

Política de ADM

eXperts Day - ADM

➤ O que é ADM?

- ADMs são Memorandos de Débito de Agência (ADM) : uma ferramenta contábil usada por todas as Empresas Aéreas BSP/ARC para receber valores ou fazer ajustes de transações do Agente relativos à emissão e ao uso de Documentos de Transporte Padrão emitidos pelo Agente.
- A política de ADM é baseada nas Resoluções IATA 850M e 890

➤ Quando é enviada uma ADM para a agência:

- Sempre que ficar comprovado por parte da nossa auditoria que houve um erro na reserva (manipulação, churning), emissão ou reemissão de um etkt. Sempre que houver violação das regras tarifárias.

➤ Até quanto depois de emitido o bilhete a agência pode receber uma ADM?

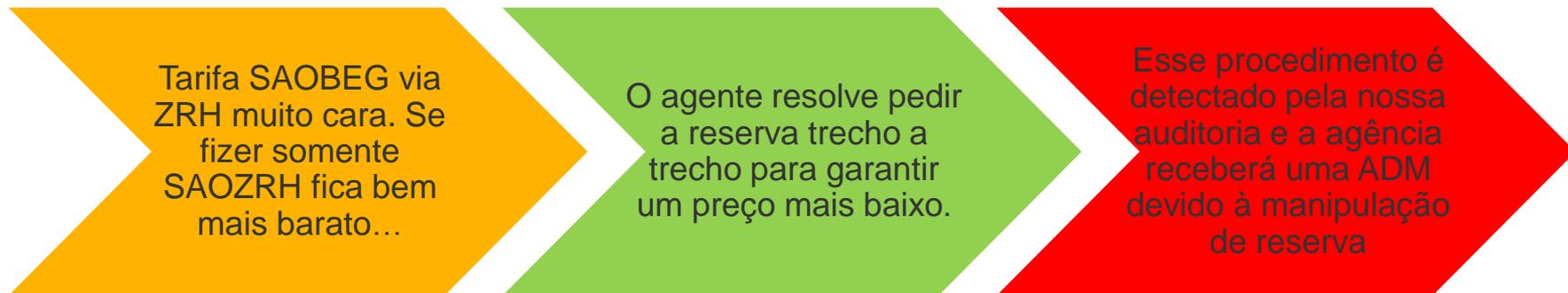
- Uma ADM pode ser emitida até 9 (nove) meses após a data final da viagem

eXperts Day - ADM

- **Principais motivos para ADM baseados em Resultados de Auditoria**
 - Manipulação de reservas
 - Sequência de Cupons/Usos Incompletos
 - Churning
 - Reemissão de Tarifa Privada para Tarifa de Sistema e vice-versa
 - Taxa de remarcação não cobrada, calculada por transação
 - Impostos, taxas e sobretaxas cobradas erroneamente ou a menor
 - Falta de entrada de DOB no PNR : data de nascimento INF/CHD
 - Forma de pagamento incorreta – código de parcelamento errado/parcelamento em cartões emitidos no exterior
 - Cálculos incorretos de reemissão/mudança de itinerário
 - Tarifa Marinha/Marinheiros/Offshore: falta do SSR correto

eXperts Day - ADM

- **Manipulação de reservas : O que é?**
- Quebra de segmentos casados, veja abaixo um exemplo:



Além da reserva poder ser cancelada pela auditoria, será enviada uma ADM no valor da tarifa disponível no dia da emissão origem/destino, ou seja, SAOBEG neste caso.

eXperts Day - ADM

➤ O que fazer para evitar este tipo de ADM:

- Se a tarifa estiver muito alta no dia que seu psgr deseja, veja se ele tem flexibilidade de datas
- Outra opção é usar outra companhia do Grupo LH, por exemplo, se a tarifa estiver muito alta com a LX via SAO, veja se consegue uma tarifa mais barata com LX via RIO ou LH via SAO ou RIO;
- Esgote todas as possibilidades, inclusive deixe em lista de espera e peça para o atendimento LH ou LX enviar para o controle, pode ser que confirme na classe desejada.
- Se tiver qualquer dúvida, converse com o seu executivo de conta, ele vai ajudar a encontrar a melhor solução.

eXperts Day - ADM

➤ Sequência de Cupons/Usos Incompleto : O que é?

- Quando você faz uma reserva ida/volta e o pax utiliza somente o trecho de ida

Tenho um psgr que vai morar na Europa, só que o bilhete OW é muito caro. Se ele comprar ida/volta ficará a muito mais barato...

O agente resolve emitir um bilhete ida/volta e depois cancelar a reserva da volta, dessa forma o psgr vai pagar menos.

A auditoria consegue detectar as reservas canceladas e se ficar claro que o pax usou só a ida, a agência receberá uma ADM

Neste caso a ADM pode chegar a valores muito altos! Um etkt ida/volta na classe L para FRA – USD899. A tarifa OW para FRA na econômica fica por USD1604, a mais barata. Neste caso a agência receberá uma ADM da diferença, ou seja, USD705 por passageiro!

eXperts Day - ADM

➤ O que fazer para evitar este tipo de ADM:

- Se o psgr tem um passaporte europeu e vai para a Europa para morar, emita um bilhete só de ida; ele pode pagar mais caro, mas a agência estará segura!
- Se o psgr se negar, pois sabe que é mais barato emitir ida/volta, peça para ele comprar pela internet; dessa forma, se a auditoria encontrar algo errado, a agência não estará envolvida.
- O psgr pode comprar um bilhete ida/volta e emitir a volta para a validade máxima que o bilhete permite. Dessa forma, ele terá a opção de um retorno marcado, caso decida voltar ao Brasil em até 12 meses;
- Se o pax não vai ficar na Europa, mas a agência não consegue reemitir o retorno devido a alguma restrição da tarifa (não permite alteração/ rerouting, etc) envie um e-mail para o atendimento LH/LX e copie o seu executivo de contas. Veremos a melhor maneira de ajudar nessa situação e evitar que a agência receba uma ADM.

eXperts Day - ADM

➤ Churning: O que é?

