

- Princípios de emissão e procedimentos

- 1.1 As ADMs serão reemitidas de acordo com a Resolução IATA, especialmente a Resolução 850m.
- 1.2. A Qatar Airways envidará seus esforços para providenciar tanta informação quanto possível sobre ADMs sobre as razões pela qual uma cobrança tenha sido efetuada.
- 1.3. A Qatar Airways deliberará sobre um limite mínimo de tolerância (a ser revisado de tempos em tempos sem aviso prévio) que, case excedido, resultará na emissão de uma ADM à agência em questão.
- 1.4. A Qatar Airways cobrará uma taxa administrativa de USD7 por cada ADM emitida. A taxa administrativa cobrada pela emissão de ADM por Mau Uso de GDS é ficada em USD25 por ADM. A Qatar Airways reserva a si o direito de revisar o valor com ou sem notificação prévia.
- 1.5. As ADMs sempre incluirão o nome da pessoa de contato da Qatar Airways e/ou departamento, número de telefone e/ou e-mail para que o agente possa solicitar esclarecimentos.
- 1.6. A taxa administrativa será devolvida ou estornada ao agente somente em casos em que a Qatar Airways devolva ou estorne o valor total de uma ADM emitida incorretamente.
- 1.7. A Qatar Airways reserva-se o direito de deduzir valores pendentes de ADM de fundos de bônus comerciais, de marketing ou de desempenho.
- 1.8. Em casos onde agentes IATA/ARC escolham ter relação comercial com agentes não-IATA/não-ARC, essa relação comercial é de total responsabilidade do agente de emissão IATA/ARC. O agente de emissão é responsável pelas práticas abusivas envolvidas e ADMs serão emitidas ao agente emissor por consequência, independente de sua localização.
- 1.9. No caso de qualquer agente ficar inadimplente no BSPLink, qualquer ADM pertencente ao Agente será levantado em sua Sede ou em qualquer outra filial da Agência em questão.

2 - Expectativas

- 2.1. Em conformidade com as práticas da indústria, a Qatar Airways utiliza as ADMs como instrumentos contábeis para coleta e ajustes relacionados a tarifas, taxas, multas, cobranças, sobretaxas, comissão, reembolso, trocas, reemissões, entre outros, relacionados ao tráfego de documentos emitidos pelo agente de emissão de passagens.
- 2.2. As ADMs também serão emitidas às agências com relação a reservas, mau uso de GDS e transações relacionadas a no-show.
- 2.3. Os agentes devem cumprir todas as regras, resoluções, regulamentos, políticas e diretrizes da Qatar Airways e da IATA. Estas condições gerais podem ser atualizadas ou modificadas periodicamente e sem aviso prévio.

3 - Memorandos de Débito:

- 3.1 O Agente será responsável pelo pagamento de ADMs, conforme regido pela Política de ADM da Qatar Airways, emitida para emissão de passagens que sejam consideradas abusivas ou de outra forma em violação das regras de passagem e tarifas aplicáveis. A Qatar Airways debitará do Agente um valor proporcional ao valor da receita perdida causada pelo uso indevido ou violação das regras de tarifa/emissão de bilhetes, mais uma taxa administrativa por meio de um ADM. A Qatar Airways envidará esforços comercialmente razoáveis para identificar e cancelar reservas abusivas antes da emissão de sua passagem e reserva-se o direito de emitir ADMs mesmo que as reservas não tenham sido emitidas ou tenham sido emitidas e posteriormente reemitidas ou reembolsadas. Além disso, a Qatar Airways reserva a si o direito de solicitar o pagamento, por meio de fatura ou meio adequado, pelas violações identificadas, mesmo que seja além de nove meses da data final da viagem ou de nove meses da data de reembolso do documento.

