



**POLÍTICA DE ADM
AVIANCA BRASIL**

Elaborado por
Departamento de Distribuição

SUMÁRIO

<u>1.</u> OBJETIVOS.....	4
<u>2.</u> CONCEITOS GERAIS	4
<u>3.</u> O QUE É UM BOOKING?	4
<u>3.1</u> O QUE É UM BOOKING OU SEGMENTO IMPRODUTIVO?.....	4
<u>4.</u> PRÁTICAS IMPRODUTIVAS AUDITADAS PELA AVIANCA BRASIL	5
<u>5.</u> SEGMENTOS PENDENTES DE CANCELAMENTO	5
<u>6.</u> CHURNING	6
<u>7.</u> DUPLICIDADES	7
<u>7.1</u> DUPLICIDADE DE PNRs	8
<u>7.2</u> DUPLICIDADE DE SEGMENTOS	9
<u>8.</u> SEGMENTOS PASSIVOS	10
<u>9.</u> NOMES FICTÍCIOS	10
<u>10.</u> BILHETES FICTÍCIOS.....	10
<u>11.</u> LISTA DE ESPERA	11
<u>12.</u> ABUSO DE SEGMENTOS CASADOS.....	11
<u>13.</u> SOBREVENDA EM CLASSES FECHADAS.....	12
<u>14.</u> <i>HIDDEN GROUPS</i>	12
<u>15.</u> BILHETE VOADO E NÃO FATURADO	13
<u>16.</u> BILHETE CANCELADO E UTILIZADO.....	13
<u>17.</u> IRREGULARIDADES NA EMISSÃO COM CARTÃO DE CRÉDITO	13
<u>18.</u> VIOLAÇÃO DAS REGRAS TARIFÁRIAS.....	13
<u>19.</u> COMISSÕES E ICENTIVOS IRREGULARES.....	14
<u>20.</u> <i>SPLIT PAYMENT</i>	15
<u>21.</u> ANÁLISE DE PRODUTIVIDADE DAS AGÊNCIAS DE VIAGENS.....	14
<u>22.</u> REATIVAÇÃO DO ACESSO AO INVENTÁRIO DA COMPANHIA AÉREA	14
<u>23.</u> PROCESSO DE DISPUTAS.....	15
<u>23.1</u> BSPLink	15
<u>23.2</u> ARC	15
<u>23.3</u> E-MAIL.....	16
<u>24.</u> VALIDADE DA POLÍTICA	16
<u>25.</u> RESUMO DE VALORES	17

CONTROLE DE REVISÕES

	DATA	PÁGINAS	DESCRIÇÃO DA MODIFICAÇÃO
01	31/05/2016	Todas	Criação do documento a partir da versão em inglês
02	20/06/2016	Todas	Ajustes Gerais
03	23/05/2018	19	Inclusão de política de <i>Split Payment</i>
04	23/05/2018	2	Revisão do Índice
04	15/10/2018	Todas	Ajustes gerais e inserção da Regra <i>Hidden Groups</i>
05	14/01/2019	Todas	Ajustes nos Valores e correções gerais

1. OBJETIVOS

Assegurar a integridade do inventário da companhia aérea através de auditorias de reservas e bilhetes.

Manter uma estreita relação comercial com as agências de viagens. Através desta política, a Avianca Brasil oferece as diretrizes e informações para evitar notas de débito para as agências de viagens.

Promover as boas práticas nos sistemas de reserva, a fim de incentivar processo de vendas eficiente.

2. CONCEITOS GERAIS

Esta política traz os aspectos que as agências deveriam considerar ao solicitar, alterar ou cancelar segmentos operados pela Avianca Brasil, que são feitos via portal de agências, GDS (*Global Distribution System*) ou webservice. Esta política também fortalece os tópicos das regras tarifárias a serem seguidas ao emitir bilhetes da Avianca Brasil através do GDS ou qualquer outro canal.

O uso incorreto do GDS ou de outros canais, e a violação das regras tarifárias implicarão em custos que serão de responsabilidade das agências de viagem. Um documento de ADM será emitido para corrigir qualquer diferença no cálculo da tarifa, emissões em placas incorretas, reemissão, reembolsos, comissões e taxas incorretas e/ou indevidas, ou por não cumprimento de qualquer item dessa política. As ADMs serão emitidas na fatura da agência e podem apenas ser disputadas através do canal apropriado definido pelo mercado, dentro dos prazos determinados e de acordo com a resolução IATA 850m, e 890 para casos de *chargeback*. Essas ADMs serão emitidas para a agência emissora e responsável pela criação do booking.

