

# POLÍTICA DE NOTA DE DÉBITO DE AGENTE (ADM – *Agent Debit Memo*)

## ALITALIA

SEDE LEGALE  
Via A.Nasseti snc  
Pal. ALFA  
00054 Fiumicino (RM)  
Italia  
Tel. [+39] 06 6563 1

Cap. Soc. € 103.105.126,99 i.v.  
Numero di Iscrizione al  
Registro delle Imprese di Roma,  
Codice Fiscale e Partita IVA:  
13029381004  
R.E.A. di Roma n.1418603



## POLÍTICA DE NOTA DE DÉBITO DE AGÊNCIA (ADM) DA ALITALIA

**Data de revisão: 1º de Fevereiro de 2017**

Prezado agente,

Com este documento, a ALITALIA (doravante designada a *Transportadora*) publica a política atualizada de NOTA DE DÉBITO DE AGÊNCIA (ADM – *Agency Debit Memo*), com referência às disposições das Resoluções IATA 850m e 818g, de 1º de junho de 2014.

Esta notificação substitui quaisquer notificações anteriores com vigência a partir de 1º de Fevereiro de 2017.

### PREÂMBULO

Lembramos que o Agente é responsável pela emissão apropriada de bilhetes, em conformidade com as tarifas, regras e condições gerais de transporte e instruções fornecidas pela Transportadora. As obrigações do Agente de Viagens são descritas na Resolução IATA 824.

Solicita-se que o Agente informe aos passageiros que a Transportadora reserva o direito de fazer inspeções a respeito do uso de Documentos de Tráfego e exigir, caso necessário, o pagamento da diferença entre a tarifa paga e aquela aplicável. Em caso de recusa, o embarque poderá ser recusado.

O Agente também deve informar aos passageiros que a Transportadora honrará cada cupom de voo apenas quando corretamente utilizados, seguindo a sequência correta e a partir do ponto de origem de acordo com o cálculo da tarifa mostrado no bilhete, conforme especificado pelas Condições Gerais de Transporte da Transportadora aplicáveis, em vigência na ocasião da emissão do bilhete. Portanto, qualquer uso irregular da sequência de bilhete ou cupons de voo invalidará todo Documento de Tráfego.

No caso de alteração de voo/data/classe reservada, ocorrida após a emissão de bilhete, sempre que o pagamento de uma cobrança ou diferença for necessário, o bilhete precisará ser reemitido. Os bilhetes podem ser revalidados se alterações de voo/data forem na classe original da reserva e/ou se quaisquer penalidades aplicáveis forem pagas através da emissão de VMPD/EMD-S.

As ADMs são uma ferramenta contábil legítima a ser usada pela Transportadora para cobrar valores ou fazer ajustes nas operações do Agente relacionadas à emissão e uso de Documentos de Tráfego emitidos pelo Agente, independentemente de quais companhias aéreas estão incluídas no itinerário do bilhete. Sujeitos a acordo com o Agente, pode haver usos alternativos das ADMs: uma ADM também pode ser emitida para débitos que não são diretamente relacionados a Documentos de Tráfego, como, por exemplo, depósitos ou penalidades por vendas em grupo.

Exceto quando justificado por prova em contrário, o agente deve a Transportadora o valor indicado na ADM conforme a razão da nota. A Transportadora empenhará esforços para fornecer o máximo de informações e detalhes sobre a razão pela qual uma cobrança está sendo feita a fim de assegurar sua precisão.

O objetivo da auditoria é minimizar as irregularidades na emissão/gestão de bilhetes. Portanto, se o volume e os tipos de anomalias forem considerados acima da média, a Transportadora acordará com o Agente em questão a solução mais adequada.

### EMISSÃO DE ADM

As ADMs serão processadas através do BSP e emitidas dentro de nove (9) meses da data de viagem final ou data de expiração do documento, quando a data de viagem final não puder ser determinada.

Para ajustar reembolsos emitidos incorretamente, uma ADM poderá ser emitida dentro de nove (9) meses da data de remessa do BSP na qual o documento foi liquidado. Qualquer cobrança feita após esse período será tratada diretamente entre a Transportadora e o Agente.

As ADMs serão emitidas para cada operação específica; contudo, mais de uma operação pode ser incluída em uma ADM se a razão para a cobrança for a mesma para o mesmo agente.



Se cobranças diferentes e não relacionadas forem aplicáveis, mais de uma ADM poderá ser emitida pela Transportadora em relação ao mesmo bilhete original. Para qualquer ADM emitida através do BSPlink, a data de emissão é considerada a data de recebimento pelo Agente. Um monitoramento diário das ADMs através do BSPlink é altamente recomendado aos Agentes.

