



Políticas sobre auditorias de reservas, bilhetes e encargos em agências de viagens

Válido a partir de 25 de maio de 2023

Índice

Item	Página
Introdução	3
1 Bilhetes emitidos com cartão de crédito	4
1.1 Autorização de Cartão de Crédito	4
1.2 Estornos / Compras não reconhecidas pelos titulares do cartão	4
2 Uso de cartões de crédito da agência de viagens, seus executivos e Representante	5
3. Auditoria das reservas	6
3.1 No Show	6
3.2 Reservas especulativas e nomes fictícios	7
3.3 Duplicação de reservas	7
3.4 Churning	8
3.5 Bilhete fictício	8
3.6 Segmentos inativos	9
4 Taxas de alteração	10
5 Utilização de Waivers	10
6 Comissões	10
7 Voos de conexão	11

Introdução

Este documento define as Políticas e Procedimentos de Reserva de Bilhetes, que se aplicam às companhias JetSMART. Para os fins deste documento, JetSMART refere-se a JetSMART Chile ("JAT"), JetSMART Argentina ("JES") e JetSMART Peru ("JEP").

As políticas e procedimentos aqui estabelecidos levam em consideração e baseiam-se nas resoluções emitidas nos fóruns da indústria (IATA-APJC, IATA-PaConf); as obrigações dos agentes de viagens estão descritas nas resoluções IATA 824, 830a, 850m e 049x.

No **numeral 3.2 da resolução 824**, estabelece-se que a agência de viagens deve aderir às políticas e regulamentos da companhia aérea, por esta razão este documento é publicado em JetSMART.com. Esperamos a cooperação dos nossos agentes de viagens (internos e externos, IATA/ARC e não-IATA/não-ARC) para aderir a estas políticas e procedimentos, uma vez que servem benefícios mútuos, incluindo os nossos clientes.

As agências de consolidação e/ou agências que efetuam vendas ou emissão de bilhetes em reservas efetuadas por agências terceiras serão da exclusiva responsabilidade da JetSMART por garantir o cumprimento desta política, no caso de tais reservas não cumprirem os requisitos desta política e/ou os procedimentos e regulamentos publicados pela JetSMART, as agências consolidadoras e/ou emissoras dos bilhetes estarão sujeitas às sanções estabelecidas nesta Política.

De acordo com o exposto, a JetSMART audita todas as transações de reserva para identificar potenciais violações destas políticas e procedimentos. Essas violações podem resultar em multas, Agent Debit Memos (ADMs) ou faturas.

Violações repetidas da política e/ou falha no pagamento de qualquer penalidade/ADM/fatura podem resultar em modificação ou perda de acesso ao inventário da JetSMART, seja para visualização, reserva e emissão.

Note-se que as políticas e procedimentos aqui estabelecidos não constituem uma lista fechada de infrações, mas meramente ilustrativas; nesse sentido, qualquer prática que tenha o efeito ou finalidade, direta ou indiretamente, de restringir, impedir ou distorcer a correta disponibilidade de lugares para venda e/ou Auxiliares em voos JetSMART, constituirá uma violação das nossas políticas de reserva que poderá resultar em multas, Agent Debit Memos (ADMs) ou faturas.

1. Bilhetes emitidos com cartões de crédito ou débito

1.1 Autorização de Cartão de Crédito.

As agências de viagens devem assegurar que, como pré-requisito para a emissão de um bilhete, é obtido um código de autorização (diretamente do GDS ou do sistema de recolha utilizado pelas agências de viagens no país em questão). Devem igualmente certificar-se de que o montante da autorização é o mesmo que o do(s) bilhete(s).

Em regiões onde a cobrança é feita através do GDS, há uma chance muito menor dessas inconsistências do que em regiões onde a cobrança é feita em um sistema diferente do GDS, chamemos-lhe terminal POS – Telefone de dados virtual ou físico. Em ambos os casos, o agente deve garantir que um código de autorização válido seja obtido, para o valor correto e com o cartão de crédito incluído no bilhete.

