

Política de Distribuição ANA para Agentes de Viagens e Vendedores NDC

All Nippon Airways Co., Ltd (doravante referida às vezes como "ANA" e às vezes como "Transportadora") publicou os seguintes princípios de 1 a 7, regras e instruções sobre a distribuição de seus respectivos produtos e serviços de acordo com o Manual de Resoluções da Conferência IATA de Agência de Passageiros, Resolução 824 seções 3.2 e 4, Resolução 830d, Resolução 850m e Resolução 890. ANA instrui todos os agentes de viagens credenciados IATA e não credenciados que fazem reserva de voos e emissão de passagens aéreas por meio de GDS (doravante "Agente de Viagens") e todos os parceiros, incluindo agregadores NDC que fornecem produtos e serviços da Transportadora por meio de NDC (doravante "Vendedor NDC") para respeitar e aderir estritamente a cada um dos seguintes princípios, regras e instruções ao fornecer os respectivos produtos e serviços de transporte aéreo da Transportadora aos clientes. Estes princípios, regras e instruções aplicam-se a quaisquer Agentes de Viagens e Vendedores NDC (doravante referidos coletivamente como "Parceiros Comerciais") que exibam, anunciem, reservem, vendam ou emitam qualquer produto ou serviço da Transportadora e o cumprimento destas regras tem a vigência imediata.

Como pré-requisito desta Política de Distribuição ANA, ao redistribuir o Documento de Tráfego*1, os Parceiros Comerciais serão responsáveis por manter seus Parceiros Comerciais vendendo Documentos de Tráfego aos clientes finais a cumprir a Política de Distribuição ANA. Em caso de violação da Política de Distribuição ANA, os Parceiros Comerciais deverão informar imediatamente à Transportadora e deverão seguir as ações e responsabilidades solicitadas, descritas nesta Política de Distribuição ANA.

*1."Documento de Tráfego" significa os seguintes documentos emitidos pela Transportadora, ou seus Parceiros Comerciais em nome da Transportadora:

- Bilhete Eletrônico para transporte de passageiro e/ou bagagem
- EMD - Documento Eletrônico Diversos para produtos ou serviços relacionados ao transporte de passageiros. (por exemplo, valor residual, encargos diversos ou excesso de bagagem)

1. Dados de voo ANA *2

Cada Parceiro Comercial reconhece e concorda que, entre o Parceiro de Negócios e uma Transportadora, a Transportadora possui, controla e retém todos os direitos, títulos e interesses sobre seus Dados de Voo e todos os direitos autorais, banco de dados e outros direitos de propriedade intelectual relacionados a eles. Quando o Parceiro Comercial tiver acesso ou exibir dados de Voo da Transportadora, o Parceiro Comercial não deverá mudar ou alterar quaisquer Dados de Voo e informações.

*2.Os Dados de Voo podem incluir, mas não se limitam a, horários de voos, tarifas, disponibilidade de assentos, disponibilidade de inventário, marcação de assentos, aprimoramentos de serviço, informações de voo, informações de conta do programa de passageiro frequente e produtos e serviços auxiliares oferecidos pelas transportadoras aéreas.

2. Redistribuição

O Parceiro Comercial não redistribuirá, compartilhará ou de qualquer outra forma disponibilizará os Dados de Voo da Transportadora e outros conteúdos de qualquer tipo, direta ou indiretamente, para qualquer: (i) GDS, (ii) agência de viagens online, (iii) site de metabusca (iv) plataforma de viagens online ou (v) página web ou aplicação inadequada que não esteja em conformidade com as respectivas políticas ANA (doravante cada uma designada por "Entidade Restrita"). O Parceiro Comercial não aceitará Dados de Voo da Transportadora ou conteúdo de qualquer Entidade Restrita, nem permitirá que Entidades Restritas se vinculem ao Parceiro Comercial para o conteúdo da ANA. O Parceiro Comercial está proibido de distribuir ou compartilhar Dados de Voo de qualquer maneira que não seja expressamente autorizada pela Transportadora. A Transportadora, a seu exclusivo critério, determinará que páginas ou aplicações da web são inadequadas sob este parágrafo 2.

