



**Políticas sobre auditorias de reservas, passagens e cobranças em
agências de viagens**

Conteúdo

Item	Página
Introdução	3
1 Passagens emitidas com cartão de crédito	4
1.1 Autorização do cartão de crédito	4
1.1 Estornos / Compras não reconhecidas pelos titulares do cartão	4
2 Utilização dos cartões de crédito da agência de viagens, seus executivos e representantes	5
3. Auditoria de reservas	6
3.1 No Show	6
3.2 Reservas especulativas e nomes fictícios	6
3.3 Duplicidade de reservas	7
3.4 Churning	7
3.5 Passagens fictícias	8
3.6 Trechos inativos	8
4 Uso de Isenções	9

Introdução

O presente documento define as **Políticas e procedimentos de reserva de passagens, que se aplicam às empresas JetSMART**. Para os fins deste documento, JetSMART se refere à JetSMART Chile (“JAT”), JetSMART Argentina (“JES”) e JetSMART Peru (“JEP”).

As políticas e procedimentos aqui estabelecidos levam em consideração e se baseiam nas resoluções promulgadas, estipuladas nos foros da indústria (**IATA-APJC** (Associação Internacional de Transportes Aéreos-Conselho Conjunto do Programa de Agência), **IATA-PaConf** (Associação Internacional de Transportes Aéreos-Conferência das Agências de Passageiros)); as obrigações dos agentes de viagem estão descritas nas **resoluções IATA 824, 830a, 850m e 049x**.

No **item 3.2 da resolução 824**, fica estabelecido que a agência de viagens deve aderir às políticas e regulamentos da companhia aérea, por este motivo o presente documento está publicado em JetSMART.com. Esperamos a cooperação dos nossos agentes de viagem (internos e externos, IATA/ARC (Corporação de Relatórios de Companhias Aéreas) e não-IATA/não ARC) na adesão a essas políticas e procedimentos, já que servem para benefício mútuo, inclusive para nossos clientes.

As agências consolidadoras e/ou agências que vendem ou emitem passagens de reservas feitas por agências terceirizadas 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 das passagens 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. Estas violações podem resultar em multas, Agent Debit Memos (Nota de Débito para Agentes) (ADMs) ou faturas.

Repetidas violações à política e/ou o não pagamento de qualquer multa/ADM/fatura podem resultar na modificação ou perda do acesso ao estoque da JetSMART para visualização, reserva e emissão.

Cabe ressaltar que as políticas e procedimentos aqui estabelecidos não constituem uma lista exaustiva de violações, mas meramente ilustrativa; neste sentido, qualquer prática que tenha por efeito ou finalidade, direta ou indiretamente, restringir, impedir ou falsificar a correta disponibilidade de assentos à venda e/ou Serviços Extras em voos da JetSMART, constituirá violação às nossas políticas de reserva que poderá resultar em multas, Agent Debit Memos (ADMs) ou faturas.

1 Passagens emitidas com cartões de crédito ou débito

1.1 Autorização do cartão de crédito. Os agentes de viagem deverão garantir que, como pré-requisito para emissão de uma passagem, seja obtido um código de autorização (diretamente do GDS (sistema de distribuição global) ou do sistema de cobrança utilizado pelos agentes de viagem no país em questão). Da mesma forma, deverão garantir que o valor da autorização seja igual ao da(s) passagem(s).

Nas regiões onde a cobrança é feita através do GDS, há uma possibilidade muito menor destas inconsistências existirem do que nas regiões onde a cobrança é feita em um sistema diferente do GDS, ou seja, terminal POS (ponto de venda) – Máquina de Cartão Virtual ou Física. Em qualquer um dos casos, o agente deverá garantir a obtenção de um código de autorização válido, no valor correto e com o cartão de crédito incluído na passagem.

A cobrança será feita por meio de ADM nos seguintes casos:

- Não havendo autorização válida e, portanto, não tendo a JetSMART recebido os fundos do banco do cartão. A ADM será emitida pelo valor total da(s) passagem(s).
- O valor da autorização obtida seja inferior ao valor da(s) passagens(s). A ADM será emitida pela diferença entre o valor das passagens e o valor da autorização.

Em qualquer um dos casos indicados, será incluída uma taxa administrativa equivalente a **US\$ 50** para rotas internacionais e **US\$ 25** para rotas domésticas.

Para contestar uma ADM deste tipo, o agente deverá enviar:

- Comprovante de autorização fornecido pelo sistema autorizador, sob o código comercial da JetSMART.

Caso a JetSMART receba pagamentos correspondentes a outra companhia aérea por ter o agente de viagens colocado uma autorização de outra companhia aérea, este poderá ser reclamado pela agência de viagens deduzindo o percentual de comissão correspondente ao cartão e à taxa administrativa de **US\$ 50** para rotas internacionais e **\$ 25** para rotas domésticas.

