

QATAR AIRWAYS

Política de Débito ao Agente / Agent Debit Memo (ADM) - Qatar Airways



ÍNDICE DE CONTEÚDO

1. Introdução	3
2. Escopo	3
3. Distribuição	3
4. Posicionamento legal.....	3
5. Escopo das emissões/política de ADM	4
6. Processo de emissão de ADM	9
7. Disputa de ADM.....	10
8. Reservas/Emissões - Responsabilidades dos Agentes de Viagem e da Qatar Airways	11
9. Contato e solicitação de informações.....	12

1. Base

A Qatar Airways considera você como um parceiro-chave em seus negócios. Pedimos seu apoio e cooperação para implementar nossa política de ADM de forma efetiva. Assim, a Qatar Airways gostaria de disponibilizar essa política de ADM de forma transparente a todos os agentes de viagem. Pode ser que você já esteja ciente de todas as práticas e cumpra totalmente com todos os requerimentos, mas gostaríamos de reiterar todos os pontos por meio de um documento formal de políticas. O propósito deste documento é tornar claras aos agentes todas as circunstâncias pelas quais uma ADM pode ser emitida.

2. ESCOPO

Esta política se aplica aos funcionários da Qatar Airways e agentes que realizam vendas em estoque da QR.

3. Distribuição

Website da Qatar Airways: qatarairways.com

Agentes de Viagem em todo o Mundo

4. Posicionamento legal

A ADM é uma ferramenta contábil legítima utilizada pelas companhias aéreas para coletar valores ou fazer ajustes às transações de agente relacionadas à emissão e uso de Documentos de Tráfego. Podem haver diferentes usos para as ADMs: uma ADM pode ser emitida para débitos que não estão diretamente relacionados a Documentos de Tráfego, por exemplo, depósitos ou penalidades por vendas de grupos, Global Distribution System (GDS) ou mau uso de reservas, etc.

A Qatar Airways vai emitir uma ADM em um *Billing and Settlement Plan (BSP)/Airline Reporting Corporation (ARC)*, agentes detentores ou não de estoque, que tenham participado de emissões/relatórios incorretos ou outras práticas proibidas de reservas que não estejam em conformidade com as práticas de reservas e emissões da Qatar Airways, resultando em perda de receita e perda de oportunidade de receita. Quando aplicável, a Qatar Airways usou referências específicas provenientes de resoluções IATA (*Air Transport Association*).

As obrigações dos agentes são descritas na Resolução 824 da IATA, a qual preconiza que agentes devem emitir bilhetes em conformidade com as tarifas do transportador, suas regras, condições gerais de transporte e instruções escritas do transportador ao agente (ex. memorando, circular, manual, etc.). As companhias aéreas têm o direito de auditar e enviar ADMs para todas as transações que não estiverem em conformidade com as práticas exigidas de reservas e emissões. A Qatar Airways reserva seu direito de revisar o valor e alterar ou corrigir o processo de emissão de ADMs. A menos que o agente produza evidência verossímil, o agente deve à companhia aérea o valor exibido na ADM.

Em casos em que um agente IATA/ARC escolha ter relacionamento com um agente não IATA/não ARC, este será de inteira responsabilidade do agente IATA/ARC. O agente emissor é responsável por prática negligente em que se envolver e serão emitidas ADMs ao agente emissor pertinente, independente de sua localização. Isso inclui:

- Agentes emissores IATA/ARC que emitirem bilhetes em nome de agente não IATA/não ARC em que a reserva tenha sido feita pelo agente não IATA/não ARC.

Tais ADMs serão processadas conforme Resolução 850M da IATA.

5. Escopo das emissões/política de ADM

A matriz a seguir define as diferentes violações ou práticas fora de conformidade que resultarão em emissão de ADM, ou seja, um débito será gerado ao agente de reservas/emissão. Tais violações incluem, mas não se limitam a:

