

# POLÍTICAS DE EMISSÃO DE ADM



**Jet**SMART  
2024-2025



A lista a seguir mostra os pontos que serão abordados neste manual.

- **Introdução**
- **Políticas de emissão de ADM**
- **Encargos administrativos**
- **Disputas**
- **Definição de penalidades**
- **Penalidades de ADM para agências**
- **Codigos para emissao ADM/ACM**
- **Canais de contato**





## Introdução

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

As políticas e procedimentos aqui estabelecidos levam em consideração e são baseados nas resoluções emitidas nos fóruns do setor (IATA-APJC, IATA-PaConf); as obrigações das agências de viagens estão descritas nas resoluções IATA 824, 830a, 850m e 049x.

No numeral 3.2 da resolução 824, fica estabelecido que a agência de viagens deve aderir às políticas e regulamentos da companhia aérea, por isso este documento é publicado em JetSMART.com. Esperamos a cooperação de nossos agentes de viagens (internos e externos, IATA/ARC e não-IATA/não-ARC) para aderir a essas políticas e procedimentos, pois eles atendem ao benefício mútuo de nossos clientes.

As agências consolidadas e/ou agências que fizerem vendas ou emissão de bilhetes em reservas feitas por agências terceirizadas, serão as únicas responsáveis perante a JetSMART por garantir o cumprimento desta política, caso tais reservas não cumpram os requisitos desta política e/ou com os procedimentos e regulamentos publicados pela JetSMART, As agências consolidadoras e/ou emissoras dos bilhetes estarão sujeitas às sanções estabelecidas nesta política.

Em virtude do exposto, a JetSMART audita todas as transações de reserva para identificar possíveis violações dessas políticas e procedimentos. Essas violações podem resultar em multas, Notas de Débito do Agente (ADMs) ou faturas.

Violações repetidas da política e/ou não pagamento de qualquer multa/ADM/fatura podem resultar na modificação ou perda de acesso ao inventário da JetSMART, seja para visualização, reserva e emissão.

Ressalta-se que as políticas e procedimentos aqui estabelecidos não constituem uma lista fechada de não conformidades, mas meramente ilustrativas; neste sentido, qualquer prática que tenha por efeito ou propósito, direta ou indiretamente, restringir, impedir ou distorcer a correta disponibilidade de lugares para venda e/ou acessórios nos voos da JetSMART, constituirá uma violação das nossas políticas de reserva que poderá resultar em multas, Notas de Débito do Agente (ADMs) ou faturas.



## POLÍTICA DE EMISSÃO DE ADM

- JetSMART é regida pelas resoluções IATA 850m e 890 para a emissão de ADMs.
- O recolhimento de ADMs será aplicado em caso de qualquer tipo de irregularidade, descumprimento ou erro relacionado às regras tarifárias, políticas de reserva, emissão, reemissão, reembolso, cálculo de impostos, liquidação da venda, comissões, impostos e multas.
- JetSMART pode incluir encargos administrativos associados à emissão do ADM ou ao tipo de irregularidade. Esta taxa não é reembolsável.
- O valor mínimo de ADM estabelecido pela JetSMART é de 10 USD ou seu equivalente em moeda local, podendo ser modificado caso sejam detectadas irregularidades frequentes.
- A taxa de câmbio utilizada para o ADM corresponderá à taxa no dia da emissão dele.

## CARGO ADMINISTRATIVO

A taxa administrativa aplicada será para PNR com um valor de 15USD por ADM.

A taxa administrativa não é reembolsável, a menos que a disputa da agência seja aceita por engano atribuível à JetSMART.

A posição administrativa pode ser identificada dentro do ADM sob o código (TX).

As omissões de informações na emissão de Bilhetes que, como consequência, gerem ADMs, serão afetadas pela cobrança administrativa,

mesmo que o montante da irregularidade seja contestado posteriormente. Portanto, mesmo quando o ADM for revertido, a cobrança da taxa administrativa será mantida.



