



Política de ADM

Este documento tiene como objetivo informar a los Agentes de Viajes sobre las reglas y definiciones de reservas y emisiones de G3.

La Política de ADM de G3 sigue las Resoluciones IATA 830a – Consecuencias de Violación de los Procedimientos de Emisión de Boletos, 850m – Emisión y Procesamiento de Notas de Débito de Agencia (ADM) y 890 – Reglas para Ventas con Tarjetas de Clientes.

La Política de ADM de G3 es válida para todos los usuarios de GDS – Sistemas Globales de Distribución o alternativos, incluyendo, pero no limitado a, todas las Agencias de Viajes y proveedores de servicios acreditados o no acreditados por IATA (Asociación Internacional de Transporte Aéreo) y ARC (Airlines Reporting Corporation), así como cualquier herramienta de reserva, venta y emisión de vuelos y servicios ofrecidos por G3.

G3 audita todas las transacciones.

Las obligaciones de los Agentes de Viajes están descritas en la Resolución 824 – Contrato de Agencia de Ventas de Pasajeros de IATA e incluyen la obligación de emitir boletos de acuerdo con las tarifas de la Aerolínea, las reglas tarifarias, las Condiciones Generales de Transporte, las instrucciones escritas de la Aerolínea y las Políticas Comerciales proporcionadas al Agente de Viajes.

En los casos en que un agente acreditado (IATA/ARC) mantenga una relación comercial o emita boletos en nombre de un agente no IATA/no ARC, la responsabilidad por la infracción recae íntegramente en el agente emisor. Cualquier penalidad derivada de prácticas indebidas será cobrada directamente al responsable de la emisión, conforme a las normas internacionales aplicables, incluyendo la Resolución IATA 850M. La Compañía también se reserva el derecho de aplicar ADMs por cualquier violación a las políticas de reservas y emisión, incluyendo boletos, informes o uso inadecuado del inventario, pudiendo restringir el acceso al sistema.

La responsabilidad, sin limitación, por la exactitud e integridad de los datos en el proceso de reserva y emisión de boletos recae sobre el Agente de Viajes.

Durante la auditoría, se realizan validaciones para identificar irregularidades y, en caso de ser encontradas, se aplicarán penalidades a través de ADMs.

La reincidencia en ADMs puede resultar en penalidades más severas.

ADMs – Agency Debit Memo

ADM es una herramienta contable legítima de cobro utilizada por las aerolíneas.

ADM sirve para notificar a los Agentes sobre la recaudación de valores, ya sea por ajustes o transacciones irregulares.

ADM se procesa cuando se detecta y confirma una irregularidad.

G3 puede emitir ADMs por cualquier irregularidad o error asociado, pero no limitado a las reglas de emisión de tarifas, políticas de reserva, condiciones comerciales, emisión, reemisión, reembolso, cálculo de impuestos, liquidación de ventas y campos obligatorios de emisión, tasas, impuestos y multas.

G3 se reserva el derecho de emitir ADMs por motivos aún no especificados en este documento, para casos de incumplimiento aún no mencionados.

El valor mínimo para la emisión de una ADM es de USD5,00 o su equivalente en la moneda local.

ADM es generada electrónicamente por la aerolínea y/o por su proveedor autorizado como representante.

ADM será enviada a través del canal donde la Agencia tenga el proceso de facturación: BSPLink, ARC u otro disponible.

Las ADMs son procesadas y emitidas dentro de los 9 (nueve) meses posteriores a la fecha final del viaje. Si no es posible determinar la fecha final del viaje, la ADM se procesará dentro de los 9 (nueve) meses posteriores a la fecha de emisión, excepto en los casos de chargeback, que podrán procesarse hasta 12 meses después. Para reembolsos, la ADM se procesará dentro de los 9 (nueve) meses posteriores a la fecha de pago del reembolso.

