e os vendedores de NDC credenciados da IATA são obrigados a entrar em contato com a companhia aérea emissora dentro do período de disputa através do BSP link.

3. A ADM contestada/disputada não será processada pelo BSP por um prazo de até 60 dias, prazo este utilizada pela companhia aérea para aceitar ou rejeitar os argumentos do agente de viagem.
4. (ARC) Todas as objeções iniciais do ADM devem ser submetidas à ANA no prazo de 30 dias corridos a partir da data de emissão da ADM, sendo o tempo da essência (ARC).
ANA não aceitará qualquer objeção a uma ADM após 30 dias corridos a partir da data de emissão da ADM.
5. (ARC) No caso de a contestação da Agência ser rejeitada, a Agência terá a oportunidade de apelar da referida rejeição por escrito estabelecendo razões para tanto, e submetendo à ANA no prazo de até 10 dias após o recebimento da referida rejeição por parte do Agente, sendo este o prazo definitivo.
6. (ARC) No caso de esta 1ª apelação ser rejeitada, a Agência terá o direito a uma apelação adicional, o recurso deve ser por escrito estabelecendo as razões da Agência para tanto e deve ser apresentado no prazo de até 10 dias após o recebimento da referida rejeição por parte do Agente, sendo este o prazo definitivo.

Taxas Administrativas e Penalidades:

Taxas Administrativas e Encargos de Penalidade	Itens	Tkt 205 Brasil
Taxa Administrativa para a emissão	Nota de Crédito ADM, ACM, Fatura e Crédito. BSP: por Bilhete (e-Tkt/EMD) ARC: por ADM	25USD
Taxas de Penalidade para Violações Tarifárias na Emissão de Bilhetes	a) Ticket Designator incorreto e Tour Code incorreto ou ausente, Campo Endosso em desacordo com Classe de Reserva e Tarifa	40USD
	b) Emissão de e-Tkt 205 com segmentos em abertos ou em lista, onde a reserva confirmada é necessária.	40USD
	c) Emissão e-tkt estoque 205 sem voos NH	75USD
Penalidades de Violações do Código de Autorização de Renúncia Isenção (Waiver Code)	a) Waiver Code ausente ou incorreto	40USD
Taxa de Ajuste de Restituição Retroativa	-- --	40USD
Taxa de Reembolso Interno	-- --	40USD
Penalidades por Violações na Política de Reserva. Política de Reservas da ANA Política de Distribuição da ANA	a) Secure Flight (SFPD) - (por passageiro).	40USD
	b) Reservas Fictícias - (passageiro, segmento)	40USD
	c) Reserva em Sequência - (por passageiro, por segmento)	400USD
	d) Controle do Segmento Casado – (por pax, por segmento)	400USD
	e) Reservas Duplicadas – (por passageiro, por segmento).	40USD
	f) Segmento Inativo – (por passageiro, por segmento).	10USD
	g) “Churning” – (por passageiro, por segmento)	40USD
	h) Time Limit Cancelamento – (por passageiro)	40USD
	i) Bilheteria Fictícia - (por passageiro)	40USD
	j) Segmentos Passivos - (por passageiro)	10USD
k) Reservas de Grupo – (por passageiro)	10USD	

* As Taxas e Penalidades serão convertidas em BRL (Reais/R\$), conforme a taxa BSR da data de emissão das ADM, ACM, Nota Debito e Nota de Crédito.

* Para maiores informações, entre em contato conosco. Tel: (11) 2141-2121 (ramal 3) ou por e-mail: marcelo@anabr.com.br

Agradecemos conhecer o mais breve esta nossa nova política ADM e ACM e seu apoio contínuo à **ANA**.

São Paulo, 01 de Abril de 2021