



Política de ADM

Este documento tem como objetivo informar para os agentes de viagens as regras e definições de reservas e emissões da G3.

A Política de ADM da G3 segue as Resoluções IATA 830a - *Consequences of Violation of Ticketing Procedures*, 850m - *Issue and Processing of Agency Debit Memos (ADMs)* e 890 *Customer Card Sales Rules*.

A Política de ADM da G3 é válida para todos os usuários de GDS - *Global Distribution Systems* ou alternativos, inclusive, mas não limitados a todas as agências de viagens e prestadores de serviço credenciados ou não para a IATA – International Airline Transport Association e ARC - Airline Reporting Corporation) assim como toda e qualquer ferramenta para reserva, venda e emissão de voos e serviços disponibilizados pela G3.

A G3 audita todas as transações. As obrigações dos Agentes de Viagens estão descritas na Resolução 824 – *Passenger Sales Agency Agreement* IATA e inclui a obrigação de emitir bilhetes em conformidade com as tarifas da Transportadora, regras tarifárias, Condições Gerais de Transporte, instruções por escrito da Transportadora e as Políticas Comerciais que são fornecidas ao Agente de Viagens. A responsabilidade, sem limitação pela correção e integridade dos dados do processo de reserva e emissão de bilhetes é do Agente de Viagens.

Durante a auditoria, as validações são realizadas a fim de identificar irregularidades e caso sejam encontradas, penalidades são emitidas através de ADMs.

Nos casos em que um agente credenciado (IATA/ARC) mantenha relação comercial ou emita bilhetes em nome de um agente não-IATA/não-ARC, a responsabilidade pela infração será atribuída integralmente ao agente emissor. Quaisquer penalidades decorrentes de práticas indevidas serão cobradas diretamente do responsável pela emissão, conforme as normas internacionais aplicáveis, incluindo a Resolução IATA 850M. A Companhia também se reserva o direito de aplicar ADMs por qualquer violação das políticas de reservas e emissão, abrangendo bilhetes, relatórios ou uso inadequado do inventário, podendo restringir o acesso ao sistema.

A reincidência nas ADMs pode acarretar penalidades mais graves.



ADMs – Agency Debit Memo

A ADM é uma ferramenta contábil legítima de cobrança usada pelas companhias aéreas.

A ADM serve para notificar os Agentes referente à coleta de valores sendo eles por ajustes ou transações irregulares.

A ADM é processada quando alguma irregularidade for detectada e confirmada.

A G3 pode emitir ADMs por quaisquer irregularidades ou erros associados, mas não limitado, para as regras de emissão de tarifa, políticas de reserva, condições comerciais, emissão, reemissão, reembolso, cálculo de impostos, liquidação da venda e campos mandatários de emissão, taxas, impostos e multas.

A G3 reserva-se o direito de emitir ADMs com razões ainda não especificadas neste documento, para casos de incumprimento ainda não indicados.

O valor mínimo para a emissão de ADM é de USD5,00 ou equivalente na moeda local.

A ADM é gerada eletronicamente pela companhia aérea e/ou por seu fornecedor autorizado como seu representante.

A ADM será enviada através do canal em que a Agência tenha o faturamento: BSPLink, ARC ou outro disponível.

As ADMs são processadas e emitidas no prazo de 9 (nove) meses da data final da viagem. Caso a data final da viagem não possa ser determinada, a ADM será processada no prazo de 9 (nove) meses da data da emissão com exceção dos casos de *chargeback* que poderão ser processados em até 12 meses. Para reembolsos, a ADM será processada dentro de 9 (nove) meses da data do pagamento do reembolso.

Detalhes e documentos de suportes relacionados às ADMs processadas podem ser solicitados para a G3.

As ADMs não são comissionáveis.

A G3 reserva-se o direito de incluir taxas administrativas associadas com a emissão de ADMs ou por tipo de irregularidade.

Os valores referentes a ADMs de violação tarifária serão calculados com base na diferença entre o valor reportado do bilhete e a menor tarifa publicada sem restrições para os tickets emitidos para violações referentes à emissão salvo os casos em que exista um valor fixo de multa publicado (tarifa publica full fare).

ADMs pendentes de pagamento estão sujeitas à interrupção na capacidade de fazer reservas e emitir passagens e cessação da nomeação da G3.



