

*Jet*SMART



POLÍTICA ADM AGÊNCIAS DE VIAGENS

Versão 9
Abril 2026

VAMOS VOLANDO

Conteúdo

Introdução	3
Política de Emissão ADM	5
Encargo Administrativo	6
Disputas	7
Definições de Penalidades ADM	9
Penalidades de ADM para Agências	12
Definição de Fee	12
Tabela de Penalidades ADM	13
Glosa de Motivos para Emissão ADM/ACM	16
Canais de Contato	16



Introdução

O presente documento estabelece as políticas, diretrizes e procedimentos aplicáveis às agências de viagens —IATA, ARC e não IATA/não ARC— em relação aos processos de reserva, emissão, reemissão, reembolso e administração de vendas de passagens aéreas da JetSMART.

Para fins deste documento, “JetSMART” refere-se a JetSMART Chile, JetSMART Argentina, JetSMART Colômbia e JetSMART Peru, de forma indistinta.

Estas políticas estão fundamentadas nas Resoluções IATA vigentes, em particular as Resoluções 824, 830a, 850m, 890 e 049x, bem como nas práticas e padrões adotados nos fóruns da indústria aérea. Em conformidade com o disposto no item 3.2 da Resolução IATA 824, as agências de viagens deverão ajustar-se estritamente às políticas comerciais e operacionais definidas pela companhia aérea.

O presente documento é publicado por meio dos canais oficiais da JetSMART e seu conteúdo é de caráter obrigatório, esperando-se a adesão e o cumprimento por parte de todas as agências de viagens que interajam com os sistemas, inventário e canais de distribuição da JetSMART, em prol do correto funcionamento operacional e do benefício dos clientes finais.

As agências emissoras e/ou consolidadoras serão responsáveis perante a JetSMART pelo cumprimento dessas políticas, inclusive quando os bilhetes tenham sido emitidos sobre reservas realizadas por terceiros. Em caso de descumprimento, as agências ficarão sujeitas às penalidades, encargos administrativos, ADMs, ACMs e demais medidas estabelecidas no presente documento.

JetSMART se reserva el derecho de auditar de forma permanente las transacciones efectuadas por as agências de viagens, con el objetivo de detectar prácticas que contravengan estas políticas. Los incumplimientos

identificados podrán derivar en la emisión de Agent Debit Memos (ADMs), facturación directa y/o la aplicación de sanciones adicionales, conforme corresponda.

As presentes políticas não constituem uma lista taxativa de descumprimentos. Qualquer prática que, de forma direta ou indireta, restrinja, impeça ou distorça a correta disponibilidade de assentos, serviços adicionais (ancillaries) ou o uso adequado dos sistemas de reserva da JetSMART, será considerada uma infração e poderá ser sancionada conforme o aqui estabelecido.

A reiteração de descumprimentos e/ou o não pagamento oportuno de ADMs, encargos administrativos ou faturas poderá dar lugar à modificação, restrição ou perda do acesso ao inventário da JetSMART, incluindo a visualização, reserva e emissão de bilhetes por meio dos canais habilitados.

Política de Emissão ADM

A JetSMART Airlines emite Agent Debit Memos (ADMs) em conformidade com as disposições estabelecidas nas Resoluções IATA 850m e 890, as quais regulam o uso, emissão e administração de débitos dirigidos às agências de viagens.

A emissão de um ADM será aplicada diante de qualquer irregularidade, descumprimento ou erro detectado nos processos de reserva, emissão, reemissão, reembolso, cálculo de tarifas, impostos, penalidades, liquidação de vendas, declaração de comissões, utilização de meios de pagamento e cumprimento das políticas comerciais e operacionais da JetSMART.

A JetSMART reserva-se o direito de auditar permanentemente as transações realizadas pelas agências de viagens, com o objetivo de detectar práticas que contrariem estas políticas. Tais auditorias poderão resultar na emissão de ADMs, faturamento direto e/ou aplicação de sanções adicionais, conforme corresponda.