A Transportadora fornecerá o endereço de e-mail na caixa de Contato da Companhia Aérea para cada ADM: esse endereço não deverá ser usado para iniciar disputas. Qualquer disputa deverá ser tratada diretamente através do BSPlink, para permitir uma gestão de disputas mais eficiente e rápida, de fato.

## **CRITÉRIOS DE COBRANÇA**

### **Valor Mínimo**

A transportadora poderá definir valores mínimos para a emissão de uma única ADM dependendo do tipo de controle feito. Se as diferenças forem menores do que o valor mencionado, mas relacionadas a mais operações da mesma espécie e com a mesma razão para a nota, essas diferenças poderão ser agrupadas em uma única ADM.

### **Taxas Administrativas**

Para cobrir o custo do processo de auditoria, a Transportadora lançará para cada ADM uma taxa de operação de €20,00 (ou equivalente em moeda local) identificável pelo código MF (taxa de infração). Nas cobranças inferiores ao valor mínimo, incluídas em uma única ADM, a Transportadora aplicará a taxa de operação apenas uma vez. Essa cobrança só será revertida após aceitação total da disputa por emissão incorreta de ADM.

## **CONTROLES DE RESERVAS**

A Transportadora conduz um controle sistemático de reserva dando atenção especial a qualquer procedimento incorreto que possa causar práticas condenáveis independentemente de emissão de bilhete, para as quais possa ser levantada uma ADM.

Para evitar uma ADM, recomendamos o seguinte:

### Reserva dupla / segmentos duplos / segmentos alternativos para o mesmo passageiro:

Não crie reservas duplas para o mesmo passageiro e providencie a remoção de qualquer segmento/reserva excedente no mesmo horário da nova.

### Nomes fictícios / números de bilhete falsos:

Não faça reservas com nomes fictícios, nem registre números de bilhete falsos. Reservas contendo nomes ou números de bilhete fictícios serão rastreadas. Uma vez identificadas, essas reservas estarão sujeitas a cancelamento automático e uma multa de €50,00 (ou equivalente em moeda local) será aplicada por passageiro reservado.

### Reservas em Treinamento/Teste:

Durante treinamentos ou testes, use apenas as áreas de teste fornecidas em cada sistema. Reservas em teste serão cobradas como reservas com nome falso (€50,00 ou equivalente em moeda local, por passageiro reservado). Agentes e GDS deverão usar o Ambiente de Teste para fins de treinamento. É proibido criar reservas para fins de treinamento usando códigos de status de segmento de venda ativo.

### Reservas No-Show:

Reservas sem bilhetagem resultando No-Show serão multadas em €50,00 por passageiro reservado (ou equivalente em moeda local). Uma reserva com no-show incluindo bilhete que seja determinado como anulado ou reembolsado estará sujeita a cobrança por "número de bilhete falso" além da taxa de no-show.

### Listas de espera:

Remover qualquer segmento excedente que não será usado em caso de confirmação a partir da lista de espera.

### Segmentos Casados:

Os Agentes jamais poderão quebrar segmentos casados. Os Agentes que quebrarem segmentos casados com o simples propósito de obter acesso a classes de outro modo indisponíveis serão cobrados com ADM. No caso de violação de segmento casado para obtenção de acesso, a Transportadora emitirá uma ADM e aplicará as seguintes cobranças: €350,00 para taxa de infração (ou valor equivalente em moeda local).

Também é considerado Abuso de Segmento Casado a ação de reservar O&D em disponibilidade separada solicitada por perna.



#### Aquisição de espaço em classe de reserva fechada:

Qualquer quebra de disponibilidade para obter confirmação em classe de reserva fechada/RBD estará sujeita a recebimento de ADM de €350,00 por violação/passageiro (ou valor equivalente em moeda local).

#### Bloqueio de Espaço por Reservas Individuais:

Nenhum espaço bloqueado permitido por meio de várias reservas individuais em vez do procedimento de grupo determinado. Essas reservas estão sujeitas a cancelamento imediato sem aviso prévio. No caso de reservas de espaço bloqueado com bilhetagem já concluída, a transportadora aplicará uma ADM de €100,00 por passageiro acima do valor de reserva individual regular (10).

#### Churn:

Não faça reservas e cancelamentos excessivos com os seguintes propósitos:

- Evitar aplicação de Limite de Tempo de Bilhetagem
- Forçar o acesso com entrada não permitida
- Atingir a meta de produtividade CRS.