- 3.2. Os motivos abaixo não são os únicos e a Qatar Airways reserva a si o direito de emitir ADMs para violações não listadas abaixo.
- - **Reservas e Emissão :Infração Penalidade**
- Taxa Excessiva de Cancelamento de Clientes (Churning Excessivo), Criação de Segmentos Duplicados (Dupe)
- USD11 por passageiro e bloco de *churn* em excesso
- Criação de reservas em voos não operacionais ou com detalhes de programação fictícios
- USD11 por segmento por passageiro
- Reservas inativas (com status de segmento HX/UN/NO/UC)
- USD11 por segmento por passageiro
- Usar "IN" para ter acesso a PNRs de grupos em vez de usar segmentos passivos ou solicitação em grupo
- USD11 por segmento por passageiro
- Criação de reservas com nomes fictícios/falsos
- USD30 por nome fictício
- Não cumprimento das condições de troca e reemissão.
- Diferença de tarifa e/ou impostos e/ou taxas e/ou encargos e/ou sobretaxas e/ou penalidades e/ou Comissão
- Não conformidade com o RBD, regras tarifárias e condições de venda aplicáveis
- Diferença (até a mais alta) de tarifa e/ou cobrança e/ou sobretaxa e/ou Impostos e/ou taxas e/ou Comissão
- Incompatibilidade entre os detalhes do voo e do bilhete.Diferença de tarifa e/ou impostos e/ou taxas e/ou encargos e/ou sobretaxas e/ou penalidades e/ou Comissão uso indevido da placa de identificação da transportadora (documentos emitidos no estoque/validador 157) para itinerários/viagens de outras companhias aéreas, se não autorizado pela Qatar Airways
- Diferença entre a passagem emitida e a tarifa aplicável e diferença de impostos, taxas, encargos e sobretaxas aplicáveis, mas não inferior a 1000 USD para a Classe Econômica, 1500 USD para a Econômica Premium ou Business Class, 2.500 USD para a Primeira Classe.
- No caso de qualquer combinação de cabines, aplica-se a tarifa para a cabine mais alta reservada.
- Taxa(s), cobrança(s), sobretaxa(s) ou penalidade(s) ausente(s) incorretamente impostas
- A diferença entre os valores impostos e os valores aplicáveis serão cobrados do Agente
- Incorrectly calculated refund
- Recuperação de qualquer valor de penalidade não cobrado, bem como a diferença entre o valor de reembolso reivindicado incorretamente e o valor reembolsável da tarifa e/ou Impostos e/ou taxas e/ou encargos e/ou sobretaxa(s) e/ou Comissão
- Imposto(s) incorretamente imposto(s) e/ou ausente(s)
- Diferença entre quantidade(s) imposta(s) e quantidade(s) aplicável(is)
- As reservas especulativas ou manipulativas tentaram e/ou conseguiram contornar os controles de estoque a fim de garantir tarifas mais baixas que não estão disponíveis em circunstâncias normais, tais como, mas não se limitando ao uso de transações manuais, semiautomáticas ou automatizadas, macros robóticas, scripts, ferramentas ou quaisquer outros modos etc.*
- Será cobrado um valor mínimo de US\$500 para a classe econômica e US\$950 para a classe executiva. No entanto, a Qatar Airways reserva a si o direito de recuperar a

diferença da tarifa quando julgar necessário. No caso de combinação de cabines, um mínimo de US\$950 será aplicado. As taxas são aplicáveis por passageiro.

