



## **POLÍTICA PARA EMISSÃO DE ADM** **Versão TP/17 (14 de março de 2017)**

De acordo com a Resolução IATA 850m, a TAP vem abaixo informar sua Política para emissão de ADM a partir de **14 de março de 2017**.

ADM ( Agent Debit Memo) é uma ferramenta contábil legítima utilizada pela companhia aérea para coletar valores ou fazer ajustes de emissões irregulares e poderá ser emitida nas seguintes situações:

- Ajustes tarifários.
- No-show.
- Bilhete voado e não faturado.
- Bilhete cancelado e utilizado.
- Irregularidades na emissão com cartão de crédito.
- Irregularidades nas reemissões.
- Auditoria de reembolsos.
- Segmentos passivos não removidos nos GDS.
- Nomes fictícios.
- Comissões não elegíveis.
- Emissões de itinerário 100% offline.
- Quebra de segmentos casados
- Churning
- Prazo de reemissão
- Correção de nome

**1) Ajustes tarifários:** Refere-se a irregularidade na emissão do bilhete.

Exemplos:

- Diferenças tarifárias;
- Taxas não recolhidas ou recolhidas incorretamente;
- Violação de regras tarifárias;
- Violação de regras de emissões;
- Recuperação de comissões irregularmente liquidadas;
- Classe de reserva divergente da classe de emissão;
- Emissão de bilhete em GDS diferente do GDS originário da reserva \_ USD 5,00 por segmento
- Revalidação indevida;
- Emissão de tarifas privadas em IATA não previamente autorizado.

*Observação: Em casos de bilhetes emitidos de forma automática, a TAP sugere que a agência emissora encaminhe a contestação do débito diretamente ao GDS envolvido.*



**2) No Show :** Refere-se a cobrança da taxa de EUR 100 por passageiro não embarcado com reserva não cancelada e sem identificação de número de bilhete válido.

**3) Bilhete voado e não faturado:** Refere-se a cobrança de bilhete utilizado porém não pago em relatório.

**4) Bilhete cancelado e utilizado:** Refere-se a cobrança de bilhete reportado em relatório BSP como cancelado, porém utilizado.

**5) Irregularidades na emissão com cartão de crédito:**

Refere-se a irregularidades como:

a) Erro na indicação das características da forma de pagamento com cartão de crédito no ato da emissão do bilhete.

Exemplos:

- Plano de parcelamento inválido.
- Valor da prestação incorreta.
- Número de parcelas inexistente.
- Cartão internacional parcelado.

b) Charge-Back (solicitação de comprovante de venda pela administradora)

Exemplos:

- Não apresentação no prazo determinado do comprovante de venda (CCCF) assinado e decalcado.
- Código de autorização inválido.
- Contestação/venda não reconhecida pelo titular do cartão.

c) Erro na forma de pagamento com duas condições de liquidação (invoice + cartão)

**Cobrança de taxa administrativa de USD 50,00 por bilhete.**

**Nota 1:**

Casos de rejeição de cartão de crédito (*charge-back*) estão cobertos pela Resolução 890, segundo a qual o Agente deve estar preparado para comprovar, até 13 meses após a data da emissão, que cumpriu todos os requisitos para emissão contra cartão de crédito.

A emissão contra cartão de crédito na modalidade de “Assinatura em Arquivo” é de exclusiva responsabilidade e risco da agência emissora. Em caso de rejeição pela Administradora, a agência emissora será passível de emissão de ADM.

**Nota 2:**

As ADMs emitidas por irregularidades de emissão com cartão de crédito só podem ser regularizadas até 6 meses a contar da data de emissão da ADM.



TAP PORTUGAL

**6) Irregularidades nas reemissões:** Refere-se a bilhetes reemitidos erroneamente devido razões como: troca de nome, não cobrança de multa, diferença tarifária não coletada e outras.

**7) Auditoria de Reembolsos :** não é permitido solicitar reembolso via GDS, somente via BSP Link. Nos casos de reembolso solicitados via GDS, será cobrada uma taxa administrativa de EUR 100,00 e, se necessário, correção do cálculo de reembolso.