A repetição de cancelamento e reagendamento de espaço às vezes são feitas para contornar as limitações de tempo de bilhetagem. A participação nessa atividade impede que outras agências comercializem espaços disponíveis e em última instância bloqueiam assentos de todos os nossos outros clientes. A transportadora reserva o direito de enviar uma ADM de €50,00 para cada reserva na qual essas ações de repetição de cancelamento e nova reserva excederem um nível aceitável (5). Para evitar notas de débito associadas a essas infrações de reserva, por favor, evite esse tipo de atividade.

As taxas acima são aplicadas a todas as classes em voos operados pela AZ/CT ou voos com código compartilhado sob números de voo AZ/CT. A política visa oferecer aos Agentes e Clientes uma melhor disponibilidade de assentos reduzindo as reservas que não são materializadas ou não são processadas da maneira apropriada, mas estão apenas bloqueando assentos valiosos.

### **CONTROLE DE EFICIÊNCIA NO GDS**

A companhia pode emitir uma ADM de má prática de procedimentos de reservas baseada nos dados de BIDT fornecidos pelos GDS.

É garantido que a Transportadora está monitorando os custos de distribuição para reduzir segmentos improdutivos (exemplo: segmentos reservados que não estejam diretamente ligados a um bilhete aéreo). As violações que serão auditadas e receberão ADMs são especificadas da seguinte forma:

#### Segmentos não cancelados (reservas inativas):

Segmentos reservados pelo Agente e cancelados pela Transportadora devido:

- Prazo expirado (ticket time limit)
- Alterações na programação (Schedule Changes)
- Reservas Duplicadas
- Nomes ou bilhetes fictícios

Quando uma das ações acima listadas forem executadas, a Transportadora envia uma notificação diretamente para a fila do GDS. Esta notificação comunica a alteração e direciona o Agente para aceitar as alterações do PNR e remover os segmentos inativos.

Status de segmentos inativos incluem:

- HX
- UC
- UN
- NO

Todos os segmentos inativos devem ser removidos do PNR no GDS em até 24 horas antes da partida. Os Agentes devem monitorar suas filas diariamente.

<b>GDS</b>	<b>Queue</b>	<b>Queue</b>	<b>Queue</b>	<b>Queue</b>
	<b>HX</b>	<b>UC</b>	<b>UN</b>	<b>NO</b>
<b>Amadeus</b>	1C1	1C1	7	1C1
<b>Galileo</b>	23	21	21	21
<b>Apollo</b>	12	0/1/18	71	1/1/18
<b>Worldspan</b>	1	1	1	1



Por favor, verifique os inputs e números das filas em seu GDS.

Em caso de violação desta Política aqui publicada, a Transportadora se reserva no direito de emitir uma ADM de €5,00 (ou o equivalente em moeda local) para cada passageiro / segmento certificadas como má prática. Não serão emitidas ADM com valores inferiores a €20,00.

Segmentos Passivos:

Segmentos passivos só são permitidos para fins de emissão de bilhetes.

Devem corresponder a uma reserva existente criada por:

- Reservas de Grupos
- Reservas individuais criadas pela Transportadora
- Reservas individuais criadas por outros Agentes.

Eles serão considerados proibidos e receberão uma ADM se forem gerados por:

- Pelo mesmo Agente que criou a reserva ativa
- Para um escopo administrativo

Em caso de violação desta Política aqui publicada, a Transportadora se reserva no direito de emitir uma ADM de € 5,00 (ou o equivalente em moeda local) para cada passageiro / segmento certificadas como má prática. Não serão emitidas ADM com valores inferiores a € 20,00.

Taxa de cancelamento excessiva acima de 62%:

Altos volumes de cancelamentos são considerados ineficiência pela Transportadora e não são permitidos.

A taxa de cancelamento é a proporção entre o volume de segmentos cancelados e o volume de segmentos brutos. Uma taxa de cancelamento acima de 62% será considerada mal pratica e a Agência responsável receberá ADM de € 0,50 (ou equivalente em moeda local) para cada passageiro / segmento certificadas como má prática. Não serão emitidas ADM com valores inferiores a €20,00.

## **CONTROLES DE EMISSÃO, REEMISSÃO, REVALIDAÇÃO E REEMBOLSO DE BILHETES**

Os seguintes controles serão realizados pela transportadora para assegurar o cumprimento das políticas internas e setoriais. Uma penalidade em ADM, com valor mínimo de € 8,00 por cada ADM, será levantada em caso de discrepâncias.

