

Política de Reservas & Emissão de Passagens das Empresas Aéreas Lufthansa Group para Parceiros de Negócios

Este documento é válido para

Austrian Airlines

Lufthansa

SWISS

Air Dolomiti

Brussels Airlines

Eurowings

VALIDADE A presente Política é válida a partir de 15 de fevereiro de 2022 e substitui todas as Políticas de Reservas & Emissão de Passagens Lufthansa Group anteriores. Ela permanecerá em vigor até novo aviso. As Empresas Aéreas Lufthansa Group se reservam o direitos de alterar e/ou adaptar e/ou excluir regras contidas no presente documento a qualquer momento, veja avisos em [Lufthansaexperts.com](https://www.lufthansaexperts.com)

0. RESUMO DAS MUDANÇAS SUBSTANCIAIS	3
1. INTRODUÇÃO	4
1.1. RESTRIÇÕES DE REDISTRIBUIÇÃO NOS ESTADOS UNIDOS E NO CANADÁ	4
2. POLÍTICA DE RESERVAS	5
2.1. Criação e Alteração de um Registro de Nome de Passageiro (PNR)	5
2.1.1. Reserva conforme disponibilidade O&D e horários de voo	5
2.1.2. Elemento nome/Troca de nome/Correções de nome	5
2.1.3. Inserção de dados de contato (Resolução IATA 830d)	6
2.2. Lista de espera de segmentos	6
2.3. Segmentos passivos	7
2.4. Reservas duplicadas	7
2.5. Segmentos inativos	7
2.6. Taxa de cancelamento	8
2.7. Reservas fictícias/especulativas/teste, uso incompleto	8
2.8. Reservas não autorizadas	8
2.9. Churning	9
2.10. Reserva correta RBD/Subclasse	9
2.11. Controle de prazo de validade de passagem	9
2.12. Controle de prazo de serviço/Limite automatizado de emissão	10
2.13. No-show	10
3. POLÍTICA DE EMISSÃO DE PASSAGENS	11
3.1. Seleção da empresa aérea validadora	11
3.1.1. Princípio de validação das Empresas Aéreas Lufthansa Group	11
3.1.2. Processamento de reemissão/Transações de troca	11
3.2. Condições de transporte	11
3.3. Regra de vendas por cartão de crédito – Aceitação de cartão	12
3.3.1. Aceitação de cartão de crédito	12
3.3.2. Reembolso	13
3.4. Garantia tarifária	13
3.4.1. Processo de remarcação de ETKT/etix das Empresas Aéreas Lufthansa Group	13
3.4.2. Revalidação de cupom de ETKT/etix das Empresas Aéreas Lufthansa Group	13
3.5. Princípio geral de reembolso	14
3.6. Política geral de ADM/ACM	15
3.7. Principais motivos para ADM baseados em resultados de auditoria	16
4. RESUMO DE MULTAS E ENCARGOS	19
5. GLOSSÁRIO	21
6. RESOLUÇÕES IATA QUE SUPORTAM A PRESENTE POLÍTICA DE RESERVAS & EMISSÃO DE PASSAGENS	22

0. Resumo das mudanças substanciais

Data	Capítulo	Tipo	Conteúdo
Out 2021	1.1. Redistribuição restrições EUA/CA	Reinserido	Sem mudanças no texto
Out 2021	3.7. Principais motivos para ADM	Novo	Uso: Tarifas especiais p.ex.. Educação, Cruzeiros, Operadores de Turismo
Out 2021	4. Taxas e encargos	Atualização	Marinha
Out 2021	4. Taxas e encargos	Novo	Educação, cruzeiros, operadoras de turismo
Out 2021	3. Política de emissão de passagens	Novo	Emissão de passagens proibida em países com fundos bloqueados
Out 2021	3.5. Reembolso	Lembrete	Cancelar PNR antes de apresentar solicitação de reembolso à equipe de reembolso da empresa aérea
Fev 2022	2.1.3 Inserção de dados de contato	Atualização	Explicação do uso e processamento de dados de contato do PNR
Fev 2022	2.3 Segmentos passivos	Atualização	Especificidades GDS
Fev 2022	3.1.1 Princípios de validação	Atualização	Empresas Aéreas Lufthansa Group adicionais
Fev 2022	3.7 Principais motivos para ADM	Atualização	Inserções 1G/1P/1S DOB
Fev 2022	4 Resumo de taxas e encargos	Atualização	SN Taxa harmonizada de correção de nome

1. Introdução

O objetivo do presente documento é o de informar nossas agências parceiras sobre as principais regras e políticas de reservas e emissão de passagens existentes na Austrian Airlines/Lufthansa/SWISS/ Brussels Airlines/Air Dolomiti (doravante denominadas *Empresas Aéreas Lufthansa Group*). As políticas de emissão de passagens das Empresas Aéreas Lufthansa Group se referem às vendas individuais a passageiros, emissão de tarifas e documentos individuais, troca/reemissão, reembolso ou outros tópicos correlatos. Para reservas e emissão de passagens de grupos = não individuais, deverão ser outras políticas e restrições aplicadas.

A presente Política de Reservas & Emissão de Passagens do Lufthansa Group revisada substitui todas as versões anteriores.

A *Política de Reservas* das Empresas Aéreas Lufthansa Group leva em consideração e cumpre as resoluções da IATA; as obrigações da agência de viagem estão descritas nas Resoluções IATA 824 e 830a. Conforme mencionado no parágrafo 3.2 da Resolução IATA 824, as Empresas Aéreas Lufthansa Group poderão fornecer às Agências de Viagem a presente Política de Reservas, e as agências de viagem estarão obrigadas a cumpri-las.

A *Política de Emissão de Passagens* das Empresas Aéreas Lufthansa Group leva em consideração e cumpre as resoluções da IATA; as obrigações da agência de viagem estão descritas nas Resoluções IATA 824, 830^a, 850m, 852, 890 e 049x.

As Empresas Aéreas Lufthansa Group verificam todas as transações de reserva e emissão de passagens e informarão a agência de viagem identificada por quebrar as regras das presentes políticas, como p.ex. manipular reservas e/ou passagens. As provas serão apresentadas ao agente, e tarifas aplicáveis, multas fixas, taxas, sobretaxas e/ou multas GDS/CRS associadas ao(s) PNR(s) poderão ser cobradas diretamente do agente com uma taxa administrativa adicional. Estes encargos serão cobrados por ADM de agentes IATA e faturados para agentes non-IATA.

A violação repetida de regras e/ou manipulação de reservas e/ou passagens e/ou desta política e/ou a falha no pagamento faturas em aberto/ADM devidas poderão resultar na suspensão de reservas e emissão de passagens nas Empresas Aéreas Lufthansa Group.

Este guia deverá ajudar agentes de viagem a evitar erros, eventualmente resultando em penalidades, ADMs ou outras medidas. Quanto a detalhes de procedimentos de reservas e emissão de passagens, consulte as informações específicas das Empresas Aéreas Lufthansa Group assim como as páginas de ajuda e assistência técnica GDS/CRS. Pedimos entrar em contato com seu respectivo helpdesk GDS/CRS para obter detalhes referentes aos procedimentos no sistema deles. Outras informações estão disponíveis em www.lufthansaexperts.com ou por meio de sua agência local.

1.1. Restrições de redistribuição nos Estados Unidos e no Canadá

As seguintes restrições de redistribuição serão aplicáveis nos Estados Unidos e no Canadá: sem consentimento prévio por escrito das Empresas Aéreas Lufthansa Group, os provedores de serviços de viagem não poderão, a seu próprio critério, redistribuir, compartilhar ou de qualquer outra forma tornar acessível o conteúdo de qualquer tipo aqui fornecido pelas Empresas Aéreas Lufthansa Group a qualquer: (i) GDS, (ii) OTAs/agências de viagem, (iii) site Metasearch ou (iv) website impróprio (cada um considerado uma “entidade restrita”). Provedores de serviços de viagem não poderão, sem consentimento prévio por escrito e a seu próprio critério, aceitar conteúdo das Empresas Aéreas Lufthansa Group de qualquer entidade restrita, nem permitir que entidades restritas acessem o provedor de serviços de viagem para obter o conteúdo das Empresas Aéreas Lufthansa Group.

2. Política de Reservas

2.1. Criação e Alteração de um Registro de Nome de Passageiro (PNR)

2.1.1. Reserva conforme disponibilidade O&D e horários de voo

O controle de disponibilidade das Empresas Aéreas Lufthansa Group segue a **lógica do ‘ponto de origem’ (PoC)**. O país em que o cliente começa sua viagem (o ponto de origem) determina a disponibilidade – independentemente do país onde foi vendida ou do canal de distribuição usado. Apesar da lógica PoC, poderá haver diferenças entre as ofertas e níveis tarifários dos diversos canais de distribuição.

Todas as reservas deverão ser feitas **na ordem dos horários de voo**. Reservas feitas na ordem inversa (p.ex. voo de chegada antes do voo de partida) não são permitidas. **Todos os pedidos de disponibilidade deverão ser feitos para origem/destino (O&D)**.

1	Peça disponibilidade para origem/destino da viagem. <ul style="list-style-type: none">• Isso se aplica a todas as viagens e todas as empresas aéreas
2	Reserve todos os segmentos ordenados pelos horários de voo. <ul style="list-style-type: none">• Não é permitido reservar na ordem inversa, p.ex. não reserve voos de chegada antes de voos de partida.