As agências de viagens emissoras ou consolidadoras serão responsáveis perante a JetSMART pelo cumprimento dessas políticas, inclusive quando os bilhetes tenham sido emitidos sobre reservas realizadas por terceiros. O descumprimento dessas disposições poderá dar lugar à aplicação das penalidades estabelecidas no presente documento.

O valor mínimo de um ADM emitido pela JetSMART será de USD 5 (cinco dólares americanos) ou seu equivalente em moeda local, sem prejuízo dos encargos administrativos, diferenças tarifárias, penalidades ou fees adicionais que correspondam conforme a natureza da irregularidade detectada. A JetSMART poderá modificar esse valor mínimo em casos de reincidência ou irregularidades reiteradas.

A taxa de câmbio aplicável aos ADMs corresponderá à vigente na data de emissão do ADM, conforme os sistemas de liquidação correspondentes.

As presentes políticas não constituem uma lista taxativa de descumprimentos. Qualquer prática que, de forma direta ou indireta, restrinja, impeça ou distorça a correta disponibilidade de assentos, serviços adicionais (ancillaries) ou o uso adequado dos sistemas de reserva, será considerada uma infração e poderá resultar na emissão de um ADM e nas sanções aqui descritas.

O não pagamento oportuno de ADMs, o acúmulo de infrações ou a reiteração de descumprimentos poderá dar lugar à modificação, restrição ou perda do acesso ao inventário da JetSMART, incluindo a visualização, reserva e emissão de bilhetes por meio dos canais habilitados.

Encargo Administrativo

Todo Agent Debit Memo (ADM) emitido pela JetSMART como consequência de irregularidades, descumprimentos ou erros atribuíveis à agência de viagens implicará a aplicação de um encargo administrativo, destinado a cobrir os custos associados aos processos de auditoria, controle, análise e gestão administrativa da cobrança.

O encargo administrativo será de USD 15 (quinze dólares americanos) ou seu equivalente em moeda local, por PNR identificado com o código TX, mais os impostos aplicáveis de acordo com a normativa vigente no país em que for emitido o ADM.

Dicho cargo se aplicará de manera automática junto con el ADM correspondiente, independientemente del tipo de irregularidad detectada, y será adicional a cualquier otro monto que resulte aplicable, tales como diferencias tarifarias, penalidades o fees adicionales establecidos en o presente documento.

O encargo administrativo não é reembolsável, mesmo quando o ADM seja objeto de disputa e posteriormente revertido, salvo nos casos em que se comprove fehacientemente que a emissão do ADM decorreu de um erro atribuível exclusivamente à JetSMART.

Da mesma forma, qualquer omissão, inconsistência ou erro de informação na reserva ou no bilhete que origine a emissão de um ADM dará lugar à aplicação do encargo administrativo correspondente.

Recomenda-se às agências de viagens revisar de forma exaustiva seus processos de reserva, emissão e pós-venda, a fim de evitar a geração de encargos administrativos e outros custos associados.

Disputas

As disputas e apelações de Agent Debit Memos (ADMs) deverão ser realizadas exclusivamente por meio dos canais habilitados pela JetSMART, em conformidade com as Resoluções IATA aplicáveis. Atualmente, os canais autorizados são BSP Link, nos mercados onde tal funcionalidade esteja disponível, e ARC, conforme corresponda.

1. Tipos de Disputa

O processo de disputa divide-se conforme o estado de faturamento do ADM:

a) Disputa Pré-Billing

Quando o ADM ainda não foi faturado, a agência poderá localizá-lo por meio de seu número de ADM e selecionar a opção “Disputar” pelo canal correspondente.

b) Disputa Pós-Billing (PBD)

Quando o ADM já está faturado, a disputa deverá ser gerenciada utilizando a opção Post Billing Dispute (PBD), conforme os procedimentos estabelecidos pela IATA.

2. Prazos de Disputa e Resposta

Os prazos aplicáveis ao processo de disputa são os estabelecidos nas Resoluções IATA e se resumem a seguir:

Agência de viagens:

Disputa pré-billing: até 14 dias a partir da data de emissão do ADM.