O pagamento será efetuado através de um ADM nos seguintes casos:

- Não existe uma autorização válida e, portanto, JetSMART não recebeu os fundos do banco do cartão. O ADM será emitido pelo valor total do(s) bilhete(s).
- O valor da autorização obtida é inferior ao valor do(s) bilhete(s). O ADM será emitido pela diferença entre o valor do(s) bilhete(s) e o valor da autorização.

Em qualquer um dos casos indicados, será incluída uma taxa administrativa equivalente a **25 USD** por emissão de ADM mais o bilhete não pago.

Para contestar tal ADM, o agente deve apresentar:

- Comprovativo de autorização fornecido pelo sistema de autorização, ao abrigo do código comercial JetSMART.

No caso de que JetSMART receber pagamentos correspondentes a outra companhia aérea devido ao facto de o agente de viagens ter colocado uma autorização de outra companhia aérea, esta poderá ser reclamada pela agência de viagens sob o desconto da percentagem de comissão correspondente ao cartão e a taxa administrativa de **25 USD** por emissão de ADM

1.2 Estornos / Compras não reconhecidas pelos titulares do cartão.

As agências de viagens devem assegurar a legitimidade das compras com cartão; validar a identidade do comprador e a titularidade do mesmo no cartão utilizado.

No caso de que JetSMART receber pedidos de reclamações – estornos – disputas de compras não reconhecidas pelo titular do cartão, será solicitado ao agente em questão a prova de que a compra foi feita pelo titular do cartão. Os meios serão solicitados para o correio que o agente de viagens colocou na base de dados de contacto BSP do seu país e devem ser enviados dentro do prazo indicado no pedido, de forma a cumprir o prazo indicado pelo banco.

Caso as provas não sejam enviadas, ou sejam enviadas fora do prazo estabelecido no pedido, será emitido um ADM pelo valor do(s) bilhete(s) correspondente(s), além de uma taxa administrativa equivalente a **25 USD** por emissão de ADM.

JetSMART reserva-se o direito de cancelar bilhetes confirmados como fraude sem que tal implique omissão da responsabilidade da agência de viagens no processo de prevenção de fraudes, bem como a emissão do ADM com a correspondente taxa administrativa.

1.3 Compras de voos internacionais com quotas.

Dada a Resolução 7407 do Banco Central da Argentina, que instrui o impedimento de financiamento parcelado das despesas de serviços turísticos, é proibida a venda de passagens internacionais parceladas com cartões de crédito. No caso de a agência não seguir esta indicação em uma ou mais passagens internacionais em violação dos regulamentos, JetSMART cobrará da agência uma multa de **500 USD** (quinhentos dólares americanos) por segmento de passageiros.

2. Utilização de cartões de crédito da agência de viagens, seus executivos e representantes

A **Resolução 890** emitida pela IATA que estabelece as regras para a venda de cartões de clientes (a "Resolução IATA 890"), é considerada a base para a construção e aplicação dos procedimentos descritos.

JetSMART não autoriza a utilização em substituição do cartão de crédito do cliente ou dos meios de pagamento escolhidos pelo cliente, de cartões de crédito de agências de viagens, proprietários de agências de viagens e/ou executivos de agências de viagens, sem o consentimento expresso por escrito da JetSMART.

Todos os termos abaixo definidos na **Resolução 890 da IATA** são aplicáveis a este processo. Não obstante o acima exposto, JetSMART não copiará toda a resolução, mas apenas o parágrafo relevante e aplicável para os fins deste documento.

Resolução IATA 890, secção 3.4 da Aceitação de Cartões de Cliente.

