

POLÍTICAS DE EMISSÃO ADM



JetSMART
2024-2025



Na lista a seguir, podem ser observados os pontos que abordaremos neste manual.

- Introdução
- Políticas emissão ADM
- Carga administrativa
- Disputas
- Definição de penalidades
- Penalidades ADM para agências
- Glosa razões para emissão ADM/ACM
- Canais de contato



Introdução

O presente documento define as Políticas e procedimentos de reservas de passagens, a qual se aplica para as companhias JetSMART. Para fins deste documento, JetSMART refere-se a JetSMART Chile ("JAT"), JetSMART Argentina ("JES"), JetSMART Colômbia ("JEC") e JetSMART Peru ("JAP").

As políticas e procedimentos aqui estabelecidos levam em consideração e se baseiam nas resoluções ditadas acordadas nos fóruns da indústria (IATA-APJC, IATA-PaConf); as obrigações dos agentes de viagem 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 normas da companhia aérea, por esse motivo este documento é publicado em JetSMART.com. Esperamos a cooperação de nossos agentes de viagem (internos e externos, IATA/ARC e não IATA/não ARC) para aderirem a essas políticas e procedimentos, pois servem de benefício mútuo incluindo nossos clientes.

As agências consolidadoras e/ou agências que realizam vendas ou emissões de bilhetes sobre reservas feitas por agências terceiras, serão as únicas responsáveis perante a JetSMART por garantir o cumprimento desta política. Caso essas reservas não atendam aos requisitos desta política e/ou aos 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 descumprimentos dessas políticas e procedimentos. Esses descumprimentos podem resultar em multas, Agent Debit Memos (ADMs) ou faturas.

Violação repetida da política e/ou falta de pagamento de alguma multa/ADM/fatura pode resultar na modificação ou perda do acesso ao inventário da JetSMART, seja para ver, reservar e emitir.

Cabe indicar que as políticas e procedimentos aqui estabelecidos não constituem uma lista fechada de descumprimentos, mas meramente enunciativa; nesse sentido, qualquer prática que tenha por efeito ou



finalidade, de modo direto ou indireto, restringir, impedir ou falsear a correta disponibilidade de assentos à venda e / ou Ancillaries nos voos da JetSMART, constituirá uma falta às nossas políticas de reservas que poderão resultar em multas, Agent Debit Memos (ADMs) ou faturas.

POLÍTICA DE EMISSÃO ADM

- JetSMART é regida pelas resoluções 850m e 890 da IATA para a emissão de ADMs.
- A cobrança de ADMs será aplicada em qualquer tipo de irregularidade, descumprimento ou erro relacionado às regras de tarifa, políticas de reservas, emissão, reemissão, reembolso, cálculo de impostos, liquidação da venda, comissões, impostos e multas.
- A JetSMART poderá incluir taxas administrativas associadas 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, e poderá ser modificado se forem detectadas irregularidades frequentes.
- O tipo de câmbio utilizado para o ADM corresponderá ao do dia de emissão deste.

CARGO ADMINISTRATIVO

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

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

A taxa administrativa poderá ser identificada dentro do ADM sob o código (TX).

As omissões de informação na emissão de Tickets que, como consequência, gerem ADMs, estarão sujeitas à taxa administrativa, embora o valor da irregularidade seja contestado posteriormente. Portanto, mesmo que o ADM seja revertido, a cobrança da taxa administrativa será mantida.



DISPUTAS

O processo de disputa de ADMs deverá considerar o seguinte:

- As disputas e apelações serão realizadas pelo único canal aberto que a companhia tem disponível, que atualmente são BSP LINK (onde esta funcionalidade estiver habilitada) e ARC.
- Se o ADM ainda não estiver faturado, a agência pode buscar o ADM pelo número e dentro das opções aparecerá "Disputar"
- Se o ADM já foi faturado, vocês têm que realizar a disputa através da opção PBD (Post Billing Disputes)

- Os prazos associados às disputas são os indicados nas resoluções IATA mencionadas anteriormente e são resumidos a seguir:

Agência de Viagens	14 dias pós emissão ADM	12 meses pós emissão ADM
Companhia aérea	60 dias pós disputa	30 dias pós disputa

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

JetSMART se reserva o direito de retirar a autorização de emissão em caso de rejeição no pagamento de ADMs incluídos na liquidação correspondente.