- Cálculo de Emissão/Reemissão/Reembolso de Tarifa
- Estadia Mínima/Máxima
- Reserva de Classe/Classe de Viagem
- Requisições de Compra Avançada
- Cálculo de Imposto de Emissão/Reemissão/Reembolso
- Requisições de Rota/Voo
- Escalas e Transferências
- Open Jaws
- Sazonalidade/Restrição de Viagem/Blackout
- Combinação de Passagens e Transportadoras
- Violação de Tarifa Conjunta de outra Companhia Aérea e Passagens Conjuntas de outra Companhia Aérea e Companhias Aéreas parceiras
- Composição da tarifa IATA
- Tarifa Não-reembolsável
- Tarifas em Grupo
- Cobranças adicionais YR
- Cobrança de Alteração de Taxa/Reemissão/Taxa de Cancelamento/Reembolso
- Comissão de Emissão/Reemissão/Reembolso
- Descontos de Crianças/Bebês/Outros descontos
- Códigos de Turismo ausentes ou incorretos/Códigos de Sanções/Códigos de Renúncia/Código de Desconto
- Expiração de passagem/bilhete
- Reemissão de bilhetes expirados



- Dupla utilização de cupons
- Quaisquer condições/Regras/Cobranças cobertas por contratos/Acordos/Sanções/Tarifas
- Fora de sequência
- Informações sobre o bilhete original não reportadas no bilhete reemitido
- Restrições de endosso
- Cobrança de No-Show
- Taxas de Conversão
- Reembolso de bilhete parcialmente usado
- Bilhete conjunto reembolsado separadamente
- Reembolsos duplicados
- Validade de reembolso de bilhete
- Companhia aérea original correta
- Forma de Pagamento
- Reembolsos de Cartão de Crédito
- Estorno de cartão de crédito
- Fraude de cartão de crédito
- Vendas não declaradas
- Utilização de bilhetes declarada como NULA
- Abuso de RBD
- Qualquer erro de Bilhetagem
- Franquia de bagagem

A Transportadora cobrará a deficiência ou ausência de tarifa, impostos, taxas, cobranças, violação RBD, em comparação aos valores aplicáveis em vigência na data de emissão ou remissão do bilhete. No caso de aplicação incorreta da tarifa (por exemplo, abuso de reserva de classe), a diferença será calculada na próxima tarifa aplicável, considerando todo o itinerário do bilhete.

A base de tarifa, código de turismo, designador de bilhete, e informações corporativas (se houver) aplicáveis e apropriados devem ser sempre indicados no bilhete. Tributos, taxas, e cobranças não poderão ser fundidos num único código tributário, seja no bilhete ou no reembolso. No caso de erro de emissão, mesmo se o valor recolhido for correto e a disputa aprovada, a Transportadora manterá a taxa de gestão de € 20,00 (ou valor equivalente em moeda local), para cobrir as despesas verificadas para emissão da ADM, devido ao erro de bilhetagem do agente.

No caso de erro ou omissão de franquia de bagagem ou aplicação de Conceito de Peça injustificado, uma ADM será enviada, conforme os valores abaixo:

<b>Tipo de Infração</b>	<b>Itinerário Doméstico</b>	<b>Itinerário Internacional</b>	<b>Itinerário Intercontinental</b>
Bagagem errada – adulto/criança	€ 50,00	€ 50,00	€ 100,00
Falta de bagagem – adulto/criança	€ 50,00	€ 50,00	€ 50,00
Erro ou omissão de franquia de bagagem - bebês	€ 25,00	€ 25,00	€ 40,00

No caso de uso de VMPD/MCO é obrigatório indicar o número desse documento no campo de endosso de cada bilhete reemitido. NO caso de uso de EMD-S, é obrigatório indicar o número do bilhete conjunto no documento EMD-S. Todos os campos do VMPD/EMD-S/MCO devem ser preenchidos corretamente. No caso de erro de compilação ou omissão de número de documento, a Companhia debitará uma taxa de € 25,00 (ou valor equivalente em moeda local) além da taxa de infração de € 20,00. O mesmo valor será aplicável a bilhetes emitidos sem observância das normas de emissão/reserva para formação de tarifa (por exemplo, sem MCT).

Com relação ao Reembolso por razões de saúde, ele precisa ser certificado para a Transportadora.

A taxa de câmbio será recalculada.