Para reservas e/ou emissões, remissões e reembolsos incorretos feitos por uma agência de viagens com faturamento fora do BSPLink ou ARC, a Avianca Brasil se reserva no direito de enviar uma fatura para a agência de viagens e/ou inibir o acesso ao inventário.

Para cada ADM emitida será cobrada uma taxa administrativa de **BRL 60** para agências do Brasil e **USD 25** para agências de outros países.

As cobranças indicadas de cada prática irregular descrita neste documento podem ser modificadas pela companhia aérea a qualquer momento sem aviso prévio.

3. O QUE É UM BOOKING?

É a reserva de um segmento que corresponde a uma origem e um destino, feito via GDS ou pelo sistema da companhia aérea.

Exemplo: Salvador/Brasília/Salvador composto de dois bookings.

Booking 1: Salvador / Brasília

Booking 2: Brasília / Salvador

3.1 O QUE É UM BOOKING OU SEGMENTO IMPRODUTIVO?

É um booking que não gera nenhuma receita para a companhia aérea e, ao invés disso, gera custos adicionais ou assentos bloqueados, comprometendo a qualidade do inventário.

A Avianca Brasil vai auditar todas essas transações, e depois da confirmação de não cumprimento da política, se reserva no direito de emitir uma ADM ou fatura.

4. PRÁTICAS IMPRODUTIVAS AUDITADAS PELA AVIANCA BRASIL

A Avianca Brasil realiza as seguintes auditorias:

1. Segmentos pendentes de cancelamento
2. *Churning*
3. Duplicidades
4. Segmentos Passivos
5. Nomes Fictícios
6. Bilhetes Fictícios
7. Lista de Espera
8. Abuso de Segmentos Casados
9. Sobre vendas em classes fechadas
10. *Hidden Groups*
11. Bilhete voado e não faturado
12. Bilhete cancelado e utilizado
13. Irregularidades na emissão com cartão de crédito
14. Violação das regras tarifárias
15. Comissão e incentivos irregulares

5. SEGMENTOS PENDENTES DE CANCELAMENTO

Os segmentos pendentes de cancelamento são os segmentos que são enviados para uma determinada fila da agência e que possuem o status UC, UN, US, NO ou HX. Estes segmentos devem ser cancelados de acordo com a presente política, para evitar a incidência e cobrança dessa prática indevida.

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

- Término do prazo limite para emissão do bilhete;
- Reservas ou segmentos em duplicidade;
- Nomes ou bilhetes fictícios;
- Abuso de Segmentos Casados;
- Reservas especulativas.

É responsabilidade das agências de viagens revisar essas filas diariamente e cancelar os segmentos para evitar cobranças.

A cobrança pelos segmentos não cancelados é de USD 25 por segmento/passageiro.

Se a reserva tiver bilhete emitido, não será aplicada a cobrança por segmentos não cancelados. Essa cobrança aplica somente quando a reserva não possui número de bilhete associado ao passageiro.

Segmentos 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 dentro do mesmo mês da notificação.
- Caso a data do voo da reserva esteja dentro do mesmo mês, os segmentos UC, UN, US, NO, HX deverão ser cancelados pelo menos 24 horas antes da partida do voo.

Recomendações:

Para evitar cobranças, revise diariamente as filas nos respectivos sistemas e cancele diariamente todos os segmentos.

As filas onde são recebidos os segmentos que devem ser cancelados e os comandos para cancelar de acordo com o GDS da agência são:

GDS	Fila por Status				Entrada para cancelar o segmento
	HX	UC	UN	NO	
SABRE	7	1	1	0	.2XK (linha do segmento)
AMADEUS	7	7	7	7	XE2 (linha do segmento)
APOLLO	16	18	18	18	X2 (linha do segmento)
GALILEO	23	21	21	21	X2 (linha do segmento)
WORLDSPAN	1	1	1	1	X2 (linha do segmento)

Observação: Verifique com seu GDS a fila correspondente a cada status e as entradas para cancelar os segmentos.