Processo de disputas

É de responsabilidade da Agência realizar o acompanhamento do processamento das ADMs

Toda ADM é disputável

As disputas devem ser feitas por canais abertos em que a Agência tenha em cada mercado, seja através do BSPLink, ARC Memo Manager ou outro canal disponível:

Para ADMs emitidas no BSP, disputar no BSPLink

Para ADMs emitidas no ARC, disputar no Memo Manager

Para ADMs emitidas no faturamento direto, disputar através do JIRA

O prazo de disputas dos Agentes é de 14 (catorze) dias a contar da data do processamento da ADM

As disputas devem ser específicas e devem conter toda documentação suporte necessária para a revisão do caso. Serão rejeitadas disputas que não tenham sido submetidas de maneira clara, completa e concisa

Disputas já finalizadas e reabertas estarão sujeitas a uma nova taxa administrativa de USD 20,00 ou equivalente na moeda local

Nos casos em que o processamento for realizado por um canal de faturamento direto, a ADM deverá ser paga em seu valor integral e, nos casos em que a disputa for favorável ao Agente, uma ACM será emitida no(s) período(s) seguinte(s)

Se em decorrência de um erro ou a contestação for favorável ao agente, será emitida uma nota de crédito.

No mercado dos Estados Unidos, o Memo Manager é o único canal em que a G3 aceitará disputas após o upload de uma ADM. Seguimos com a seguinte programação:

Dia	Ação
Dia 01	Emissão de ADM no ARC (Memo Manager)
Dia 21	Prazo para a Agência contestar a ADM via Memo Manager. Caso não haja a contestação, a G3 assumirá que a Agência aceita a cobrança e tem até o dia 89 para efetuar o pagamento
Dia 42	Prazo para a G3 responder a contestações via Memo Manager. Caso não haja a resposta, a contestação da Agência foi aceita pela G3 e o cancelamento da ADM é realizado
Dia 63	Caso a G3 rejeite a disputa, a agência tem a segunda e última chance de realizar a contestação. Caso não seja contestado, a G3 assumirá que a Agência aceitou a cobrança
Dia 84	Prazo final para a G3 responder a segunda disputa. Caso não haja resposta, a contestação da agência pela G3
Dia 90	Prazo para pagamento e retirada do ADM. Nos casos em que a G3 não tenha recebido o pagamento, a agência perderá a capacidade de emitir bilhetes até que a dívida seja paga.



Violações de bilhetes

As obrigações dos Agentes de Viagens estão descritas na Resolução 824 da IATA e inclui a obrigação de emitir bilhetes em conformidade com as tarifas da Transportadora, regras tarifárias, condições gerais de transporte e as instruções por escrito da transportadora que são fornecidas ao agente de viagens. A responsabilidade, sem limitação pela correção e integridade dos dados do processo de reserva e emissão de bilhetes é do agente de viagens. A G3 tem o direito de auditar e enviar ADMs para todas as transações.

Escopo da auditoria de bilhetes

A G3 pode emitir ADMs por quaisquer irregularidades ou erros associados, mas não limitado, para as regras de emissão de tarifa, políticas de reserva, condições comerciais, emissão, reemissão, reembolso, cálculo de impostos, liquidação da venda e campos mandatórios de emissão, taxas, impostos e multas.

Documento emitido/reemitido em desacordo com as regras tarifárias, regras de reservas e de emissão/reemissão:

- Abuso de CIP – *Carrier Identification Plate*: Quando a companhia aérea emissora G3 for selecionada, certifique-se de que haja pelo menos um voo G3 “long-haul” no bilhete e que G3 seja a companhia aérea “dona” de todas as tarifas precificadas no itinerário, independentemente de emissão de bilhete automática ou manual. Além disso, todas as reemissões voluntárias subsequentes deverão respeitar estas condições
- Alteração de nome
- Alteração na tarifa
- Aplicação de descontos
- Bilhetes emitidos e não reportados
- Bilhetes reportados como cancelados, mas utilizados
- Bilhetes voados e não reportados
- Cálculo de Add-on
- Cálculo de taxas
- Cobranças incompletas de tarifas, taxas, multas, comissões
- Combinação de tarifas
- Comissão
- Descontos de crianças (CHD) e bebês de colo (INF)
- Divergências entre classe e base tarifária
- Falha na informação de bilhetes conjugados
- Forma de pagamento
- Multa por no-show
- Open Jaw
- Permanência mínima/máxima
- Restrições de endosso
- Sazonalidade / Restrições de viagens / Blackout
- Stopovers e transfers
- Surcharge YQ/YR
- Tarifas de grupos
- Tarifas de operadoras
- Utilização indevida de acordos
- Utilização indevida de Tour Code
- Utilização múltipla de cupom
- Violação de ADVP – *Advanced Purchase*
- Violação de rotas e voos



Violações de reembolso

Bilhetes G3 (127) devem ser reembolsados através do agente emissor original e de acordo com as regras de reembolso da tarifa aplicável. Qualquer cálculo inválido que possa gerar um reembolso incorreto de tarifa, impostos, sobretaxas e/ ou multas resultará em débito ADM que corresponda ao valor devido.