As Empresas Aéreas Lufthansa Group proíbem estritamente qualquer manipulação de reservas e a emissão de passagens decorrentes dessas reservas. PNRs não reservados a partir da disponibilidade O&D fornecida e/ou que contêm reservas feitas por meio de manipulação antes ou depois do término da transação (ET), são monitorados. Reservas manipuladas e não emitidas (O&D Bypass) são canceladas pelo sistema e transferidas para sua fila com o aviso SSR FLIGHTS CANCELLED DUE TO NON-ADHERENCE TO LHG BOOKING POLICY.

Reservas manipuladas emitidas não são canceladas, mas será emitida uma ADM/fatura. O agente de viagem é responsável por más práticas, mesmo que ele não tenha feito a reserva original. Será enviada uma ADM independentemente do estoque de passagens usado.

Esse procedimento corresponde ao processo de “controle de segmento casado”.

2.1.2. Elemento nome/Troca de nome/Correções de nome

O nome completo (conforme documento de viagem, p.ex. passaporte) e título de cada passageiro tem que ser inserido no momento da reserva..

Correções de nome (de até 2 letras) são permitidas caso o nome do cliente tenha sido escrito incorretamente. Também é permitido corrigir nomes com base em documentos legais (p.ex. em caso de casamento ou divórcio).

Correções de nome em passagens já emitidas estarão sujeitas a uma taxa. Pode haver restrições/ exceções conforme o país. Pedimos entrar em contato com sua respectiva representação das Empresas Aéreas Lufthansa Group para se informar sobre o procedimento a ser aplicado

A troca de nome não é permitida Troca de nome significa que a pessoa que viaja está sendo substituída por outra pessoa. Caso outra pessoa viaje, deverá ser criado novo PNR com base na atual disponibilidade e emitida nova passagem com base nas atuais tarifas. O PNR original deverá ser cancelado. A passagem original não utilizada poderá ser reembolsada de acordo com as regras tarifárias.

2.1.3. Inserção de dados de contato (Resolução IATA 830d)

O Resolução IATA 830d exige que os agentes de viagem perguntem ativamente ao passageiro se ele gostaria de disponibilizar seus dados de contato (telefone celular e/ou endereço de e-mail) à empresa aérea, para que possa ser contatado diretamente em caso de irregularidade/interrupção de voo.

As Empresas Aéreas Lufthansa Group exigem que os agentes de viagem insiram as informações de contato do cliente no PNR usando o formato padrão IATA "SSR CTC". Caso o passageiro se recuse a disponibilizar os dados de contato à empresa aérea, a inserção correspondente no PNR também é obrigatória.

- Em caso de inserção de recusa no PNR (SSR CTCR, R=recusado), as Empresas Aéreas Lufthansa Group não reembolsarão ao cliente quaisquer custos incorridos, nem pagarão compensação ou aceitarão qualquer tipo de obrigação decorrente da recusa do passageiro em fornecer informações de contato. É padrão que os dados de contato do SSR CTC sejam usados apenas em situações de irregularidade/interrupção de curto prazo.
- No caso de alterações de horário planejadas a longo prazo, aplicam-se os processos padrão: o status do segmento é alterado (UN, UN/TK) e o agente de viagem é notificado por meio de mensagem em fila no sistema de reservas utilizado.
- No âmbito do contrato entre agente de viagem e cliente, a agência de viagem é obrigada a notificar o cliente sobre informações importantes (incluindo alterações de horário) recebidas das empresas aéreas.
- Caso o agente de viagem não cumpra essa obrigação e o cliente incorrer em custos adicionais ou reivindicar outras reclamações devido à falta de informação, as Empresas Aéreas Lufthansa Group recusarão reembolsar o cliente com estes custos/compensações e encaminharão o cliente para a agência de viagem para fazer valer tais reivindicações. A empresa aérea também terá o direito de recorrer contra o agente de viagem.

2.2. Lista de espera de segmentos

Os agentes de viagem são obrigados a cumprir as seguintes regras:

1. Restringir ao mínimo o número de segmentos em lista de espera.
2. Cancelar e excluir segmentos desnecessários em lista de espera até no mínimo 48h antes da partida do voo.
3. Segmentos em lista de espera não são permitidos na hora do check-in se houver qualquer classe de reserva superior disponível no mesmo compartimento de viagem.

2.3. Segmentos passivos

Regra obrigatória: **reserva e emissão de passagem têm de ser feitas no mesmo GDS/CRS.**

As Empresas Aéreas Lufthansa Group só permitem a criação de segmento passivo sob as seguintes condições:

Quando o agente IATA usar segmentos passivos para a emissão de passagens em um GDS/CRS diferente daquele em que foi criado por outro agente (non-IATA), o segmento passivo terá de ser idêntico ao PNR ativo.

Veja as seguintes especificidades GDS:

- **Amadeus (1A):** trabalha com Troca de Responsabilidade ou fila em vez de segmentos passivos. Segmentos fantasma (GK) poderão ser usados.
- **Apollo (1V):** não tem função Claim PNR. Passagens deverão ser emitidas no PNR ativo (código do status BK)
- **Galileo (1G):** função Claim PNR ou função Drop Through
- **Worldspan (1P):** função Claim PNR ou fila alternativa de PNRs entre dois terminais 1P para a emissão de passagens. Isso exige que o agente de viagem emissor abra uma “ponte” que permita a um agente 1P non-IATA enfileirar reservas para a emissão de passagens, eliminando a necessidade de criar segmentos passivos
- **Sabre (1S) e Abacus (1B):** é permitido criar qualquer tipo de segmento passivo

2.4. Reservas duplicadas

As Empresas Aéreas Lufthansa Group **não permitem duplicar segmentos e/ou PNRs**. Não é permitida a criação de reservas por meio de um ou mais PNRs e/ou sistemas de reserva cuja lógica impossibilite viagem impossível. Reservas duplicadas são mais de uma reserva com o mesmo nome de cliente, nas mesmas datas e nos mesmos aeroportos de partida e de chegada. Isso também se aplica a segmentos reservados em PNRs diferentes, por diferentes sistemas de reservas e/ou diferentes classes de reserva.

As Empresas Aéreas Lufthansa Group usam ferramentas automatizadas para detectar, alertar sobre e cancelar reservas duplicadas.

Quando um segmento é cancelado, uma mensagem de cancelamento com código de reserva ‘HX’ ou de cancelamento imediato do(s) segmento(s) será automaticamente enviada para sua fila. Segmentos com código de reserva ‘HX’ deverão ser excluídos imediatamente, no máximo até 48 horas antes de partida.

Caso você receba uma alerta SSR “CHECK DUPE”, verifique o caso e contate sua equipe de apoio Lufthansa Group caso a reserva não seja uma reserva duplicada.

Obs.: Inserir corretamente o primeiro nome completo do passageiro por ocasião da reserva garante a redução de falsos alertas de reservas duplicadas.

2.5. Segmentos inativos

Segmentos inativos (códigos de reserva HX/NO/UC/UN/US) são segmentos gerados por processos da empresa aérea ou aplicativos automáticos como verificação de reservas duplicadas, notificação de segmentos passivos e ferramentas de exclusão de no-show ou listas de espera.

Todos os códigos de reserva inativos como HX/NO/UC/UN/US deverão ser removidos pelo menos 48 horas antes da partida do voo usando-se o comando de cancelamento.

2.6. Taxa de cancelamento

A taxa de cancelamento (número de segmentos cancelados vs. número de segmentos reservados) não deverá exceder 80% no caso de offline/agentes de viagem fixos, e 50% no caso de online/agentes e-commerce. Cancelamentos deverão ser feitos pelo menos 48 horas antes da partida.

2.7. Reservas fictícias/especulativas/teste, uso incompleto

Todas as reservas deverão estar diretamente relacionadas a um pedido de compra de passagem de um passageiro. Reservar segmentos/PNRs fictícios, especulativos ou de teste é estritamente proibido.

Isso também inclui a obrigatoriedade de os cupons de passagem serem voados integralmente e na sequência.

Reservas fictícias/especulativas/teste

Exemplos destas reservas incluem reservas no PNR com nomes como SCHEDULE/A/B/C, MOUSE/MICKEY, SMITH/A/B/C, e TEST/AIRLINE.

Além disso, não poderão ser criados PNRs por motivos de treinamento ou teste. É imprescindível usar o método de treinamento fornecido pelo GDS/CRS para testar funcionalidades ou treinar funcionários.

É proibido criar segmentos e/ou PNRs para:

- segurar ou bloquear assentos visando demandas esperadas
- contornar regras tarifárias
- solicitar e/ou vender espaço da empresa aérea sem a solicitação específica de um cliente ou para cumprir acordos de produtividade do GDS

As Empresas Aéreas Lufthansa Group dispõem de um aplicativo automatizado focado na detecção e no cancelamento de reservas fictícias, especulativas e de teste, que cancela o segmento com o código de reserva 'HX' ou cancelamento imediato do(s) segmento(s).

