

*Jet*SMART



# POLITICA ADM AGÊNCIAS DE VIAGENS

Versão 9  
Abril 2026

**VAMOS VOLANDO**

## Conteúdo

<b>Introdução</b> .....	3
<b>Política de Emissão de ADM</b> .....	5
<b>Encargo Administrativo</b> .....	6
<b>Disputas</b> .....	7
<b>Definições de Penalidades ADM</b> .....	9
<b>Penalidades de ADM para Agências</b> .....	13
Definição de Fee .....	13
Tabela de Penalidades ADM .....	14
<b>Glosa Motivos para emissão de ADM/ACM</b> .....	17
<b>Canais de Contato</b> .....	17



## 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 numeral 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 pelos canais oficiais da JetSMART e seu conteúdo é de caráter obrigatório, esperando-se a adesão e cumprimento por parte de todas as agências de viagens que interajam com os sistemas, inventário e canais de distribuição da JetSMART, em resguardo do correto funcionamento operacional e do benefício dos clientes finais.

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

A JetSMART reserva-se o direito de auditar de forma permanente as transações realizadas pelas agências de viagens, com o objetivo de

detectar práticas que contrariem estas políticas. As infrações identificadas poderão resultar na emissão de Agent Debit Memos (ADMs), faturamento direto e/ou aplicação de sanções adicionais, conforme corresponda.

As presentes políticas não constituem uma lista taxativa de infrações. 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 aqui estabelecido.

A reiteração de infrações 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 pelos canais habilitados.

## Política de Emissão de 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 direcionados às agências de viagens.

A emissão de um ADM será aplicada diante de qualquer irregularidade, infração 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. Referidas 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 destas políticas, mesmo quando os bilhetes tenham sido emitidos sobre reservas realizadas por terceiros. O descumprimento destas 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 este 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 infrações. 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 pelos canais habilitados.

## Encargo Administrativo

Todo Agent Debit Memo (ADM) emitido pela JetSMART em consequência de irregularidades, infrações 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, acrescido dos impostos aplicáveis de acordo com a normativa vigente no país em que o ADM for emitido.

Referido encargo será aplicado de forma automática junto com o ADM correspondente, independentemente do tipo de irregularidade detectada, e será adicional a qualquer outro valor que resulte aplicável, tais como diferenças tarifárias, penalidades ou fees adicionais estabelecidos no 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 de forma inequívoca que a emissão do ADM se deveu a 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, com o objetivo de evitar a geração de encargos administrativos e outros custos associados.

## Disputas

Las disputas y apelaciones de Agent Debit Memos (ADM) deberán realizarse exclusivamente a través de los canales habilitados por JetSMART, de conformidad con las Resoluciones IATA aplicables. Actualmente, los canales autorizados son BSP Link, en aquellos mercados donde dicha funcionalidad se encuentre disponible, y ARC, según corresponda.

### 1. Tipos de Disputa

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

#### a) Disputa Pré-Faturamento

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

#### b) Disputa Pós-Faturamento (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 resumem-se a seguir:

Agência de viagens:

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

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

JetSMART:

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

Resposta a disputa pós-faturamento: 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 infrações 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 a seguir têm caráter descritivo e explicativo. Os valores, encargos administrativos e/ou fees aplicáveis a cada infração 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 Sobretaxas

Corresponde à aplicação incorreta de códigos, valores ou conceitos associados a taxas aeroportuárias, penalidades ou sobretaxas, quando referida 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 errónea 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 considerada uma infração 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 exijam.

#### 6. Devolución Incorrecta

Reembolso processado por canal incorreto ou por valor errôneo.

#### 7. Utilización de Tarjetas de Crédito de Agencias

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

Entender-se-á 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 referida 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 estorno todo encargo correspondente a um bilhete ou serviço da JetSMART que seja desconhecido, contestado ou revertido pelo

passageiro perante a entidade emissora do meio de pagamento (banco ou emissor de cartão), independentemente da causa alegada.

Os estornos incluem, entre outros, aqueles originados 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 de 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 saída do voo. Dentro desta prática são considerados:

- 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

Entender-se-á 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.

### 14. Segmentos Duplicados

Entender-se-á por segmentos duplicados aqueles casos em que um mesmo passageiro figure em múltiplas reservas de forma simultânea, geradas pela mesma agência de viagens (mesmo PCC/Office ID), que se mantenham ativas no sistema de reservas e nas quais seja evidente que não é possível realizar todos os voos sem incorrer em um No Show em pelo menos uma delas.