1.2 Estornos / Compras não reconhecidas pelos titulares do cartão

Os agentes de viagem deverão garantir a legitimidade das compras com cartão; validando a identidade do comprador e a titularidade do mesmo no cartão utilizado

Caso a JetSMART receba solicitações de reclamações - estornos - contestações de compras não reconhecidas pelo titular do cartão, o agente em questão será solicitado a comprovar que a compra foi realizada pelo titular do cartão. Os comprovantes serão solicitados a partir do e-mail que o agente de viagem tenha colocado na base de contatos BSP (Provedor de Serviço de Negócios) do seu país e deverão ser enviados no prazo indicado na solicitação, de forma a cumprir o prazo indicado pelo banco.

Caso os comprovantes não sejam enviados, ou sejam enviados após o prazo estabelecido na solicitação, será emitida uma ADM no valor da(s) passagens(s) correspondente(s).

A ADM também incluirá uma taxa administrativa equivalente a **US\$ 50** para rotas internacionais e **US\$ 25** para rotas domésticas.

A JetSMART se reserva o direito de cancelar passagens confirmadas como fraudes sem que isso implique omissão da responsabilidade da agência de viagem no processo de prevenção de fraudes, bem como a emissão da ADM com a respectiva taxa administrativa.

1.3 Compras de voos internacionais parcelados.

Dada a Resolução 7407 do Banco Central da Argentina, onde se instrui sobre o impedimento de parcelar os gastos de serviços turísticos, é proibida a venda na Argentina de passagens internacionais parceladas com cartões de crédito. Caso a agência não siga esta indicação em uma ou mais passagens internacionais em desacordo com o regulamento, a JetSMART cobrará da agência uma multa de US\$ 500 (quinhentos dólares americanos) por trecho do passageiro.

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

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.

A JetSMART não autoriza o uso no lugar do cartão de crédito do cliente ou da forma de pagamento escolhida pelo cliente, de cartões de crédito de agências de viagem, de proprietários de agências de viagem e/ou de executivos de agências de viagem, sem antes contar com a expressa autorização por escrito da JetSMART .

Todos os termos definidos abaixo na **Resolução IATA 890** são aplicáveis ao presente procedimento. Não obstante o disposto acima, a JetSMART não copiará a resolução completa, mas apenas o parágrafo relevante e aplicável para os fins deste documento.

Resolução IATA 890, seção 3.4 da Aceitação de cartões de Clientes.

“3.4 A presente Resolução concede autorização para aceitar apenas um cartão de cliente quando o contrato comercial de aceitação de cartões do Membro/Companhia Aérea for utilizado para o recebimento de pagamento pela venda de transporte aéreo de passageiros e serviços auxiliares. O Agente não poderá aceitar nenhum outro cartão ou método de pagamento que use o contrato comercial de aceitação de cartões do Membro/Companhia Aérea, incluindo qualquer cartão emitido em nome do Agente ou de uma pessoa com poderes para atuar em nome do Agente, a menos que tenha sido especificamente autorizado

pele referido Membro/Companhia Aérea. O Agente será total e exclusivamente responsável por qualquer violação deste Parágrafo 3.4 perante o Membro/Companhia Aérea em questão."

Para não cair neste tipo de irregularidades, o seguinte é recomendado:

- Não alterar o cartão que o cliente usou originalmente para fazer seus pagamentos.
- Caso seja necessária exceção ou autorização, deverá ser solicitada previamente a autorização expressa da JetSMART para a utilização dos cartões. A solicitação pode ser razoavelmente aprovada ou rejeitada.
- As exceções poderão ser autorizadas pela JetSMART de forma geral ou específica.
- As autorizações das exceções gerais serão autorizadas caso o método de pagamento alternativo solicitado pela agência tenha custo igual ou inferior ao custo do método 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 descrita acima, poderão ser emitidas multas ou Agent Debit Memos ("ADMs") às agências de viagem no valor equivalente a **3%** do valor pago com cartão de crédito mais uma taxa administrativa de **US\$ 50,00**. para rotas internacionais e **\$ 25** para rotas domésticas

Nos países em que, de acordo com a Legislação vigente e aplicável para o fim, essas multas ou ADMs não sejam aplicáveis, essas não serão aplicadas às agências de viagens.

3 Auditoria de reservas

3.1. No show

Um no show ocorre quando um agente de viagem não cancela uma reserva que não é mais necessária para o passageiro, o que acaba causando perda à companhia aérea por impedir o uso do seu estoque.