Uso incompleto & fora da sequência

Não é permitido fazer reservas diferentes do itinerário real do passageiro, inclusive segmentos fictícios que visam diminuir a tarifa aplicável. Isso inclui reserva e emissão de passagens ida e volta com o propósito de usar somente a ida ou viagem parcial assim como modificar itinerários sem solicitação do passageiro.

Caso o cliente decida mudar seus planos de viagem para o(s) voo(s) de volta no seu local de destino, e a passagem original não permita remarcação/mudança de itinerário, uma nova passagem Lufthansa Group deverá ser comprada para evitar ADM. A Resolução IATA 830 assim como os acordos de vendas entre usuários CRS e provedores CRS não permitem qualquer reserva sem pedido específico do cliente. Por isso, reservas especulativas/fictícias (reservas fictícias inteiras ou segmentos fictícios únicos) violam acordos contratuais assim como regras tarifárias, parágrafo SR (restrição de vendas).

2.8. Reservas não autorizadas

Reservas não autorizadas são reservas não finalizadas com 'end of transaction (EoT)', mas mantidas pelo criador da reserva.

Caso a reserva de segmentos de voo tome mais tempo que o tempo médio necessário para fechar a venda, os assentos serão bloqueados no inventário das Empresas Aéreas Lufthansa Group. A empresa aérea corre o risco de seu preço ficar fora do mercado e ficar impossibilitada de vender esses

segmentos de voo. É por isso que o número de reservas não autorizadas que estão sendo mantidas, incluindo o tempo de manutenção, é monitorado regularmente.

As reservas deverão ser canceladas/ignoradas imediatamente quando o passageiro pede para parar o processo de vendas. Reservas não autorizadas em dobro ou múltiplas para um mesmo passageiro/data/número de voo/O&D não são permitidas.

As Empresas Aéreas Lufthansa Group se reservam o direito de finalizar sessões de reservas não autorizadas a qualquer momento:

- quando os segmentos de voo são mantidos além do tempo médio necessário para a venda
- quando o agente de viagem mantém múltiplas reservas não autorizadas em um mesmo voo

2.9. Churning

Todas as reservas GDS/CRS deverão ser emitidas conforme as regras tarifárias ou canceladas imediatamente quando não solicitadas. Isso deverá ser feito antes da partida.

Churning significa cancelar e remarcar o mesmo itinerário na mesma ou em classes de serviço diferentes por meio de um ou mais PNRs ou GDS/CRS, e é estritamente proibido sob quaisquer circunstâncias.

2.10. Reserva correta RBD/Subclasse

Todas as reservas deverão refletir a classe de reserva correta e apropriada de acordo com a tarifa paga.

Em muitos casos, a primeira letra do código de base tarifária das Empresas Aéreas Lufthansa Group mostra o RBD a ser usado; é importante verificar a classe de reserva correta. O agente emissor será responsabilizado pelo não cumprimento.

2.11. Controle de prazo de validade de passagem

O limite de data e horário exigido para a emissão da passagem está inserido no PNR.

Cada tarifa tem seu próprio prazo de emissão de passagem (TTL), que consta no CAT5 (AP) do respectivo capítulo de notas tarifárias. No entanto, em caso de discrepância entre o prazo fixado no sistema e o conteúdo codificado no CAT5 (AP), será aplicado o prazo mais restritivo.

As Empresas Aéreas Lufthansa Group usam um processo automatizado para cancelar segmentos quando a emissão de passagens não ocorreu dentro do prazo aplicável. O cancelamento deste(s) segmento(s) é enviado com o código de reserva 'HX' ou por meio de cancelamento imediato deste(s) segmento(s). Segmentos com código de reserva 'HX' e outros segmentos inativos deverão ser removidos imediatamente.

No caso de PNRs com nomes múltiplos e números de passagem não emitidos para todos os nomes, o PNR será dividido e os nomes não emitidos serão cancelados. Um número de passagem válido relacionado ao cliente e itinerário do PNR deverá ser emitido e reportado.

Obs.: Passagens anuladas ou reembolsadas serão controladas e resultarão em cancelamento de segmentos ativos.

Obs: Um número de passagem falso será considerado intencional no sentido de burlar o TTL.

2.12. Controle de prazo de serviço/Limite automatizado de emissão

A data e o prazo exigidos para a emissão de um documento eletrônico diversificado (EMD) são fixados para determinados serviços que são cobrados. O controle do prazo de serviço fixado pelo sistema não necessariamente corresponde ao controle de prazo de emissão da passagem. É obrigatório observar a mensagem de alerta no seu sistema de reservas.

EMD anulados também serão controlados e o prazo de serviço aplicado.

Um número de EMD falso é considerado intencional no sentido de burlar o SDC/AIL.

No caso de PNRs com nomes múltiplos para os quais não estão sendo emitidos EMDs para todos os nomes, os serviços não emitidos serão cancelados de acordo.

OS/LX: Uma mensagem SDC será enviada pelo PNR e será aplicada independentemente de os serviços cobráveis terem sido reservados separadamente.

2.13. No-show

Um no-show ocorre p.ex. quando um passageiro perde o voo ou quando a agência de viagem falha em cancelar uma reserva (emitida ou não) não solicitada pelo cliente.

A falha em cancelar uma reserva redundante emitida ou não emitida no tempo devido poderá resultar em no-show. As restrições de remarcação/reembolso poderão ser aplicadas para no-show após emissão da passagem. As Empresas Aéreas Lufthansa Group dispõem de um processo automatizado que cancela todos os segmentos subsequentes operacionais e comerciais das Empresas Aéreas Lufthansa Group reservadas em um PNR após um no-show. É recomendável criar PNRs separados para passagens separadas a fim de evitar cancelamentos de viagem, p.ex. quando são usadas tarifas de ida.

Segmentos não emitidos que resultam em no-show poderão incorrer em multa.

3. Política de Emissão de Passagens

A emissão de passagens em país com fundos bloqueados e reportados no relatório IATA de repatriação de moeda é proibida quando o ponto de venda não é o mesmo que o do país de origem da viagem.

3.1. Seleção da empresa aérea validadora

De acordo com a definição contida na Resolução IATA 852, uma empresa aérea poderá ser usada como empresa aérea validadora, desde que ela:

- seja um membro do BSP/ASC e elegível para a emissão de passagens eletrônicas no mercado
- tenha acordos interline com todas as empresas aéreas comerciais e operadoras que fazem parte do itinerário
- tenha acordos interline com todas as empresas aéreas comerciais e operadoras que fazem parte do itinerário

3.1.1. Princípio de validação das Empresas Aéreas Lufthansa Group

Além da Resolução IATA 852, o princípio de validação das Empresas Aéreas Lufthansa Group tem de ser observado pelo agente de viagem ao emitir passagens OS/257, LH/220, LX/724, SN/082, EN/101 válidas para:

- números de voo OS/LH/LX/SN/EN e voos operados por OS/LH/LX/SN/EN
- números de voo OS/LH/LX/SN em voos operados por EW
- números de voo EW em voos operados por EW (restrições de validação aplicáveis)
- números de voo LH em voos operados por 4Y
- números de voo 4Y e voos operados por 4Y
- números de voo LH/LX e voos operados por WK (restrições de validação aplicáveis) números de voo OS/LH/LX/SN/EN em voos codeshare

De qualquer forma, a empresa aérea cujo estoque de passagens foi escolhido deverá ser parte do itinerário.

Importante: todas as restrições CAT15 (SR) mencionadas em nota tarifária seguem em paralelo às condições acima listadas nos capítulos 3.1.1 e 3.1.2 e têm de ser aplicadas.

O não cumprimento das condições acima, onde o estoque de passagens das Empresas Aéreas Lufthansa Group é inteiramente usado em viagem em números de voo diferentes dos números de voo da empresa aérea validadora, será considerado violação CIP e uma ADM será emitida.

3.1.2. Processamento de reemissão/Transações de troca

Passagens 'não usadas' originalmente emitidas pelas Empresas Aéreas Lufthansa Group poderão ser reemitidas em voos Lufthansa Group mesmo se a empresa aérea emissora original não estiver mais incluída no itinerário, desde que tanto a empresa aérea /número de voo comercial como a empresa aérea operadora de todos os voos permaneçam nas Empresas Aéreas Lufthansa Group.

Caso essa disposição não puder ser atendida, a passagem não utilizada deverá ser reembolsada de acordo com as condições tarifárias e uma nova passagem emitida pelo agente do respectivo estoque OAL.

3.2. Condições de transporte

As condições do contrato e outros avisos importantes serão fornecidos ao cliente antes da finalização da reserva.

Os Avisos na Passagem ou a referência à Resolução IATA 724 são obrigatórios.

O transporte e outros serviços fornecidos pela empresa aérea estão sujeitos às condições de Transporte, pela presente incorporadas por meio da referência à Resolução IATA 724; as condições de transporte da empresa aérea cujo estoque de passagens está sendo usado deverão ser fornecidos ao cliente antes da finalização da reserva.

Consulte: as “Condições Gerais de Contrato” publicadas pela IATA:

<http://www.iatatravelcentre.com/tickets>

As Condições de Transporte da OS publicadas em austrian.com:

<https://www.austrian.com/xx/en/conditions-of-carriage>

As Condições de Transporte da LH publicadas em lufthansa.com:

<http://www.lufthansa.com/online/portal/lh/cmn/generalinfo?nodeid=1873532378&l=en&cid=18002>

As Condições de Transporte da LX publicadas em swiss.com:

<https://www.swiss.com/ch/en/terms-conditions/conditions-of-carriage>.