- Quando a reserva é cancelada e refeita mais de três vezes sem que a mesma seja emitida: cancelar e remarcar o mesmo itinerário na mesma ou em classes de serviço diferentes por meio de um ou mais PNR ou GDS para evitar regras tarifárias ou estender prazos de emissão de passagens, não é permitido.

Tenho uma reserva e o prazo vencerá hoje à tarde, mas o cliente não me deu a resposta ainda. O que devo fazer?

O agente cancela a reserva e faz uma nova para garantir um novo prazo para emissão.

Cuidado!!!
Se você fizer isso mais do que 3 vezes, receberá uma ADM por churning!!!

eXperts Day - ADM

➤ O que fazer para evitar este tipo de ADM:

- Antes de fazer a reserva, verifique todas as possibilidades com o seu passageiro;
- Só feche a reserva quando o seu pax estiver totalmente satisfeito com a data, destino e tarifa da sua viagem;
- Se quiser tentar uma tarifa mais barata, antes de confirmar uma classe superior, deixe em lista na classe desejada e peça para o atendimento LH ou LX enviar para o controle;
- Converse com o seu passageiro, explique que há um prazo na reserva que deve ser cumprido. Ele vai entender pois ocorre o mesmo em qualquer meio que ele vá utilizar para fazer sua reserva, por exemplo, reservas online.
- Informe a importância de emitir dentro do prazo: se houver cancelamento da reserva por prazo, pode ser que ele não consiga mais o mesmo valor

eXperts Day - ADM

- **Reemissão de Tarifa Privada para Tarifa de Sistema e vice-versa**
 - Não é permitido de reemitir bilhetes emitidos em Tarifas Privadas para Tarifas de Sistema e vice-versa. Exemplos de Tarifa Privadas:
 - Tarifa TO
 - Tarifa BTC
 - Tarifa Corporativa
 - Tarifa Cobra
- **O que fazer para evitar este tipo de ADM:**
 - Se não é possível fazer a reemissão no mesmo tipo de tarifa, peça o reembolso do etkt original e emita um novo bilhete na tarifa desejada

eXperts Day - ADM

➤ Taxa de remarcação não cobrada, calculada por transação

- No caso do bilhete já ter sido emitido, qualquer alteração na reserva deve obrigatoriamente gerar uma remissão do mesmo, cobrando multa e diferença de tarifa, de acordo com a regra tarifária;
- Não existe mais OPEN SEGMENT no Grupo Lufthansa LUFTHANSA. Todo e qq e- tkt tem que ser reemitido dentro **da regra das 24Hs** e a multa se houver, devidamente cobrada.
- Se houver alteração da reserva sem remissão do bilhete, a agência receberá uma ADM no valor da multa e/ou da diferença da tarifa, mesmo que a reserva volte para os voos originais.
- No caso de concessão de waiver pela LH & LX, a não inserção do código Waiver ou o não envio do TKT para o atendimento LH & LX, gerará a cobrança da multa via ADM

O que fazer para evitar este tipo de ADM:

- Sempre que o bilhete estiver emitido e for feita a alteração na reserva, lembre-se que o bilhete deve ser reemitido e a multa + diferença de tarifa deve ser cobrada
- Por isso, antes de qualquer alteração na reserva, converse com seu passageiro e tenha certeza que ele quer realmente alterar, se eles quiser apenas uma cotação, não esqueça de ignorar o que foi feito no loc para não gerar alteração de reserva ou faça a cotação num loc separado.

eXperts Day - ADM

- **O que fazer ao receber uma ADM:**
- Se não estiver de acordo com a ADM, a primeira coisa a fazer é disputar a mesma;
- As ADMs disputáveis ficarão disponíveis no site do BSPLink para visualização, análise e disputa das agências por 14 dias e serão processadas no fim do período correspondente ao último dia da disputa;
- Se a disputa for aceita, a ADM será cancelada.
- Se a disputa for rejeitada e você ainda não estiver satisfeito com as explicações da auditoria, envie um e-mail para : adm.sao@dlh.de
- Esse e-mail é somente para aquelas ADM que foram disputadas e rejeitadas.
- Será feita uma segunda análise da ADM e a resposta será enviada ao agente via e-mail.

eXperts Day - ADM

Consulta da Política de ADM do LHG:

- A nossa Política de ADM está disponível no site Lufthansa eXperts para que possa ser consultada a qualquer momento.
- Além de ter acesso à nossa política de ADMs você terá acesso a todas as informações do LHG: Promoções, novos produtos e serviços, dicas de reservas, prêmios, etc
- Se você ainda não tem cadastro no Lufthansa eXperts, acesse o site abaixo e cadastre-se agora mesmo!
- www.lufthansaexperts.com

eXperts