Tabela 1 - Matriz de ADM

Problema	Escopo de auditoria	Resultado	Penalidade
Violação de Designador de Reserva (RBD)	Validação na reserva vs. informação de emissão onde há incompatibilidade entre o RBD emitido e o reservado	O débito será gerado ao agente de reservas/emissão	Tarifa - diferença entre RBD emitido e reservado
Tarifa/Vendas Violação	Validação para a conformidade de condições de tarifas e vendas de todos os bilhetes adquiridos (ex. compra antecipada (advance purchase), aplicabilidade da agência, tarifas add-on, períodos de blackout, classe de reserva, sob recolhimento de tarifa, condição de reserva de voo, condições de OAL, rota, validade da data de venda/violação de sazonalidade, sobretaxa de stopover, taxa de upsell por upgrade de classe, crédito de comissão a maior, condição combinada, condições de estadia mínima/máxima, coleta a menor de taxas e tarifas, sobretaxa de fim de semana, descontos de criança/bebê e outros descontos especiais, verificação de data de nascimento, validade da tarifa, Pricing Unit Concept (PUC), verificação de franquia de bagagem, Carrier Identification Plate (CIP)/violação de validador: condições abusivas de uso de CIP/validador na QR/OAL onde as regras/valores da tarifa não permitam tal ação, independente de ter sido precificado automaticamente ou manualmente. Nota: Os produtos de tarifas oneworld a seguir podem ser emitidos no estoque das companhias aéreas/membros oneworld . Global Explorer oneworld Explorer Circle Pacific Circle Trip Explorer Circle Atlantic	O débito será gerado ao agente de reservas/emissão	Tarifa/taxa diferença de comissão

	<p>Circle Asia e South West Pacific</p> <p>Visit Africa Visit Asia Visit Japan Visit Australia & New Zealand Visit Malaysia Visit South America Visit Europe Visit North America Visit Middle East Visit SASC</p> <p>Selecionar uma companhia aérea para validar que tenha acordos de emissão com todas as companhias no itinerário</p>		
Violação de tarifa para bilhetes utilizados com status aberto/solicitado	Validação da compra de bilhetes com status aberto/solicitado em que seja necessária uma reserva confirmada	O débito será gerado ao agente de reservas/emissão	Tarifa diferença para a tarifa mais alta disponível onde a lista de espera (WL) seja permitida ou tenha valor fixo
Violação de reembolsos	Validação de documentos que tenham solicitação de reembolso, verificação dupla de reembolso	O débito será gerado ao agente de reservas/emissão	Tarifa/taxa diferença de comissão
Problema de reembolsos	Validação de documentos reemitidos	O débito será gerado ao agente de reservas/emissão	Tarifa/taxa/ diferença de comissão
Auditoria de viagem	Validação no cupom voado vs. cupom emitido/bilhetado (ex. comparação entre RBDs de ambos os cupons, incompatibilidade de numero/data de voo, rota emitida/bilhetada vs. rota voada, cobrança).	O débito será gerado ao agente de reservas/emissão	Diferença de tarifa entre o RBD voado e o RBD emitido/bilhetado
Verificações adicionais de auditoria	Violações que resultarão na emissão de ADM: utilização dupla, Miscellaneous Charge Order (MCO)/sobreuso de Prepaid Ticket Advice (PTA), utilização frente a venda cancelada e venda não-reportada/não-listada, identificação de passageiros no-show e bloqueio de utilização futura para casos não-reembolsáveis assim como a conversão de tarifa cobrada em casos de transações de reembolso quando aplicável, MCOs emitidos para upgrade de classe, tíquete de Excesso de Bagagem (EBT)/MCO emitido para excesso de bagagem, PNR	O débito será gerado ao agente de reservas/emissão	Valor total do bilhete (setor violado)

	(PNR) verificar as estadias mínima/máxima no caso de e-tickets, taxa de materialização de vendas de grupos.		
Churning Excessivo	Verificação de agência reservando novamente um segmento ou segmentos cancelados pela agência ou companhia aérea quatro (4) vezes ou mais em um ONR ou em diferentes PNRs.	O débito será gerado ao agente de reservas/emissão	A ser faturado se o custo total do uso indevido for igual ou acima de \$50 ao longo do período auditado. O valor está sujeito à revisão.
Segmentos duplicados	Verificação de segmentos duplicados criados por agências	O débito será gerado ao agente de reservas/emissão	
Outros usos indevidos	Verificação de outros usos indevidos na agência que incluem: reservas fictícias, dia de operação inválido, override rejeitados, número inválido de voo, par de cidades inválido, classe inválida de serviço, segmento aberto inválido, classe inválida de lista , e nomes falsos. Segmentos cancelados dentro das 24 horas que antecedem a saída do voo, se cobrados da companhia aérea, terá sua	O débito será gerado ao agente de reservas/emissão	
Reservas ou segmentos inativos	Verificação de reservas de agências com segmentos de status HX/UN/NO/UC/US etc. conhecidas também como segmentos não-	O débito será gerado ao agente de reservas/emissão	