"3.4 Esta Resolução concede autorização para aceitar apenas cartão de cliente quando o contrato comercial de aceitação de cartões do Membro/Companhia Aérea for utilizado para receber pagamento pela venda de transporte aéreo de passageiros e serviços auxiliares. O Agente não pode aceitar qualquer outro cartão ou método de pagamento usando o contrato comercial do Membro/Transportadora para aceitar cartões, incluindo qualquer cartão emitido em nome do Agente ou de uma pessoa autorizada a agir em nome do Agente, a menos que especificamente autorizado por tal Membro/Transportadora. O Agente será total e exclusivamente responsável por qualquer violação deste Parágrafo 3.4 ao Membro/Transportadora em questão."

Para não cair neste tipo de irregularidades, recomenda-se o seguinte:

- Não altere o cartão que o cliente utilizou originalmente para efetuar os seus pagamentos.
- Em caso de necessidade de uma exceção ou autorização, deve ser solicitada previamente a autorização expressa da JetSMART para a utilização de cartões. O requisito pode ser razoavelmente aprovado ou rejeitado.
- As exceções podem ser autorizadas pela JetSMART numa base geral ou específica.
- As autorizações das exceções gerais serão autorizadas caso o meio de pagamento alternativo solicitado pela agência tenha um custo igual ou inferior ao custo do meio de pagamento JetSMART. As autorizações de exceção específicas serão avaliadas caso a caso pela JetSMART.

Caso JetSMART detecte a irregularidade descrita acima, multas ou Notas de Débito de Agente ("ADMs") podem ser geradas para agências de viagens em um valor equivalente a uma taxa administrativa de **50 USD** por ADM emitido.

Nos países em que, de acordo com a legislação em vigor e aplicável para o efeito, esta multa ou ADM não sejam aplicáveis, não serão impostas às agências de viagens.

3. Auditoria de reservas com segmentos não produtivos

JetSMART irá auditar todas as transações de reserva para identificar potenciais violações destas políticas e procedimentos. Quando uma violação é detectada, JetSMART enviará uma penalidade via ADM para a agência envolvida nessas práticas, dependendo da natureza da não conformidade. Cada nota de cobrança gerada aplicará uma taxa administrativa de **15 USD**.

As práticas a auditar incluem, entre outras, as seguintes:

3.1. No show

O agente de viagens deve cancelar uma reserva e liberar seu inventário imediatamente quando não for mais exigido pelo passageiro. O não cancelamento imediato destas reservas será considerado uma violação destas políticas. O status de não comparência nessas circunstâncias gera prejuízo para a companhia aérea ao capturar seu estoque em segmentos improdutivos.

As reservas serão cobradas por No Show:

- Que não tenham bilhete emitido, onde será gerado um ADM para a tarifa integral acrescida de **25 USD** de multa por segmento de passageiro mais a sua cobrança administrativa.
- E reservas com bilhete emitido em estado de Exchange o Flown, que permanecem ativas até a data do voo, caso em que a cobrança será a tarifa integral mais **25 USD** por segmento de passageiro e sua cobrança administrativa.
- No caso de reservas No Show com bilhete emitido em estado de Anulação ou Reembolso, a cobrança será o valor da tarifa integral, além de uma penalidade de **50 USD** por segmento de passageiro, além da taxa administrativa.

Para não cair neste tipo de irregularidades, recomenda-se o seguinte:

- Emitir imediatamente bilhetes associados a reservas geradas no próprio dia do voo.
- Ter um controlo interno das reservas não emitidas, de forma a que não permaneçam ativas mais tempo do que o necessário estabelecido.
- Confirmar a intenção de voo dos passageiros com bilhetes ainda não emitidos.
- Cancelar reservas sem emitir com aviso prévio curto da partida do voo.
- Criar PNRs separados para bilhetes separados, a fim de evitar cancelamentos de viagens não concatenadas (por exemplo, ao utilizar tarifas só de ida).
- Cancelar atempadamente os segmentos derivados dos diferentes estatutos, exemplo: Reembolso (bilhetes com reembolso)

3.2. Reservas especulativas e denominações fictícias

Não são permitidas reservas que tenham nomes fictícios com a intenção de bloquear inventário, garantir uma tarifa específica, para fins especulativos e/ou que não estejam diretamente relacionadas com o pedido de compra de um bilhete por parte de um passageiro.

