

Política de Memorando de Débito de Agentes (ADM)

Contexto

A Qatar Airways considera você um parceiro estratégico para os negócios. Pedimos seu apoio e cooperação com a implementação eficiente de nossa Política de ADM. Assim, a Qatar Airways gostaria de disponibilizar sua política de ADM com transparência a todos os agentes de viagem. Pode ser que você já esteja ciente das práticas e cumpra totalmente com os requisitos, mas desejamos reiterar os pontos através de um documento formal de política. O objetivo deste documento é ratificar aos agentes todas as circunstâncias em que as ADMs serão emitidas.

Escopo

Esta política aplica-se a funcionários Qatar Airways e agentes que vendem com o inventário QR.

Distribuição

Qatar Airways website: qatarairways.com

Agentes de Viagem pelo mundo

Posição Legal

As ADMs são ferramentas legítimas de contabilidade que são usadas pelas companhias aéreas para receber valores ou ajustar transações relacionadas à emissão e uso de documentos de tráfego. Usos alternativos de ADMs também podem existir: uma ADM também pode ser emitida para débitos que não estão diretamente relacionados a Documentos de Tráfego, por exemplo, depósitos ou penalidades por vendas de grupos, Sistema de Distribuição Global (GDS) ou mau uso de reserva, etc.

A Qatar Airways emitirá ADM a agências participantes com estoque em BSP (*Billing and Settlement Plan*)/ARC (*Airline Reporting Corporation*) ou devido a emissão errônea/relatório de emissão errado e outras práticas proibidas em reservas que não estiverem em conformidade com as práticas de emissão, resultando em vazamento de receita e perda de

oportunidade de receita. Quando aplicável, a Qatar Airways utiliza referências relevantes de resoluções IATA (*Air Transport Association*).

As obrigações dos agentes de viagens estão descritas na resolução 824 da IATA, a qual diz que os agentes deveriam emitir bilhetes em conformidade com as tarifas das companhias aéreas, suas regras, condições gerais de transporte e instruções por escrito emitidas pela companhia aérea ao agente (por exemplo, memorando, circular, manual, etc.) As companhias aéreas têm o direito de auditar e enviar ADMs para transações que não são efetuadas em conformidade com as práticas necessárias de reservas e emissão. A Qatar Airways reserva-se o direito de revisar o valor e alterar o processo de emissão de ADM. A menos que o agente produza evidências credíveis, o agente deve às companhias aéreas o valor mostrado na ADM.

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, independentemente de sua localização. Isso inclui:

- Agentes de emissão IATA/ARC que emitem bilhetes em nome de agentes não-IATA/não-ARC em casos em que a reserva tenha sido efetuada pelo agente não-IATA/não-ARC.

Tais ADMs serão tratadas conforme resolução 850M da IATA.

Escopo e Política de Emissão de ADM

A matriz abaixo define as diversas infrações ou práticas fora de conformidade que resultam em emissão de ADM, isto é, um débito será atribuído ao agente de reserva/emissão. Tais infrações incluem, mas não se limitam ao seguinte:

Problema	Escopo da Auditoria	Resultado	Penalidade
Infração de RBD (<i>Reservation Booking Designator</i>)	Validação da reserva versus informação do bilhete na qual haja desigualdade entre o RBD emitido e o reservado	ADM será emitida ao agente de reservas/emissão	Diferença de tarifa entre o RBD emitido e o reservado

<p>Infração de tarifa/vendas</p>	<p>Validação da conformidade de tarifa e condições de vendas em todos os bilhetes comprados (por exemplo, <i>advanced purchase</i> (compra antecipada), aplicabilidade da agência, tarifas add-on, período de blecaute, classe de serviço, recolhimento do valor de tarifa a menos, condição de reserva, condições de outras companhias aéreas (OAL), rota, venda, validade, data limite de viagem/infração de sazonalidade, cobrança por stopover, cobrança upsell por upgrade de classe, superfatura de comissão, condição em combinação, condições de estadia mínima/máxima, recolhimento de valores de taxa a menor, surcharge por fim de semana, descontos de CHD/INF e outros descontos especiais, verificação de data de nascimento, vencimento da validade da tarifa, PUC (<i>Pricing Unit Concept</i>), verificação de franquia de bagagem, validação de identificação (CIP)/infração com validação: mau uso de CIP/validação com placa validadora da QR ou outra companhia aérea em situações em que a tarifa e suas regras não permitam, seja com emissão automática ou manual.</p>	<p>ADM será emitida ao agente de reservas/emissão</p>	<p>Diferenças de tarifa/taxas/comissões</p>
	<p>Nota: Os produtos oneworld abaixo podem ser emitidos em sua totalidade em estoque de inventário de companhias aéreas membros. Global Explorer oneworld Explorer Circle Pacific Circle Trip Explorer</p>		