Se podrán solicitar detalles y documentación de respaldo relacionados con las ADMs procesadas directamente a G3.

Las ADMs no son comisionables.

G3 se reserva el derecho de incluir tasas administrativas asociadas con la emisión de ADMs o según el tipo de irregularidad.

Los valores correspondientes a las ADMs por violación tarifaria serán calculados con base en la diferencia entre el valor reportado del boleto y la tarifa más baja publicada sin restricciones para los boletos emitidos con violaciones relacionadas con la emisión, salvo en los casos donde exista una multa fija publicada (tarifa pública full fare).

Las ADMs pendientes de pago estarán sujetas a la interrupción de la capacidad de realizar reservas y emitir boletos, así como a la cancelación de la designación de G3.

Proceso de disputas

Es responsabilidad de la Agencia realizar el seguimiento del procesamiento de las ADMs.

Toda ADM es disputable.

Disputas deben ser realizadas a través de los canales habilitados por la Agencia en cada mercado, ya sea a través del BSPLink, ARC Memo Manager u otro canal disponible:

Para ADMs emitidas en el BSP, disputar en BSPLink;

Para ADMs emitidas en el ARC, disputar en Memo Manager;

Para ADMs emitidas en facturación directa, disputar a través de JIRA (solo BR).

El plazo para disputar las ADMs es de 14 (catorce) días a partir de la fecha de procesamiento de la ADM.

Disputas deben ser específicas y contener toda la documentación de soporte necesaria para la revisión del caso. Serán rechazadas las disputas que no se presenten de manera clara, completa y concisa.

Las disputas que hayan sido finalizadas y luego reabiertas estarán sujetas a una nueva tasa administrativa de USD 20,00 o su equivalente en la moneda local.

En los casos en que el procesamiento se realice a través de un canal de facturación directa, la ADM deberá ser pagada en su valor total y, en los casos en que la disputa sea favorable para el Agente, se emitirá una ACM en el(los) período(s) siguiente(s).

Si, debido a un error o si la disputa es favorable para el Agente, se emitirá una nota de crédito.

En el mercado de Estados Unidos, el Memo Manager es el único canal en el que G3 aceptará disputas después de la carga de una ADM.

Cronograma

Dia	Descripción
Dia 01	Emisión de ADM en ARC (Memo Manager)
Dia 21	Plazo para la disputa del ADM por parte de la Agencia: La Agencia dispone de un período determinado para presentar una disputa a través de Memo Manager. Si no se recibe la disputa dentro del plazo establecido, G3 considerará la aceptación y la Agencia tendrá hasta el día 89 para efectuar el pago.
Dia 42	Plazo de respuesta de G3 a las disputas: G3 deberá responder a las disputas presentadas dentro del tiempo reglamentario a través de Memo Manager. En caso de ausencia de respuesta, la disputa de la Agencia se considerará aceptada y el ADM será cancelado.
Dia 63	Segunda instancia de disputas: Si la disputa inicial es rechazada por G3, la Agencia tendrá una segunda y última oportunidad para presentar una nueva disputa. Si la Agencia no realiza la segunda disputa dentro del período estipulado, G3 considerará la aceptación definitiva del cargo.
Dia 84	Plazo final de respuesta de G3 a la segunda disputa: Si G3 no responde dentro del tiempo límite, la disputa será automáticamente aceptada y el ADM anulado.
Dia 90	Plazo para la liquidación y eliminación del ADM: La Agencia deberá realizar el pago del ADM dentro del período indicado.

En caso de no recibir el pago dentro del plazo estipulado, se aplicarán restricciones operativas a la Agencia, incluyendo la suspensión de la capacidad de emisión de boletos hasta la regularización del saldo pendiente.