3. Tarifas, Taxas e Emissão de Bilhetes

Qualquer publicação ou outra comunicação de ou relacionada a qualquer produto ou serviço da Transportadora, incluindo, sem limitação, qualquer tarifa da Transportadora, deverá incluir sempre todos

os impostos aplicáveis, taxas aeroportuárias e todas as outras taxas, encargos e taxas obrigatórios. Os Parceiros de Negócios devem exibir e descrever com precisão todas as Tarifas Publicadas^{*3}, regras tarifárias, condições, regulamentos e qualquer outra informação fornecida pela Transportadora. Os Parceiros Comerciais devem aderir estritamente às Tarifas Publicadas pela Transportadora e às regras e condições tarifárias. Os Parceiros Comerciais não devem alterar o preço de compra, o valor da tarifa ou a regra de cancelamento/alteração sem o consentimento por escrito da Transportadora. Se um Parceiro Comercial cobrar de um cliente um serviço ou outra taxa por seus serviços, tal cobrança ou taxa deverá ser divulgada de forma clara e separada ao cliente no momento da compra. Se tal taxa de serviço for obrigatória, e a lei aplicável exigir, ela também poderá ser incluída no preço total exibido aos consumidores. ANA pode solicitar ao Parceiro Comercial que forneça a documentação de tal cobrança ou taxa que foi acordada com o cliente.

O Parceiro Comercial não deverá auxiliar, permitir ou facilitar qualquer emissão de bilhetes ou outras ações de uma Entidade Restrita que não estejam autorizadas por esta Política, Contrato de Transporte da ANA, qualquer tarifa aplicável e qualquer outro acordo aplicável. As ações não autorizadas incluem, mas não estão limitadas a qualquer emissão *Back Date ou Past Date*^{*4}, bilhete *Back-to-Back*^{*5}, cidades ocultas/pontos além do bilhete^{*6} e bilhete descartável^{*7}. As Entidades Regulamentadas estão proibidas de alterar as regras tarifárias associadas a qualquer Tarifa Publicada.

- *3.Tarifas Publicadas: Todas as tarifas publicadas pelos Transportadores através de qualquer sistema de distribuição autorizado pela Transportadora e correspondentes ao preço do Contrato de Transporte que vincula o Transportador e o cliente.
- *4.Emissão *Back Date/Past Date*: Substituindo manualmente a data de emissão do bilhete para alterar a tarifa ou as regras tarifárias aplicáveis ao itinerário de um cliente.
- *5.Emissão *Back-to-Back*: Reserva de várias passagens com o objetivo de contornar as regras de tarifa aplicáveis (por exemplo, requisitos de ida e volta ou requisitos de estadia mínima).
- *6.Bilhete de Cidades Ocultas/Pontos Além do Bilhete: A reserva e/ou emissão e/ou uso de uma reserva ou bilhete de um ponto de partida inicial no bilhete que está antes do ponto de origem real da viagem do passageiro, ou para um ponto mais distante(s) do que o destino real do passageiro que está sendo percorrido, mesmo quando a reserva ou compra e uso de tais passagens resultariam em uma tarifa mais baixa.
- *7.Bilhete descartável: A reserva e/ou emissão e/ou uso de bilhetes de conexão e/ou ida e volta apenas para fins de viagem só de ida ou parcial.

4. Pagamento com Cartão

A Transportadora autoriza apenas o uso de cartão de crédito de um cliente validado e em nenhum evento os Parceiros Comerciais poderão usar um cartão virtual, como Número de Conta Virtual (VAN – *Virtual Account Number*), ou um cartão anônimo. Um cartão de crédito ou outros cartões emitidos em nome do Parceiro Comercial não serão permitidos a menos que aprovados por escrito pela Transportadora. No caso de qualquer conflito entre a Resolução 890 e esta Política de Distribuição, os termos desta Política de Distribuição prevalecerão.