	<p>Circle Atlantic Circle Asia and South West Pacific Visit Africa Visit Asia Visit Japan Visit Australia & New Zealand Visit Malaysia Visit South America Visit Europe Visit North America Visit Middle East Visit SASC Selecione uma companhia aérea que tenha acordos de emissão com as companhias aéreas no itinerário.</p>		
Infração de tarifas para bilhetes emitidos com status open/request	Verificação de bilhetes comprados com o status open/request quando uma confirmação de reserva é necessária	ADM será emitida ao agente de reservas/emissão	Diferença de tarifa entre a mais alta que possa aceitar lista de espera (WL) é permitida, ou um valor fixo.
Infração de Reembolso	Verificação de documentos enviados para reembolso, duplicados, verificação de reembolso.	ADM será emitida ao agente de reservas/emissão	Diferenças de tarifa/taxas/comissões
Infração de Reemissão	Verificação de documentos reemitidos	ADM será emitida ao agente de reservas/emissão	Diferenças de tarifa/taxas/comissões
Auditoria de viagem	Validação em cupons voados vs. cupons emitidos (por exemplo, a comparação entre os RBDs em ambos os cupons, discordância de número de voo/data de voo, rota emitida vs. rota voada, recolhimento).	ADM será emitida ao agente de reservas/emissão	Diferença de tarifa entre o RBD emitido e o voado

Verificação adicional de auditoria	<p>Infrações que resultam na emissão de ADM: utilização dupla, utilização excessiva de MCO (<i>Miscellaneous Charge Order</i>)/PTA (<i>Prepaid Advanced Ticket</i>), confronto entre a utilização e vendas void/canceladas e vendas não reportadas/relacionadas em relatório, identificação de passageiros noshow e bloqueio de utilização futura de casos não-reembolsáveis, bem como a conversão de tarifa recolhida contra tais casos em receita, recolhimento de taxas de noshow para transações de reembolso quando aplicável, emissão de MCO para upgrades de classe, EBT (<i>Excess Baggage Ticket</i>)/MCO emitidos para excesso de bagagem, verificação do PNR com relação à condição de estadia mínima/máxima no caso de e-tickets, taxa de materialização de vendas de grupos.</p>	ADM será emitida ao agente de reservas/emissão	Valor total do bilhete (setor com infração)
Churning Excessivo	Verificação de agência remarcando um segmento ou segmentos cancelados tanto pela agência e companhia aérea quatro (4) ou mais vezes em um PNR ou em PNRs diferentes.	ADM será emitida ao agente de reservas/emissão	<p>O valor de USD8 será cobrado por segmento duplicado e por excesso de bloqueio excessivo (churning).</p> <p>A ADM será emitida por mau uso de GDS somente em casos que as cobranças excedam ou equivalham a USD50 durante o período auditado. O valor está sujeito à revisão.</p>
Segmentos duplicados	Verificação de segmentos duplicados criados por agências	ADM será emitida ao agente de reservas/emissão	O valor de USD8 será cobrado por segmento duplicado e por excesso de bloqueio excessivo (churning).

