

## Política de ADM (*Debit Note*) da Air Canada - 2019

Prezado Agente de Viagens,

### LIMITE DE PRAZO E ORIGEM DA ADM (DEBIT NOTE)

Fonte	Propósito	Estrutura temporal possível
Auditoria de Vendas	Violações de tarifa, impostos, taxas de embarque, adicionais/sobretaxas ( <i>surcharge</i> ), comissão, incentivo e taxa de serviço administrativo.	6 meses a contar da data da venda
Auditoria de Reembolsos & Trocas (Exchange)	Violações de tarifa, impostos, taxas de embarque, comissão, incentivos, multa de reembolso, reembolso indevido e taxa de troca ( <i>change fee</i> ), alteração da forma de pagamento de bilhetes reembolsados.	6 meses a contar da data do reembolso/troca
Processamento do Reembolso	Recuperação de comissão, incentivo e multa de bilhete reembolsado.	6 meses a contar da data do reembolso
Contabilidade de Vendas	Vendas não reportadas e uso em duplicidade ou saque a descoberto de MCO/PTA. Rejeição de cartão de crédito (débito por <i>chargeback</i> ), não processamento do valor total ou parcial da venda pela Administradora de cartão de crédito por emissão irregular incluindo os juros cobrados na venda parcelada e questões tributárias.	9 meses a contar da data final da viagem
Auditoria GDS	Descumprimento dos procedimentos e normas da Air Canada publicados nos GDS's e enviados através de comunicados, referentes a emissão de bilhete, reserva e programa de milhagem da Air Canada (Aeroplan).	9 meses a contar da data final da viagem

- No caso de vendas rotineiras e auditorias de reembolso, a estrutura/limite de 9 meses só se aplica a erros normais. Caso, entretanto, haja suspeita de abuso flagrante ou fraude, uma auditoria profunda da Agência em questão deverá ser realizada em seguida e a emissão de ADM's não estará sujeita a qualquer limite de prazo.
- Rejeição de cartão de crédito (*chargeback*) pode ser debitado além do limite de tempo determinado acima. Atualmente é de 13 meses após a data do processamento da venda do bilhete pela Administradora de cartão de crédito, prazo coberto pela Resolução 890.
- Impostos em cobrança e falta de documentação para bilhetes isentos de impostos serão tratados como exceção. AC está sujeita à avaliação de auditoria das autoridades tributárias por um prazo de 7 anos. Portanto itens relacionados a impostos estarão sujeitos ao prazo determinado pela legislação vigente.
- Descumprimento das legislações da ANAC (Agência Nacional de Aviação Civil) e CTA (*Canadian Transportation Agency*) em decorrência da falha ou erro da Agência IATA e suas prepostas estão sujeita a multa, e será repassada integralmente para a agência causadora da falha ou erro com cobrança através de ADM.
- Taxas de serviços administrativos serão cobradas através de ADM e serão associadas ao documento que tenha originado a emissão do débito.
- Taxa por erro de emissão de bilhete pode ser aplicada caso o bilhete não seja emitido de acordo com a política da Air Canada.

7. Abaixo alguns itens que motivam a emissão de ADM, não excluindo os demais itens desta política de ADM:

- *Nowshow* de reserva bilhetada com número inexistente, número associado a outro passageiro e reserva não cancelada de acordo com prazo determinado nos comunicados de normas e procedimentos da Air Canada;
- Segmento passivo não cancelado;
- Reservas bilhetadas com números de bilhetes inexistentes;
- Reservas canceladas e refeitas diversas vezes para proteção de classes com restrições tarifárias;
- Reservas realizadas em classes tarifárias superiores a classe considerada nos bilhetes emitidos;
- Manipulação de reservas iniciando com classes superiores disponíveis para confirmar e classes inferiores não disponíveis e conseqüentemente emissão de bilhetes para voar nas classes inferiores não disponíveis;
- Cancelamento de segmentos casados não são permitidos;
- Devolução de comissão de bilhetes emitidos irregularmente.
- Taxas por erro de emissão/reembolso de bilhete pode ser aplicada caso o bilhete não seja emitido de acordo com a política da Air Canada.

**Credit Note (ACM) ou outro tipo de crédito para solicitação de comissão/incentivo não pago:**

1. Dentro da validade de 6 meses do bilhete e se a política da Air Canada permitir, haverá uma taxa administrativa de \$25.00 CAD por bilhete
2. Mais que 6 meses, após a emissão do bilhete: negado

**VALOR MÍNIMO DA ADM (DEBIT NOTE), DEPENDENDO DO CASO:**

1. \$5,00 CAD: Auditoria de comissões e incentivo. Não serão debitados ou creditados valores menores do que \$5,00 CAD.
2. \$5,00 CAD: Auditoria de reembolso e reemissão; em cobranças taxas suplementares, tal como *change fees*.
3. \$10,00 CAD: Descumprimento das políticas de reserva e emissão de bilhetes da AC através do GDS.
4. \$15,00 CAD: Auditoria de tarifas.

Itens múltiplos abaixo do valor mínimo podem ser acumulados para a emissão de ADMs. Itens de recuperação de Comissão e Incentivo de bilhete reembolsado não terão valor mínimo. Não há valor mínimo para impostos (inclusive falta de documentação adequada para bilhetes isentos de impostos), sobretaxas ou taxas de serviços (*fees*).

A cobrança será convertido de \$CAD para a moeda local utilizando a taxa de câmbio do dia.

**NOTIFICAÇÃO E PRAZOS DE DISPUTA DA ADM (DEBIT NOTE)**

A notificação é respondida, em média, no prazo de 15 dias úteis após a recepção através BSPlink. Para uma disputa válida, se for necessário para reverter ou reduzir uma ADM (*Debit Note*), após o período de latência BSPlink, uma taxa de disputa final de \$25,00 CAD será deduzido da ACM (*Credit Note*) devida à Agência. A impugnação de ADMs que já foram pagas não serão aceitas, se solicitadas após 2 (dois) anos da data original da ADM.

Os padrões acima se aplicam à tarifas e taxas rotineiras bem como a processos de auditoria de comissões e incentivos. Na eventualidade de abuso consistente, suspeita de fraude, cobrança interline (cobranças de outras companhias aéreas que não aceitam emissões com o código 014) ou qualquer outra circunstância extraordinária que possa exigir uma análise de auditoria mais profunda, os itens acima não mais serão considerados válidos. As informações acima resumem nossa política para as principais áreas de auditoria, porém não devem ser interpretadas como completas e finais.

Parte das ADMs serão emitidas pela Air Canada no Canadá com a descrição da razão do débito em Inglês. Eventuais esclarecimentos serão fornecidos pelo Air Canada no Brasil.

Esta Política para emissão de ADM está sujeita a alteração mediante aviso prévio.

Dúvidas entrar em contato com Air Canada através do telefone (0xx11) 3254-6600 – Contabilidade.

Agradecemos pela atenção.  
Air Canada Brasil