Violação de Origem & Destino (O&D)	Verificação de reservas que não seguem a lógica O&D e várias outras práticas usadas para manipular o sistema para aceitar reservas feitas contra a lógica de segmento casado.	O débito será gerado ao agente de reservas/emissão	Valor fixo de USD300 por passageiro
Grupos escondidos	Verificação de múltiplos PNRs individuais emitidos criados para um grupos grandes, o que é proibido por ser contra a Política e o Procedimento de Grupos da QR. <i>Nota: As outras companhias aéreas (OTAs) estão dispensadas dessa política</i>	O débito será gerado ao agente de reservas/emissão	Valor fixo de USD300 por passageiro
Violação de Tempo Mínimo de Conexão (MCT)	Verificação das reservas que desconsideram o tempo mínimo de conexão necessário	O débito será gerado ao agente de reservas/emissão	Valor fixo de USD300 por passageiro
Nomes fictícios	Verificação de reservas criadas com nomes fictícios	O débito será gerado ao agente de reservas/emissão	Valor fixo de USD300 por passageiro
PNRs duplicados	Verificação dos PNRs duplicados	O débito será gerado ao agente de reservas/emissão	Valor fixo de USD300 por passageiro
Segmentos duplicados	Verificação dos segmentos duplicados	O débito será gerado ao agente de reservas/emissão	Valor fixo de USD100 por segmento, por passageiro
Reservas especulativas	Reservas feitas sem que haja um passageiro existente, em antecipação a uma possível venda	O débito será gerado ao agente de reservas/emissão	Valor fixo de USD300 por passageiro
	Reservas criadas em classes superiores que são liberadas antes da partida para disponibilizarem assentos em classes inferiores	O débito será gerado ao agente de reservas/emissão	Valor fixo de USD300 por passageiro
	Lista de espera excessiva	O débito será gerado ao agente de reservas/emissão	Valor fixo de USD100 por segmento, por passageiro
Mistura ilegal de classes	Uma reserva feita com uma combinação ilegal de classes com o intuito de garantir espaço e que acaba por não ser emitida no valor correto	O débito será gerado ao agente de reservas/emissão	Diferença para a tarifa mais alta disponível em que uma mistura de
Combinar espaço negociado com o inventário disponível de venda	Combinação de espaço negociado (classe G) com o inventário disponível de venda dentro do O&D sem autorização	O débito será gerado ao agente de reservas/emissão	Diferença de tarifa entre a classe G e o RBD reservado com venda disponível

Emissão cross border	Bilhete emitido de tal forma que pareça com que a viagem inicie em um outro país que seja na verdade o caso ou contenha segmentos que não sejam intencionados para uso	O débito será gerado ao agente de reservas/emissão	Diferença entre a tarifa comprada e o início da viagem real
Emissão back to back / uso fora de sequência	A emissão ou uso de cupons de dois bilhetes ou mais em tarifas ida e volta ou a combinação da tarifa de duas viagens end-to-end ou mais no mesmo bilhete, com o intuito de esquivar-se de regras tarifárias aplicáveis, tais como compra antecipada (advance purchase) e requisitos de estadia mínima.	O débito será gerado ao agente de reservas/emissão	Valor fixo de USD300 por direção por passageiro
Uso de macros/scripts automatizados	Uso de macros/scripts automatizados para realizar funções de disponibilidade dentro dos GDSs.	O débito será gerado ao agente de reservas/emissão	Valor fixo de USD5 por entrada
Franquia de bagagem	Verificação da franquias de bagagem impressa no bilhete vs. a franquias de fato aprovada para a tarifa/Ponto de venda (POS)/código de transação aplicáveis, etc.	O débito será gerado ao agente de reservas/emissão	Valor fixo de USD300 por passageiro
Violação de POC (Ponto de início)	A criação de segmento(s) fora da sequência correta da viagem que o passageiro pretende viajar, com a intenção de burlar o estoque da QR para obtenção de assentos em RBD(s) que podem não estar disponíveis no momento da solicitação.	O débito será gerado ao agente de reservas/emissão	Valor fixo de USD300 por passageiro. Este é o valor mínimo a ser cobrado pela Qatar Airways. Permanece prerrogativa da companhia aérea a recuperação da diferença de tarifa quando julgar necessária, entre o RBD reservado e o mais próximo RBD disponível que deva ser reservado quando este for solicitado

			a partir da sequência disponibilidade/reserva correta.
--	--	--	--------------------------------------------------------

Regularização de Vendas

Será cobrada uma taxa de US\$ 50,00, a ser convertida moeda local (R\$), de acordo com a taxa de câmbio da data de emissão para todos os pedidos de regularização e/ou reprocessamento de uma venda com cartão de crédito / dinheiro.

Bilhete com tour code não inserido ou incorreto / campo comissão não preenchido

Caso o agente solicite o pagamento de incentivo/comissão será cobrada uma taxa de US\$ 50,00, a ser convertida em moeda local (R\$), de acordo com a taxa de câmbio da data de emissão, por bilhete, para regularização de incentivo/comissão que não tiveram o campo tour code / comissão preenchidos corretamente.