			<p>A ADM será emitida por mau uso de GDS somente em casos que as cobranças excedam ou equivalham a USD50 durante o período auditado. O valor está sujeito à revisão.</p> <p>A ADM será emitida por mau uso de GDS somente em casos que as cobranças excedam ou equivalham a USD50 durante o período auditado. O valor está sujeito à revisão.</p>
Reservas inativas	Verificação nas reservas do agente com segmentos cujos status são HX/UN/NO/UC/US, etc., também conhecidos como segmentos não-produtivos.	ADM será emitida ao agente de reservas/emissão	O valor de USD8 será cobrado por segmento duplicado e por excesso de bloqueio excessivo (churning).
			A ADM será emitida por mau uso de GDS somente em casos que as cobranças excedam ou equivalham a USD50 durante o período auditado. O valor está sujeito à revisão.
Infração de O&D (Origem e Destino)	Verificação das reservas que não seguem a lógica origem-destino e outras práticas variadas usadas para manipular o sistema para que aceite reservas feitas com a lógica de segmento casado.	ADM será emitida ao agente de reservas/emissão	Valor fixo de USD300 por passageiro
Grupo disfarçado	Verificação de PNRs múltiplos com reservas individuais criados para formação de grupos grandes, o que é expressamente proibido segundo a Política e Procedimentos de Grupos da Qatar Airways. <i>Nota: OTAs são excluídas dessa política.</i>	ADM será emitida ao agente de reservas/emissão	Valor fixo de USD300 por passageiro
Infração de Tempo Mínimo de Conexão (MCT)	Verificação de reservas com MCT menor que o permitido	ADM será emitida ao agente de reservas/emissão	Valor fixo de USD300 por passageiro
Nomes fictícios	Verificação de reservas criadas com nomes fictícios	ADM será emitida ao agente de reservas/emissão	Valor fixo de USD300 por passageiro

PNR duplicado	Verificação de PNRs duplicados	ADM será emitida ao agente de reservas/emissão	Valor fixo de USD300 por passageiro
Segmentos duplicados	Verificação de PNRs duplicados	ADM será emitida ao agente de reservas/emissão	Valor fixo de USD100 por segmento, por passageiro
Reservas especulativas	Reservas efetuadas quando o passageiro definitivo não existe, em antecipação à possível venda	ADM será emitida ao agente de reservas/emissão	Valor fixo de USD300 por passageiro
Reservas especulativas	Reservas criadas em classe superior que são liberadas perto do momento da partida para liberar disponibilidade em classes inferiores	ADM será emitida ao agente de reservas/emissão	Valor fixo de USD300 por passageiro
Reservas especulativas	Listas de espera excessivas	ADM será emitida ao agente de reservas/emissão	Valor fixo de USD100 por segmento, por passageiro
Mistura ilegal de classes	Uma reserva feita com a combinação ilegal de classes para garantir espaço e que ainda não está emitida no preço correto	ADM será emitida ao agente de reservas/emissão	Diferença para a tarifa mais alta em que a mistura de classes seja permitida
Combinar espaço negociado com o inventário de vendas livres	Combinação de espaço negociado (classe G) com o inventário para vendas livres dentro de uma O&D sem autorização	ADM será emitida ao agente de reservas/emissão	Diferença de tarifa entre a tarifa da classe G e o RBD reservado como venda livre
Emissão com início fora do país emissor	Emissão de bilhete efetuada de tal modo que a viagem inicie em um país diferente que o esperado ou que contenha segmentos com voos que não serão utilizados	ADM será emitida ao agente de reservas/emissão	Diferença entre a tarifa adquirida e a do início real da viagem
Emissão invertida/bilhete usado fora de sequência	A emissão ou uso de cupons de dois ou mais bilhetes emitidos como viagem ida e volta ou a combinação de duas ou mais tarifas de ida e volta end-to-end no mesmo bilhete, para burlar regras de tarifa aplicáveis, tais como requerimentos de <i>advance purchase</i> e estadia mínima.	ADM será emitida ao agente de reservas/emissão	Valor fixo de USD300 por direção, por passageiro
Uso de scripts e macros automáticas	Uso de scripts e macros automáticas para executar funções de disponibilidade (<i>availability</i>) no GDS.	ADM será emitida ao agente de reservas/emissão	Valor fixo de USD5 por entrada inserida em sistema.

Franquia de bagagem	Verificação de franquia de bagagem impressa no bilhete <i>versus</i> a franquia aprovada na tarifa aplicada/POS (Ponto de venda)/ <i>deal code</i> , etc.	ADM será emitida ao agente de reservas/emissão	Valor fixo de USD300 por passageiro
Infração de POC (<i>Point of Commencement</i> /Início)	Criação de segmento(s) fora da sequência correta frente à viagem que o passageiro pretende realizar, com a intenção de burlar o inventário QR para obter assentos em RBS(s) que possam não estar disponíveis quando solicitados.	ADM será emitida ao agente de reservas/emissão	Valor fixo de USD300 por passageiro Este é o mínimo que será cobrado pela Qatar Airways. É prerrogativa da companhia aérea recuperar a diferença de tarifa quando necessário, entre o RBD reservado e o RBD seguinte que tenha sido reservado quando foi solicitado na sequência de disponibilidade/reserva.