Serão cobradas por No Show as reservas:

- Sem passagem emitida
- Com passagem emitida nos status Void, Exchange, Refund ou Flown, que permanecem ativas até a data do voo.

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

- Emitir imediatamente as passagens associadas às reservas geradas no mesmo dia do voo.
- Ter um controle interno das reservas não emitidas, para que não permaneçam ativas por mais tempo do que o estabelecido como necessário.
- Confirmar a intenção de voo dos passageiros com passagens ainda não emitidas.
- Cancelar reservas não emitidas pouco tempo antes da partida do voo.

- Criar PNRs separados para passagens separadas a fim de evitar cancelamentos de viagens não concatenadas (por exemplo, ao usar tarifas one way).
- Cancelar pontualmente os trechos derivados dos diferentes status, exemplo: Refund (passagens com reembolso)

3.2 Reservas especulativas e nomes fictícios

Não são permitidas reservas que tenham nomes fictícios com a finalidade de bloquear inventário, garantir uma tarifa específica e/ou que não estejam diretamente relacionadas à solicitação de compra de passagem do passageiro.

Nomes digitados incorretamente ou com grande probabilidade de não serem passageiros reais serão considerados nomes fictícios. Exemplos dessas reservas são reservas com nomes no PNR como: VIAGEM/A/B/C, MOUSE/MICKEY, TEST/AIRLINE , etc.

Os PNRs não devem ser criados para fins de teste ou treinamento. O modo de treinamento fornecido pelos GDSs deve ser usado ao testar a funcionalidade ou treinar agentes de viagem.

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

- Informar o nome completo do passageiro, sem abreviações.
- Evitar criar reservas sem a intenção de viagem para cotar ou entregar o itinerário ao passageiro.
- Realizar treinamentos e testes no ambiente TEST/Training do seu GDS.

3.3 Duplicidade de reservas

Entende-se por Duplicidade de Reserva 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), simultaneamente ativas no sistema de reservas e em que seja evidente que não é possível voar ambas as reservas sem haver um No Show em uma ou mais delas .

A JetSMART não permite trechos duplicados ou reservas simultaneamente ativas para o mesmo passageiro, com itinerários impossíveis de serem executados.

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

- Verificar se o passageiro não possui reservas semelhantes no sistema antes de criar uma nova (implementação de novos protocolos de vendas, utilização de transações no sistema para busca de passageiros).
- Se houver uma reserva semelhante, cancelá-la antes de criar um novo PNR. Como recomendação adicional, é necessário aguardar alguns instantes antes de iniciar a criação do novo PNR, para que fique evidente no sistema que ambas as reservas não coexistiram.
- Evitar fazer várias reservas para o mesmo passageiro com o mesmo itinerário e diferente número de voo ou classe de reserva.

- Evitar fazer várias reservas para o mesmo passageiro com itinerários diferentes, mas com datas coincidentes ou que não possam ser voadas pelo mesmo passageiro.
- No caso de pais e filhos com o mesmo nome e sobrenome, sugere-se incluir no campo contato um contato diferente associado a cada passageiro ou o número de passageiro frequente de cada um, para diferenciá-los.
- Recomenda-se incluir os dados de contato do passageiro e não os dados de contato da Agência de Viagens, a fim de diferenciar as reservas de passageiros com o mesmo nome e sobrenome feitas na mesma Agência de Viagens.

3.4 Churning

Serão permitidas até cinco reservas e cinco cancelamentos para o mesmo trecho-passageiro, mesma data de viagem, mesmo ou diferente número de voo e classe de serviço, em um ou mais PNRs ou GDSs. A partir da sexta reserva será considerado Churning. As transações feitas pela companhia aérea são excluídas desta contagem.

Recomendações:

- Antes de fechar a reserva ou fazer alteração na classe de serviço, verifique previamente a disponibilidade da classe desejada, para não fazer reservas desnecessárias.
- Não exceda o tempo limite de emissão cancelando e restabelecendo trechos.

3.5 Passagens fictícias

Cada PNR tem uma data e hora em que é necessária a emissão das respectivas passagens. Cada tarifa tem seu próprio tempo limite de emissão, que está estabelecido no parágrafo da **CAT 5/AP**. Caso haja discrepância entre o tempo limite de emissão no sistema e o conteúdo codificado na CAT 5 da tarifa, será considerado válido o tempo limite de emissão mais restritivo.

Nos casos de PNRs com vários passageiros e no qual a agência não tenha dinheiro para efetuar o pagamento total da reserva, ela deverá dividir a reserva e só emitir passagens para os passageiros que tiverem o pagamento disponível. Caso a agência efetue um pagamento parcial e haja passageiros sem passagem associada, a JetSMART cancelará a reserva integralmente.