Disputa pós-billing: até 12 meses a partir da data de emissão do ADM.

JetSMART:

Resposta à disputa pré-billing: até 60 dias a partir do recebimento da disputa.

Resposta à disputa pós-billing: até 30 dias a partir do recebimento da disputa.

3. Documentação de Suporte

Toda disputa deverá incluir documentação completa, clara e verificável, necessária para a correta avaliação do caso. A documentação deverá consistir em arquivos originais, imagens ou documentos oficiais.

Não serão considerados válidos documentos em formatos editáveis (como Word ou outros), que permitam a modificação das informações apresentadas.

4. Resolução e Consequências

A JetSMART analisará cada disputa dentro dos prazos estabelecidos e comunicará sua resolução pelo canal correspondente. A aceitação total ou parcial de uma disputa implicará a reversão ou ajuste do ADM, conforme corresponda.

El no pago oportuno de ADMs, incluso aquellos que se encuentren en proceso de disputa, podrá dar lugar a la modificación, restricción o retiro de la autorización de emisión, así como a la limitación del acceso al inventario de JetSMART, de acuerdo con lo establecido en el presente documento.

Definições de Penalidades ADM

A presente seção tem por objetivo definir as principais irregularidades e descumprimentos que podem dar lugar à emissão de um Agent Debit Memo (ADM), conforme as políticas comerciais e operacionais da JetSMART e as Resoluções IATA aplicáveis.

As definições indicadas a seguir têm caráter descritivo e explicativo. Os valores, encargos administrativos e/ou fees aplicáveis a cada descumprimento são detalhados de forma específica na seção “Penalidades ADM para agências” do presente documento.

1. Tarifa Incorreta

Será considerada tarifa incorreta a aplicação errônea de uma tarifa publicada ou negociada, incluindo, entre outros, erros na construção tarifária, classe de reserva, base tarifária, regras aplicáveis ou condições de emissão que não correspondam à tarifa vigente ou autorizada no momento da emissão do bilhete.

2. Taxas, Penalidades e Encargos

Corresponde à aplicação incorreta de códigos, valores ou conceitos associados a taxas aeroportuárias, penalidades ou encargos, quando tal aplicação incorreta impeça a cobrança total ou parcial que corresponda à JetSMART.

3. Penalidades por Cambios o Reembolsos Incorrectos

Inclui os erros associados a:

- Cálculo incorrecto de penalidades por cambios.
- Aplicación errônea de tarifas, tasas o cargos en procesos de reemisión.
- Reembolsos procesados por canales no correspondientes (GDS, BSP o ARC), o por montos incorrectos.

4. Comisiones

A JetSMART não paga comissões às agências de viagens. Será considerado um descumprimento a declaração, registro ou cobrança de comissões distintas ou superiores às estabelecidas para o mercado correspondente ou quando estas não estejam autorizadas.

5. Tour Code

Corresponde ao uso incorreto do campo Tour Code, seja pela utilização de códigos não autorizados, errôneos ou que não correspondam ao convênio, tarifa negociada ou autorização concedida pela JetSMART.

O Tour Code é um identificador utilizado exclusivamente em tarifas publicadas ou negociadas que assim o requeiram.

6. Devolución Incorrecta

Reembolso tramitado por canal incorreto ou por valor errôneo.

7. Utilização de Cartões de Crédito de Agências

Será considerada irregular a utilização de cartões de crédito de agências de viagens, suas filiais, funcionários, executivos ou terceiros relacionados, em substituição ao meio de pagamento selecionado pelo passageiro, salvo que exista autorização expressa e prévia da JetSMART, em conformidade com a Resolução IATA 890.

8. Churning

Entende-se como churning a criação e/ou cancelamento excessivo e desnecessário de reservas para um mesmo passageiro e segmento, em uma mesma data de viagem, dentro de um ou mais PNRs ou GDSs, quando tal prática exceda os limites permitidos pela JetSMART e afete a disponibilidade do inventário.