5. Conformidade com as leis, regras e regulamentos aplicáveis

Todos os Parceiros Comerciais devem cumprir todas as leis, regras e regulamentos aplicáveis relacionados à publicidade, venda ou distribuição de serviços de transporte aéreo e não devem se envolver em nenhuma ação considerada prática comercial desleal ou enganosa ou concorrência desleal.

6. Propriedade Intelectual da Transportadora

Cada Parceiro Comercial deve respeitar e aderir estritamente às diretrizes relacionadas às marcas de serviço, marcas registradas, nomes comerciais, Dados de Voo e outras propriedades intelectuais de uma Transportadora, incluindo, mas não se limitando ao seguinte:

- Os Parceiros Comerciais devem respeitar estritamente a propriedade intelectual da Transportadora, incluindo, sem limitação, marcas de serviço, marcas registradas, nomes comerciais e logotipos em seus próprios sites e em quaisquer sites de terceiros permitidos.
- Os Parceiros Comerciais concordam que não têm interesse em e às marcas registradas, marcas de serviço, nomes comerciais e logotipos da Transportadora.

7. Atendimento ao Cliente

Cada Parceiro Comercial deve dar suporte total aos clientes antes da partida:

- Os Parceiros Comerciais devem lidar adequadamente com as questões de suporte ao cliente, necessários antes do dia da partida de um voo, incluindo alterações involuntárias e/ou de mudança de horário.
- Os Parceiros Comerciais devem fornecer ao Transportador aplicável as informações de contato do cliente para facilitar o relacionamento de última hora com o cliente (telefone celular e endereço de e-mail) e informar ao cliente sobre o fornecimento das informações à ANA. O tratamento da informação pessoal dos clientes está de acordo com a política de privacidade da ANA.
- Os Parceiros Comerciais devem garantir a proteção dos dados pessoais críticos do cliente.
- Os Parceiros Comerciais devem enviar ao cliente informações claras sobre sua viagem aérea (incluindo referência da reserva, número do bilhete, origem/destino, data(s) do voo/número(s) do voo)

Os Parceiros Comerciais permanecerão responsáveis perante a ANA pela prestação adequada dos serviços de suporte, incluindo, mas não limitado ao reembolso, aos clientes cujo Documento de Tráfego foi reservado ou emitido por qualquer um de seus subcontratados como se os Parceiros Comerciais tivessem emitido o Documento de Tráfego por eles mesmos.

8. Consequências da não conformidade com a Política de Distribuição ANA

Os Parceiros Comerciais devem cumprir de imediato todas as regras, princípios e instruções constantes da presente Política de Distribuição ANA. Em caso de descumprimento pelos Parceiros Comerciais das disposições da Política de Distribuição ANA, a Transportadora terá o direito de tomar todas as medidas que a Transportadora julgar necessárias para impedir ou restringir tal descumprimento, incluindo, mas não se limitando ao seguinte:

1. Emitir Notas de Débito de Agência ou faturas quando for confirmada a não conformidade correspondente à política de "Memorando de Débito de Agência (ADM) / Nota de Crédito de Agência (ACM) da All Nippon Airways";
2. Emitir instrução comercial ou carta de advertência;
3. Cancelar temporariamente a Autoridade de Emissão de Bilhetes Eletrônicos do Agente de Viagens e inibir a emissão de Bilhetes Eletrônicos e/ou a autoridade do Vendedor de NDC para acessar o conteúdo de produtos e serviços da Transportadora*4;
 - *4.A Transportadora pode retirar as medidas acima se a ANA determinar, a seu exclusivo critério, que o Agente de Viagens e/ou Vendedor NDC não está mais envolvido em atividades não conformes.
4. Cancelar permanentemente a Autoridade de Emissão Eletrônica do Agente de Viagens e inibir a emissão de Bilhete Eletrônico e/ou a autoridade do Vendedor NDC para acessar os conteúdos de produtos e serviços da ANA;
5. Reservar os direitos da ANA de buscar seus recursos legais resultantes da não conformidade do Agente de Viagens e/ou Vendedor NDC da Política de Distribuição ANA.

Esta Política está sujeita a todas as leis, regulamentos, decisões judiciais, ordens e regras aplicáveis das autoridades governamentais competentes. -----