As Condições de Transporte da SN publicadas em brusselsairlines.com:

<http://www.brusselsairlines.com/com/misc/conditions.aspx>

As Condições de Transporte da EN publicadas em airdolomiti.eu:

<https://www.airdolomiti.eu/air-carrier-liability>

3.3. Regra de vendas por cartão de crédito – Aceitação de cartão

Referente aos seguintes itens importantes e partes da **Resolução IATA 890, §1- 4.**

3.3.1. Aceitação de cartão de crédito

1. O agente poderá aceitar cartões como pagamento de vendas de passagem em nome do membro/empresa aérea cuja passagem está sendo emitida, sujeito às regras e procedimentos descritos na Resolução IATA 890 e no capítulo 10 e/ou 14 do manual Plano de Faturamento e Liquidação (BSP) para Agentes.

Política: aceitar cartões como pagamento de passagem eletrônica/vendas de EMD para as Empresas Aéreas Lufthansa Group quando aplicável.

2. O agente deverá garantir que o tipo de cartão processado durante a venda será aceito pelo membro/empresa aérea cujo documento de transporte está sendo emitido.

Política: para documentos de validação OS/257, LH/220, LX/724, EM/101 e SN/082 serão aceitos somente cartões contratados pelas Empresas Aéreas Lufthansa Group. Nenhum cartão emitido em nome do agente, ou em nome de pessoa autorizada a agir em nome do agente, ou em nome do escritório do agente (parceiro ou funcionário) poderá ser usado em conexão com a venda de transporte aéreo em nome do membro/empresa aérea a qualquer cliente do agente.

Desde 01 de outubro de 2017, as Empresas Aéreas Lufthansa Group aplicam a Resolução IATA 890 e não permitem que os agentes usem estes cartões, inclusive cartões virtuais ou VAN em B2B.

Em caso de violação, as Empresas Aéreas Lufthansa Group emitirão ADMs e se reservam o direito de revogar a permissão de emissão de passagens.

No caso de soluções NDC API, as Empresas Aéreas Lufthansa Group oferecem soluções de pagamento específicas com o cartão Air Plus.

3.3.2. Reembolso

O valor de reembolso de uma passagem não usada ou usada parcialmente será reembolsado somente para o número do cartão de crédito originalmente usado para o pagamento.

3.4. Garantia tarifária

O transporte estará sujeito às tarifas e encargos válidos no dia da emissão da passagem para viagem nas datas e itinerário específicos exibidos na passagem.

Tarifa e taxa somente são garantidas pelo respectivo GDS/CRS quando a tarifa foi autocotada pelo sistema, sem outras alterações ou modificações feitas antes da emissão, e a passagem emitida no mesmo dia, com base em voos confirmados, e reportada no BSP/CRS.

Tarifas autocotadas armazenadas, mas não emitidas estarão sujeitas a qualquer alteração de preço. Uma tarifa autocotada emitida estará garantida até o primeiro voo voluntário e/ou alteração de itinerário incluindo o primeiro voo. Isso se aplica igualmente a multas, taxas e sobretaxas que têm de ser reavaliadas em caso de troca/reemissão antes/depois da partida.

Passagens das Empresas Aéreas Lufthansa Group estabelecidas com base em cotações de tarifa manuais estão sujeitas a controle, e quaisquer discrepâncias serão debitadas do agente. As Empresas Aéreas LHG também se reservam o direito de verificar e emitir ADMs para passagens autoprecificadas/garantidas pelo GDS/CRS.

3.4.1. Processo de remarcação de ETKT/etix das Empresas Aéreas Lufthansa Group

Ao alterar um voo num registro de reserva de passageiro, a ETKT/etix correspondente deverá ser atualizada de acordo com as regras tarifárias aplicáveis dentro da mesma transação de alteração. Por determinadas razões, salientamos que a taxa de remarcação é aplicável a cada transação simples de remarcação fechada caso a tarifa emitida esteja sujeita à taxa de remarcação. Isso garante procedimentos de check-in eficientes e tranquilos para nossos clientes ao evitar o risco de as reservas de voo serem canceladas devido ao controle de prazo de emissão de passagens.

Cancelamentos de voo devidos a controle de prazo de emissão de passagens não são elegíveis para reinstauração automática de voo.

Adicionalmente, uma transação de alteração de voo realizada sem adaptação da ETKT/etix para, p.ex., ajuste de tarifa e/ou cobrança de taxa de alteração incluindo reemissão de passagem ou revalidação sempre que permitida, estará sujeita a ADM.

3.4.2. Revalidação de cupom de ETKT/etix das Empresas Aéreas Lufthansa Group

LX: a revalidação de cupom de ETKT/etix é permitida e possível somente uma vez. No caso de revalidação, é obrigatório que o mesmo código de reserva (RBD), o mesmo itinerário, a mesma tarifa (código da base tarifária) e as datas de 'não válida antes de' e 'não válida depois de' (NVB/NVA) no respectivo cupom de voo não sejam restritas ou estejam anuladas.

É obrigatório que todas as condições de alteração de tarifa sejam cumpridas e aplicadas na revalidação do cupom.

A revalidação involuntária não é permitida. Para mais informações consulte a política de gestão de alterações de horário de longo prazo para agentes de viagem de cada uma das Empresas Aéreas Lufthansa Group.

3.5. Princípio geral de reembolso

Reembolso voluntário

Reembolso voluntário é o reembolso de passagem/cupom(ns) de passagem mediante solicitação do passageiro e não é decorrente de irregularidade de voo (INVOL/SKCHG).

Um aviso de passagens ou porções das mesmas não utilizadas deverá ser feito conforme as seguintes condições:

- O reembolso voluntário de passagem vendida em nome das Empresas Aéreas Lufthansa Group deverá ser solicitado pelo agente conforme as regras de reembolso das Empresas Aéreas Lufthansa Group.
- As condições de cancelamento/reembolso aplicáveis são aquelas mencionadas na nota tarifária de acordo com a data de emissão.

Reembolso involuntário

Reembolso involuntário é o reembolso de passagem/cupom(ns) de passagem decorrente de irregularidade de voo (INVOL/SKCHG). Isto significa que um serviço comprado não foi fornecido em decorrência de cancelamentos de voo ou outros problemas associados a operações de voo sobre os quais o passageiro não tem influência (atraso, desvio, mudança de horário, etc.).

Reembolsos involuntários (INVOL) estão restritos à empresa aérea emissora e à decisão da empresa aérea quanto a tratar o reembolso em questão como involuntário ou não. As Empresas Aéreas Lufthansa Group poderão autorizar ou pedir apoio dos agentes de viagem para reembolso involuntário ou possível reemissão da respectiva passagem das Empresas Aéreas Lufthansa Group conforme as condições especificamente recomendadas.

Obs.: Em qualquer cenário de reembolso, todos os segmentos ativos terão que ser cancelados no caso de reembolso ou sempre que a passagem é anulada a fim de evitar ADM devido a no-show. Isso inclui pedidos de reembolso via *BSPLink*. É obrigatório **cancelar todos os segmentos ativos e remover todos os segmentos inativos antes de apresentar o pedido de reembolso** à equipe de reembolso da empresa aérea.

Passagens expiradas não serão trocadas por ou usadas como pagamento de futuras viagens. Essas passagens serão válidas exclusivamente para reembolso, se houver, por meio do departamento de reembolso das Empresas Aéreas Lufthansa Group. Uma passagem OS/LH/LX/SN/EN expira um ano após a data de início da viagem. As Empresas Aéreas Lufthansa Group poderão cobrar uma taxa de administração para o cálculo de reembolso de passagens expiradas.

3.6. Política geral de ADM/ACM

Princípios de ADM

As notas de débito de agência (ADM) são uma legítima ferramenta contábil usada por todas as Empresas Aéreas BSP/ARC para receber valores ou fazer ajustes de transações do agente relativos à emissão e ao uso de documentos de transporte padrão emitidos pelo agente.

Existem usos alternativos de ADMs desde que a consulta tenha sido feita individualmente com o agente ou com uma representação local do agente, ou por meio do fórum local aplicável para consultas conjuntas.

Política de ADM

As Empresas Aéreas Lufthansa Group publicam suas respectivas políticas de ADM no BSP. A política está de acordo com a Resolução IATA 850m (manual de resoluções acordadas pela conferência das agências de passageiros).

Emissão de ADM

As notas de débito de agência especificam detalhadamente por que uma cobrança está sendo feita. Um documento complementar indicando o motivo do débito e detalhes da cobrança será anexado à respectiva nota de débito¹.

As ADMs mostram os contatos do respectivo departamento ciente da nota de débito e fornecem informações detalhadas sobre o motivo do mesmo.

Notas de débito de agência só são processados pelo BSP/ARC se emitidos no máximo nove meses após a data final da viagem. Qualquer ação de débito iniciada além desse período será tratada diretamente entre a empresa aérea BSP/ARC e o agente, p.ex. por meio de emissão de fatura.

Sempre que possível, correções de OS/LH/LX/SN/EN serão agregadas em um só ADM² com carregamento diário³ no BSP/ARC-link.