- Criação de segmento(s) não na sequência de reserva correta de acordo com a viagem que o passageiro pretende viajar, com a intenção de contornar o inventário da Qatar Airways para obter assentos em RBD(s) que podem não estar disponíveis quando o mesmo foi solicitado *
 - Uso indevido de código de transação
 - Observe que tais reservas especulativas ou manipulativas são identificadas apenas no sistema host da Qatar Airways. No histórico GDS do PNR (Arquivo de Reserva) do agente de viagens, não há registros que comprovem essas transações na maioria dos casos. A Qatar Airways enviará as informações geradas a partir da ferramenta de inventário como prova de tal reserva especulativa ou manipulativa, por ex. a origem e o destino originalmente reservados e a origem e destino vendidos
- 2- Pagamento:**
Infração Penalidade Uso de um cartão de pagamento pertencente ao Agente, ou em nome de uma pessoa autorizada a agir em nome do Agente, ou em nome do oficial, parceiro ou funcionário do Agente, em conexão com a venda de Documentos de Tráfego da Qatar Airways a qualquer cliente do Agente. De acordo com a Resolução 890 da IATA Sobretaxa cobrada de acordo com as publicadas do Cartão do Cliente da Qatar Airways. Para os tipos de cartão de pagamento em que as sobretaxas de cartão não são cobradas, uma taxa de 3% do valor total do documento emitido será cobrada, além das taxas de administração ADM padrão da Qatar Airways
- Emissão de Bilhete com cartão de pagamento sem obtenção do código de aprovação do banco emissor (emissor do cartão). Qatar Airways reserva-se o direito de suspender o sinal de emissão de passagens de qualquer agência que esteja emitindo passagens por meio de cartão de pagamento sem as aprovações necessárias, principalmente um código de aprovação válido. Transações com cartão de terceiros sem a aprovação do titular do cartão. Suspensão imediata do sinal de emissão de bilhetes
- Reembolsar para um método de pagamento diferente do método de pagamento da transação original Transação com cartão de pagamento reembolsada para cash. USD50 ADM para cada transação devolvida para cash. Transação contestada (incluindo estorno) rejeitada pela empresa do cartão Valor total da transação (ou estorno) contestado reclamado do Agente de emissão/reembolso via ADM
- 3- Comissão (Incentivo):** Infração Penalidade Reclamação de Comissão em classe de reserva proibida e/ou tarifas privadas não autorizadas pela Qatar Airways Recuperação de toda a Comissão reivindicada em relação ao(s) documento(s) ilegível(s). Reivindicação de Comissão superior à aprovada pela Qatar Airways. Reclamação da Comissão sobre os documentos da Qatar Airways (ou seja, EMD/MCO), exceto uma passagem de passageiro. Não é permitida a reclamação de comissão sobre a passagem emitida quando o início da viagem for diferente do país de localização do Agente. Reclamação da Comissão sobre documentos emitidos na placa 157 da Qatar Airways e totalmente fechados em outras companhias aéreas, incluindo codeshare/interline Não é permitida a reclamação de comissão sobre a passagem emitida quando o início da viagem for diferente do país de localização do Agente
- Recuperação de toda a Comissão reivindicada em relação ao(s) documento(s) ilegível(s)

- **4- Serviços:**InfraçãoPenalidadeFranquia de bagagem no bilhete diferente da permitida nesta area.Diferença entre a franquia de bagagem gratuita indicada no Bilhete e a franquia de bagagem gratuita aplicável, de acordo com as taxas gerais de excesso de bagagem, independentemente de o cliente utilizar ou não a franquia de bagagem gratuita. (EBT)/MCOs/EMDs emitidos para excesso de bagagem com valores incorretosDiferença de valores cobrados do agente emissor.MCOs/EMDs emitidos para upgrade de cabine onde o valor emitido não está de acordo com o valor autorizadoDiferença de tarifas, taxas e penalidades

-
-
-
- **5- Conformidade:**InfraçãoPenalidadeMúltipla utilização; situações em que o documento é relatado com uso repetidoValor total do documento (apenas setores violados). Utilização contra vendas nulas e vendas não reportadas, onde reembolso, reemissão ou remessa são reportados contra vendas nulas / não reportadas.Valor total do bilhete a ser recuperadoTaxa de materialização para vendas do grupo não alcançada.A perda do depósito será calculada de acordo com o contrato de grupo acordadoSobreutilização do MCO / EMD, incluindo situações em que o valor reportado para o documento trocado é superior ao valor mencionado no MCO / EMD original. Diferença entre o valor do MCO / EMD original e o novo documento resultante da troca Uso indevido de mudança de horário, operações irregulares ou política comercial ad-hoc.A tarifa de transportadora mais alta publicada, incluindo impostos, taxas, encargos e sobretaxas aplicáveis para o (s) setor (es) protegido (s) na (s) cabine (s) viajada (s). Práticas incorretas de emissão de documentos (por exemplo, código turístico, base de tarifa, RFIC). A Qatar Airways reserva-se o direito de cobrar um ADM de pelo menos \$ 50 para cada violação, com penalidades mais altas cobradas de acordo com o custo financeiro e/ou perda de receita incorrida pelo QR.

6- Disputas:

6.1. A Qatar Airways conduz o processo de disputas em conformidade com a Resolução 850m da IATA e as Disputas de ADM Pós-Faturamento conforme as Resoluções 818g e 812. O Agente só deve contestar ADMs com um motivo válido e documentação de suporte.

7- ACMs:

7.1. Os Memorandos de Crédito a Agentes (ACMs) serão processados pela Qatar Airways de acordo com a resolução de disputa em questão em favor do agente7.2 A Qatar Airways aceitará solicitações de ACM efetuadas dentro de 12 meses a partir da

data de emissão da ADM.

8- Informações de Contato8.1. Todas as disputas/solicitações de ADM relacionadas a informação adicional ou de suporte devem ser direcionadas para o e-mail apontado na ADM.