

## Política de ADM (*Debit Memo*) da Air Canada - 2023

Prezado Agente de Viagens,

### LIMITE DE PRAZO E ORIGEM DA ADM (DEBIT NOTE)

Fonte	Propósito	Estrutura temporal possível
Auditoria de Vendas	Violações de tarifa, impostos, taxas de embarque, adicionais/sobretaxas ( <i>surcharge</i> ), comissão, incentivo e taxa de serviço administrativo.	6 meses a contar da data da venda
Auditoria de Reembolsos & Trocas (Exchange)	Violação de quaisquer procedimentos especificados em uma política ou procedimento: tarifa, impostos, taxas de embarque, comissão, incentivos, multa de reembolso, reembolso indevido e <i>change fee</i> , alteração da forma de pagamento de bilhetes reembolsados.	6 meses a contar da data do reembolso/troca
Processamento do Reembolso	Taxas cobradas via nota de débito para qualquer reembolso que possa ter sido processado pela agência de viagens: recuperação de comissão, incentivo e multa de bilhete reembolsado.	6 meses a contar da data do reembolso
Contabilidade de Vendas	Vendas não reportadas e uso em duplicidade. Rejeição de cartão de crédito ( <i>débito por chargeback</i> ), não processamento do valor total ou parcial da venda pela Administradora de Cartão de Crédito por emissão irregular incluindo questões tributárias.	9 meses a contar da data final da viagem
Auditoria GDS	Descumprimento dos Procedimentos e Normas da Air Canada publicados nos GDS's e enviados através de comunicados, referente a emissão de bilhete, reserva e programa de milhagem da Air Canada (Aeroplan).	9 meses a contar da data final da viagem

- No caso de vendas rotineiras e auditorias de reembolso, a estrutura/limite de 9 meses só se aplica a erros normais. Caso, entretanto, haja suspeita de abuso flagrante ou fraude, uma auditoria profunda da Agência em questão deverá ser realizada em seguida e a emissão de ADM's não estará sujeita a qualquer limite de prazo.
- Rejeição de cartão de crédito (*chargeback*) pode ser debitado além do limite de tempo determinado acima. Atualmente é de 13 meses no mínimo após a data do processamento da venda do bilhete pela Administradora de cartão de crédito, prazo coberto pela Resolução 890.
- Impostos em cobrança e falta de documentação para bilhetes isentos de impostos serão tratados como exceção. AC está sujeita à avaliação de auditoria das autoridades tributárias por um prazo de 7 anos. Portanto itens relacionados a impostos estarão sujeitos ao prazo determinado pela legislação vigente.
- Descumprimento das legislações da ANAC (Agência Nacional de Aviação Civil) e CTA (*Canadian Transportation Agency*) em decorrência da falha ou erro da Agência IATA e suas prepostas estão sujeita a multa, e será repassada integralmente para a agência causadora da falha ou erro com cobrança através de ADM.
- Taxas de serviços administrativos serão cobradas através de ADM e serão associadas ao documento que tenha originado a emissão do débito.
- Taxa por erro de emissão de bilhete pode ser aplicada caso o bilhete não seja emitido de acordo com a política da Air Canada.

Abaixo alguns itens que motivam a emissão de ADM, não excluindo os demais itens desta política:

- *Nowshow* de reserva bilhetada com número inexistente, número associado a outro passageiro e reserva não cancelada de acordo com prazo determinado nos comunicados de Normas e Procedimentos da Air Canada;
- Segmento passivo não cancelado;
- Reservas bilhetadas com números de bilhetes inexistentes;
- Reservas canceladas e refeitas diversas vezes para proteção de classes com restrições tarifárias (Churning);
- Reservas realizadas em classes tarifárias superiores a classe considerada nos bilhetes emitidos;
- Manipulação de reservas iniciando com classes superiores disponíveis para confirmar e classes inferiores não disponíveis e conseqüentemente emissão de bilhetes para voar nas classes inferiores não disponíveis;
- Cancelamento de segmentos casados não são permitidos;
- Devolução de comissão de bilhetes emitidos irregularmente.
- Taxas por erro de emissão/reembolso de bilhete pode ser aplicada caso o bilhete não seja emitido de acordo com a Política da Air Canada amplamente divulgada.

#### **Certifique-se de que:**

- ADMs e ACMs e os memorandos BSP/ARC de sua agência são revisados semanalmente.
- Seu cliente é reembolsado imediatamente quando a Air Canada processa um reembolso que sua agência recebeu como nota de crédito (ACM).
- Você confirma que o pagamento do reembolso ao cliente foi bem-sucedido. Se o pagamento não chegar ao cliente, investigue.

#### **Credit Memo (ACM) ou outro tipo de crédito para solicitação de incentivo não pago:**

1. Dentro da validade de 6 meses do bilhete e se a política da Air Canada permitir, haverá uma taxa administrativa de \$25.00 CAD por bilhete
2. Mais que 6 meses, após a emissão do bilhete: negado

#### **VALOR MÍNIMO DA ADM (DEBIT MEMO), DEPENDENDO DO CASO:**

1. \$5,00 CAD: Auditoria de comissões e incentivo. Não serão debitados ou creditados valores menores do que \$5,00 CAD.
2. \$5,00 CAD: Auditoria de reembolso e reemissão; em cobranças taxas suplementares, tal como *change fee*.
3. \$10,00 CAD: Descumprimento das políticas de reserva e emissão de bilhetes da AC através do GDS.
4. \$15,00 CAD: Auditoria de tarifas.