## DISPUTAS

O processo de disputa de armas de destruição em massa deve considerar o seguinte:

- As disputas e recursos serão feitos através do único canal aberto que a empresa tem disponível, que atualmente é o BSP LINK (onde esta funcionalidade está habilitada)
- Caso o ADM ainda não tenha sido faturado, a agência poderá pesquisar o ADM pelo número e dentro das opções aparecerá "Disputa"
- Se o ADM já tiver sido faturado, eles devem fazer a disputa através da opção PBD (Post Billing Disputes).
- Os prazos associados às disputas são os indicados nas resoluções da IATA mencionadas acima e estão resumidos abaixo:

SLA Disputa/ Resposta	Pre-Billing	Post-Billing
Agência de viagens	14 dias após a emissão da ADM	12 meses após a emissão ADM
Empresa aérea	60 dias após o litígio	30 dias após a disputa

As disputas deverão incorporar toda a documentação necessária para a revisão do caso.

JetSMART se reserva o direito de retirar a autorização de emissão em caso de recusa de pagamento dos ADMs incluídos na liquidação correspondente.



## Definições de penalidades da ADM

### **Tarifas incorretas**

Caso seja detectado um caso em que uma tarifa incorreta seja mal aplicada ou não seja igual à sua construção de tarifa, será cobrada da agência uma taxa administrativa mais qualquer diferença que possa ocorrer, acompanhada de uma TAXA.

### **Taxas, penalidades e sobretaxas**

A aplicação errônea de códigos, valores de tarifas e penalidades feita pela agência que não permita a realização de uma cobrança gerará um ADM com um valor de taxa administrativa mais a diferença que ocorrer na diferença de tarifa, penalidade ou sobretaxa.

### **Penalidades por alterações incorretas**

Erro no canal de solicitação (GDS ou BSP) e no valor reembolsado. Reembolsos inseridos pelo BSP que atendem aos requisitos para serem processados pelo GDS ou valores de reembolso incorretos.

### **Taxas**

JetSMART Airlines não paga nenhuma comissão às agências, no caso de uma agência colocar no BSP uma porcentagem superior ao estabelecido de 0,00% JetSMART gerará um ADM por taxa administrativa equivalente a 15 USD por bilhete, mais o valor da comissão calculada.

### **Código de viagem**

O Tour Code é um identificador alfanumérico único de cinco caracteres utilizado nas tarifas de viagem, sejam elas tarifas publicadas ou tarifas especiais negociadas. Tarifas especiais negociadas. Caso um único componente de tarifa contenha códigos de viagem de diferentes categorias, o código que tiver maior prioridade será usado para emissão de bilhetes.



## Uso de cartões de agência

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

JetSMART não autoriza o uso de cartões de crédito de agências de viagens, proprietários de agências de viagens e/ou executivos de agências de viagens em lugar do cartão de crédito do Cliente ou do meio de pagamento escolhido pelo Cliente sem o consentimento expresso por escrito da JetSMART.

Todos os termos definidos abaixo na Resolução 890 da IATA são aplicáveis a este procedimento. Não obstante o anterior, JetSMART não copiará a resolução em sua totalidade, mas somente o parágrafo relevante e aplicável para os fins deste documento.

Resolução 890 da IATA, seção 3.4 sobre aceitação de cartões de clientes. “3.4 Esta Resolução fornece autoridade para aceitar apenas um cartão de cliente ao usar o contrato de comerciante de aceitação de cartão do Membro/Transportadora para coletar o pagamento pela venda de transporte aéreo de passageiros e serviços auxiliares. O Agente não poderá aceitar nenhum outro cartão ou forma de pagamento usando o contrato de comerciante de aceitação de cartão do Membro/Transportadora, incluindo qualquer cartão emitido em nome do Agente ou de uma pessoa autorizada a agir em nome do Agente, a menos que especificamente autorizado pelo Membro/Transportadora. O Agente será total e exclusivamente responsável por qualquer violação deste Parágrafo 3.4 perante o Membro/Transportadora em questão.” Para não cair nesse tipo de irregularidade, recomenda-se o seguinte:

- Não altere o cartão que o cliente utilizou originalmente para efetuar pagamentos.
- Caso seja necessária uma exceção ou autorização, a autorização expressa da JetSMART para o uso do cartão deve ser solicitada com antecedência. A solicitação pode ser razoavelmente aprovada ou rejeitada.
- As exceções poderão ser autorizadas pela JetSMART em caráter geral ou específico.