## **CONTROLE DE ESTAÇÃO**

A Alitalia reserva o direito de fazer inspeções no Aeroporto para verificar a observância das Regras de Tarifação, as Condições Gerais de Transporte das transportadoras, o uso dos Documentos de Tráfego e exigir, caso necessário, o pagamento da diferença entre a tarifa paga e aquela aplicável. No caso de recusa, o embarque será recusado.



O Agente é responsável pela emissão apropriada de bilhetes, em conformidade com as tarifas, regras, indicadores de base tarifária/bilhete, códigos de turismo, franquias de bagagem, Condições Gerais de Transporte, etc., e também tem a responsabilidade de informar o passageiro a respeito.

O Agente também é obrigado a verificar a qualificação do passageiro para tarifas especiais (por exemplo, Marinheiros, Residentes, Governo) ou tarifas de Operadores de Turismo, antes de emitir um bilhete e informar ao passageiro que o comprovante de qualificação poderá ser solicitado pela Companhia Aérea a qualquer tempo. Caso a desqualificação seja determinada, a Companhia Aérea poderá entrar em acordo com o cliente. Uma ADM poderá ser enviada no caso de responsabilidade do Agente de Viagens (por exemplo, no caso de passageiros com bilhetes com Tarifas de Operador de Turismo especiais sem estar qualificados a viajar com essas Tarifas).

Especialmente a respeito de tarifas de Operador de Turismo quando o passageiro não for qualificável elegível para check-in, uma ADM será enviada para o Agente de Viagens como segue:

- Nacional: 90,00 € por Bilhete + € 20,00 para taxa de infração
- Internacional: € 140,00 por Bilhete + € 20,00 para taxa de infração
- Intercontinental: 200,00 € por Bilhete + € 20,00 para taxa de infração

O Agente também é obrigado a alertar aos passageiros que a Transportadora honrará cada cupom de voo apenas quando usado corretamente, seguindo a sequência correta e a partir do ponto de origem de acordo com o cálculo da tarifa indicado no bilhete, conforme as Condições Gerais de Transporte (Artigo III). Portanto, qualquer uso irregular do bilhete ou da sequência dos cupons de voo anulará todo o Documento.

Finalmente, o Agente é responsável por informar ao cliente que poderá ser cobrado a qualquer tempo do cliente a diferença de tarifa (mais taxa de gestão, caso aplicável) entre o itinerário pago e aquele efetivo se houver discrepância entre o itinerário efetivo e aquele pago (tudo em conformidade com as Regras sobre Tarifas).

## **DISPUTA DE ADM**

O Agente terá no máximo 15 dias (RESO 850m, de 1º de junho de 2014) a partir do recebimento (=emissão) da ADM para analisar e abrir uma disputa sobre a ADM via BSPlink antes da mesma ser apresentada para liquidação no BSP ("Período de Latência").

Ao apresentar uma disputa o Agente fornecerá a razão da disputa e informações de contato (endereço de e-mail e/ou números de telefone) para quaisquer esclarecimentos ou informações de apoio necessárias. A falta de fornecimento das razões da disputa levará à rejeição da disputa.

A Transportadora empenhará esforços para tratar a ADM contestada tempestivamente, no máximo dentro de 60 dias após o recebimento da disputa. A esse respeito, lembramos que a apresentação da disputa via BSPlink suspende a cobrança e pagamento da ADM, enquanto a disputa não for definida.

A Transportadora examinará as razões da disputa e aprovará a mesma se for provado que a cobrança estava errada/não era devida e/ou se for apresentada prova em contrário. No caso de aprovação total da disputa, a Transportadora excluirá a ADM, no caso de acordo parcial uma Nota de Crédito de Agência (ACM) será emitida no valor aceito.

## **CONTATOS E SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES**

Os endereços de e-mail para qualquer dúvida e encaminhamento de informações de apoio ou informações adicionais relevantes para disputas apresentadas via BSPlink são:

Reservas: [BookingControl@alitalia.com](mailto:BookingControl@alitalia.com)

Eficiência GDS: [GDSadm@alitalia.com](mailto:GDSadm@alitalia.com)

Emissão de bilhetes: [AZSalesAudit@alitalia.com](mailto:AZSalesAudit@alitalia.com)

Emissão de bilhetes (apenas no mercado italiano): [AZITREVENUEINTEGRITY@alitalia.com](mailto:AZITREVENUEINTEGRITY@alitalia.com)

Estação de Controle: [stationcontrol.AZAP@alitalia.com](mailto:stationcontrol.AZAP@alitalia.com)

Agradecemos antecipadamente a sua colaboração.