6. Processo de emissão de ADM

De acordo com a Resolução IATA 850M:

- a. A ADM deve ser emitida com base em documentos de tráfego da Qatar Airways (157), emitidos por ou por solicitação de um agente, independentemente de quais companhias aéreas estejam incluídas no itinerário do documento de tráfego QR.
- b. A Qatar Airways é encarregada de 100% das emissões de bilhete. No caso de um bilhete físico/de papel ser emitido, a Qatar Airways pode incidir uma taxa que será recolhida via ADM.
- c. Para cobrir os custos dos processos de auditoria, a Qatar Airways recolherá uma taxa de contribuições de USD7.00 por cada ADM (ou seu equivalente em moeda local), que poderá ser identificada com o código MF. Essa cobrança será revertida somente após aceitação da disputa por emissão errônea de ADM pela Qatar Airways. A Qatar Airways reserva o direito de revisar a taxa administrativa com ou sem aviso prévio.
- d. A Taxa Administrativa por ADMs de GDS serão USD50 ou 20% do valor da fatura, o que for mais alto.
- e. Uma ADM também será usada como meio de recolhimento de valores de penalidades para cada assento que resultarem em assentos abaixo da taxa de materialização acordada para vendas de grupos.
- f. A Qatar Airways envidará esforços para providenciar tanta informação quanto possível sobre uma ADM para garantir que seja clara e objetiva o suficiente sobre o motivo de sua emissão.
- g. As ADMs serão emitidas por motivos específicos, no entanto, podem ser incluídas mais de uma transação em uma ADM se o motivo da cobrança for o mesmo para o mesmo agente.

- h. Para uso indevido de GDS, as ADMs serão emitidas se o total do uso indevido dos usos indevidos faturáveis, aqui listados (Custo duplicado, Custo de Churning, Custo com nomes fictícios, custo de número inválido de voo, custo de reservas inativas, custo de reserva em classe inválida, outros custos por uso indevido), for igual ou exceder USD50 (cinquenta dólares) durante um período de auditoria. O valor está sujeito à revisão.

Nota: A Qatar Airways reserva o direito de emitir a ADM por ofensas repetidas independentemente do valor mínimo de ADM, como e quando necessárias.

- i. Se a Qatar Airways emitir uma ADM por não-cumprimento com as regras de tarifa, o princípio geral aplicado é o aumento da tarifa para a mais próxima tarifa aplicável.
- j. A Qatar Airways só emitirá mais de uma ADM em relação ao bilhete original se diferentes alterações, não-relacionadas se aplicarem. Isso não se aplica quando uma ADM for cancelada e reemitida pelo mesmo motivo mas com valor diferente.
- k. A Qatar Airways emitirá ADMs via BSPLINK/ARC de acordo com as diretrizes do BSP/ARC aplicáveis.
- l. A Qatar Airways cumpre com os respectivos procedimentos locais do BSP/ARC, disponibilizando aos agentes um prazo mínimo de aviso com o intuito deste revisar a ADM emitida e disputá-la.
- m. Para ajustar reembolsos, uma ADM só será emitida dentro de nove meses da data de remessa do BSP na qual o documento foi gerado. Estando fora dessa janela de prazo do BSP, o método será o faturamento direto.
- n. ADMs/ACMs podem ser processadas via BSP/ARC por um período máximo de 30 dias a partir da entrada em default do agente, de acordo com a Resolução IATA 818g, anexo A, seção 1.0
- o. Para qualquer ADM emitida via link BSP/ARC, a data da emissão é considerada como a data de recebimento desta por parte do agente. O monitoramento diário de ADMs através do link BSP/ARC é altamente recomendado aos agentes.
- p. Para casos que não sejam de BSP/ARC, as ADMs deverão ser enviadas pelo escritório local pertinente da Qatar Airways.
- q. Para funções de Integridade de Receita (Revenue Integrity), qualquer violação de O&D identificada originada de agentes não-IATA levará ao bloqueio imediato.
- r. O período de auditoria governa a frequência do processo de auditoria e pode ser semanal, quinzenal ou mensal.

7. Disputa de ADM

- a. A Qatar Airways se esforçará para verificar ADMs rejeitadas ou disputadas dentro dos prazos, em conformidade com as resoluções e regras aplicáveis da IATA. No caso em que um agente disputar uma ADM dentro do período latente de disputa e desde que a disputa tenha sido enviada para o endereço notificado na ADM em questão, a Qatar Airways se esforçará para verificar ADMs rejeitadas ou disputadas dentro dos prazos, em conformidade com as resoluções e regras aplicáveis da IATA. A agência de viagens pode disputar a ADM dentro do “período de latência” aplicável segundo as práticas BSP/ARC dos países/mercados respectivos.