Serão considerados nomes fictícios aqueles nomes inseridos incorretamente ou que tenham uma elevada probabilidade de não serem passageiros reais, exemplos de tais reservas são reservas com nomes no PNR tais como: VIAJE/A/B/C, RATO/MICKEY, TESTE/COMPANHIA AÉREA etc.

Os PNR não devem ser criados para fins de teste ou formação. O modo de formação fornecido pelos GDS deve ser utilizado para testar uma funcionalidade ou formar agentes de viagens.

A penalidade por incorrer em qualquer uma dessas falhas será de **25 USD** por segmento de passageiro (mais taxa administrativa para ADM).

Para não cair neste tipo de irregularidades, recomenda-se o seguinte:

- Insira o nome do passageiro completamente, sem abreviaturas.
- Evite criar reservas sem intenção de viagem para cotar ou entregar o itinerário ao passageiro.
- Realizar treinamento e testes no ambiente de TEST/Training do seu GDS.

3.3. Duplicação de reservas

Entende-se por Duplicidade de Reservas os casos em que o mesmo passageiro se encontra em várias reservas ao mesmo tempo, criadas pela mesma Agência de Viagens (mesmo PCC/Office ID), que estão simultaneamente ativas no sistema de reservas e onde é evidente que não é possível voar ambas as reservas sem fazer No Show em uma ou mais delas.

JetSMART não permite segmentos duplicados ou reservas simultaneamente ativas para o mesmo passageiro, com itinerários impossíveis de executar.

Se houver um passageiro com duplicação de reservas, será feita uma cobrança à agência de **25 USD** por segmento de passageiro (mais taxa administrativa para ADM)

- Verificar se o passageiro não tem reservas semelhantes no sistema antes de criar uma nova (implementação de novos protocolos de vendas, uso de transações no sistema para procurar passageiros).
- Se existir uma reserva semelhante, cancele-a antes de criar um PNR. Como recomendação adicional, é necessário esperar alguns instantes antes de começar a criar o novo PNR, para que fique evidente no sistema que ambas as reservas não coexistiram.
- Evite fazer várias reservas para o mesmo passageiro com o mesmo itinerário e número de voo ou classe de reserva diferentes.
- Evite criar várias reservas para o mesmo passageiro com itinerários diferentes, mas com datas sobrepostas ou impossibilidade de voar para o mesmo passageiro.
- No caso de pais e filhos com o mesmo nome e apelido, sugere-se incluir no campo de contacto um contacto diferente associado a cada passageiro ou o número de passageiro frequente de cada um, para os diferenciar.

- Recomenda-se a inclusão de dados de contato do passageiro e não informações de contato da Agência de Viagens, a fim de diferenciar reservas de passageiros com o mesmo nome e sobrenome criados na mesma Agência de Viagens.

3.4. Churning

Serão permitidas até quatro reservas e quatro cancelamentos para o mesmo segmento-passageiro, mesma data de viagem, número de voo e classe de serviço iguais ou diferentes, em um ou mais PNRs ou GDSs. A partir da sexta reserva será considerado Churning. As transações efetuadas pela companhia aérea estão excluídas desta contagem.

Em caso de detecção de qualquer caso de Churning, será feita uma cobrança à agência para o segmento de passageiros de **15 USD**, independentemente de o bilhete ter sido emitido ou não (acrescido de taxa administrativa pela ADM).

Recomendações:

- Antes de fechar a reserva ou fazer alterações à classe de serviço, verifique previamente a disponibilidade da classe pretendida, de forma a não fazer reservas desnecessárias.
- Não contorne os prazos de emissão cancelando e reinstalando segmentos.

