

POLÍTICA DE NOTAS DE DÉBITO

Sales Audit Customer Services – 185 Fanshawe Street, Private Bag 92007,
 AUCKLAND 1142 Email : salesaudit@airnz.co.nz

Referência: Resolução 850m - Emissão e Processamento de ADMs .

Introdução

1. Estas políticas são publicadas em conformidade com a resolução 850m e para melhorar as informações nela contidas, fornecendo mais informações sobre a emissão e processamento de notas de débito para agências na Air New Zealand; podem ser alterados de tempos em tempos. Em geral, serão seguidos os princípios delineados na resolução 850m.

Emissão de ADM e prazos

2. As ADMs serão emitidas pelas seguintes razões dentro do prazo indicado abaixo. Note que estes limites de tempo poderão ser estendidos se houver evidência de violação flagrante e/ou atividades fraudulentas ou quaisquer outras circunstâncias extraordinárias.

Originador	Razões para a emissão	Limites de tempo
Auditoria de vendas	<ul style="list-style-type: none"> • Violações de tarifas, impostos e Comissão • Ausência de tour codes e autorizações nos bilhetes aéreos . 	6 meses da data de venda
Auditoria de Câmbio	Violações de tarifa, imposto, taxas de mudança e comissão.	6 meses da data do câmbio.
Auditoria de restituição	Violações onde tarifas incorretas, impostos, comissão e taxas de mudança tenham sido reembolsadas	6 meses da data da restituição
Processamento de restituição	Revogação de comissão (todos os mercados) Taxa de processamento de reembolso de Comissão (somente em determinados mercados)	6 meses da data da restituição
Contabilização das Vendas	Vendas não reportadas , duplicidade no uso de cupons, MCO com saldo negativo e estorno cartão de crédito	9 meses da data-limite de utilização

Valor mínimo de ADMs

3. O valor mínimo de ADMs que será emitido é indicado na tabela abaixo; no entanto Observe que na ocorrência de vários erros abaixo esses mínimos podem ser combinados para a emissão de ADMs.

País	Violações de Tarifa	Comissão	Imposto
Nova Zelândia	Aumentar a ADM para um valor da diferença entre o que foi cobrado e a próxima tarifa aplicável ou para um valor de quaisquer cobranças a menor . Se esse valor é: 1. até NZ\$ 20, não será emitida a ADM 2. entre NZ\$ 20-50, o ADM será emitido no calor de US \$50 3. superior a \$50, ADM emitido para valor de cobrança a menor.	NZ\$ 5	NZ\$ 5
Austrália	Aumentar para a tarifa aplicável mais próxima com o mínimo de AU\$ 20	AU\$ 5	AU\$ 5
Todos os outros países	Aumentar para a próxima tarifa aplicável mas com o valor mínimo de aproximadamente US\$ 10 na moeda desse país.	Sem mínimo	Sem mínimo

Observe que, se o valor total de uma combinação de várias violações, incluindo uma violação de Tarifa atinge entre NZ\$ 20 e \$ 50 então uma ADM de \$50 será emitida

Disputas

4. As disputas devem ser feitas através do BSPLink (somente para assinantes), preenchendo o formulário de disputa de ADM de auditoria de vendas on-line ou via e-mail. A Resolução da disputa será feita normalmente dentro do prazo de 10 dias úteis após a recepção da disputa. Nossos dados para contato são:

Telefone: + 64 9 336 3572

Fax: + 64 9 336 3682 (Internacional)

E-mail: NZ.SUPPORT@WNS.COM

Website: <http://www.airnzagent.co.nz/adm-disputes>

Endereço para a disputa via correio :
Sales Audit Disputes – Revenue Risk
Group Shared Services
Private Bag 92007
Auckland, 1142

5. As disputas não serão aceitas após mais de 6 meses da data da ADM.

Responsabilidades do agente de viagens

6. Para garantir o bom funcionamento do processo de ADM, Air New Zealand espera que os agentes de viagens;
 - a. Providenciem o treinamento de seus funcionários em procedimentos de ADM, sua finalidade e o processo de disputa,
 - b. Para garantir que quando um ADM é contestada, a razão é específica e a documentação correta seja enviada para a Air New Zealand
 - c. Para não contestar uma ADM onde a razão para a emissão da ADM é válida
 - d. Para garantir que seus dados de contato estão atualizados no BSPLink
 - e. Para fornecer os detalhes de contato específicos quando disputando uma ADM