Atualmente, considera-se churning acima de 4 solicitações de inventário.

9. Contracargos

Será considerado contestação (chargeback) todo encargo correspondente a um bilhete ou serviço da JetSMART que seja

desconhecido, contestado ou revertido pelo passageiro junto à entidade emissora do meio de pagamento (banco ou emissor do cartão), independentemente da causa alegada.

As contestações incluem, entre outros, aquelas originadas por fraude real ou presumida, disputas comerciais, erros no processo de venda, falta de autorização do passageiro ou qualquer descumprimento das políticas e procedimentos de emissão estabelecidos pela JetSMART.

10. Cambio Status cupón

Será considerada Alteração de Status do Cupom toda modificação não autorizada ou incorreta do estado de um ou mais cupons de um bilhete JetSMART, que não reflita a utilização real do serviço aéreo ou que contrarie os procedimentos e políticas de emissão, cancelamento e controle definidos pela companhia aérea.

11. Uso Indevido de Waivers

Corresponde à aplicação de waivers sem autorização, fora dos motivos comunicados pela JetSMART ou inseridos incorretamente no campo correspondente. A JetSMART é a única entidade autorizada para conceder waivers, seja de forma geral ou específica.

12. Segmentos Inativos

Serão considerados segmentos inativos aqueles que permaneçam no sistema sem cancelamento até 2 dias antes da partida do voo. Dentro dessa prática, consideram-se:

- Segmentos en estado HK (o equivalente) aun cuando si existe un ticket asociado con status Void, Exchange o Refund.
- Expiración del tiempo límite de emisión.
- Abuso de segmentos casados.
- Reservas especulativas.
- Reservas no canceladas oportunamente en el GDS.
- Segmentos pasivos (estatus YK o equivalente), sin importar que no estén tomando inventario de la aerolínea.
- Segmento ghost (estatus GK o equivalente), sin importar que no estén tomando inventario de la aerolínea.

13. Conexões Fictícias

Entende-se como conexão fictícia a criação ou forçamento de segmentos dentro de um mesmo PNR que não sejam reconhecidos pela JetSMART como uma conexão válida, gerando erros operacionais e afetando a experiência do passageiro.

Penalidades de ADM para Agências

A presente seção estabelece as penalidades econômicas aplicáveis às agências de viagens como consequência dos descumprimentos definidos na seção “Definição de Penalidades” do presente documento.

As penalidades econômicas poderão consistir, de forma individual ou combinada, conforme corresponda, em:

- Diferencias tarifarias o de montos no cobrados.
- Cargos administrativos.
- Fees adicionales.
- Penalidades fijas por passageiro y/o segmento.

A aplicação das penalidades será realizada por meio da emissão de um Agent Debit Memo (ADM), conforme o estabelecido nas Resoluções IATA aplicáveis.

Definição de Fee

Para efectos do presente documento, se entenderá por Fee el cargo económico fijo adicional aplicado por JetSMART como consecuencia de determinadas irregularidades atribuibles a a agência de viagens, y que tiene por objeto desincentivar prácticas incorrectas, compensar costos operativos específicos y reforzar el cumplimiento de las políticas comerciales y operativas de la aerolínea.

O Fee é aplicado de forma independente e adicional a:

- Las diferencias tarifarias o de montos no cobrados.
- El encargo administrativo asociado a la emisión del Agent Debit Memo (ADM).

Salvo indicação expressa em contrário, o Fee:

- Tiene un monto fijo, definido en a presente seção.
- Se aplica por ADM, y podrá adicionalmente aplicarse por passageiro y/o segmento, según la naturaleza del incumplimiento.