3.5. Bilhete fictício

Cada PNR tem uma data e hora em que é exigida a emissão dos respectivos bilhetes. Cada tarifa tem o seu próprio limite de tempo de emissão, que é estabelecido no ponto **CAT 5/AP**. Em caso de discrepância entre o limite de tempo de emissão no sistema e o teor codificado na CAT 5 da tarifa, o tempo de emissão mais restritivo será considerado válido.

Nos casos de PNRs com vários passageiros e que a agência não tem dinheiro para fazer um pagamento total da reserva, deve dividir a reserva e emitir bilhetes apenas para os passageiros que têm o pagamento disponível. Caso contrário, se a agência fizer um pagamento parcial e os passageiros ficarem sem um bilhete associado, JetSMART cancelará toda a reserva.

Um número de bilhete falso é considerado como uma intenção de contornar o prazo de emissão. Um bilhete falso é entendido como uma numeração diferente de um bilhete real, incluído sob o formato do bilhete na reserva. Alguns exemplos desta má prática são a introdução dos seguintes dados no campo ticket:

- Numeração completamente fictícia.
- Números reais utilizados anteriormente noutras reservas.
- Bilhete emitido numa rota diferente da reservada.
- Bilhete emitido em nome de uma pessoa diferente da reservada
- Bilhete cancelado.
- Bilhete com dígito de verificação inválido.
- MCO ou MPD ou qualquer outra forma contabilística utilizada como bilhete fictício.
- Números de bilhetes introduzidos incorretamente.

A penalidade para a agência que incorrer nesta falha será uma cobrança de **25 USD** por segmento de passageiro (mais taxa administrativa para ADM).

3.6. Segmentos inativos

Segmentos cancelados pela companhia aérea que são enviados para uma fila de agência, com qualquer um dos seguintes status: UC, UN, US, NO, HX. Esses segmentos devem ser cancelados pela agência para evitar incorrer nessa prática indevida.

Algumas das razões pelas quais a companhia aérea cancela reservas são:

- Expiração do prazo de emissão do bilhete
- Reservas ou segmentos duplicados
- Nomes ou bilhetes fictícios
- Abuso de Segmentos Casados
- Reservas especulativas

É responsabilidade da agência de viagens rever as filas e cancelar os segmentos diariamente, a fim de evitar ADM para segmentos não cancelados.

A taxa aplicável para segmentos não cancelados será de **USD 25** por passageiro do segmento (mais taxa administrativa para ADM)

Serão excluídos os PNRs com bilhetes emitidos no momento do cancelamento dos segmentos; as cobranças só serão geradas para registros que NÃO tenham um número de bilhete associado.

Os segmentos recebidos em filas devem ser cancelados com base no seguinte:

- **Todas as mensagens UC, ONU, US, NO, HX** recebidas na fila **durante o mês** devem ser canceladas **durante o mesmo mês em que a notificação foi recebida.**
- Caso a data do voo da reserva seja dentro do mês em curso, deverá cancelar os segmentos **UC, UN, US, NO, HX** pelo menos **24 horas antes da hora de partida do voo.**

Recomendações:

- Para evitar essas cobranças, **recomenda-se rever as filas diariamente** em seu respectivo sistema e **cancelar todos os segmentos diariamente.**

4. Sem cobrança de taxa de serviço em alterações feitas

No caso de alterações de data de voo, rota etc. e que se aplique uma taxa para o referido serviço, quando uma agência não fizer tal cobrança, o valor da penalidade mais taxa administrativa de **15 USD** por ADM será gerado.

5. Utilização de Waivers

A JetSMART através dos seus canais de contacto autorizados será quem concede waivers

As renúncias (waivers) podem ser por qualquer um dos motivos que JetSMART estipula, como se segue:

- Retratar
- Taxas de embarque de regresso
- Alteração voluntária de data
- Mudança voluntária de nome
- Reembolso total para voos afetados

Os motivos de renúncia podem ser dinâmicos e serão notificados pela JetSMART através dos canais estabelecidos.

JetSMART realizará periodicamente auditorias para validar o uso correto e adequado das isenções concedidas.