Definições de penalidades ADM

Tarifas Incorretas

Caso seja detectado algum caso de Tarifa incorreta aplicada erroneamente ou que esta não seja igual à de sua construção tarifária, será feita uma cobrança à agência por uma taxa administrativa mais a diferença que possa ser gerada acompanhada de um FEE.

Taxas, Penalidades e Encargos

Aplicação incorreta de códigos, montantes de tarifas e penalidades realizadas pela agência, as quais não permitirão realizar uma cobrança, será gerado um ADM com um valor de taxa administrativa mais a diferença que ocorre na diferença de tarifa, penalidade ou sobretaxa.

Penalidades por Alterações incorretas

Erro do canal de solicitação (GDS ou BSP) e valor reembolsado. Reembolsos inseridos pelo BSP que atendem aos requisitos para serem processados através do GDS ou valores incorretos em devoluções.

Comissões

JetSMART Airlines não paga comissão alguma às agências; caso uma agência coloque no BSP um percentual maior que o estabelecido de 0,00%, a JetSMART gerará um ADM por cobrança administrativa equivalente a 15 USD por bilhete, mais o valor da comissão calculada.

Código do tour

O código de tour (Tour Code) é um identificador único de cinco caracteres alfanuméricos utilizado em tarifas de viagem, seja tarifas publicadas ou tarifas.



negociadas especiais. No caso de que um componente único de tarifa contenha códigos de tour de diferentes categorias, o código que tem maior prioridade é utilizado para a emissão de bilhetes.

Utilização de Cartões Agência

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

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

Todos os termos definidos abaixo na Resolução IATA 890 são aplicáveis ao presente procedimento. Sem prejuízo do acima exposto, a JetSMART não copiará a resolução completa, mas apenas o parágrafo relevante e aplicável para os efeitos deste documento.

Resolução IATA 890, seção 3,4 da Aceitação de cartões de Clientes. "3.4 A presente Resolução concede autorização para aceitar somente um cartão de cliente quando se utilizar o contrato comercial de aceitação de cartões do Membro/Companhia Aérea para receber o pagamento pela venda de transporte aéreo de passageiros e serviços auxiliares. O Agente não poderá aceitar nenhum outro cartão ou modalidade de pagamento que utilize o contrato comercial de aceitação de cartões do Membro/Companhia Aérea, incluindo qualquer cartão emitido em nome do Agente ou de uma pessoa autorizada a agir em nome do Agente, a menos que tenha sido especificamente autorizado pelo referido Membro/Companhia Aérea. O Agente será total e exclusivamente responsável por qualquer descumprimento do presente Parágrafo 3.4 em relação ao Membro/Companhia Aérea em questão."

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

- Não mudar o cartão que o cliente utilizou originalmente para efetuar seus pagamentos.



- Em caso de requerir uma exceção ou autorização, deve-se solicitar previamente a autorização expressa da JetSMART para uso de cartões. O requerimento pode ser razoavelmente aprovado ou rejeitado.
- As exceções poderão ser autorizadas pela JetSMART de maneira 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 da JetSMART. Por sua vez, as autorizações das exceções específicas serão avaliadas caso a caso pela JetSMART.

Caso a JetSMART detecte a irregularidade anteriormente descrita, poderão ser geradas multas ou Agent Debit Memos (“ADMs”) às agências de viagem por um valor equivalente a uma cobrança administrativa de USD 15 por ADM emitido.

Nos países em que, de acordo com a legislação vigente e aplicável para tal efeito, esta multa ou ADM não forem aplicáveis, estas não serão impostas às agências de viagens.