Exemplo de segmentos pendentes de cancelamento:

XS O66251 11JAN	/D
XS O66319 13JAN	/D
XS O66291 19JAN	/D
XS O66290 22JAN	/D
XS O66363 22JAN	/D
X7	
R - RI	
5D01	
SC O66251 11JAN	/D
SC O66319 13JAN	/D
SC O66291 19JAN	/D
SC O66290 22JAN	/D
MD <<	

SC XS O66363 22JAN BSBGRU HK/HX2 2025 2335 /DCAV*7IDHEI/E
R- MUCRM121172128 95187777-001 SSC
PTL PTLRM1A 1221/21OCT13

6. CHURNING

Churning refere-se ao processo de criar e cancelar, por repetidas vezes, um mesmo segmento de um mesmo passageiro que tenha as seguintes características:

- Mesma(s) data(s) de viagem
- Mesmo ou diferente número de voo
- Mesma ou em diferentes reservas.

Será considerado *Churning* a partir de quatro cancelamentos e a quinta confirmação de um mesmo segmento por parte das agências de viagens, com o mesmo número IATA.

Será cobrado das agências de viagens que realizem esta prática improdutivo **USD 30 por segmento/passageiro, independentemente da existência de um bilhete ou que o passageiro tenha realizado a viagem.**

Recomendações:

Somente realize mudanças em uma reserva quando for solicitado pelo passageiro, sem exceder o máximo permitido (4 cancelamentos).

Antes de fechar a reserva ou fazer mudanças nas classes de serviço, verifique a disponibilidade da classe desejada para não fazer bookings desnecessários.

O bilhete deve ser emitido antes do quinto cancelamento.

Não altere prazos de emissão, cancelando e reativando segmentos.

Exemplo de *Churning*:

Na reserva há 5 cancelamentos e 6 bookings feitos pela agência de viagens:

```

000/014 XS/AF7649 W 18JUN 1 LYSCDG HK1 1950 2100/NN *1A/E*
000/014 XS/AF 454 A 18JUN 1 CDGGRU HK1 2330 0620-1/NN *1A/E*
000/014 XS/O66042 Y 19JUN 2 GRUSSA HK1 0845 1110/NN *1A/E*
014 AS/AF7651 Y 18JUN 1 LYSCDG LK1 0615 0725/FF *1A/E*
014 AS/AF 456 B 18JUN 1 CDGGRU LK1 1015 1655/FF *1A/E*
014 AS/O66052 Y 18JUN 1 GRUSSA LK1 1920 2145/NN *1A/E* ← 1º Booking
014 RF-001 CR-LYSHV210L 20208893 SU 0003NF/DS-5833B927 SXDAF
0982 31MAY0954Z
000/020 CS/AF 443 A 21JUN 4 GIGCDG HK1 1525 0735+1/NN *1A/E*
000/020 XS/AF7652 W 22JUN 5 CDGLYS HK1 1225 1335/NN *1A/E*
020 AS/AF7640 W 22JUN 5 CDGLYS LK1 0825 0930/FF *1A/E*
020 RF-001 CR-LYSHV210L 20208893 SU 0003NF/DS-5833B927 SXDAF
0982 31MAY0956Z
> MD
RF/LYSHV210L/LYSHV210L DC/AS 15JUL18/1603Z UTHZGI
014/031 XS/O66052 Y 18JUN 1 GRUSSA HK1 1920 2145/NN *1A/E* ← Cancelamento
031 RF-ATL OPC AUTO CANCEL CR-NCELA0955 12345675 03JUN
1000Z
033 AS/O66052 Y 18JUN 1 GRUSSA LK1 1920 2145/NN *1A/E* ← 2º Booking
033 RF-001 CR-LYSHV210L 20208893 SU 0003NF/DS-5833B927 NCELA
0955 04JUN0620Z
033/038 XS/O66052 Y 18JUN 1 GRUSSA HK1 1920 2145/NN *1A/E* ← Cancelamento
038 RF-ATL OPC AUTO CANCEL CR-NCELA0955 12345675 06JUN
0700Z
040 AS/O66052 Y 18JUN 1 GRUSSA LK1 1920 2145/NN *1A/E* ← 3º Booking
040 RF-001 CR-LYSHV210L 20208893 SU 0003NF/DS-5833B927 NCELA
0955 06JUN0705Z
040/045 XS/O66052 Y 18JUN 1 GRUSSA HK1 1920 2145/NN *1A/E* ← Cancelamento
045 RF-ATL OPC AUTO CANCEL CR-NCELA0955 12345675 08JUN
0800Z
047 AS/O66052 Y 18JUN 1 GRUSSA LK1 1920 2145/NN *1A/E* ← 4º Booking
047 RF-001 CR-LYSHV210L 20208893 SU 0003NF/DS-5833B927 NCELA
0955 08JUN0927Z
047/054 XS/O66052 Y 18JUN 1 GRUSSA HK1 1920 2145/NN *1A/E* ← Cancelamento
054 RF-ATL OPC AUTO CANCEL CR-NCELA0955 12345675 10JUN
1001Z
056 AS/O66052 Y 18JUN 1 GRUSSA LK1 1920 2145/NN *1A/E* ← 5º Booking
Churning

```

7. DUPLICIDADES

Refere-se a duas ou mais reservas de um mesmo passageiro que estão ativas simultaneamente no sistema, cujos itinerários podem ser idênticos, sobrepostos ou impossíveis de realizar pelo mesmo passageiro.