- Cálculo de reembolso
- Comissão em reembolso
- Multa de reembolso
- Reembolso de bilhete utilizado
- Reembolso de bilhete vencido
- Reembolso de taxas não reembolsáveis
- Reembolso duplicado
- Reembolso em forma de pagamento distinta do ticket
- Tarifas não reembolsáveis
- Tickets combinados reembolsados separadamente

Para os casos em que o reembolso tenha sido calculado corretamente de acordo com as regras da tarifa correspondente, porém processado para uma forma de pagamento diferente da original, o agente será debitado com penalidade de 20% do valor total reembolsado.



Violações de reservas

Esta Política aplica-se inclusive a reservas de GDS e demais canais para reserva/emissão disponibilizados pela G3, independentemente de existirem bilhetes emitidos para o itinerário ou não.

A G3 faz auditoria em todas as transações dos Usuários de Sistemas para identificar violações às Políticas de Reservas. Quando uma violação for identificada, a G3 irá cobrar do usuário de sistemas uma taxa de segmento referente à natureza da violação, mais uma taxa administrativa por cada nota de débito. Além disso, a GOL reserva-se o direito de restringir a autoridade de uma agência para reservar o inventário da GOL e / ou emitir documentos de viagem da GOL.

Agências de emissão de bilhetes podem ser responsabilizadas por violações feitas por agentes, funcionários, subagentes ou agentes externos que trabalham através da agência de emissão de bilhetes. As reservas da GOL incluem todas as reservas efetuadas utilizando os códigos de designador G3 ou G3*.



Escopo de auditoria de reservas

Item	Descrição
Churning	Churning é o cancelamento e solicitações de segmentos repetidas vezes no mesmo localizador ou em localizadores diferentes na mesma classe ou em classes diferentes para o mesmo passageiro ou passageiros diferentes no mesmo PNR com o intuito de contornar ou estender prazos, segurar inventário ou alcançar os resultados de produtividade requeridos pelos GDSs. A partir da quarta vez que a reserva for recriada nas condições descritas acima, será considerada como churning. No caso de haver mais de um IATA a administrar a reserva, a ADM será gerada para o IATA que efetuou o churning
Contornar controle de inventário	A G3 efetua disponibilização de seus assentos baseada no conceito de Origem e Destino (OD). Dessa forma, um segmento ou classe que está disponível em um determinado OD poderá não estar disponível em outro OD que inclua o mesmo segmento. A disponibilidade apresentada nas telas de acesso direto dos GDSs deverá ser respeitada a fim de evitar a cobrança por reservas indevidas, dessa forma, é proibida a criação de reservas com a intenção de contornar o controle de inventários por OD, isso é, as conexões devem sempre ser solicitadas com a OD que serão utilizadas, e caso a reserva seja efetuada trecho a trecho, estará sujeita a cobrança de penalidade. Os Agentes engajados em contornar o controle de inventário da G3 serão responsabilizados por essas violações
Dupla automação	Caso a agência utilize mais de um GDS, deverá efetuar a reserva e a emissão no mesmo GDS. Caso a agência efetue reservas em um GDS e efetue o pagamento em um canal direto da G3, não limitados ao site, conexão direta (API, SWS, GWS), a agência será penalizada na diferença da tarifa paga no canal direto e no valor da tarifa Y (full fare) da data do pagamento
Duplicidade	É terminantemente proibida a criação de reservas duplicadas incluindo: ➤ Múltiplos itinerários para quaisquer números de passageiros com o mesmo nome, sendo itinerários idênticos ou não; ➤ Reservar um ou mais assentos no mesmo voo ou em diferentes voos para o mesmo período, não importando a classe de serviço ou o formato usado para fazer as reservas; ➤ Reservas criadas onde é logicamente impossível que o passageiro as utilize entre um ou mais PNRs ou GDSs. A G3 cancelará os PNRs duplicados assim que forem identificados, a fim de liberar o inventário
Listas de espera	A G3 não aceita listas de espera e pedidos realizados serão negados. Segmentos passivos inseridos como lista de espera estarão sujeitos à penalização.
Reservas de grupos	A inserção do segmento passivo para o voo da G3 é permitida para as reservas que serão emitidas em estoque de outra Empresa, contanto que o segmento correspondente já tenha sido previamente confirmado pela G3 em seu sistema. Os segmentos passivos só devem ser inseridos para a emissão do ticket. Qualquer outra reserva de grupo, ativa ou passiva, efetuada via GDS ou qualquer canal G3 fora da situação descrita acima será considerada como inválida e especulativa
Reservas fraudulentas ou fictícias	Reservas criadas utilizando quaisquer formatos que contenham nomes fictícios ou fabricados com nenhuma intenção de embarque e sem relacionar-se a uma solicitação de um passageiro real que deseja comprar o bilhete, ou seja, especulativas ou fraudulentas são proibidas. Além disso, a criação de reservas para segurar ou bloquear assentos na expectativa de uma futura demanda, ou indecisão do cliente, ou para contornar qualquer regra tarifária ou Política da G3 também não são permitidas
Reservas teste ou para treinamento	PNRs criados com finalidade de testes e treinamento podem somente ser efetuados em segmentos não passíveis de cobrança para as Empresas Aéreas, cujo status codes sejam providenciados GDSs. Quaisquer testes ou treinamento de usuários de GDS realizados em segmentos ativos de vendas ou passíveis de cobrança para a G3 são proibidas e estarão sujeitas a penalidade
Segmentos Inativos	Todos os segmentos inativos deverão ser removidos/atualizados pelo agente de reservas até 24 horas antes do embarque. São considerados segmentos inativos aqueles com status HX, NO, UN, UC, SC, TK, US, GK, PK, MK ou WK, lembrando que apenas os segmentos passivos que não possuírem uma emissão correspondente serão considerados como inativos
Segmentos passivos	Alguns tipos de segmentos passivos não são aceitos pela G3 e serão imediatamente negados se solicitados. Segmentos passivos somente serão aceitos em reservas com o propósito de emissão de bilhetes e precisam corresponder a uma reserva existente no GDS G3. Quaisquer outros usos de segmentos passivos auditados - incluindo razões de função administrativas de agências, atingimentos de produtividade dos GDSs - e se constatado o uso indevido, serão cobrados. A ADM será emitida para o IATA gerador da reserva, independentemente de haver outro(s) IATA(s) alterando a reserva posteriormente