Churning

Serão permitidos até quatro bookings e quatro cancelamentos para um mesmo segmento de passageiro, mesma data de viagem, mesmo ou diferente número de voo e classe de serviço, em um ou mais PNRs ou GDSs. A partir do quinto booking será considerado Churning. Estão excluídas deste cálculo as transações realizadas pela companhia aérea.

Caso seja detectado algum caso de Churning, será cobrada uma taxa à agência de 25 USD por passageiro-segmento, independente se o bilhete foi emitido ou não (mais cobrança administrativa por ADM).

Exemplo: 9no CHURNING

RESERVA DE 2 PAX IDA E VOLTA, SCL / ANF

2 (PASSAGEIRO) * 2 (SEGMENTO) * 25 USD = 100 USD * 5
(quantidade de Churning a partir do quinto) = 500 USD



Recomendações:

Antes de fechar a reserva ou fazer alterações na classe de serviço, verifique previamente a disponibilidade da classe desejada, a fim de não realizar bookings desnecessários.

Não evada prazos limites de emissão cancelando e reinstalando os segmentos.

O agente de viagens deve cancelar uma reserva e liberar seu inventário imediatamente quando esta deixar de ser requerida pelo passageiro. A não cancelamento dessas reservas o mais breve possível será considerado uma violação a essas políticas. O status de no show sob essas circunstâncias gera perda para a companhia aérea por captura de seu inventário sob segmentos improdutivos.

Serão cobradas por No Show as reservas:

Que não tenham um bilhete emitido, onde será gerado um ADM pela tarifa integral mais 20 USD de penalidade por passageiro-segmeneto mais sua cobrança administrativa.

Reservas com bilhete emitido em status Void, que permaneçam ativas até a data do voo, caso em que a cobrança será a tarifa integral mais 20 USD por passageiro-segmeneto e sua cobrança administrativa.

No caso de reservas No Show com bilhete emitido em status Void ou Refund, a cobrança será o valor da tarifa integral além de uma penalidade de 20 USD por passageiro segmeneto, além da cobrança administrativa.

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

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

Ter um controle interno de reservas não emitidas, com a finalidade de 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 emissão com pouca antecedência à saída do voo.

Criar PNRs separados para bilhetes separados de maneira a evitar cancelamentos de viagens não concatenadas (por exemplo, quando se usam tarifas one way).

- Cancelar oportunamente aqueles segmentos derivados dos distintos status, exemplo: REFND (bilhetes com reembolso)

Uso Indevido de Waivers

JetSMART, através de seus canais de contato autorizados, será quem concederá waivers. Os waivers poderão ser por qualquer uma das razões que a JetSMART estipular, assim:

- Retratação
- Mudança de data por voos afetados
- Devolução total por voos afetados
- Autorização Comercial
- Casos aplicados por lei

As razões para waivers podem ser dinâmicas e serão notificadas pela JetSMART pelos canais estabelecidos.

A JetSMART realizará periodicamente auditorias com o objetivo de validar o correto e devido uso dos waivers concedidos.

O uso indevido dos waivers gerará um ADM por cobrança administrativa equivalente a 15 USD por ADM emitido, mais o valor do ticket sobre o qual foi aplicado o waiver mal utilizado e uma Fee multa de 10 USD.

Segmentos inativos

Segmentos cancelados pela companhia aérea que são enviados para um queue da agência, com qualquer um dos seguintes status: UC, UN, US, NO, HX. Esses segmentos deverão ser modificados ou



eliminados do inventário GDS pela agência para evitar incorrer nesta prática indevida no máximo 48 horas antes do horário do voo.

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

- Expiração do prazo limite de emissão de bilhete
- Segmentos duplicados
- Abuso de Segmentos Casados
- Reservas especulativas
- Reserva sem cancelar no GDS

- **Expiração do prazo limite de emissão de bilhete**

O prazo limite para emissão de bilhetes refere-se ao período estabelecido para solicitar a emissão de um bilhete em uma data e hora específicas. Este limite varia dependendo das condições de cada PNR (Registro de Nome de Passageiro) e é importante respeitá-lo para evitar inconvenientes. Se esse prazo for perdido, pode haver sanções, como a necessidade de cancelar e reinstalar segmentos de voo.

