



TAP PORTUGAL

POLÍTICA PARA EMISSÃO DE ADM **Versão TP/8 (junho/10)**

De acordo com a Resolução IATA 850m, a TAP vem abaixo informar sua Política para emissão de ADM a partir de **01 julho 2010**.

A política de emissão de ADM está sujeita a alteração mediante aviso prévio no prazo de 30 dias.

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.

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 e reembolsos irregularmente liquidados
- Classe de reserva divergente da classe de emissão
- Emissão de bilhete em GDS diferente do GDS originário da reserva _ USD 5,00 por seguimento.

Observação: No caso de ADM emitida contra bilhete sob cálculo automático do GDS, a TAP recomenda que o agência emissora contate e conteste eventual garantia tarifária junto ao o seu GDS.



2) No Show : Refere-se a cobrança da taxa de USD 50 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 25,00

Nota:

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.

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



TAP PORTUGAL

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 USD 100,00 e, se necessário, correção do cálculo de reembolso.

8) Segmentos passivos e não removidos nos GDS's: Refere-se a cobrança de USD 5,00 por segmento com status AK, BK, GK, MK, PK, QK, YK não removidos da reserva.

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 de bilhetes os quais 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 USD 100,00 para cada bilhete que não apresentem segmentos TAP no itinerário, exceto passes e tarifas Star Alliance.

12) Taxa Auditoria : Refere-se ao repasse de custos com auditoria, equivalente a 18% sobre o valor da diferença apurada, para todas as situações elegíveis à emissão de ADM, incluída diretamente no valor final a pagar pela ADM.

Regras gerais:

- > Todas as ADM's são disputáveis no BSPLINK no prazo regulamentar de 14 dias da data da emissão.
- > AS ADM's que não forem disputadas no BSP Link não poderão sê-la no site da IATA.
- > O valor mínimo para emissão de uma ADM será o equivalente a USD 5.00.
- > As ADM's serão geradas contra as agências emissoras dos bilhetes e/ou responsáveis pela a abertura das reservas.
- > Recomendamos consulta a Resolução 850m.