As autorizações de exceções gerais serão autorizadas se o meio de pagamento alternativo solicitado pela agência tiver um custo igual ou inferior ao custo dos meios de pagamento da JetSMART. As autorizações de exceções específicas serão avaliadas caso a caso pela JetSMART.



Caso a JetSMART detecte a irregularidade descrita acima, poderão ser geradas multas ou Notas de Débito de Agente (“ADMs”) às agências de viagens por um valor equivalente a uma taxa administrativa de USD 15 por ADM emitida.

Nos países em que, de acordo com a legislação aplicável em vigor, essa multa ou ADMs não sejam aplicáveis, elas não serão impostas às agências de viagens.

## Churning

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

Em caso de detecção de um caso de Churning, será cobrada uma taxa à agência pelo segmento de passageiros de 25 USD, independentemente de o bilhete ter sido emitido ou não (mais taxa administrativa para ADM).

### **Exemplo: 9º CHURNING**

**RESERVA DE 2 PAX IDA E VOLTA, SCL / ANF**

**2 (PASSAGEIRO) \* 2 (SEGMENTO) \* 25 USD = 100USD \* 5 (Quantidade de agitação do quinto) = 500 USD**



## **Recomendações:**

Antes de fechar a reserva ou fazer alterações na classe de serviço, verifique a disponibilidade da classe desejada com antecedência, para não fazer reservas desnecessárias.

Não fuja dos prazos de transmissão cancelando e restabelecendo segmentos.

O agente de viagens deve cancelar uma reserva e liberar seu inventário imediatamente quando não for mais necessário para o passageiro. O não cancelamento imediato dessas reservas será considerado uma violação dessas políticas. O status de não comparecimento nessas circunstâncias gera prejuízo para a companhia aérea devido à captura de seu estoque em segmentos improdutivos.

## **As reservas serão cobradas por No Show:**

Reservas sem bilhete emitido, caso em que será gerado um ADM para a tarifa integral mais uma penalidade de 20 USD por segmento de passageiro mais a taxa administrativa.

Reservas com um bilhete emitido em status Void, que permanecem ativas até a data do voo, caso em que a cobrança será a tarifa integral mais 20 USD por segmento de passageiro e sua taxa administrativa.

No caso de reservas No Show com bilhetes emitidos em status Void ou Refund, a cobrança será o valor da tarifa integral mais uma multa de 20 USD por segmento de passageiro, além da taxa administrativa.

Para evitar esse tipo de irregularidade, recomendamos o seguinte:

Emitir imediatamente bilhetes associados a reservas geradas no mesmo dia do voo.

Tenha um controle interno das reservas que não foram emitidas, para que elas não permaneçam ativas por mais tempo do que o necessário.

Confirmar a intenção de voo dos passageiros com bilhetes ainda não emitidos.

Cancelar reservas não emitidas em um curto prazo antes da partida do voo.



Crie PNRs separados para bilhetes separados para evitar cancelamentos de viagens não concatenadas (por exemplo, ao usar tarifas só de ida).

- Cancelar em tempo hábil os trechos derivados dos diferentes status, exemplo: Reembolso (bilhetes com reembolso)

## **Uso indevido de renúncias**

As renúncias podem ser renunciadas pela JetSMART através de seus canais de contato autorizados. As renúncias podem ser por qualquer um dos motivos estipulados pela JetSMART, como segue:

- Opção
- Alteração de data devido a voos afetados
- Reembolso total para voos afetados
- Autorização Comercial
- Casos aplicados por lei

Os motivos da renúncia podem ser dinâmicos e serão notificados pela JetSMART por meio dos canais estabelecidos.

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

O uso indevido de isenções resultará em uma taxa administrativa de US\$ 15 por ADM emitido, mais o valor do bilhete no qual o código de isenção usado indevidamente foi aplicado e uma multa de US\$ 10.