Violaciones de ventas

Las obligaciones de los Agentes de Viajes están descritas en la Resolución 824 de la IATA e incluyen la obligación de emitir boletos de conformidad con las tarifas de la Transportadora, las reglas tarifarias, las condiciones generales de transporte y las instrucciones escritas de la transportadora que se proporcionan al agente de viajes. La responsabilidad, sin limitación, por la corrección e integridad de los datos del proceso de reserva y emisión de boletos recae en el agente de viajes. G3 tiene el derecho de auditar y emitir ADMs para todas las transacciones.

Escopo de auditoría de ventas

G3 puede emitir ADMs por cualquier irregularidad o error asociado, pero no limitado a, las reglas de emisión de tarifas, políticas de reserva, condiciones comerciales, emisión, reemisión, reembolso, cálculo de impuestos, liquidación de ventas y campos obligatorios de emisión, tasas, impuestos y multas.

Documento emitido/reemitido en desacuerdo con las reglas tarifarias, reglas de reservas y de emisión/reemisión:

- Abuso de CIP – Carrier Identification Plate: Al designar y seleccionar la aerolínea emisora G3, asegúrese de que G3 sea la aerolínea de larga distancia ("long-haul") de al menos un sector del billete y de que sea la aerolínea propietaria de todas las tarifas del billete, independientemente del tipo de emisión (automático o manual). Además, todos los cambios voluntarios posteriores deben cumplir con estas condiciones. El incumplimiento de esta política se considerará infracción del CIP y se emitirá una ADM por la diferencia entre la tarifa del billete y la tarifa "full" menos restrictiva publicada para cada uno de los componentes tarifarios del itinerario afectado
- Cambio de nombre
- Modificación de tarifa
- Aplicación de descuentos
- Boletos emitidos y no reportados
- Boletos reportados como cancelados, pero volados
- Boletos volados y no reportados
- Cálculo de Add-on
- Cálculo de tasas
- Cobros incompletos de tarifas, tasas, multas, comisiones
- Combinación de tarifas
- Comisión
- Descuentos para niños (CHD) e infantes (INF)
- Divergencias entre clase y base tarifaria
- Fallo en la información de boletos combinados;
- Forma de pago
- Multa por no-show
- Open Jaw
- Permanencia mínima/máxima
- Restricciones de endoso
- Sazonalidad / Restricciones de viaje / Blackout
- Stopovers y transferencias
- Recargo YQ/YR
- Tarifas de grupos
- Tarifas de operadores
- Uso indebido de acuerdos
- Uso indebido de Tour Code
- Uso múltiple de cupones
- Violación de ADVP – Advanced Purchase
- Violación de rutas y vuelos

Violaciones de reembolso

Los boletos G3 (127) deben ser reembolsados a través del agente emisor original y de acuerdo con las reglas de reembolso de la tarifa aplicable. Cualquier cálculo inválido que pueda generar un reembolso incorrecto de tarifa, impuestos, recargos y/o multas resultará en un débito ADM que corresponda al monto adeudado.

- Cálculo de reembolso
- Comisión en reembolso
- Multa de reembolso
- Reembolso de boleto utilizado
- Reembolso de boleto vencido
- Reembolso de tasas no reembolsables
- Reembolso duplicado
- Reembolso en forma de pago distinta al boleto
- Tarifas no reembolsables
- Boletos combinados reembolsados por separado

Para los casos en que el reembolso haya sido calculado correctamente de acuerdo con las reglas de la tarifa correspondiente, pero procesado en una forma de pago diferente a la original, se aplicará una penalización al agente del 20% del valor total reembolsado.

Violaciones de reservas

Esta Política se aplica incluso a las reservas de GDS y demás canales de reserva/emisión proporcionados por G3, independientemente de que existan boletos emitidos para el itinerario o no.

G3 realiza auditorías en todas las transacciones de los Usuarios de Sistemas para identificar violaciones a las Políticas de Reservas. Cuando se identifique una violación, G3 cobrará al usuario del sistema una tarifa por segmento según la naturaleza de la violación, más una tarifa administrativa por cada nota de débito.