**8) Segmentos inativos HX, NO, UC, UN, US não removidos nos GDS's:** Refere-se a cobrança de EUR 5,00 por segmento.

**9) Nomes fictícios:** Refere-se a cobrança de USD 5,00 por passageiro identificado com nome fictício.

**10) Comissões não elegíveis:** Recuperação de comissões inseridas em emissões e reemissões de bilhetes que apresentem itinerário com início da viagem fora do Brasil.

**11) Emissões de itinerários 100% offline (que não incluam segmentos TP):** Aplicar-se-á cobrança de taxa de EUR 100,00 para cada bilhete que não apresentem segmentos TAP no itinerário, exceto passes e tarifas Star Alliance. No caso da regra tarifária do "interline" ter restrições para uso da plaquetas TAP (bilhete BSP sob código 047), o agente emissor estará sujeito a pagamento de nota de débito (ADM) para a tarifa aplicável.

**12) Taxas não recolhidas ou recolhidas indevidamente:** Refere-se a taxas de embarque, surcharge, adicionais e multas não cobradas na emissão ou reemissão de um bilhete.

**13) Taxa Auditoria :** Refere-se ao repasse de custos com auditoria. Onde não houver valor especificado, aplicar-se-á 13% sobre a diferença de receita a recuperar.

**14) Custos administrativos:** Repasse de custos administrativos, judiciais e/ou tributários oriundos do não respeito à legislação fiscal brasileira.

**15) Quebra de segmentos casados:** Todos os PNR's identificados com "quebra de Married segments" serão cancelados, desde que não tenham bilhete emitido

- para todas as situações identificadas (com ou sem bilhete emitido) serão emitidos ADM's, por passageiro e por segmento "quebrado"

- classe económica (Europa e Domésticos): 150€ ou equivalente em moeda local
- classe executiva (Europa e Domésticos): 250€ ou equivalente em moeda local
- classe económica (longo curso): 250€ ou equivalente em moeda local
- classe executiva (longo curso): 400€ ou equivalente em moeda local

**16) Churning:** O “Churning” consiste na remarcação voluntária (rebooking) de segmentos cancelados no mesmo PNR (código de reserva) e/ou em PNR’s diferentes, par de cidades, dia e voo. Prática esta que para além de distorcer a análise do inventário de reservas através da performance dos bookings futuros, traduz-se em custos desnecessários de distribuição. Portanto a TAP não permite o prolongamento do prazo de emissões mediante o cancelamento com remarcação do mesmo itinerário na mesma ou outra classe de reserva, no mesmo ou vários PNR’s e/ou GDSs.

Definição Churning:

O mesmo itinerário

O mesmo Passageiro

O mesmo nº IATA

A mesma data de voo

O mesmo nº de voo

*B=Booking/Reserva*

*C=Cancel/Cancelamento*

*B-C-B-C-B-C, não haverá cobrança.*

*B-C-B-C-B-C-B, não haverá cobrança.*

*B-C-B-C-B-C-B-C, cobrança de 1 x 5EUR por segmento e por passageiro.*

*B-C-B-C-B-C-B-C-B, cobrança de 1 x 5EUR por segmento e por passageiro.*

*B-C-B-C-B-C-B-C-B-C, cobrança de 2 x 5EUR por segmento e por passageiro.*

*B-C-B-C-B-C-B-C-B-C-B, cobrança de 2 x 5EUR por segmento e por passageiro.*

*(...)*

Em resumo, a TAP permitirá até 4 (quatro) Bookings/Reservas e 3 (três) Cancelamentos sem penalização.

“B-C-B-C-B-C-B” a TAP permite 4 Bookings e 3 Cancelamentos.

Segue um exemplo para melhor compreensão:

Ao buscarmos o histórico de um determinado PNR, identificamos que o segmento REC-LIS, voo TP014/08AUG foi reservado e cancelado 5 vezes.

Tratando-se de 1 passageiro, o cálculo do custo do GDS é calculado como segue:

Fórmula de Cálculo de ADM = 5EUR x Nr.Pax x (Total de Cancelamentos - 3 cancelamentos)

No exemplo, temos: 5EUR x 1Pax x (5 Cancelamentos - 3 cancelamentos) = 10 Euros”