As duplicidades se classificam em:

7.1 DUPLICIDADES DE PNRs

Serão auditados os PNRs criados no mesmo Office ID / PCC (*Pseudo City Code*), e que sejam de um mesmo passageiro (primeiro nome e primeiro sobrenome), mesmo número de passaporte ou programa de fidelidade, mesmos dados de contato e itinerários idênticos, sobrepostos ou impossíveis de realizar pelo mesmo passageiro.

O itinerário pode ser classificado em três tipos básicos:

Idêntico: pelo menos um segmento de origem/destino do itinerário é exatamente igual ao outro, em número de voo e data. Exemplo:

PNR original - N6I9HF

1.REINA/WITHNEY
 2 O66056 Y 10NOV 6 GRUSSA HK1 2 0115 0140 *1A/E*
 3 TK OK29OCT/SAOO60980

PNR duplicado - N72K28

1.REINA/WITHNEY
 2 O66056 Y 10NOV 6 GRUSSA HK1 2 0115 0140 *1A/E*
 3 TK OK29OCT/SAOO60980

Sobreposto: o itinerário do PNR está dentro de um intervalo de datas do itinerário de outro PNR. Exemplo:

PNR original - KVS52Q

1.REINA/WITHNEY
 2 O66002 Y 07JUN 5 CGHSDU HK1 0815 0920 *1A/E*
 3 TK OK27DEC/SAOO60980

PNR duplicado - KVTFEN

1.REINA/WITHNEY
 2 O66256 Y 07JUN 5 GRUGIG HK1 2 0900 1010 *1A/E*
 3 TK OK27DEC/SAOO60980

Impossíveis de realizar: as datas do itinerário não se sobrepõem, mas a data do último voo da primeira reserva está dentro das 48 horas que seguem o primeiro voo da segunda reserva, tornando-se impossível para o passageiro voar em ambas as datas. Exemplo:

PNR original - OW36SC

1.ODILON/FELIPE MR ADT 2.RIBEIRO/NATASHA MRS ADT
 3.VALENTE/RUTE ADT
 4 O66390 Y 07APR 7 GRUFOR HK3 2 1045 1410 *1A/E*
 5 O66277 Y 15APR 1 FORGIG HK3 1745 2105 *1A/E*
 6 O66259 Y 15APR 1 GIGGRU HK3 2 2215 2325 *1A/E*
 7 TK OK21JAN/SAOO60980

PNR duplicado - OW4TSU

1.ODILON/FELIPE MR ADT 2.RIBEIRO/NATASHA MRS ADT
 3.VALENTE/RUTE ADT
 4 O66395 Y 16APR 2 FORGRU HK3 0230 0605 *1A/E*
 5 AP SAO - O6 ALTEA PLAN OFFICE AT HQ - A
 6 TK OK21JAN/SAOO60INV

7.2 DUPLICIDADE DE SEGMENTOS

Reservas que contêm dois ou mais segmentos ativos dentro do mesmo PNR, com a mesma Origem/Destino, para mesma ou diferente data e número de voo.

Exemplo 1:

Segmentos duplicados dentro da mesma reserva:

Duplicidade de Segmentos PNR- LQO7VN

```
000 OS/O66122 K 20DEC 4 GRUPOA LK1 1230 1420/LK *1A/E* ←
000 RF-HDQRMUA 031918//HDQUACMXDHE2118MA///IAH/UA/A/US/USD/S
006 AS/O66122 M 20DEC 4 GRUPOA LK1 1230 1420/LK *1A/E* ←
006 RF-HDQRMUA 291954//HDQUACMXDHE2118MA///TPA/UA/A/US/USD/S
```

Exemplo 2:

Segmentos duplicados dentro da mesma reserva com diferentes datas e número de voo:

Duplicidade de Segmentos PNR- QGXSYE

```
1.FLORES/ODILON
2 O66052 Y 22MAR 5 GRUSSA HK1 2 1930 2155 *1A/E* ←
3 O66042 Y 23MAR 6 GRUSSA HK1 2 0850 1115 *1A/E* ←
4 O66045 Y 25MAR 1 SSAGRU HK1 0905 1140 *1A/E*
5 TK OK30JAN/SAOO60980
```