Isso significa que uma ADM poderá incluir várias correções de mais de uma passagem.

A taxa de ADM é cobrada apenas uma vez por ADM, independentemente do número de correções incluídas.

Tratamento de disputas

De acordo com a Resolução IATA 850m, o Agente tem no máximo 15 dias para revisar e disputar uma ADM. Todas as disputas deverão ser providenciadas no idioma inglês.

As disputas de ADMs das Empresas Aéreas Lufthansa Group serão tratadas pelo BSP Link/ARC Debit Memo Manager dentro do prazo estabelecido após recebimento do ADM, indicando o motivo da disputa e incluindo a documentação comprobatória. ADMs disputados serão esclarecidos em tempo hábil, limitado a no máximo 60 dias, no BSP Link/ARC Debit Memo Manager. No caso de disputas rejeitadas, informações e explicações detalhadas sobre o motivo da rejeição serão fornecidas ao agente.

Emissão de ACM

Caso uma ADM seja identificada como injustificada, será emitido uma nota de crédito de agência (ACM) para creditar o respectivo valor. Isso só é aplicável quando a ADM já foi faturada. Caso contrário, a ADM será cancelado.

¹ Só LX: o documento complementar indicando o motivo para a ADM nem sempre é fornecido.

² Em alguns mercados, emite-se apenas ADM por passagem. Isso depende das definições do mercado.

³ Por ora e devido a configuração processual diferente, as ADMs da SN serão carregadas no BSP uma vez por mês.

Caso sejam identificadas uma cobrança de tarifa a maior numa passagem ou uma reemissão/troca de passagem que requer correções a favor do cliente, uma ACM poderá ser emitida mediante solicitação do agente.

LX: Essa solicitação de ACM será emitida mediante uma taxa.

3.7. Principais motivos para ADM baseados em resultados de auditoria

As Empresas Aéreas Lufthansa Group informam que os principais motivos para ADM⁴ são:

Reserva

- Manipulação de reserva (p.ex. O&D Bypass/Quebra de segmentos casados/Segmentos inativos)
- Falta de inserção de DOB no PNR

Todos os escritórios emissores são responsáveis por verificar meticulosamente todas as exigências de elegibilidade conforme as regras tarifárias. A fim de evitar uso indevido e em respeito à integridade das receitas, a informação da DOB (data de nascimento) é obrigatória nos seguintes tipos de desconto/tarifa:

- Descontos para bebês (IN)
- Descontos para crianças (CH)
- Tarifas para estudantes (ZZ)
- Tarifas para idosos (CD)

Passageiro bebê/criança: existe um tipo especial de código para bebês (INF) e crianças (CHD) que viajam com um passageiro adulto. A data de nascimento do bebê/criança deverá ser sempre incluída no PNR.

Dependendo das configurações técnicas do Sistema de reservas usado, a DOB poderá ser inserida no elemento nome, nas de observações sobre o nome ou similar. O elemento SSR é sempre obrigatório, gerado automaticamente ou inserido manualmente.

Exemplos 1A: NM1LEAVEY/PATRICK(INF/MICHAEL/31DEC21)
NM1SIMPSON/MAGGIE(CHD/31DEC17)

Com base nessa inserção, o elemento SSR (INF + CHD) será criado automaticamente em Amadeus, p.ex.:

1A: SSR INFT LH HK1 LEAVEY/PATRICK 31DEC21/P1 (relacionado ao passageiro)

1A: SSR LH CHLD HK1 31DEC17/P1 (relacionado ao passageiro)

Em Galileo: o elemento SSR INF (não CHD) é criado automaticamente.

Exemplo:

N.I/KLEIN/EVA*24DEC21

Caso o sistema de reservas não crie o elemento SSR DOB automaticamente, a **inserção manual** adicional é obrigatória.

⁴ As Empresas Aéreas Lufthansa Group se reservam o direito de também emitir ADMs por motivos não especificados no presente documento devido usos indevidos (ainda) não especificados aqui.

Exemplos CHD:

1G: SI.P2 (relacionado ao passageiro)/CHLD* DDMMYY
1P: 3SAN1.3 (relacionado ao passageiro) CHLD/DDMMYY
1S: 3CHLD/ DDMMYY-2.1 (relacionado ao passageiro)

- Segmentos inativos
- Nomes fictícios
- Reservas fictícias, especulativas, teste
- Número de passagem falso
- Churning
- No-show sem passagem, passagem reembolsada ou anulada

Auditoria tarifária

- Aplicação e combinabilidade de tarifa incorretas (p.ex. restrições de itinerário ou vendas)
- Valor de tarifa incorreto (cobrança a menor)
- Não cumprimento de regras tarifárias, p.ex. estadia mínima/máxima, regras de compra antecipada
- Sazonalidade, aplicabilidade de voos
- Voos codeshare não permitidos em itinerários específicos, tarifas
- Escalas, baldeações e sobretaxas
- Código de base tarifária incorreto, designadora de passagem incorreta & tour code incorreto ou ausente
- Setor em aberto ou em lista de espera (onde a reserva é exigida)
- Elegibilidade e aplicabilidade da emissão de tarifa (p.ex. marinheiros, produtos globais, ofertas AD/PEP)
- Discrepâncias na franquia de bagagem
- Forma de pagamento incorreta de acordo com o contrato

Auditoria de remarcação/reemissão

- Taxa de remarcação ausente, calculada por transação
- Cálculos incorretos de reemissão/mudança de itinerário
- Reemissão involuntária em caso de SKCHG de longo prazo que não coincide com as políticas próprias de Austrian, Lufthansa, SWISS, Air Dolomiti e Brussels Airlines
LX: Schedule change definida conforme alterações e/ou cancelamento de voo LX não presente 48h antes da partida do voo
- Taxas de correção de nome faltantes

Violação da designação e seleção da empresa aérea emissora (CIP)

As Empresas Aéreas Lufthansa Group emitirão uma ADM no caso de violação da designação da empresa aérea emissora (Resolução IATA 852, designação e seleção da empresa aérea emissora); pedimos consultar o capítulo 3.1. da Política de Emissão de Passagens e o resumo das penalidades e multas do Lufthansa Group a respeito de detalhes e valores.

Auditoria de comissão

- Cobrança a maior de comissão (padrão & suplementar)
- Aplicação incorreta

Auditoria de taxas, multas e sobretaxas

- Cobrança e/ou reembolso de multas, taxas e sobretaxas incorretos
- Taxas, multas e sobretaxas faltantes
- Taxas já usadas reembolsadas por engano

Auditoria de reembolso

- Cálculo incorreto de valor de reembolso, taxas, multas e sobretaxas
- Aplicação incorreta de penalidade de cancelamento (p.ex. no caso de no-show)
- Cálculo incorreto do valor da comissão de reembolsos
- Forma incorreta de pagamento de reembolsos (versus venda)

Vendas não reportadas/Utilização em dobro

- Passagens vendidas, mas não reportadas e voadas posteriormente são cobradas do agente de viagem até o valor da tarifa aplicável
- Passagens voadas, mas anuladas/reembolsadas serão cobradas conforme a tarifa/reembolso emitido

Utilização

- Sequência de cupons/Utilização incompleta
- Tarifas especiais, p.ex. marinha/offshore, humanitária, educação, cruzeiro, operador de turismo, classe de reserva divergente (RBD)
- Taxa de remarcação faltante
- Venda por tarifa menor com ida e volta fictícia
- Venda por tarifa menor com primeiro/último cupom fictícios
- Uso indevido do EMD/MCO (veja capítulo 6, EMD)
- Tarifa errada (p.ex. tarifa usada não aplicável ou não elegível)

Alterações

As Empresas Aéreas Lufthansa Group se reservam o direito de modificar e/ou adaptar e/ou excluir parcialmente a política de ADM a qualquer momento. Nós sempre procuramos dar tempo suficiente para garantir a implementação flexível pelos agentes de viagem.