Um número de passagem falso é considerado como uma intenção de burlar o tempo de emissão. Entende-se por passagem falsa uma numeração diferente de uma passagem real, incluída no formato de passagem na reserva. Alguns exemplos dessa má prática são inserir os seguintes dados no campo passagem:

- Numeração totalmente fictícia.
- Números reais usados anteriormente em outras reservas.
- Passagem emitida em rota diferente da reservada.
- Passagem emitida em nome de outra pessoa que não a reservada
- Passagem cancelada.

- Passagem com dígito verificador inválido.
- MCO (Ordem de Cobranças Diversas) ou MPD (Documento de Finalidade Múltipla) ou qualquer outra forma de contabilidade usada como uma passagem fictícia .
- Números de passagens inseridas incorretamente .

3.6 Trechos inativos

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

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

- Expiração do tempo limite de emissão de passagens
- Reservas ou trechos duplicados
- Nomes ou passagens fictícias
- Abuso do Trechos Casados
- Reservas especulativas

É responsabilidade da agência de viagens revisar as filas e cancelar os trechos diariamente, a fim de evitar debit memos por trechos não cancelados.

A taxa administrativa para trechos não cancelados é de **US\$ 50** para rotas internacionais e **US\$ 25** para rotas domésticas.

Serão excluídos os PNRs com passagens emitidas no momento do cancelamento do trecho; serão geradas cobranças apenas para registros que **NÃO** tenham um número de passagem associado.

Os trechos recebidos nas filas devem ser cancelados com base no seguinte:

- **Todas as** mensagens **UC, UN, US, NO, HX** recebidas na fila **durante o mês** devem ser canceladas **no mesmo mês em que a notificação foi recebida**.
- Caso a data do voo da reserva esteja dentro do mês atual, deverão ser cancelados os trechos **UC, UN, US, NO, HX** com pelo menos **24 horas de antecedência do horário de saída do voo**.

Recomendações:

- Para evitar essas cobranças, é recomendável **revisar diariamente** as filas em seu respectivo sistema e **cancelar diariamente** todos os trechos.

No caso de incorrer em qualquer uma das irregularidades listadas na seção 3, será gerada uma ADM com taxa administrativa equivalente a **US\$ 50** para rotas internacionais e **US\$ 25** para rotas domésticas.

4 A não cobrança de Taxa de serviço para Alterações feitas

No caso de alteração da data do voo, rota, etc. e que incida cobrança do referido serviço, quando a agência não efetuar a referida cobrança, será gerada uma ADM para cobrança administrativa do valor da multa pela alteração (serviço) mais uma taxa administrativa equivalente a **US\$ 50** para rotas internacionais e **US\$ 25** para rotas domésticas

5 Uso indevido de *Isenções*

- A JetSMART, por meio de seus canais de contato autorizados, será quem concederá as isenções
- As isenções poderão ser por qualquer uma das razões que a JetSMART estipular, conforme segue:
 - ✓ Revogação
 - ✓ Reembolso de taxas de embarque
 - ✓ Mudança voluntária de data
 - ✓ Mudança voluntária de nome
 - ✓ Reembolso total para voos afetados
- Os razões das isenções podem ser dinâmicas e serão informadas pela JetSMART através dos canais estabelecidos.
- A JetSMART realizará periodicamente auditorias para validar o uso correto e adequado das isenções concedidas.
- O uso indevido de isenções gerará uma ADM de taxa administrativa equivalente a **US\$ 50** para rotas internacionais e **US\$ 25** para rotas domésticas, mais o valor da passagem na qual foi aplicada a *isenção* indevidamente utilizada.

6 Comissões

A JetSMART Airlines não paga nenhuma comissão para as agências, caso a agência coloque no BSP um percentual maior que os 0,00% estabelecidos, a JetSMART gerará uma ADM de taxa administrativa equivalente a **US\$ 50** para rotas internacionais e **US\$ 25** para rotas domésticas, mais o valor da comissão calculada.

Notas gerais

- O valor das ADMs e das cobranças será convertido para a moeda do país pela taxa de câmbio do momento da emissão da ADM, publicada por cada Banco Central.
- A JetSMART segue as diretrizes divulgadas pela IATA em que é determinado o prazo máximo de 9 meses para a emissão de uma ADM. Da mesma forma, processará pedidos de reembolso através de ACMs (Notas de Crédito de Agentes) 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 ocorrer durante o processo de venda, mas não é limitante, em função do que outros tipos de irregularidades podem ser adicionadas a qualquer momento.
- As penalidades são por cada irregularidade detectada (passagem) e não são mutuamente excludentes caso exista mais do que uma irregularidade na mesma passagem.