## **Segmentos inativos**

Trechos 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 modificados pela agência para evitar incorrer nessa prática imprópria. Algumas das razões pelas quais a companhia aérea cancela reservas são:

- Expiração do prazo de emissão de bilhetes
- Duplicar segmentos
- Abuso de segmentos casados
- Reservas especulativas



- **Expiração do prazo de emissão de bilhetes**

O prazo de emissão de bilhetes refere-se ao prazo fixado para solicitar a emissão de um bilhete em uma data e hora específicas. Este limite varia de acordo com as condições de cada PNR (Passenger Name Record) e é importante respeitá-lo para evitar transtornos. Se esse prazo for perdido, pode haver penalidades, como a necessidade de cancelar e restabelecer trechos de voo

- **Abuso de segmentos casados**

O abuso de trechos casados refere-se a práticas impróprias relacionadas ao cancelamento ou modificação de voos cujos trechos estão interconectados. Se os trechos de um itinerário forem casados, eles não poderão ser cancelados, precificados, remarcados ou emitidos individualmente. Os sistemas de reservas gerenciam isso para garantir a integridade na jornada do passageiro.

- **Reservas especulativas**

São reservas criadas sem a intenção real de viajar, como cotar preços ou sem um plano específico. Essas reservas podem ser fraudulentas, fictícias ou duplicadas e geralmente são proibidas pelas políticas de muitas agências de viagens e companhias aéreas. É importante abster-se de fazer esse tipo de reserva para evitar problemas.

É responsabilidade da agência de viagens revisar filas e cancelar trechos diariamente, a fim de evitar ADM para trechos não cancelados.

A taxa aplicável para trechos não cancelados será de US\$ 25 por passageiro do segmento (mais taxa administrativa da ADM)

- **Conexões fictícias**

Quando a agência de viagens forçar a emissão de vários trechos dentro do mesmo PNR que a companhia aérea não reconheça como conexão geral múltiplos erros e complicações para o passageiro, a cobrança aplicável será de 20 USD por passageiro do segmento mais taxa administrativa.



## PENALIDADES DE ADM PARA AGÊNCIAS

Os ADMs gerados pelo não cumprimento das regras tarifárias são convertidos em valores que equivalem à diferença entre a tarifa emitida e a tarifa publicada aplicável na data de emissão, para a classe de reserva emitida ou para a classe aplicável imediatamente superior. Essas irregularidades incluem:

Conceito	Características	Aplicativo ADM
<b>Taxa incorreta</b>	Aplicação incorreta de valores e tarifas	Diferença de taxa + taxa administrativa + taxa 10 USD
<b>Taxas, Penalidades e Sobretaxas</b>	Aplicação incorreta de códigos, valores de taxas e penalidades	Diferenças encontradas + Taxa administrativa + Taxa 10 USD
<b>Penalidades por Alterações incorretas</b>	Cálculo incorreto de multa, taxas ou taxas remetidas	Diferenças encontradas + Taxa administrativa + Taxa 10 USD
<b>Comissão incorreta</b>	A comissão cobrada excede o estabelecido pelo mercado	Diferenças encontradas + Taxa administrativa + Taxa 10 USD
<b>Tour Code</b>	Uso indevido do campo e do código fornecido (somente contratos)	Diferenças encontradas + Taxa administrativa + Taxa 10 USD
<b>Devolução incorreta *</b>	Erro de canal de solicitação (GDS ou BSP) e valor reembolsado	-Reembolso total + taxa administrativa + taxa de 10 USD
	Reembolsos inseridos pelo BSP que são elegíveis para serem processados por meio do GDS	-Taxa Administrativa + Taxa 10 USD



<b>Uso de cartões de crédito Agências**</b>	Uso de um cartão de crédito de uma agência de viagens, subsidiárias, funcionários, executivos de agências etc., no lugar do cartão selecionado pelo passageiro no momento da compra, de acordo com a Resolução IATA 890, seção 3.4. Exceção: com autorização prévia e clara da JetSMART.	2,5% sobre o valor utilizado com o T/C da agência + Taxa administrativa
<b>Churning</b>	Use mais de 4 reservas para o mesmo segmento de passageiros.	USD 25 por passageiro/segmento + taxa administrativa
<b>Contra encargos monetários</b>	O não reconhecimento das compras pelo passageiro será considerado como um estorno.	Valor do bilhete + taxa administrativa + taxa 10 USD
<b>NO show</b>	Mesmo passageiro em várias reservas ao mesmo tempo, gerando um No show.	US\$ 20 por passageiro/trecho + taxa administrativa
<b>Uso indevido de waivers</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso indevido de waiver</li> </ul>	Valor do bilhete + taxa administrativa + Taxa 10 USD
<b>Segmento inativo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expiração do prazo de emissão de bilhetes</li> <li>• Abuso de segmentos casados</li> <li>• Reservas especulativas</li> </ul>	US\$ 25 por passageiro/trecho + taxa administrativa
<b>Conexão fictícia</b>	Forçar conexões não reconhecidas pelo JetSMART	US\$ 25 por passageiro/trecho + taxa administrativa