4. Resumo de multas e encargos

Reserva	Para todas as Empresas Aéreas Lufthansa Group participantes da presente política
Manipulação de reservas (e.g. quebra de segmentos casados, O&D Bypasses)	Por passageiro e O&D manipulado remanescente: Economy Class (CH/EU Cont) EUR150 Economy Class (IC/Intercont) EUR250 Business Class (CH/EU/Cont) EUR250 First/Business Class (IC/Intercont) EUR400
No-Show sem passagem/passagem reembolsada/passagem anulada	EUR10 por passageiro & segmento (LX: multa automática emitida pelo BSP)
Setores em aberto ou em lista de espera (para os quais é exigida reserva)	A diferença para a próxima tarifa aplicável que não exige reserva confirmada será emitida para aquelas passagens nas quais a condição "reservas são exigidas para todos os setores" não é observada

Emissão de passagens	Para todas as Empresas Aéreas Lufthansa Group participantes da presente política
Auditoria de tarifa	Diferença para a tarifa aplicável
Auditoria de troca	Tarifa/taxa/condição de acordo com as regras tarifárias aplicáveis, exceto LX: conforme regras tarifárias/de reembolso CAT 16/31 – sem taxa
Auditoria de reembolso	Tarifa/taxa/condição de acordo com as regras tarifárias aplicáveis, exceto LX: conforme regras tarifárias/de reembolso CAT 16/33
Reembolso de emissão em dobro	Sem taxa, exceto LX: EUR25 por passagem processada pela LX
Multa ACM por forma de pagamento de reembolso vs. venda	Não aplicável, exceto LX: multa de 20% do valor do ADM, máximo de EUR150, somente em caso de estorno de ADM
Taxa de correção de nome (quando a passagem já foi emitida)	EUR25 por passageiro
Violação de designação da empresa aérea emissora	EUR200 por passagem

Utilização	Para todas as Empresas Aéreas Lufthansa Group participantes da presente política
Marinha/Offshore, humanitária	A multa por violação de contrato de USD75 (marinha/offshore)/EUR75 (humanitária) é cobrada quando o elemento SSR CKIN obrigatório (veja tabela de condições do respectivo produto) está faltando ou errada no formato. Mesmo se o controle de um documento retroativo resultante da inserção do elemento SSR CKIN seja satisfatório, o ADM continua válido.
Educação (exceto Atlantic Joint Venture)	A multa por violação de contrato de EUR75 é cobrada quando o elemento obrigatório OSI (veja tabela de condições) está faltando ou errado ou incompleto.
Operador de turismo, cruzeiro, educação (Atlantic Joint Venture)	Caso a restrição da forma de pagamento conforme regra tarifária/elegibilidade não tenha sido observada, é cobrada uma multa de EUR75 por ADM.
DOB: inserção de DOB faltante no PNR	Caso sejam usados descontos para bebê/criança ou tarifa de estudante/idoso e as informações DOB relativas ao processo acima não tenham sido inseridas no PNR, será cobrada uma taxa de EUR 20 por meio de ADM por reserva. No caso de passageiros que viajaram com esse desconto/tarifa, mesmo que não autorizados para tal, será cobrada uma ADM aumentando-se a tarifa para a próxima tarifa aplicável.
Taxa de remarcação faltante	Taxa de remarcação de acordo com regra tarifária
Uso incompleto / Fora de sequência / Cross ticketing	Por passageiro e O&D manipulado remanescente: Economy Class (CH/EU Cont) EUR150 Economy Class (IC/Intercont) EUR250 Business Class (CH/EU/Cont) EUR250 First/Business Class (IC/Intercont) EUR400
Diferença de classe / Classes de reserva divergentes	Diferença tarifária para a tarifa aplicável
Tarifa errada	Diferença tarifária para a tarifa aplicável
Uso indevido de EMD/MCO	EUR50 por EMD/MCO

Geral	Para todas as Empresas Aéreas Lufthansa Group participantes da presente política - (exceções especificadas)
Taxa ADM (nota de débito de agência)	EUR20 com exceções geográficas: US USD25, CH CHF20 exceto OS: EUR35 com exceções geográficas: US USD35, CH CHF20
Multas por pedidos de reembolso via BSP Link (aplicação de reembolso)/Equipe de reembolso da empresa aérea	EUR40/CHF40/USD50/CAD60 por passagem para reembolsos voluntários

Moedas não mencionadas serão convertidas pelo valor do EUR acima. Exceções locais poderão ser aplicadas. As Empresas Aéreas Lufthansa Group se reservam o direito de implementar controles adicionais, assim como mudar os valores das penalidades. Veja avisos em LufthansaExperts.com

5. Glossário

Abreviação	Descrição
1A	Amadeus
1B	Abacus
1E	Travelsky
1F	Infini
1G	Galileo (Travelport Inc.)
1J	Axess
1P	Worldspan (Travelport Inc.)
1S	Sabre
1V	Apollo (Travelport Inc.)
ACM	Nota de crédito de agência
ADM	Nota de débito de agência
AIL	Prazo automatizado de emissão
ASR	Reserva antecipada de assento
AX	Cartão American Express
B2B	Business to Business (empresas que vendem produtos ou prestam serviços para pessoas jurídicas)
BSP	Plano de faturamento e liquidação
BT Fares	Tarifas para grandes volumes
CA/MC	Cartão Mastercard
CAT	Categoria de nota tarifária
CHF	Franco suíço
CIP	Identificação da empresa aérea validadora
CoC	Condições de transporte (da empresa aérea)
CRS	Sistema computadorizado de reservas
CUG	Grupo fechado de usuários
DC	Cartão de crédito Diners
DOB	Data de nascimento
DS	Descobrir
EMD-S/EMD-A	Documento eletrônico misto S = Individual; A = Associado
ET	Término da transação
ETKT	Documento eletrônico misto S = Individual; A = Associado
etix	Documento eletrônico misto S = Individual; A = Associado
EUR	Euro
FBAG	Primeira bagagem
GDS	Sistema de distribuição global
GSA	Agente geral de vendas
IATA	Associação Internacional de Transporte Aéreo
INVOL	Involuntário
IT Fares	Tarifas de viagem inclusiva
JC	Japan Credit Bureau
LX	Swiss International Air Lines Ltd.
LH	Lufthansa German Airlines
NDC API	Novos canais de distribuição
NUC	Unidade neutra de construções
NVA	Não válido após
NVB	Não válido antes
OAL	Outras empresas aéreas (outras que OS, LH, LX ou SN)
O&D	Origem & Destino
OS	Austrian Airlines
PNR	Registro de nome de passageiro
RBD	Designador de reserva
RFIC	Motivo para código de emissão
RFICS	Motivo para subcódigo de emissão
SDC	Controle de prazo limite de voo
SKCHG	Mudança de horário (conforme definição da IATA)
SN	Brussels Airlines
SSR	Pedido de serviço especial
TTL	Prazo de passagem
UMNR	Menor desacompanhado
USD	US dólar norte-americano
VAN	VAN bancária (rede de valor agregado)
VI	Cartão de crédito Visa
WL	Lista de espera

6. Resoluções IATA que suportam a presente Política de Reservas & Emissão de Passagens

Todos os termos definidos nas Resoluções IATA abaixo serão aplicáveis, mesmo que as Empresas Aéreas Lufthansa Group nem sempre copiem a resolução inteira, mas eventualmente mencionem características relevantes. As políticas IATA para EMD não foram copiadas, mas são aplicáveis.

Resolução IATA 824, §3.1 e §3.2 Acordos com Agências de Vendas de Passagens

“[...]”

“§3.1 “o Agente está autorizado a vender transporte aéreo de passageiro nos serviços da Empresa Aérea e nos serviços de outras empresas aéreas autorizadas pela Empresa Aérea. A venda de transporte aéreo de passageiros significa todas as atividades necessárias para fornecer ao passageiro um contrato de transporte válido; inclusive, mas não restrito à emissão de um Documento de Transporte válido e à cobrança de montantes por isso. O Agente também está autorizado a vender tais serviços complementares e outros que a Empresa Aérea venha a autorizar;”

§3.2 “todos os serviços vendidos conforme o presente Acordo serão vendidos em nome da Empresa Aérea e em conformidade com as tarifas, condições de transporte e a instrução por escrito da Empresa Aérea fornecida ao Agente. O Agente não irá, de forma alguma, variar ou modificar os termos e condições estabelecidos em qualquer Documento de Transporte usado para serviços fornecidos pela Empresa Aérea, e o Agente cumprirá estes documentos da maneira ditada pela Empresa Aérea;”

“[...]”

Resolução IATA 830a, §1 Consequências da Violação de Procedimentos de Emissão de Passagens e Reservas

ONDE Membros da IATA concedem a Agentes Credenciados pela IATA acesso a Documentos de Transporte Padrão; e

ONDE custódia, execução, emissão, reemissão, validação e revalidação desses documentos de transporte são regidas pelas tarifas do Membro e os procedimentos de emissão de passagens fornecidas aos Agentes por meio de sistemas de emissão de passagens, e como descritos no Manual de Agentes de Viagem, cópias do qual serão fornecidas aos Agentes pelo Administrador da Agência e cujo cumprimento é obrigatório para cada Agente nos termos do Acordo de Agência de Venda de Passagens; fica

RESOLVIDO que,

1. todos os Agentes serão lembrados de que práticas como as listadas aqui, em outras Resoluções aplicáveis ou em instruções escritas das Empresas Aéreas, mas não limitadas a estas, violam as condições que regem o referido acima. Elas prejudicam os interesses legítimos dos Membros e consequentemente resultam em ação movida conforme as disposições das Regras de Agências de Venda e o Acordo de Agência de Venda de Passagens, p.ex. cobrando do Agente a diferença entre a tarifa aplicada e a tarifa aplicável ao serviço de acordo com as tarifas do Membro,

1.1 fazendo reservas incompletas ou incorretas, tais como designadores de reserva que não correspondem à tarifa paga, ou pedidos de reserva em Ordem de Cobrança Mista (MCO), permitindo a viagem por menos do que a tarifa aplicável;

1.2 conclusão imprecisa ou omissão ao preencher os campos ‘não válido antes’ e/ou ‘não válido após’ na passagem, ao contrário das condições que regem a tarifa aplicada, com isso permitindo viagem por menos do que a tarifa aplicável,

1.3 emissão de passagem ou MCO para mais de um passageiro, exceto como autorizado para determinadas MCOs,

1.4 alteração ou omissão do nome do passageiro,

1.5 alteração da “Forma de Pagamento” ou falha ao repassar isso para a nova passagem ou MCO,