Processo de emissão de ADMs

Em cumprimento à resolução IATA 850M:

- ADM será emitida em documentos de tráfego Qatar Airways (157), emitida por, ou por solicitação de um agente, independentemente de quais companhias aéreas esteja incluídas no itinerário do documento de tráfego QR.
- A Qatar Airways é mandatária de 100% das emissões de bilhetes. Para emissões em papel, a Qatar Airways pode impor uma taxa que será coletada por ADM.
- Para cobrir os custos de processos de auditoria, a Qatar Airways acrescentará USD7.00 a cada ADM (ou seu equivalente em moeda local), identificada no documento com o código MF. Esta cobrança será devolvida somente sob aceitação total da disputa por emissão errônea de ADM pela Qatar Airways. A Qatar Airways reserva-se o direito de revisar o valor com ou sem notificação prévia.
- A partir de 1º de setembro de 2017, a taxa administrativa de trato de ADMs de GDS será fixada em USD25 por ADM.
- Uma ADM também pode ser utilizada para recolhimento de cobrança de penalidade para cada assento que se enquadre abaixo da taxa de materialização acordada para vendas de grupos.
- A Qatar Airways envidará seus esforços para providenciar tanta informação quanto possível sobre ADMs para assegurar que esteja específica o suficiente sobre as razões pela qual são emitidas.

- As ADM serão emitidas para cada transação específica; no entanto, mais de uma transação podem ser incluídas em uma ADM se o motivo da cobrança for o mesmo e para o mesmo agente.
- Para uso indevido de GDS, as ADMs serão emitidas se o total de uso indevido faturável, tais como custo duplicado, custo de churning, custo de nome falso, custo de número de voo inválido, custo de reserva inativa, custo de classe inválida de reserva, outros custos por uso indevido forem iguais ou superiores a USD50 durante o período auditado. O valor está sujeito à revisão.
- Nota: A QR reserva-se o direito de emitir ADMs por infrações recorrentes independentemente do valor mínimo de ADM quando necessário.
- Se a Qatar Airways emitir uma ADM por não conformidade com regras de tarifa, o princípio geral aplicado é elevar o valor a uma tarifa mais alta aplicável.
- A Qatar Airways só emitirá mais de uma ADM relacionada ao mesmo bilhete original se houver cobrança diferente e não relatada. Isto não se aplica quando uma ADM é cancelada e novamente emitida pelo mesmo motivo, porém com valor diferente.
- A Qatar Airways emitirá a ADM via BSPLINK/ARC conforme regras aplicáveis do BSP/ARC.
- A Qatar Airways age em conformidade com os procedimentos do BSP/ARC local para dispor aos agentes um período mínimo de aviso prévio sobre as ADMs para que possam revisá-las e disputá-las.
- Para ajustar reembolsos, uma ADM só será emitida dentro de nove meses da data de remessa do BSP em que o documento foi liquidado. Fora da janela de remessa do BSP, o método será o faturamento direto.
- ACMS/ACMs podem ser processadas via BSP/ARC, no período máximo de 30 dias a partir da ação de *default* tomada contra um agente em concordância com a resolução 818g da IATA, anexo A, seção 1.0.
- Para qualquer ADM emitida via BSP/ARC link, a data de emissão é considerada como a data de recebimento pelo agente. O monitoramento diário do BSP/ARC link é altamente recomendado aos agentes.
- Para casos fora do BSP/ARC, a ADM será circulada por um escritório local da Qatar Airways.
- Para fins de *Revenue Integrity* (integridade de receita), qualquer abuso de O&D identificado de uma gente não-IATA leva ao bloqueio imediato.

- O período de auditoria governa a frequência do processo de auditoria e pode ser semanal, quinzenal ou mensal.