\* Según comunicado del 30 de junio del 2023

\*\* “Resolución IATA 890, sección 3.4 La presente Resolución otorga autorización para aceptar solamente una tarjeta de cliente cuando se utilice el contrato mercantil de aceptación de tarjetas del Miembro/Compañía Aérea para percibir el pago por la venta de transporte aéreo de pasajeros y servicios auxiliares. El Agente no podrá aceptar ninguna otra tarjeta o modalidad de pago que utilice el contrato mercantil de aceptación de tarjetas del Miembro/Compañía Aérea, incluyendo cualquier tarjeta emitida a nombre del Agente o de una persona facultada para actuar en nombre del Agente, salvo que así lo haya autorizado específicamente dicho Miembro/Compañía Aérea. El Agente será entera y exclusivamente responsable de cualquier incumplimiento del presente Párrafo 3.4 frente al Miembro/Compañía Aérea en cuestión.”



## Gloss Razões para emissão ADM/ACM

<b>Tipo</b>	<b>Concepto</b>	<b>Concepto</b>	<b>Motivo</b>
ADM	Taxa incorreta	IRTAR	Aplicação incorreta de valores e tarifas
ADM	Taxas, Penalidades e Sobretaxas	IRTAR	Aplicação incorreta de códigos, valores de taxas e penalidades
ADM	Penalidades por Alterações incorretas	IRTAR	Cálculo incorreto de multa, taxas ou taxas remetidas
ADM	Comissão incorreta	COMIS	A comissão cobrada excede o estabelecido pelo mercado
ADM	Tour code Incorrecto	IRTAR	Uso indevido do campo e do código fornecido (somente contratos)
ADM	Devolução incorreta	REFND	Devolução incorreta
ADM	Uso de cartões de crédito Agências	IRVTA	Uso de cartões de crédito Agências
ADM	Churning	CHRNG	Use mais de 4 reservas para o mesmo segmento de passageiros.
ADM	Contra encargos monetários	IRVTA	O não reconhecimento das compras pelo passageiro será considerado como um estorno.
ADM	NOshow	IRVTA	Mesmo passageiro em várias reservas
ADM	Uso indevido de waivers	IRVTA	Uso indevido de waiver
ADM	Segmento inativo	SEGIN	Expiración de tiempo límite, abuso de segmento casados, reservas especulativas.
ADM	Conexão fictícia	COFIC	Forçar conexões não reconhecidas pelo JetSMART
ACM	Incentivo	INCEN	Incentivos
ACM	Cargo sin emisión	IRVTA	cargo sin emisión
ACM	Duplicidad de Cargo	IRVTA	Duplicidad de cargo
ACM	REEMBOLSO	REFND	Regularización pago reembolso / Venta vencida
ACM	Error de cargo	IRVTA	Monto de cargo incorrecto



## Canais de contato

-  (601) 3489581
-  11 2206 7799
-  01 311 0005
-  600 600 1311
-  (+55 11) 3042 1183
-  000 413 5985582
-  +595 21 728 9039
-  0963871997
-  (+56 2) 27 31 8787



<https://x.com/VuelaJetSMART?lang=es>



<https://www.facebook.com/JetSMARTChile>



[www.youtube.com/@JetSMARTAirlines](http://www.youtube.com/@JetSMARTAirlines)



[@Jetsmart\\_chile](https://www.instagram.com/Jetsmart_chile)



[suporte.agencias.gds@jetsmart.com](mailto:suporte.agencias.gds@jetsmart.com)