Smiles	A G3 reconhece que há situações em que o nome dos passageiros pode coincidir em reservas diferentes. Por favor, assegure-se de inserir o número Smiles dos passageiros para prevenir o cancelamento das reservas
TSA Secure Flight Passenger Data	As informações de segurança são de inserção obrigatória para todos os passageiros e segmentos nas viagens de/para os Estados Unidos. As reservas que não possuem as informações estão sujeitas a cancelamento dentro de 72hs antes do voo por ser o prazo de envio das informações para as autoridades americanas

Valores vigentes

Violação	Taxa
Ausência de dados de Secure Flight (EUA)	USD 55 por nome, por reserva
Churning	USD 35 por passageiro, por segmento
Cobrança administrativa por emissão de ADM	USD 20
Contornar controle de inventário	USD 300 por segmento reservado por reserva sem emissão ou USD 550 por passageiro, por O/D para reservas com bilhete emitido
Reservas fraudulentas, fictícias ou especulativas	USD 50 por passageiro, por segmento
Segmentos duplicados	USD 25 por passageiro, por segmento
Segmentos inativos na reserva	USD 30 por passageiro, por segmento
Segmentos passivos	USD 15 por passageiro, por segmento

O agente de viagens é responsável pela exatidão e integridade das operações com a G3. As companhias aéreas têm o direito de auditar e enviar ADMs para todas as operações. A política da G3 para auditoria e emissão de notas de débito será tratada de acordo com as Resoluções 830a e 850m da IATA e a Política Comercial da GOL, lembrando que a IATA não é uma "força da lei" ela apenas regulamenta as transações.



Aceitação do Assinante

A aceitação e concordância do Usuário de Sistemas com estes novos termos e condições constituem uma condição para a continuidade da nomeação de tal Usuário de Sistemas como agente de viagem da G3 e/ou consentimento da G3 em permitir que tal Usuário de Sistemas efetue reservas da G3 por meio do GDS, conforme o caso. A continuidade das reservas de serviços e produtos de transporte aéreo da G3 será considerada como constituindo a aceitação do Usuário de Sistemas de acordo com estes novos termos e condições, e a primeira reserva da GOL efetuada pelo Usuário de Sistemas a partir de 15 de julho de 2016, inclusive, constituirá tal aceitação e concordância. A G3 reserva-se o direito de alterar ou modificar qualquer dos termos e condições aqui estabelecidos, em qualquer momento, mediante aviso prévio.

Revisão: 15/09/2025 com efetividade imediata
--