Segmentos duplicados dentro da mesma reserva com mesmo número de voo e diferentes datas:

Duplicidade de Segmentos PNR- QH38WB

```
1.JARAMILLO/MELVA MRS
2 O66002 Y 13FEB 3 CGHSDU HK1 0815 0920 *1A/E*
3 O66007 H 20FEB 3 SDUCGH HK1 1120 1225 *1A/E* ←
4 O66007 Y 21FEB 4 SDUCGH HK1 1120 1225 *1A/E* ←
5 TK OK30JAN/SAOO60980
```

A cobrança pelas reservas ou segmentos com duplicidades é **USD 20 por segmento/passageiro**, independentemente da existência de um bilhete ou que o passageiro tenha realizado a viagem.

Recomendações:

Evite realizar várias reservas para um mesmo passageiro.

Evite duplicidades de segmentos na mesma reserva, mesmo que o segmento tenha diferente número de voo ou data.

Evite criar múltiplas reservas para um mesmo passageiro com itinerários diferentes, e/ou datas sobrepostas ou impossíveis de realizar.

Em caso de pai e filho com o mesmo nome e sobrenome, recomenda-se incluir no contato principal, um contato diferente associado a cada passageiro ou número de passageiro frequente de cada passageiro.

Inclua os dados de contato do passageiro, e não apenas a informação da agência para diferenciar reservas de passageiros homônimos criados no mesmo PCC (*Pseudo city code*), número lata ou Office ID.

É recomendável o uso das seguintes entradas por GDS para consultar se há reservas com

os mesmos dados:

AMADEUS	RTL641/25JAN-SOBRENOME
GALILEO	*LR641/25JAN- SOBRENOME
SABRE	*LR641/25JANSJO- SOBRENOME
WORLDSPAN	*LR641/25JANSJO- SOBRENOME

Observação: Verifique as entradas com seu GDS

8. SEGMENTOS PASSIVOS

A Avianca Brasil somente permite reservas com esse tipo de segmento para agentes IATA ou ARC, para fins de emissão de bilhetes.

Segmentos passivos não podem ser usados para outros propósitos, como atingir os níveis de produtividade requeridos no acordo entre agência e GDS, e contornar regras tarifárias. Caso sejam detectadas reservas com status passivo para outros propósitos, será debitado da agência **USD 10 por segmento/passageiro**.

Uma vez que o bilhete é emitido, qualquer segmento passivo deve ser cancelado até 24 horas antes da partida.

9. NOMES FICTÍCIOS

É considerado nome fictício o nome inserido de forma incorreta ou incompleta, ou que tenha alta probabilidade de não ser um passageiro real, como por exemplo:

- AAA/BBB
- ABCD/EFGH
- A/CRIS
- Nomes que contenham: NULL, NAME, PAX, PASSAGEIRO, TEST, PRUEBA ou similares.

Todas as companhias aéreas no mundo exigem que os nomes e sobrenomes dos seus passageiros estejam completos e inseridos corretamente.

A cobrança para reservas com nomes fictícios é de **USD 30 por segmento/passageiro**.

Recomendações:

Inclua o nome completo do passageiro de acordo com o documento de identidade a ser apresentado para a viagem.

Não crie reservas especulativas com a finalidade de tarifar ou entregar um itinerário ao passageiro.

Para realizar treinamentos, use o ambiente de teste no seu GDS.

Salvar os suportes de passageiro cujo nome pode ser considerado como fictício.

10. BILHETES FICTÍCIOS

Reservas que contenham no campo de bilhete numeração diferente de um bilhete válido e real. É considerado um bilhete fictício tickets emitidos com as seguintes características:

- Numeração completamente fictícia;
- Numeração real usada anteriormente em outras reservas;
- Bilhete emitido em uma rota diferente da reservada;
- Bilhete emitido com um nome diferente da reserva;
- Bilhete cancelado (VOID);
- Bilhete com dígito de verificação inválido;
- MCO ou qualquer outra forma contábil usada como bilhete fictício;
- Número de bilhete inserido incorretamente.

As reservas com bilhetes fictícios detectadas pela Avianca Brasil antes ou depois da data do embarque terão uma cobrança de **USD 50 por segmento/passageiro**.

Recomendações:

Não use numeração de bilhetes inválidos.