1.6 alteração da moeda do pagamento ou falha ao repassar isso para a nova passagem ou MCO

1.7 falha ao repassar todas as restrições para a nova passagem ou MCO,

1.8 falha em obter endosso(s) de empresas aéreas quando solicitado(s),

1.9 falha em concluir corretamente as entradas “Emitida em Troca de” e/ou as entradas “Emissão Original” e/ou falha ao repassar as mesmas para a nova passagem ou MCO,

- 1.10** falha em garantir que quando passagens conjuntas ou MCOs são emitidas, os números da passagem conjunta ou MCO sejam exibidas em todas as passagens conjuntas ou MCOs
- 1.11** alteração do ponto de origem,
- 1.12** emissão/venda de passagem com ponto de origem ou destino fictício a fim de subcotar a tarifa aplicável (venda internacional);
- 1.13** falha em observar as regras aplicáveis para Designação e Seleção da Empresa Aérea Emissora (Resolução 852) e/ou designar transporte nos serviços de tais partes onde não existe um acordo interline válido entre a Empresa Aérea emissora e a parte transportadora,
- 1.14** cancelar ou emendar uma reserva de cliente e/ou passagem eletrônica sem a permissão expressa deste cliente,
- 1.15** deliberadamente fazer reservas duplicadas para o mesmo cliente,
- 1.16** quando as reservas de um grupo não são confirmadas, tentar segurar o serviço solicitado, requisitando-o em menor número por meio de transações individuais,
- 1.17** fazendo transações de reserva sem a solicitação específica de um cliente e/ou
- 1.18** emendando uma reserva emitida previamente como passagem eletrônica sem revalidar nem reemitir, como aplicável, a passagem original para refletir o novo itinerário e/ou
- 1.19** anular passagens sem o cancelamento da reserva correspondente e/ou
- 1.20** falha em dividir PNRs em casos em que nem todos os passageiros incluídos no PNR têm passagens emitidas e/ou
- 1.21** falha em observar os prazos mínimos de conexão.

Resolução IATA 850m, Emissão e Processamento de Notas de Débito de Agência (ADMs)

ONDE a Conferência das Agências de Passageiros (“a Conferência”) pretende promover um conjunto de regras consistente e padronizado para práticas BSP,

1. INTRODUÇÃO

- 1.1** O ADM serve para notificar o Agente de que, a não ser que haja justificativa para o contrário, o Agente deve à Empresa Aérea emissora BSP o valor exibido no ADM pelos motivos indicados.
- 1.2** ADMs são uma legítima ferramenta contábil para ser usada por todas as Empresas Aéreas BSP a fim de receber valores ou fazer ajustes das transações do Agente relativas à emissão e uso de Documentos de Transporte Padrão emitidos pelo Agente. Usos alternativos de ADMs poderão existir, desde que tenha sido feita uma consulta ou individualmente ao Agente ou a uma representação local do Agente, ou por meio do fórum local de consultas conjuntas aplicável.
- 1.3** ADMs deverão ser específicas em seus detalhes quanto ao motivo de uma cobrança estar sendo feita.

2. POLÍTICA DAS EMPRESAS AÉREAS

- 2.1** As Empresas Aéreas devem publicar suas políticas de ADM para os Agentes por meio do *BSP Link* (ASD na China) antes da implementação.
- 2.2.** Quando possível, o modelo exibido no Anexo dessa Resolução deverá ser aplicado.

3. PROCESSAMENTO BSP DE ADMs

- 3.1** ADMs deverão somente ser processadas pelo BSP se emitidos no prazo de nove meses após a data final da viagem. ADMs referentes a reembolsos feitos pelo Agente deverão ser processados pelo BSP se emitidos nove meses após tal reembolso ter sido feito pelo Agente. Qualquer ação de débito iniciada após este período será tratada diretamente entre a Empresa Aérea BSP e o Agente.
- 3.2** ADMs/ACMs poderão ser processadas pelo BSP por um período máximo de 30 dias após ação de descumprimento movida contra o Agente em concordância com Resolução 818g ‘Anexo A’, Seção 1.10.

4. PRINCÍPIOS DE EMISSÃO

- 4.1** As Empresas Aéreas deverão considerar o estabelecimento de políticas de valor mínimo para a emissão de uma ADM individual. Onde tal mínimo estiver estabelecido, ele poderá ser publicado para os Agentes.
- 4.2** Em princípio, ADMs não devem ser criadas para a cobrança de taxas de administração.
- 4.3** Caso houver custo administrativo associado à criação de uma ADM, ele deverá ser incorporado ao mesmo documento de ADM criado para o ajuste. A inclusão da taxa administrativa deverá ser comunicada ao Agente.
- 4.4** As Empresas Aéreas deverão fornecer ao Agente o número de telefone ou fax e endereço de e-mail de uma pessoa ou departamento que tenha conhecimento da ADM em questão.
- 4.4.1** Sempre que um indicador de Modo de Cálculo de Tarifa (FCMI) tiver sido fornecido por um sistema de emissão de passagens à Empresa Aérea, a Empresa Aérea deverá incluir o FCMI em qualquer ADM criada para um Agente.

- 4.5** O Agente deverá ter um máximo de 15 dias para rever e disputar uma ADM antes de sua apresentação ao BSP para processamento.
- 4.6** todas as disputas deverão ser resolvidas pela Empresa Aérea dentro de 60 dias após o recebimento.
- 4.7** Se ficou estabelecido que uma ADM não é válida, ela deverá ser cancelada.
- 4.8** Quando ADMs são canceladas por Empresas Aéreas BSP, qualquer taxa administrativa que tenha sido cobrada será cancelada, ou reembolsada ao Agente. Caso a ADM seja reembolsado ao Agente, a Empresa Aérea não poderá cobrar uma taxa administrativa associada ao reembolso.
- 4.9** Após consulta e se ambas as partes concordarem, uma ADM disputada poderá ser encaminhada ao encarregado da Agência de Viagem para ser resolvida.
- 4.10** Uma ADM que tenha sido incluída no faturamento BSP, será processada para pagamento. Qualquer disputa subsequente dessa ADM, caso seja mantida pela Empresa Aérea, será resolvida diretamente e, quando aplicável, poderá resultar em uma Nota de Crédito de Agência (ACM).

EMISSÃO E PROCESSAMENTO DE NOTAS DE DÉBITO DE AGÊNCIA (ADMs)

Fica RESOLVIDO que os seguintes princípios serão PROCEDIMENTOS MODELO DE ADM DA INDÚSTRIA

1. DESCRIÇÃO

- 1.1** ADMs são uma legítima ferramenta contábil para uso de todas as Empresas Aéreas BSP, e deverão ser usadas somente para receber valores ou fazer ajustes nas transações do Agente relativas à emissão e ao uso de Documentos de Transporte Padrão emitidos pelo Agente.
- 1.2** Usos alternativos de ADMs poderão existir, desde que tal consulta tenha sido feita ou individualmente ao Agente ou a uma representação local do Agente, ou por meio do fórum local de consultas conjuntas aplicável.
- 1.3** ADMs deverão ser específicas em seus detalhes quanto ao motivo de uma cobrança estar sendo feita.
- 1.4.** Qualquer ADM se refere somente a uma transação específica, e não poderá ser usada junto com transações não relacionadas ao grupo; no entanto, mais de uma cobrança poderá ser incluída em uma ADM se o motivo da cobrança é o mesmo, e uma lista detalhada comprobatória anexada à ADM.
- 1.5** Caso uma empresa aérea decida aplicar uma cobrança por recebimento a menor ou emissão de passagem errônea na venda ou para ajuste de reembolso emitido ou calculado incorretamente, essas cobranças terão que ser explicadas claramente na política de ADM publicada pela empresa aérea ou deverá ser acordada com os Agentes bilateralmente por escrito.
- 1.6** Não mais que uma ADM deverá ser criada em relação à mesma emissão original de passagem. Quando for emitida mais de uma ADM em relação à mesma passagem, ela deverá ser especificada como ajuste diferente de assuntos anteriores.
- 1.7** Todas as ADMs rejeitadas ou disputadas deverão ser tratadas pelas Empresas Aéreas BSP em tempo hábil.
- 1.8** Exceto se acordado de outra forma no mercado, ADMs não deverão ser usadas para receber custos de terceiros não diretamente associados à emissão inicial de uma viagem de passageiro.
- 1.9** Quando ADMs são criadas para taxas administrativas, o nível dessas taxas deverá ser proporcional ao custo do trabalho envolvido.
- 1.10** Caso o Agente tenha usado um sistema automatizado de precificação para gerar o preço total da passagem, incluindo tarifa, imposto, taxas e encargos específicos de compra, e emissão subsequente, de uma passagem para uma viagem, e não houver absolutamente nenhuma manipulação por parte do Agente, os sistemas de emissão de passagens enviarão um Indicador de Modo de Cálculo de Tarifa (FCMI) relativo a esse preço à empresa aérea, conforme determinado nas Resoluções IATA PSC 722f e 722g, para identificar se a precificação automatizada foi usada. A empresa aérea deverá garantir que o indicador FCMI seja repassado ao Agente caso uma ADM seja emitida.