-
- b. A Qatar Airways examinará os motivos da disputa e aprovará no caso em que se prove que a cobrança está errada/não aplicável e/ou que se providencie evidência em contrário.
 - c. Para qualquer disputa não-resolvida, a Qatar Airways reserva o direito de descontar o valor disputado do PLB (*Productivity Linked Bonus*).
 - d. A Qatar Airways espera que os agentes de viagem não disputem ADMs em que as razões sejam válidas e evidências em contrário não estejam disponíveis e que todas as disputas sejam iniciadas conforme as diretrizes aplicáveis do BSP/ARC. Se a disputa for inválida ou evidência em contrário não for disponibilizada, a taxa administrativa de USD7.00 (sete dólares) por ADM será cobrada.

8. Reservas/Emissões - Responsabilidades dos Agentes de Viagem e da Qatar Airways

Esta seção tem o intuito de esclarecer o papel e o que é esperado dos agentes de Reservas/Emissões e das companhias aéreas.

A. Responsabilidades dos Agentes de Reservas/Emissões:

- 1) Emissão correta dos bilhetes, com conformidade com as tarifas, regras, condições gerais de transporte e instruções disponibilizadas pelo transportador. As obrigações dos Agentes de Viagem estão descritas na Resolução IATA 824.
- 2) Informar os passageiros, quando necessário, de que as companhias aéreas têm o direito de realizar inspeções no que tange o uso de Documentos de Tráfego e de requerer, se necessário, o pagamento da diferença entre a tarifa paga e a tarifa aplicada. No caso de recusa, a companhia aérea reserva seu direito de negar o embarque do passageiro.
- 3) Informar aos passageiros que a companhia aérea honrará cada cupom do bilhete aéreo somente se for usado corretamente, usado na sequência correta e a partir do ponto de origem, conforme o cálculo de tarifa exibido no bilhete. Qualquer irregularidade no uso do bilhete ou na sequência dos cupons de voo invalidarão o documento de tráfego em sua totalidade.
- 4) Reemitir o bilhete, caso alterações de voo/data/classe de reserva sejam efetuadas após a emissão do bilhete e quando o pagamento de uma alteração ou uma diferença sejam necessárias. O bilhete deve ser reemitido havendo Cobrança Adicional (ADC) ou não.
- 5) Informar aos passageiros que a companhia reserva seu direito de cobrar quaisquer diferenças em taxas instituídas pelas respectivas Autoridades Governamentais.
- 6) Verificar a elegibilidade dos passageiros quanto às tarifas especiais ou tipológicas (ex. marinheiros/seamen, Residentes e Governamentais) ou tarifas de Tour Operators (TO), antes de emitir um bilhete e informar ao passageiro que a prova de elegibilidade pode ser solicitada pela companhia aérea a qualquer momento. A companhia aérea reserva seu direito de cobrar diretamente do passageiro ou, alternativamente, emitir uma ADM ao agente de viagem (ex. no caso do passageiro com bilhete de tarifa especial TO se ser elegível para viajar sob tal tarifa).
- 7) Treinar a equipe em procedimentos de ADM, seus propósitos e sobre a existência de um período de disputas.
- 8) Garantir que quando uma ADM está em disputa, a resposta com detalhes específicos e a informação relevante de suporte seja enviada à Qatar Airways no endereço indicado na ADM.
- 9) Não disputar uma ADM em que as razões sejam válidas e evidências em contrário não estejam disponíveis.
- 10) Iniciar as disputas de acordo com as diretrizes do BSP/ARC.

B. Responsabilidades da Qatar Airways:

- 1) Tentar minimizar irregularidades de emissão/gerenciamento de bilhetes através de auditorias.
- 2) Disponibilizar tanta informação quanto possível e de modo detalhado sobre a razão de uma alteração ter sido feita para garantir sua exatidão.
- 3) Evitar recorrências de irregularidades, entrar em acordo com o agente em questão sobre a ação corretiva mais adequada se o volume e tipos de anomalia estiverem acima da média. O Gerente Comercial da Qatar Airways de sua região tentará intermediar questões com o agente em questão.

9. Contato e solicitação de informações

Todas as disputas/solicitações de informação adicional de suporte devem ser direcionadas ao e-mail abaixo:

E-mail: revaudit@qatarairways.com.qa

Os detalhes de contato da companhia aérea disponibilizados na ADM não devem ser utilizados para comunicações de disputa.