Quando precisar anular um bilhete, cancele a reserva imediatamente para evitar bloqueios de assentos. Caso contrário, a reserva estará sujeita à auditoria e cobrança.

11. LISTA DE ESPERA

É um segmento que fica pendente de confirmação de acordo com a disponibilidade e a prioridade. A Avianca Brasil não trabalha com lista de espera, portanto não é permitido esse tipo de segmento. Se detectado algum segmento em lista de espera feito pelo GDS será cobrado **USD 10 por segmento/passageiro**.

Recomendações:

Não solicite segmentos sobre classes que se encontram fechadas ou zeradas (0).

12. ABUSO DE SEGMENTOS CASADOS

Segmentos casados são segmentos de voos de uma origem-destino (O&D) que são vendidos juntos e que não podem, em nenhuma hipótese, ser separados. Eles são identificados em um único desdobramento de disponibilidade desde o ponto de origem até o ponto de destino.

As práticas incorretas das agências de viagens para segmentos casados são:

- Manipulação em reservas de segmentos casados para quebrar a lógica de Origem-Destino;
- Cancelamento de rotas de forma parcial;
- Reservas de voos para qualquer destino distinto para encontrar disponibilidade em classes de serviço mais baixa.

Haverá uma cobrança de **USD 175 por segmento/passageiro**, independentemente se o bilhete foi emitido ou que o passageiro tenha realizado a viagem.

Recomendações:

Reserve Origem-Destino com base no desdobramento de disponibilidade respeitando os

segmentos casados.

Quando existir *rebooking* ou alterações na reserva original, todos os segmentos na conexão do origem-destino devem ser cancelados.

Não manipule a lógica de origem-destino na tentativa de conseguir espaço em uma classe fechada ou obter uma tarifa mais baixa pela falta de disponibilidade na classe de serviço solicitada.

13. SOBREVENDA EM CLASSES FECHADAS

São consideradas sobrevendas em classes fechadas aquelas reservas feitas em uma classe de serviço que não se encontra disponível para a venda, e que é confirmada pela agência de viagem de forma forçada com a utilização de uma série de comandos que confundem a lógica do sistema.

Abaixo um exemplo de como a sobrevenda forçada aparece no sistema host da companhia aérea:

```
000 ON/ROJASIBANEZ/MAYRA ALEJANDRA MRS
000 OS/AV 964 K 13DEC 5 EZEELIM LK1 0552 0834/LK *1A/E*
000 OS/AV 148 T 13DEC 5 LIMCLO LK1 1025 1313/LK *1A/E*
000 OS/AV 149 K 05FEB 3 CLOLIM LK1 1750 2040/LK *1A/E*
000 OS/AV 965 K 05FEB 3 LIMEZE LK1 2209 0421+1/LK *1A/E*
000 RF-HDQRM1S 032041 DKC7D17CC1882B 0918A03400C2AB//HDQ1SYC
KITZ/XXXX/XXXXXXXX/CLO/15/T/CO CR-HDQ RM 15 03DEC20412
002 QA/QME/AV0965/05FEB → Voo com Sobrevenda
002 RF-PNR.OVERBOOKING.OBLK CR-HDQ RM 15RM 0000 03DEC20 → Indicador de sobrevenda
412
```

No exemplo, o voo com sobrevenda é o AV0965 na data de 5 de fevereiro. O indicador OBLK confirma que existiu uma sobrevenda forçada no sistema.

A Avianca Brasil auditará os segmentos que sofrerem *overbooking* de forma forçada e emitirá uma ADM de **USD 175 por segmento/passageiro**, com ou sem bilhete associado e independentemente se o passageiro tenha realizado a viagem.

Recomendações:

Reserve segmentos baseados na informação da disponibilidade e somente nas classes disponíveis.

Não burle a lógica do sistema usando de entradas para conseguir um espaço em uma classe que não está disponível para venda.

É importante saber que a sobrevenda forçada é reconhecida somente no sistema *host* da Avianca Brasil, já que no histórico dos GDS não há registro das transações efetuadas.

14. HIDDEN GROUPS

É considerado um *Hidden Group* (ou grupo oculto) várias reservas individuais que juntas formam um Grupo, ou seja, 10 ou mais passageiros, em uma mesma origem-destino, mesma data de voo, e criadas pela mesma agência. Reservas que tenham bilhete de emissão não serão debitadas.

A Avianca Brasil realizará uma auditoria mensal de *Hidden Groups* e, se identificado, fará o cancelamento desses PNRs e cobrará uma multa de **USD 20 por segmento/passageiro**.

