

Estimados Parceiros,

Com o presente documento a STP Airways publica a sua política de ADM (Agency Debit Memo) informando os agentes de viagem das suas regras de boas práticas.

A STP Airways agradece que leia com atenção o abaixo exposto num esforço de diminuir custos desnecessários para a companhia, bem como recusa de disponibilidade aos outros agentes.

Estas regras seguem as disposições constantes da Resolução 850M da IATA.

Agradecemos a vossa colaboração e estamos ao dispor para esclarecer quaisquer dúvidas que possam surgir.

Política de Emissão

O agente de viagens deve indicar no bilhete emitido a base tarifária correta assim como relatar adequadamente todos os impostos, taxas e sobretaxas obrigatórios de todos os governos locais e estrangeiros.

O agente de viagens deve assegurar que se faz o pagamento de todas as penalidades por no-show, cancelamento, reemissão, etc., conforme aplicável. O não cumprimento desta regra conduzirá a companhia à emissão de um ADM.

Cancelamento de reservas

Os segmentos devem ser cancelados e o inventário libertado imediatamente quando um bilhete não é adquirido conforme a regra tarifária. O espaço cancelado para um passageiro não deve ser usado para outro, mesmo que o itinerário seja idêntico. Deverá ser feito um novo pedido que será sujeito à disponibilidade de lugar e tarifa.

Data Limite de Emissão de Bilhete

A data e hora limite para emissão do(s) bilhete(s) é definida pela STP Airways e encontra-se devidamente disponível nos GDS. Em caso de não cumprimento, a reserva será automaticamente cancelada.

Churning

A prática do Churning é expressamente proibida nomeadamente pelos motivos abaixo mencionados:

- Prorrogar a data e hora limite de emissão do bilhete
- Bloquear inventário com duplicações de reserva com o fim de obter uma melhor tarifa

Este tipo de má prática resultará no cancelamento imediato da reserva.

Duplicação de Reservas

É proibida a duplicação de reserva. Em caso de duplicação de reservas, a STP Airways cancelará a reserva mais antiga, considerando que a reserva mais recente é a pretendida pelo passageiro.

Reservas Fictícias

Solicitamos a sua cooperação para usar o GDS apenas quando houver um pedido ou intenção de um passageiro em adquirir um bilhete.

Não é permitido criar reservas fictícias para manter ou bloquear espaço, ou para fornecer ao passageiro informação sobre valor tarifário ou disponibilidade de lugar. Tal prática bloqueia o inventário da companhia aérea e aumenta as taxas aplicadas pelos GDS, sendo consideradas como uma má prática e por conseguinte sujeita a emissão de um ADM.

Reservas de Grupo

Todas as reservas de grupo devem ser solicitadas à companhia aérea. É proibido efetuar bloqueio de lugares reservando vários passageiros individuais ao invés de proceder à solicitação do grupo. Tal prática está sujeita ao cancelamento dos PNR sem aviso prévio.

Alterações de Nome

Todas as reservas requerem primeiro e último nome válido, tal como fornecido pelo passageiro bem como o respectivo género (MR; MRS; MISS; MSTR). Um agente de viagens deve facultar o primeiro e o último nome do passageiro tal como se encontra no documento de identificação / passaporte do passageiro.

As alterações de nome não são permitidas nas reservas, a não ser que sejam introduzidas com o objetivo de corrigir uma gralha de escrita do nome do passageiro. Nestes casos, o último nome poderá ser corrigido até 3 caracteres e o primeiro nome na totalidade.

Pedidos de Serviços Especiais

Quando há alterações de itinerário no registo (PNR) dos passageiros, é necessário solicitar de novo quaisquer pedidos de serviços especiais existentes na reserva original. Isto inclui menores não acompanhados e pedidos de refeições especiais. Quando uma mensagem de SSR é necessária para apenas uma parte do itinerário, o pedido de serviço especial deve especificar o voo e não incluir todos os voos do itinerário.

Lista de Espera

O agente de viagens não deve criar segmentos em lista de espera repetidamente. Todos os segmentos em lista de espera devem ser cancelados no PNR do GDS, pelo menos 24 horas antes da partida, nomeadamente sempre que o passageiro não estiver disposto a tentar a lista de espera no aeroporto e o voo estiver fechado para vendas.

Segmentos Casados

Os segmentos casados devem ser emitidos, alterados e cancelados em conjunto. As Agências de viagens que quebrem este conjunto de segmentos para terem acesso a classes tarifárias mais baixas, que de outra forma se encontrariam indisponíveis, serão penalizadas.

Para todas as ocorrências de quebra de segmentos casados, com ou sem bilhete(s) emitido(s), serão emitidos ADM's por passageiro e por segmento "quebrado" nos valores indicados no quadro infra.

SSR DOCS

O agente de viagem deve fornecer a informação de segurança do cliente (SSR DOCS/DOCA/DOCO) no PNR, no devido formato conforme necessário e sempre que solicitado.

Valores

Taxas de emissão de ADM	20 €
Nomes fictícios	50 €
No-Show s/TKT	30 €
Vendas não reportadas	40 €
Violação segmentos casados	260 € Y CL - 350€ C CL
Churning	6€/segmento