A JetSMART não permite a existência de PNRs duplicados. Em consequência, a criação de reservas em um ou mais PNRs/GDSs que permaneçam ativas simultaneamente em situações onde seja logicamente impossível completar o itinerário, está estritamente proibida.

### 15. Nomes Fictícios

Não é permitido criar reservas com nomes fictícios e/ou que não correspondam a uma solicitação real de compra por parte de um passageiro.

Serão considerados nomes fictícios aqueles inseridos de forma incorreta ou que apresentem alta probabilidade de não corresponder a passageiros reais.

Da mesma forma, não é permitida a criação de PNRs com fins de teste ou treinamento. Para estes efeitos, deverá ser utilizado o modo de treinamento fornecido pelos GDSs no momento de testar funcionalidades ou capacitar os agentes de viagem.

## Penalidades de ADM para Agências

A presente seção estabelece as penalidades econômicas aplicáveis às agências de viagens em consequência das infrações definidas 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 pasajero y/o segmento.

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

### Definição de Fee

Para fins do presente documento, entender-se-á por Fee o encargo econômico fixo adicional aplicado pela JetSMART em consequência de determinadas irregularidades atribuíveis à agência de viagens, e que tem por objetivo desincentivar práticas incorretas, compensar custos operacionais específicos e reforçar o cumprimento das políticas comerciais e operacionais da companhia aérea.

O Fee é aplicado de forma independente e adicional a:

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

Salvo indicação expressa em contrário, o Fee:

- Tiene un monto fijo, definido en la presente sección.

- Se aplica por ADM, y podrá adicionalmente aplicarse por pasajero y/o segmento, según la naturaleza del incumplimiento.

Tabela de Penalidades ADM

<b>Concepto</b>	<b>Código ADM</b>	<b>Características</b>	<b>Aplicación ADM</b>
Tarifa Incorrecta	IRTAR	Aplicação errônea de valores, classe ou base tarifária.	Diferença entre a tarifa emitida e a tarifa publicada vigente + encargo administrativo + Fee USD 10
Taxas, Penalidades e Sobretaxas	IRTAR	Aplicação incorreta de códigos ou valores que impeçam a cobrança total ou parcial correspondente.	Diferença detectada + encargo administrativo + Fee USD 10
Alterações Incorretas	IRTAR	Cálculo errôneo de penalidades, tarifas ou taxas em processos de reemissão.	Diferença detectada + encargo administrativo + Fee USD 10
Comissão Incorrecta	COMIS	Comissão declarada ou cobrada em excesso ou sem autorização.	Diferença de comissão + encargo administrativo + Fee USD 10
Tour Code Incorreto	IRTAR	Uso incorreto do campo Tour Code em tarifas negociadas ou convênios.	Diferença de tarifa + encargo administrativo + Fee USD 10
Devolução Incorrecta (*)	REFND	Reembolso processado por canal incorreto ou por valor errôneo.	Reembolso total ou diferença detectada + encargo

			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 T/C da agência + encargo administrativo
Churning	CHRNG	Criação de mais de 4 bookings para o mesmo passageiro e segmento.	USD 25 por passageiro/segmento + encargo administrativo
Estornos	IRVTA	Desconhecimento do encargo por parte do passageiro.	Valor total do bilhete + encargo administrativo + Fee USD 10
Alteração de status do cupom	IRVTA	Alteração de status de cupom sem autorização ou respaldo operacional, que não reflita a utilização real do serviço aéreo.	Encargo Administrativo + Fee USD 10 por pasajero/segmento + valor total del ticket
Uso Indevido de Waivers	IRVTA	Aplicação de waivers sem autorização ou fora das condições definidas.	Valor total del ticket + cargo 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
Segmentos duplicados	DPLCD	Reservas simultâneas do mesmo passageiro que não podem ser realizadas em paralelo sem gerar um No Show.	USD 25 por passageiro/segmento + encargo administrativo
Nomes Fictícios	DPLCD	Segmentos em uma reserva que não correspondem a passageiros reais nem a uma intenção genuína de viagem	USD 25 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 da infração.

### Considerações Gerais

- Todas las penalidades indicadas son adicionales al cargo 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 pasajero 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 Motivos para emissão de 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	Concepto	Código	Motivo / Descripción
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](mailto:soporte.agencias.gds@jetsmart.com)