Resolução IATA 852 Designação e Seleção da Empresa Aérea Emissora

1. MÉTODO DE DESIGNAÇÃO DA EMPRESA AÉREA EMISSORA

1.1 Para a emissão de passagens eletrônicas, a designação da empresa aérea emissora deverá ser realizada por meio de especificação da identidade da empresa aérea selecionada no sistema de emissão de passagens, ou antes ou no momento de solicitar a geração de passagens.

2. ORDEM DE PRIORIDADE NA SELEÇÃO DA EMPRESA AÉREA

A seleção da empresa aérea emissora será regida pela seguinte ordem estrita de prioridade, que deverá ser observada a qualquer momento:

2.1 a empresa aérea emissora será qualquer Empresa Aérea BSP participante do transporte, ou Empresa Aérea BSP agindo como Agente Geral de Vendas para qualquer empresa aérea participante de qualquer setor de transporte no país da emissão da passagem, desde que a seleção da Empresa Aérea Validadora esteja em conformidade com as exigências das regras tarifárias onde aplicável e sujeita à existência de um acordo interline válido entre a empresa aérea emissora e cada empresa aérea transportadora,

2.2 Caso nenhuma das situações descritas no Subparágrafo 2.1. seja aplicável, a empresa aérea emissora poderá ser qualquer outra Empresa Aérea BSP, desde que o Agente tenha recebido autorização por escrito da Empresa Aérea BSP que irá emitir os Documentos de Transporte Padrão para tal transporte.

2.3 Quando um Documento Eletrônico Misto (EMD) é emitido, a empresa aérea emissora será qualquer Empresa Aérea BSP, ou uma Empresa Aérea BSP agindo com Agente Geral de Vendas pela Empresa Aérea, entregando o serviço no EMD. Caso nenhuma dessas situações seja aplicável, serão aplicáveis as determinações constantes no parágrafo 2.2.

Observação: Quando uma Empresa Aérea BSP autorizou por escrito o uso de sua autoridade emissora conforme a alternativa citada no Subparágrafo 2.2 do presente Anexo, STDs poderão ser usados para todos os transportes aéreos de passageiros e serviços associados.

Documento de Passagem Eletrônica/etix

A ETKT/etix conforme definida na Resolução IATA 722f deverá conter o seguinte:

Nome do passageiro: sobrenome/primeiros nomes completos & gênero (título opcional). As Empresas Aéreas Lufthansa Group aceitam até o máximo de 59 caracteres (inclusive barra, título, data de nascimento)

Designador da empresa aérea, ou nome da empresa aérea comercial, nome da empresa aérea operadora

Número(s) de voo; data(s de voo); horário(s) de partida dos voos

O código do aeroporto/cidade de origem e destino de cada voo

Tarifa (valor básico); valor equivalente da tarifa (quando aplicável); impostos/taxas/encargos

Valor BT, IT da passagem (quando aplicável)

Construção tarifária; NUC quando está sendo emitida a tarifa publicada

Forma de pagamento; status da reserva

Data de emissão; agência emissora; nome da empresa aérea e local de emissão; franquias de bagagem

Números da passagem/documento(s); endosso/restrições

A confirmação da passagem ETKT/etix está definida na Resolução IATA 722f:

O documento eletrônico de transporte inclui a confirmação eletrônica ou escrita do itinerário de voo, inclusive a tarifa aérea e detalhes do pagamento fornecidos pela agência de viagem.

Cupons de voo com números de cupom consecutivos de um (1) a quatro (4), como aplicável, e emitidos em sequência (na sequência da viagem).

Emissão de no máximo quatro (4) cupons de voo por número de passagem.

Emissão de no máximo quatro (4) passagens consecutivas em uma viagem (máx. de 16 cupons de voo).

Resolução IATA 838 Change of Traffic Documents by agents

'[...]'

3.2 em todos os outros casos, o agente poderá reemitir um documento de transporte desde que a autorização para tal tenha sido solicitada e dada, ou pela empresa aérea constante do campo 'Emissão Original' pela empresa aérea constante do documento apresentado para reemissão'. Esta autorização não é necessária quando um documento é reemitido sem alterações

3.3 o documento reemitido deverá ser emitido somente em nome da empresa aérea emissora que emitiu tal documento, ou da empresa aérea constante como 'Emissão Original'

Resolução IATA 890, Regras de Vendas por Cartão

"[...]'

1. ACEITAÇÃO DE CARTÃO

1.4 Nenhum cartão emitido no nome do Agente, ou no nome de pessoa autorizada a agir em nome do Agente, ou em nome do Escritório do Agente (parceiro ou funcionário) poderá ser usado em conexão com a venda de transporte aéreo em nome do Membro/Empresa Aérea a qualquer cliente do Agente.

Resolução IATA 049x, Alterações de Tarifa

“Fica resolvido que:

1. O transporte estará sujeito às tarifas e encargos em vigor na data em que o pagamento total é feito, para viagem nas datas e itinerários específicos exibidos na passagem
2. Desde que não seja feita nenhuma alteração voluntária no voo originário, nenhum aumento de tarifa efetuado por meio de elevação do nível tarifário, alteração das condições que regem a tarifa, ou cancelamento da própria tarifa será aplicável
3. No caso de alteração voluntária do voo originário, as tarifas e encargos da viagem do passageiro serão recalculadas de acordo com as tarifas e encargos em vigor na data em que a alteração é feita e refletida na passagem. Caso o pagamento seja feito antes da confirmação das reservas para o voo originário, as tarifas e encargos da viagem do passageiro serão recalculados de acordo com as tarifas e encargos em vigor na data em que a confirmação é feita”

Resolução IATA relativa a EMDs aplicáveis às Empresas Aéreas Lufthansa Group são: 725f Documento eletrônico misto – empresa aérea / 725g Documento eletrônico misto – Neutro / 725h Documento eletrônico misto – ground handling.

Definição de EMD

O EMD é definido pelas Resoluções IATA 725f, 725g e 725h como o método de documentar a venda e o uso de rastreamento de encargos (p.ex. taxa de remarcação, ASR e FBAG).

O EMD é emitido mediante uma **Razão para Emissão (RFIC)** que determina o grupo de serviços/taxas. Cada cupom de EMD tem um **Subcódigo de Razão para Emissão (RFISC)** preciso, que determina o serviço/taxa dentro da respectiva categoria RFIC.

O EMD poderá conter cupons de valor simples ou múltiplo, de até 16 cupons, onde até 4 cupons poderão ter o mesmo número de EMD. Quando um EMD contém mais de 4 cupons, deverá ser emitido um EMD conjunto (de até 4 números de documento).

Cada cupom de EMD tem as seguintes características:

- indica um serviço (ou taxa) pago
- contém um RFIC e RFISC
- faz parte do mesmo RFIC assim como todos os outros cupons do EMD
- tem seu próprio status (p.ex. em aberto, usado, anulado, reembolsado)

EMDs Lufthansa Group utilizáveis pelos agentes de viagem

Existem dois tipos de EMDs: EMD-A e EMD-S:

EMD-A: Associado	EMD-S: Independente
O EMD-A é emitido para serviços diretamente associados a um cupom de voo	O EMD-S pode ser usado independentemente de uma ETKT.
Usado para cobrança de todos os tipos de taxas & encargos destacados (usados) simultaneamente ao cupom da ETKT, desde que o EMD esteja associado à passagem.	Usado para cobrança de todos os tipos de taxas & encargos destacados (usados) simultaneamente ao cupom da ETKT.
Exemplos: ASR, FBAG, UMNR	Exemplos: Taxa de reemissão, depósitos e adiantamentos
O EMD-A é associado ao cupom correspondente da ETKT. A empresa aérea e o itinerário do EMD têm que corresponder aos cupons da ETKT. O EMD-A exige um elemento SSR cobrável no PNR para a precificação automatizada.	O EMD-S não é associado ao cupom correspondente da ETKT. O EMD-S requer um elemento SVC cobrável no PNR; ele não é precificado automaticamente, tem que ser criado manualmente.
Cupons EMD-A têm o status inicial "válido para uso", o status muda simultaneamente para o status do cupom da ETKT.	Cupons de EMD-S poderão ter o status "consumido na emissão" ou "válido para uso".
Um EMD-A automaticamente associado/desassociado a/de uma ETKT por ocasião da emissão/reemissão.. Somente agentes da empresa aérea podem associar/desassociar um EMD-A.	

EMD Interline: substitui o EMD-A em voos codeshare OS/LH/LX. Para mais detalhes, consulte o canal de informações de cada uma das Empresas Aéreas Lufthansa Group.

Depósito/Pagamento parcelado: EMDs emitidos para depósito ou pagamento parcelado em nome de um passageiro individual só poderão trocados por passagens emitidas em nome deste mesmo passageiro. EMDs múltiplos emitidos em nomes diferentes não poderão ser combinados para trocar por uma passagem individual.

EMDs emitidos para um depósito ou pagamento parcelado de uma passagem terão que ser emitidos e reportados somente no dia da emissão da passagem.

Violações dessas diretrizes poderão resultar em emissão de notas de débito da agência (ADMs)..

Política de cancelamento: um EMD só pode ser cancelado no dia da emissão. Depois disso, se aplicável, será necessário fazer um pedido de reembolso.

Entre em contato com seu respectivo helpdesk GDS/CRS para obter detalhes relativos ao processamento de EMDs em seu sistema.