Además, GOL se reserva el derecho de restringir la autoridad de una agencia para reservar el inventario de GOL y/o emitir documentos de viaje de GOL.

Las agencias emisoras de boletos pueden ser responsabilizadas por violaciones cometidas por agentes, empleados, subagentes o agentes externos que trabajen a través de la agencia emisora de boletos.

Las reservas de GOL incluyen todas las reservas realizadas utilizando los códigos designadores G3 o G3*.

Escopo de auditoría de reservas

Item	Descripción
Churning	<p>Churning se define como la cancelación y recreación repetitiva de segmentos en un mismo registro de reserva (PNR) o en múltiples PNRs, en la misma clase de reserva o en diferentes clases tarifarias, para el mismo pasajero o para distintos pasajeros dentro del mismo PNR. Esta práctica es utilizada con el fin de manipular o extender los plazos de emisión, bloquear inventario de manera indebida o cumplir con los umbrales de productividad establecidos por los sistemas de distribución global (GDS).</p> <p>De acuerdo con las políticas de control de inventario y mejores prácticas de la industria, a partir de la cuarta recreación de una reserva bajo las condiciones antes mencionadas, la transacción será categorizada como churning. En los casos donde múltiples códigos IATA gestionen el mismo PNR, la ADM correspondiente será emitida contra el código IATA responsable de ejecutar la actividad de churning</p>
Contornar controle de inventário	<p>G3 gestiona la disponibilidad de sus asientos con base en el concepto de Origen y Destino (O&D). De esta manera, un segmento o clase que esté disponible en un determinado O&D puede no estar disponible en otro O&D que incluya el mismo segmento.</p> <p>La disponibilidad mostrada en las pantallas de acceso directo de los GDS debe ser respetada para evitar cargos por reservas indebidas. Por lo tanto, está estrictamente prohibida la creación de reservas con la intención de evadir el control de inventario por O&D. Es decir, las conexiones deben ser siempre solicitadas en función del O&D que será utilizado. Si la reserva es efectuada segmento por segmento, estará sujeta a penalización.</p> <p>Los agentes que intenten manipular o eludir el control de inventario de G3 serán considerados responsables por estas violaciones y estarán sujetos a las sanciones aplicables.</p>
Dupla automação	<p>Si la agencia utiliza más de un GDS, deberá realizar la reserva y la emisión en el mismo GDS. En caso de que la agencia efectúe reservas en un GDS y procese el pago a través de un canal directo de G3—incluidos, entre otros, el sitio web, conexión directa (API, SWS, GWS)—se aplicará una penalización equivalente a la diferencia entre la tarifa abonada en el canal directo y la tarifa Y (full fare) vigente en la fecha del pago</p>
Duplicidade	<p>Queda terminantemente prohibida la creación de reservas duplicadas, incluyendo:</p> <p>Múltiples itinerarios para cualquier cantidad de pasajeros con el mismo nombre, independientemente de que los itinerarios sean idénticos o no.</p> <p>Reserva de uno o más asientos en el mismo vuelo o en diferentes vuelos dentro del mismo período, sin importar la clase de servicio o el formato utilizado para realizar las reservas.</p> <p>Reservas creadas en las que sea lógicamente imposible que el pasajero las utilice, ya sea dentro de un mismo PNR o entre múltiples PNRs o GDSs.</p> <p>G3 cancelará automáticamente los PNRs duplicados tan pronto como sean identificados, con el fin de liberar el inventario.</p>
Listas de espera	<p>G3 no acepta listas de espera, por lo que cualquier solicitud realizada será denegada. Los segmentos pasivos ingresados como lista de espera estarán sujetos a penalización.</p>
Reservas de grupos	<p>La inserción de segmentos pasivos en vuelos de G3 está permitida únicamente para reservas que serán emitidas en stock de otra aerolínea, siempre que el segmento correspondiente haya sido previamente confirmado por G3 en su sistema.</p> <p>Segmentos pasivos solo deben ser insertados para la emisión del boleto. Cualquier otra reserva de grupo, ya sea activa o pasiva, realizada a través de GDS o cualquier canal de G3, fuera de la situación descrita anteriormente, será considerada inválida y especulativa.</p>
Reservas fraudulentas ou fictícias	<p>Está prohibida la creación de reservas utilizando cualquier formato que contenga nombres ficticios o fabricados sin intención de embarque y que no estén asociadas a una solicitud real de un pasajero que desee adquirir un boleto, es decir, reservas especulativas o fraudulentas.</p> <p>No está permitida la creación de reservas con el propósito de retener o bloquear asientos en previsión de una posible demanda futura, por indecisión del cliente o para eludir cualquier regla tarifaria o política establecida por G3.</p>