Tabela de Penalidades ADM

Conceito	Código ADM	Características	Aplicação ADM
Tarifa Incorreta	IRTAR	Aplicação errônea de valores, classe ou base tarifária.	Diferença entre a tarifa emitida e a tarifa publicada vigente + enencargo administrativo + Fee USD 10
Taxas, Penalidades e Encargos	IRTAR	Aplicação incorreta de códigos ou valores que impeçam a cobrança total ou parcial correspondente.	Diferença detectada + enencargo administrativo + Fee USD 10
Mudanças Incorretas	IRTAR	Cálculo errôneo de penalidades, tarifas ou taxas em processos de reemissão.	Diferença detectada + enencargo administrativo + Fee USD 10
Comissão Incorreta	COMIS	Comissão declarada ou cobrada em	Diferença de comissão + enencargo administrativo + Fee USD 10

			excesso ou sem autorização.	
Tour Code Incorreto	IRTAR		Mau uso do campo Tour Code em tarifas negociadas ou convênios.	Diferença de tarifa + enencargo administrativo + Fee USD 10
Devolução Incorreta (*)	REFND		Reembolso tramitado por canal incorreto ou por valor errôneo.	Reembolso total ou diferença detectada + enencargo administrativo + Fee USD 10
Uso de Cartões de Crédito de Agências	IRVTA		Uso de cartões da agência, filiais ou funcionários sem autorização prévia da JetSMART.	2,5% do valor processado com cartão da agência + enencargo administrativo
Churning	CHRNG		Criação de mais de 4 bookings para o mesmo passageiro e segmento.	USD 25 por passageiro/segmento + enencargo administrativo
Contestações (Chargebacks)	IRVTA		Desconhecimento do encargo por parte do passageiro.	Valor total do bilhete + enencargo administrativo + Fee USD 10
Alteração de status do cupom	IRVTA		Alteração de status do cupom sem autorização ou respaldo operacional, que não reflita a utilização real do serviço aéreo.	Encargo Administrativo + Fee USD 10 por passageiro/segmento + valor total del ticket

Uso Indevido de Waivers	IRVTA	Aplicação de waivers sem autorização ou fora das condições definidas.	Valor total del ticket + encargo administrativo + Fee USD 10
Segmentos Inativos	SEGIN	Expiração de prazo limite, reservas especulativas, abuso de segmentos combinados ou não cancelamento no GDS.	USD 25 por passageiro/segmento + encargo administrativo
Conexões Fictícias	COFIC	Forçar conexões não reconhecidas pela JetSMART.	USD 10 por passageiro/segmento + encargo administrativo

(*) Em caso de Devoluções Incorretas, o ADM poderá considerar o valor total reembolsado ou a diferença detectada, conforme corresponda à natureza do descumprimento.

Considerações Gerais

- Todas las penalidades indicadas son adicionales al encargo administrativo, salvo que se indique expresamente lo contrario.
- Se penalizará cada práctica por separado, aun cuando ocurran sobre la misma reserva.
- Las penalidades se aplican por passageiro y/o por segmento, según corresponda a la naturaleza del incumplimiento.
- La aplicación de estas penalidades no limita ni restringe el derecho de JetSMART a adoptar medidas adicionales en caso de reincidencia

o incumplimientos reiterados, incluyendo la restricción o suspensión del acceso al inventario.

Glosa de Motivos para Emissão ACM

A presente tabela estabelece os códigos, conceitos e motivos padrão utilizados pela JetSMART para a emissão de Agent Credit Memos (ACM), em concordância com as políticas, definições e penalidades estabelecidas no presente documento.

Tabela Glosa ACM

Tipo	Conceito	Código	Motivo / Descrição
ACM	Incentivo	INCEN	Emissão de incentivos comerciais previamente autorizados.
ACM	Encargo sem Emissão	IRVTA	Regularização de encargo aplicado sem emissão de bilhete.
ACM	Duplicidade de Encargo	IRVTA	Correção por cobrança duplicada aplicada à agência ou passageiro.
ACM	Reembolso	REFND	Regularização de pagamentos associados a reembolsos ou vendas vencidas.
ACM	Erro de Encargo	IRVTA	Ajuste por valor incorreto cobrado anteriormente.

Canais de Contato

soporte.agencias.gds@jetsmart.com