Itens múltiplos abaixo do valor mínimo podem ser acumulados para a emissão de ADMs. Itens de recuperação de Comissão e Incentivo de bilhete reembolsado não terão valor mínimo. Não há valor mínimo para impostos (inclusive falta de documentação adequada para bilhetes isentos de impostos), sobretaxas ou taxas de serviços (*fees*).

A cobrança será convertido de \$CAD para a moeda local utilizando a taxa de câmbio do dia.

#### **Taxas de erros de emissão de bilhetes também podem ser aplicadas para:**

- A falha em emitir um bilhete e/ou processar um reembolso de acordo com a política da Air Canada pode resultar em uma taxa de erro de emissão/reembolso de 20% do valor da nota de débito (mínimo de CAN\$ 50\*)
- Referência cruzada ausente ou incorreta onde uma isenção fiscal pode ser aplicada resultará em uma taxa de erro de emissão de bilhete de \$ 50 CA\*.

### **Contestação de nota de débito via BSPLink:**

A Air Canada Audit não aceita correspondência de agente de viagens para contestar ADMs ou ACMs via e-mail.

Se você discordar ou exigir esclarecimentos sobre uma nota de débito (DM) ou uma nota de crédito (CM), você deve usar o processo de contestação no BSPLink. A auditoria responderá, via BSPLink, e explicará o motivo da emissão do memorando. Se a Air Canada cometer um erro, o DM será revisado ou excluído, se aplicável.

As contestações devem ser feitas durante o período de latência pré-faturamento:

- Se a contestação for bem-sucedida, a nota de débito será excluída e a agência não será cobrada.
- Se a contestação for rejeitada, a nota de débito será cobrada da agência.

### **Processo de contestação pós-faturamento (PBD) apenas para ADM (nota de débito)**

- Se a agência discordar de um memorando de débito contestado pelo qual foi cobrado e puder fornecer novas informações para consideração do AC, isso deve ser feito por meio do processo PBD. - Caso o AC concorde com a agência no processo de PBD, os recursos serão devolvidos à agência pelo IATA/BSP.

#### **Observe:**

Quando uma agência não contesta o DM dentro do período de pré-faturamento e o contesta por meio do processo de contestação de pós-faturamento (PBD), se a Air Canada concordar em reembolsar o memorando, será cobrada da agência uma taxa de contestação atrasada de US\$ 25\* pagável por meio de uma ADM (Nota de Débito) separada.

Não serão aceitas contestações de DM já pagas após 1 (um) ano da data de emissão da nota de débito original.

### **Manipulação de Inventário**

A Air Canada gerencia o estoque, com base na origem e no destino (O&D), usando uma lógica de ponto de início (POC). Como resultado, o estoque disponível em um determinado segmento para um O&D pode não estar disponível para outro O&D, mesmo que ambos O&D incluam o mesmo segmento como parte do itinerário. Além disso, o mesmo O&D pode não estar disponível no caso de outro POC para outra viagem do cliente.

As reservas, devem ser sempre feitas a partir da tela de disponibilidade, por O&D pela ordem cronológica de cada O&D. A disponibilidade total de O&D é obrigatória, quer a reserva envolva apenas AC, ou inclua codeshare ou outros voos de companhias aéreas. A reserva de um O&D de conexão através de O&D's locais separados (disponibilidade solicitada por segmento) também deve ser considerada como abuso de O&D.

Durante o processo de reserva, alteração do ponto de partida; quebra de segmentos casados; ou usando a disponibilidade de segmento, tudo com a intenção de manipular os controles de gerenciamento de estoque para obter acesso a classes de reserva mais baixas, não são permitidos.

A Air Canada proíbe todas as práticas de reserva que resultem na violação dos controles de gerenciamento de inventário e/ou na obtenção de inventário para vendas de passagens que a Air Canada não pretende oferecer para o itinerário O&D real do passageiro, mesmo que o GDS ou outros canais de reserva não bloqueiem esse. As práticas proibidas incluem, mas não estão limitadas a, cidades ocultas que não refletem o O&D do viajante pretendido e a reserva de segmentos fora de sequência/ordem.

Para proibir os agentes de contornar os controles de inventário da Air Canada, a Air Canada reserva-se o direito de tomar as seguintes medidas, que incluem:

- Nota de débito de no mínimo \$ 1.000,00 CA\* por bilhete, ou o valor da receita perdida, além da taxa de erro de emissão de bilhete.
- e/ou inibir a agência de reservar o inventário da Air Canada.

As agências de viagens serão responsabilizadas por todas as reservas e passagens que violem esta política, reservadas por seus funcionários em todos os locais, seus subagentes e seus agentes independentes trabalhando por meio da agência de venda de passagens.

As informações acima resumem nossa política para as principais áreas de auditoria, mas não devem ser interpretadas como completas e definitivas.

Consulte a política de reserva e emissão de passagens da Air Canada para obter os detalhes completos.

Dúvidas entrar em contato com Air Canada através do email: [accreceivable.br@aircanada.ca](mailto:accreceivable.br@aircanada.ca)

Esta política para emissão de ADM está sujeita a alteração mediante aviso prévio.

Agradecemos pela atenção  
Air Canada Brasil