- **Abuso de Segmentos Casados**

O abuso de segmentos casados refere-se a práticas indevidas relacionadas com o cancelamento ou modificação de voos cujos segmentos estão interconectados. Se os segmentos de um itinerário estão casados, não podem ser cancelados, precificados, reprogramados ou emitidos individualmente. Os sistemas de reservas gerenciam isso para garantir integridade na viagem do passageiro.

- **Reservas especulativas**

São aquelas reservas que são criadas sem a intenção real de viajar, como por exemplo para cotar preços ou sem um plano concreto. Essas reservas podem ser fraudulentas, fictícias ou duplicadas, e geralmente estão



proibidas pelas políticas de muitas agências de viagem e companhias aéreas. É importante abster-se de realizar esse tipo de reservas para evitar problemas.

É responsabilidade da agência de viagens revisar os queues e cancelar os segmentos diariamente a fim de evitar ADM por segmentos não cancelados.

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

- **Reservas sem Cancelar no GDS**

São aquelas reservas criadas no GDS que não chegam a ser confirmadas. Essas reservas devem ser eliminadas pelo menos 24 horas antes da data do voo para não serem penalizadas; caso contrário, serão sancionadas com uma penalidade de \$10 USD por segmento de passageiro mais taxa administrativa. Ficam isentas de penalidade as reservas que forem criadas e canceladas no mesmo dia do voo.

Conexões Fictícias

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

Reserva sem cancelar no GDS

São aquelas reservas criadas no GDS que não chegam a ser confirmadas. Essas reservas devem ser eliminadas pelo menos 24 horas antes da data do voo para não serem penalizadas; caso contrário, serão sancionadas com uma penalidade de \$15 USD por segmento/passageiro mais uma taxa administrativa. Ficam isentas de penalidade as reservas que forem criadas e canceladas pela agência no mesmo dia do voo, as reservas que forem canceladas pelo GDS e não pela agência também serão penalizadas.



PENALIDADES DE ADM PARA AGÊNCIAS

Os ADMs gerados por descumprimento de regras tarifárias se traduzem em valores que ascendem 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 imediatamente superior aplicável. Dentro dessas irregularidades estão incluídas:

Tarifa Incorreta	Aplicação incorreta de montantes e Fare	Diferença de Tarifa + taxa administrativa + Fee 10 USD
Taxas, Penalidades e Encargos	Aplicação incorreta de códigos, montantes de tarifas e penalidades	Diferenças encontradas + Cargo administrativo + Taxa 10 USD
Penalidades por Alterações incorretas	Cálculo incorreto de penalização, tarifas ou taxas remetidas	Diferenças encontradas + Cargo administrativo + Taxa 10 USD
Comissão Incorreta	Comissão cobrada excede o estabelecido pelo Mercado.	Diferença de comissão + Carga administrativa + Fee 10 USD Diferencia de comisión + Cargo administrativo + Fee 10 USD
Código de tour incorreto	Mau uso do campo e código entregue (somente convênios)	Diferença de tarifa + Taxa administrativa + 15 USD
Devolução Incorreta *	Erro do canal de solicitação (GDS, BSP ou ARC) e valor reembolsado Reembolsos inseridos pelo BSP ou ARC que atendem aos requisitos para serem processados através do GDS	-Reembolso total + Taxa administrativa + Fee 10 USD -Taxa administrativa + Fee 10 USD