O uso indevido de isenções resultará em uma taxa administrativa ADM equivalente a **15 USD** por ADM emitido, mais o valor do bilhete no qual a waivers indevidamente utilizada foi aplicada.

6. Comissões

JetSMART Airlines não paga qualquer comissão às agências, caso uma agência coloque no BSP uma percentagem superior aos 0,00% estabelecidos JetSMART irá gerar um ADM para cobrança administrativa equivalente a **25 USD por bilhete**, acrescido do valor da comissão calculada.

7. Voos de conexão

Escala (conexão)

JetSMART oferece voos de escala (conexão) exclusivamente para voos listados oficialmente na Central de Ajuda da Agência.

Para qualquer outro voo ou problema, se o Agente de Venda emitir segmentos separados com uma tarifa diferente simulando uma escala (conexão) que não é permitida pela JetSMART, esta venda não será considerada como tal e o passageiro deve recolher a sua bagagem.

Para estes casos, JetSMART informa que não gere nem é responsável pela transferência de malas de passageiros ou quaisquer tempos de escala (conexão) de passageiros entre um voo e outro. É da responsabilidade da agência comunicar ao passageiro o seu itinerário e os tempos entre voos para a correta recolha e transferência da sua bagagem para o segundo voo.

No caso de o agente de vendas emitir um voo de escala (conexão) que não é permitido pela JetSMART, será cobrado à agência um ADM, para segmentos domésticos e internacionais, de 50 USD por segmento, acrescido do valor total da reserva.

Para conhecer a lista de voos permitidos para venda com escala (conexão) a agência pode consultar o documento de Condições Comerciais publicado na Central de Ajuda da Agência

Matriz ADM

Como resumo, será anexada uma tabela com as diferentes situações que resultarão na geração de um ADM

Matriz ADM			
Falta		Cobrança administrativa (USD)	Penalidade
Bilhetes emitidos com cartões de crédito ou débito	Bilhetes em falta emitidos com cartões de crédito ou débito	25	valor ticket
	Pagamentos de outra companhia aérea	25	Porcentagem de comissão do cartão
	Estornos	25	valor ticket
	Compras voos internacional em parcelas de AR		500 USD
Uso do cartão de crédito das agências ou de seus executivos		50	
Auditoria de segmentos improdutivo	No show sem bilhete emitido	15	25 USD por segmento-passageiros
	Não comparecimento com status de bilhete emitido Anulado ou Reembolsado	15	25 USD por segmento-passageiros
	No show com status de bilhete emitido Exchange o flow	15	50 USD por segmento-passageiros
	Reservas especulativas ou nomes fictícios	15	25 USD por segmento-passageiros
	Duplicação de reservas	15	25 USD por segmento-passageiros
	Churning	15	15 USD por segmento-passageiros
	Bilhete fictício	15	25 USD por segmento-passageiros
	Segmentos inativos	15	25 USD por segmento-passageiros
Sem custo para serviços de câmbio		15	valor variável
Uso indevido de renúncias		15	valor ticket
Comissões em BSP		25	Valor da comissão calculado
Voos com conexão		50	Por segmento + valor de reserva

Notas gerais

- O valor dos ADMs e das cobranças será convertido na moeda do país à taxa de câmbio no momento da emissão do ADM, conforme publicado por cada Banco Central.
- JetSMART segue as diretrizes divulgadas pela IATA em que é determinado como um prazo máximo de 9 meses para a emissão de um ADM. Também processará pedidos de reembolso através de ACMS até um máximo de 9 meses a partir da emissão do bilhete.
- A política acima destina-se a descrever os principais tipos de irregularidades que podem ser incorridas durante o processo de vendas, mas não é limitativa, de modo que outros tipos de irregularidades podem ser adicionados a qualquer momento.
- As penalidades são para cada irregularidade detectada (bilhete) e não são exclusivas se houver mais de uma irregularidade no mesmo bilhete.