Disputa de ADM

- A Qatar Airways envidará esforços para tratar de ADMs rejeitadas ou disputadas em tempo e no prazo em conformidade com as resoluções e regulamentos aplicáveis da IATA. Quando um agente disputa uma ADM dentro do período latente de disputa, desde que a disputa tenha sido enviada ao endereço notificado na ADM em questão, a Qatar Airways envidará todos os esforços para tratar ADMs rejeitadas ou disputadas no tempo e prazo em conformidade com as resoluções e regulamentos da IATA. O agente de viagem pode disputar as ADMs por período de latência, aplicável segundo as práticas de BSP/ARC em seus respectivos países/mercados .
- A Qatar Airways examinará os motivos das disputas e aprovações nos casos em que se comprove que a cobrança estava errada/não devida e/ou se evidência em contrário for providenciada.
- Para quaisquer disputas não resolvidas, a Qatar Airways reserva-se o direito de deduzir o valor disputado de PLB (*Productivity Link Bonus*) aplicáveis.
- A Qatar Airways espera que os agentes de viagem não disputem uma ADM cuja razão de emissão seja válida a evidência em contrário não esteja disponível, e que realize as disputas conforme diretrizes aplicáveis do BSP/ARC. Se a disputa for inválida ou evidência em contrário não esteja disponível, uma taxa administrativa de USD7.00 por ADM será cobrada.

Responsabilidades de Agentes de Reserva e de Emissão e da Qatar Airways

Esta seção é para definir claramente o papel e as expectativas dos Agentes de Reservas/Bilhetes, bem como os das Companhias Aéreas.

Responsabilidades dos Agentes de Reserva/Emissão:

- Emissão adequada de bilhetes, em conformidade com as tarifas, regras, condições gerais de transporte e instruções fornecidas pela companhia aérea. As obrigações dos Agentes de Viagem estão descritas na Resolução 824 da IATA.

- Informar os passageiros, quando necessário, de que a Companhia Aérea se reserva o direito de fazer inspeções sobre o uso de Documentos de Tráfego e exigir, se necessário, o pagamento da diferença entre a tarifa paga e a aplicável. Em caso de recusa, a companhia aérea reserva-se o direito de o embarque do passageiro.
- Aconselhar os passageiros que a companhia aérea irá honrar cada cupom de voo somente quando usado corretamente, seguindo a sequência certa e do ponto de origem conforme o cálculo da tarifa mostrado no bilhete. Qualquer uso irregular da sequência de cupons do bilhete ou voo invalidará todo o documento.
- Reemitir bilhete se as alterações relativas à classe de voo/data/reserva forem feitas após a emissão do bilhete e sempre que for necessário o pagamento de uma taxa ou de uma diferença. Bilhete para ser reemitido, independentemente do recolhimento adicional (ADC) ou sem ADC.
- Informar aos passageiros que a Companhia Aérea se reserva o direito de cobrar qualquer diferença nos impostos implementados pelas respectivas Autoridades Governamentais.
- Verificar a elegibilidade do passageiro para as tarifas tipológicas (por exemplo, Marítimos, Residentes e de Governo) ou Operadores (TO), antes de emitir um bilhete e informar ao passageiro que a prova de elegibilidade pode ser solicitada pela companhia aérea a qualquer momento. A companhia aérea reserva-se o direito de se quitar a situação com o cliente ou, em alternativa, um ADM deve ser levantado no agente de viagens (por exemplo, no caso de passageiros que ocupem bilhetes com tarifas especiais de TO sem serem elegíveis para viajar com essas tarifas).
- Treinar seus funcionários nos procedimentos ADM; seu propósito e o período de disputa que existe.
- Para garantir que, quando uma ADM é contestada, a resposta é específica em detalhes e a informação de suporte relevante é enviada para a Qatar Airways para o endereço indicado no ADM.
- Não questionar um ADM na qual o motivo é válido e não há evidência em contrário.
- Levantar todas as disputas de acordo com as diretrizes BSP/ARC aplicáveis.

Responsabilidades da Qatar Airways:

- Tentar minimizar as irregularidades na emissão/gestão de bilhetes através de auditorias.
- Fornecer tanta informação quanto possível e detalhes sobre a razão pela qual uma cobrança está sendo feita para garantir sua precisão.

- Para evitar recorrência de irregularidades, acordar com o agente envolvido, a ação corretiva mais adequada se o volume e os tipos de anomalias forem considerados acima da média. O gerente comercial da Qatar Airways local tentará abordar essas questões bilateralmente com o agente em questão.

Solicitação de Informações e Contato

Todas as disputas/solicitações de ADM relacionadas a informação adicional ou de suporte devem ser direcionadas para o e-mail abaixo.

E-mail ID: revaudit@qatarairways.com.qa

Os dados de contato da companhia aérea fornecidos no ADM não devem ser usados para qualquer disputa de comunicações.