Utilização cartões de crédito Agências**	<p>Utilização de cartão de crédito de agência de viagens, filiais, funcionários, executivos da agência, etc., em substituição ao selecionado pelo passageiro no momento da compra, de acordo com a Resolução IATA 890, seção 3,4. Exceção: com prévia e claramente autorizada pela JetSMART.</p>	<p>2,5% sobre o valor utilizado com a T/C de agência + Carga administrativa</p>
Churning	<p>Utilizar mais de 4 Booking para o mesmo passageiro segmento.</p>	<p>25 USD por passageiro/segmento + cobrança administrativa</p>
Contra encargos	<p>O não reconhecimento de compras por parte do passageiro será considerado como contracargo.</p>	<p>Valor do bilhete + cobrança administrativa + Fee 10 USD</p>
NOshow	<p>Mesmo passageiro em várias reservas ao mesmo tempo gerando um No show.</p>	<p>20 USD por passageiro/segmento + cobrança administrativa</p>
Uso indevido de Waivers	<ul style="list-style-type: none"> Mau uso de Waiver 	<p>Valor do bilhete + cobrança administrativa + Fee 10 USD</p>
Segmento Inativos	<ul style="list-style-type: none"> Expiração do prazo limite de emissão de bilhete Abuso de Segmentos Casados Reservas especulativas Reservas sem cancelamento GDS 	<p>15 USD por passageiro / segmento + cobrança administrativa</p>
Conexão fictícia	<p>Forçar conexões não reconhecidas pela JetSMART</p>	<p>20 USD por passageiro/segmento + cobrança administrativa</p>



* De acordo com comunicado de 30 de junho de 2023

** "Resolução IATA 890, seção 3.4 Esta Resolução concede autorização para aceitar somente um cartão de cliente quando se utilizar o contrato comercial de aceitação de cartões do Membro/Companhia Aérea para receber o pagamento pela venda de transporte aéreo de passageiros e serviços auxiliares. O Agente não poderá aceitar nenhum outro cartão ou modalidade de pagamento que utilize o contrato comercial de aceitação de cartões do Membro/Companhia Aérea, incluindo qualquer cartão emitido em nome do Agente ou de uma pessoa autorizada a agir em nome do Agente, a menos que tenha sido especificamente autorizado pelo referido Membro/Companhia Aérea. O Agente será total e exclusivamente responsável por qualquer descumprimento do presente Parágrafo 3.4 em relação ao Membro/Companhia Aérea em questão."

Glosa Razões para emissão ADM/ACM

ADM	Razão	Código	Descrição
ADM	Tarifa Incorreta	IRTAR	Aplicação incorreta de montantes e Fare
ADM	Taxas, Penalidades e Encargos	IRTAR	Aplicação incorreta de códigos, montantes de tarifas e penalidades
ADM	Penalidades por alterações incorretas	IRTAR	Cálculo incorreto de penalização, tarifas ou taxas remetidas
ADM	Comissão Incorreta	COMIS	Comissão cobrada excede o estabelecido pelo Mercado.
ADM	Código de tour incorreto	IRTAR	Mau uso do campo e código entregue (apenas convênios)
ADM	Devolução Incorreta	REFND	Devolução incorreta
ADM	Utilização cartões de crédito Agências**	IRVTA	Utilização de cartões de crédito Agências
ADM	Churning	CHRNG	Utilizar mais de 4 Booking para o mesmo passageiro segmento.
ADM	Contra tarifas	IRVTA	Não reconhecimento de compras por parte do passageiro.
ADM	NOshow	IRVTA	Mesmo passageiro em várias reservas
ADM	Uso indevido de Waivers	IRVTA	Mau uso de Waiver
ADM	Segmento Inativos	SEGIN	Expiração de prazo limite, abuso de segmento casados, reservas especulativas.



ADM	Conexão fictícia	COFIC	Forçar conexões não reconhecidas pela JetSMART
ACM	Incentivo	INCEN	Incentivos
ACM	Carga sem emissão	IRVTA	carga sem emissão
ACM	Duplicidade de Carga	IRVTA	Duplicidade de cobrança
ACM	REEMBOLSO	REFND	Regularização pagamento reembolso / Venda vencida
ACM	Erro de carga	IRVTA	Valor de cobrança incorreto

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
- (+55 11) 27 31 8787



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



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



www.youtube.com/@JetSMARTAirlines



[@Jetsmart_brasil](https://www.instagram.com/Jetsmart_brasil)



soporte.agencias.gds@jetsmart.com