Recomendações:

As reservas de grupo (10 ou mais passageiros) devem ser solicitadas através do procedimento estabelecido pela Avianca Brasil para a emissão de grupo.

Não faça reservas especulativas que causam bloqueios para a companhia aérea.

Serão auditadas todas as reservas que atendam as características mencionadas acima e que não foram criadas sob as diretrizes da companhia aérea para reservas de grupos.

15. BILHETE VOADO E NÃO FATURADO

Quando o bilhete é usado, no entanto não pago, a companhia aérea irá emitir uma ADM no valor da venda.

16. BILHETE CANCELADO E UTILIZADO

Quando o bilhete é reportado como cancelado no relatório de vendas e é utilizado, a companhia aérea irá emitir uma ADM no valor da venda.

17. IRREGULARIDADES NA EMISSÃO COM CARTÃO DE CRÉDITO

É considerado como irregularidade de cartão de crédito o seguinte:

- a) Erro na indicação das características da forma de pagamento com cartão de crédito no ato da emissão do bilhete (plano de parcelamento errado, valor da prestação inválido, número de parcelas inexistente, etc.).
- b) *Chargeback*.

18. VIOLAÇÃO DAS REGRAS TARIFÁRIAS

ADMs podem ser emitidas em casos em que o agente emissor não cumpre com as regras tarifárias e/ou comete erros ao emitir, reemitir ou reembolsar o bilhete, tais como:

- Alteração da tarifa original;
- Diferença tarifária não coletada;
- Penalidades não coletadas;
- Taxas não coletadas ou coletadas incorretamente;
- Divergência entre classe e base tarifária;
- Classe de reserva divergente de classe de emissão;
- Irregularidade de comissões liquidadas;
- Troca de nome;
- Revalidação não autorizada;
- Uso incorreto das modalidades de pagamento;
- Valorização incorreta de cupons em reemissões.

19. COMISSÕES E INCENTIVOS IRREGULARES

Quando a comissão e os incentivos são aplicados incorretamente ou de forma imprópria, a companhia aérea irá emitir uma ADM para cobrar o valor correto.

20. SPLIT PAYMENT

Split Payment é um processo de emissão dentro do MY ARC, feito apenas nos Estados Unidos, e que permite a utilização de 02 formas de pagamento (cash + cartão). Para uma dessas formas será gerado um MCO com o valor da forma de pagamento (cash ou cartão) + valor pago e forma discriminada.

A partir de janeiro de 2018, iniciamos o processo de *Split Payment* e a auditoria sobre os TKTS com 02 formas de pagamento emitidos nos Estados Unidos.

A auditoria é para assegurar que todos MCO emitidos como forma de pagamento tenham um e-ticket atrelado e se as formas de pagamento estejam de acordo com o valor de tarifa para cada bilhete.

Para toda irregularidade encontrada, será gerada ADM para o número IATA da agência emissora no valor do documento (MCO sem e-ticket) + taxa administrativa de **BRL 60** para agências do Brasil e **USD 25** para agências fora do Brasil.

21. ANÁLISE DE PRODUTIVIDADE DAS AGÊNCIAS DE VIAGENS

Refere-se à comparação dos custos gerados por uma agência de viagens em relação às vendas que ela produz em um determinado período.

Os custos que são contabilizados para medir a produtividade de uma agência de viagens são os seguintes:

- Solicitação de disponibilidade de voo
- Criação de reservas, alteração e cancelamentos
- Emissão de bilhete
- Cartão de crédito
- Comissões e incentivos.

Casos a serem avaliados:

Caso 1. Agência de viagens cujos custos gerados excedem em 10% suas vendas.

Caso 2. Agência de viagens que só gera custos e não produz vendas.

Dependendo da ineficiência, a companhia aérea reserva-se o direito de aplicar as seguintes ações:

- Impossibilitar o acesso à disponibilidade interativa (*seamless availability request*);
- Impossibilitar o acesso ao inventário completo ou parcial;
- Modificar o relacionamento comercial;
- Envio de carta de advertência.

Esta política é válida para as agências de viagens IATA/ARC e Não IATA/Não ARC.

22. REATIVAÇÃO DO ACESSO AO INVENTÁRIO DA COMPANHIA AÉREA

A Avianca Brasil reserva-se no direito de bloquear ou impossibilitar o acesso ao inventário no caso de práticas indevidas como:

- Improdutividade;
- Práticas incorretas com o inventário da companhia aérea;
- Fraude;
- Status *default* com a IATA/ARC;
- Irregularidades de pagamentos para a companhia aérea;
- Fechamento voluntário.

Se a agência de viagens foi bloqueada e deseja reativar o acesso ao inventário da companhia aérea, haverá um custo de **USD 300**.

Para reativar o acesso ao inventário da companhia aérea, os seguintes passos devem ser realizados:

- A agência de viagens solicita aos Gerentes de Vendas locais a reativação do inventário da companhia aérea;
- A Avianca Brasil fará uma análise para determinar se é factível retornar o acesso ao inventário da companhia aérea;
- A companhia aérea envia uma ADM* ou fatura** com uma cobrança para reativação de **USD 300**;
- Após o recebimento do pagamento, a Avianca Brasil fornecerá o acesso ao inventário para a agência de viagens.

*ADM (*Agency Debit Memo*) é aplicada somente às agências de viagens IATA.

**A fatura é aplicada às agências de viagens não-IATA/não-ARC.

23. PROCESSO DE DISPUTAS

As agências de viagens podem disputar as ADMs recebidas através dos seguintes meios:

23.1 BSPLink

Até 14 dias após o recebimento da ADM, a agência poderá disputar na opção ativa no BSPLink, inserir comentários e anexar suportes para a disputa.

23.2 ARC

Não há tempo determinado para a agência solicitar uma disputa. Ao invés de um período definido, a empresa permite que as agências façam 3 tentativas de disputa de uma mesma ADM.

23.3 E-MAIL

Agências com faturamento fora do BSPlink ou do ARC poderão enviar suas disputas para os seguintes endereços de e-mail: distribuicao@avianca.com.br e disputa.adm@avianca.com.br

As disputas devem conter o histórico completo da reserva (que pode ser solicitado ao GDS) e os suportes para a análise e verificação de que a prática auditada não foi realizada. Caso contrário, o pedido será rejeitado.

De acordo com as práticas IATA, a Avianca Brasil tem até 60 dias após o recebimento da disputa para responder a agência de viagens.

24. VALIDADE DA POLÍTICA

O presente documento é válido a partir da data de sua publicação. A Avianca Brasil reserva-se ao direito de alterar em qualquer momento e sem prévio aviso, com efeitos futuros, as diretrizes e condições gerais da Política de Distribuição que tem como objetivo o uso adequado dos Sistemas de Distribuição.

25. RESUMO DE VALORES

Motivo	Cobrança	Valor O6 (Avianca Brasil)
Segmentos pendentes de cancelamento - status UC, UN, NO, US, HX	Por segmento e passageiro	USD 25
Churning - criar e cancelar repetidas vezes um mesmo segmento, com a mesma data de viagem e número de voo e reservas iguais ou distintas. São permitidos até 4 cancelamentos	Por segmento e passageiro	USD 30
Duplicidade de PNR e Segmento - reserva duplicada, com as mesmas características de uma outra reserva, com os mesmos passageiros, voos, segmentos, contatos, agencia, Office ID ou PCC e/ou datas sobrepostas ou impossíveis de viajar	Por segmento e passageiro	USD 20
Segmentos Passivos - status AK, BK, GK, GL, MK, PK, PL, DS, QK, YK	Por segmento e passageiro	USD 10
Nomes Fictícios - nome inserido incorretamente ou com alta probabilidade de não ser o nome de um passageiro real	Por segmento e passageiro	USD 30
Bilhetes Fictícios – bilhetes com numeração inválida	Por segmento e passageiro	USD 50
Lista de espera – prática não permitida pela Avianca Brasil	Por segmento e passageiro	USD 10
Abuso de segmentos casados – disponibilidade para a venda deve ser solicitada sempre como origem/destino	Por segmento e passageiro	USD 175
Sobre venda em classes fechadas – reservas em classe de serviço não disponível para venda	Por segmento e passageiro	USD 175
Hidden Groups – grupos (10 passageiros ou mais) que são feitos como reservas individuais	Por segmento e passageiro	USD 20
Split payment	Por documento	Valor do documento + Taxa Adm
Reativação do acesso ao inventário da Companhia Aérea	Por acesso	USD 300
Taxa de administração por emissão de ADM para agências do Brasil	Por ADM	BRL 60
Taxa de administração por emissão de ADM para agências fora do Brasil	Por ADM	USD 25

Para ter acesso a política de ADM da Avianca Holding, acesse o link abaixo:

https://www.avianca.com/content/dam/avianca_new/pdf/politica-improductivos-avianca-septiembre-2018.pdf