PNRs para test y capacitación	Los PNRs creados con fines de prueba y capacitación solo pueden generarse en segmentos no sujetos a cargos para las aerolíneas, cuyos códigos de estado sean proporcionados por los GDS. Cualquier prueba o capacitación de usuarios de GDS realizada en segmentos activos de venta o que generen costos para G3 está estrictamente prohibida y estará sujeta a penalizaciones.
Segmentos Inactivos	Todos los segmentos inactivos deben ser eliminados o actualizados por el agente de reservas hasta 24 horas antes del embarque. Se consideran segmentos inactivos aquellos con los siguientes códigos de estado: HX, NO, UN, UC, SC, TK, US, GK, PK, MK o WK. Cabe destacar que únicamente los segmentos pasivos que no cuenten con una emisión correspondiente serán considerados como inactivos.
Segmentos pasivos	Algunos tipos de segmentos pasivos no son aceptados por G3 y serán rechazados de inmediato si se solicitan. Los segmentos pasivos solo serán permitidos en reservas con el propósito exclusivo de emisión de boletos y deben corresponder a una reserva existente en el GDS de G3. Cualquier otro uso de segmentos pasivos detectado en auditorías —incluyendo propósitos administrativos de agencias o el cumplimiento de metas de productividad de los GDS— será considerado indebido y estará sujeto a cargos. En caso de uso indebido, se emitirá un ADM al IATA que generó la reserva, independientemente de que otro(s) IATA(s) hayan realizado modificaciones posteriores.
Smiles	G3 reconoce que pueden existir casos en los que el nombre de los pasajeros coincida en diferentes reservas. Para prevenir la cancelación involuntaria de dichas reservas, es obligatorio que el agente de reservas ingrese el número Smiles del pasajero siempre que sea posible.
TSA Secure Flight Passenger Data	La inserción de información de seguridad es obligatoria para todos los pasajeros y segmentos en vuelos con origen o destino en los Estados Unidos. Las reservas que no contengan esta información estarán sujetas a cancelación dentro de las 72 horas previas al vuelo, ya que este es el plazo límite para el envío de los datos a las autoridades estadounidenses.

Valores vigentes

Violación	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 o USD 550 por passageiro, por O/D para reservas com emisión realizada
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 pasivos	USD 15 por passageiro, por segmento

El agente de viajes es responsable de la exactitud e integridad de las operaciones con G3. Las aerolíneas tienen el derecho de auditar y emitir ADMs para todas las operaciones.

La política de G3 para auditoría y emisión de notas de débito se manejará de acuerdo con las Resoluciones 830a y 850m de la IATA y la Política Comercial de GOL, recordando que la IATA no es una "fuerza de ley", sino que solo regula las transacciones.

Aceptación de los Términos y Condiciones

La aceptación y conformidad del Usuario de Sistemas con estos nuevos términos y condiciones constituyen una condición para la continuidad de la designación de dicho Usuario de Sistemas como agente de viajes de G3 y/o el consentimiento de G3 para permitir que dicho Usuario de Sistemas realice reservas de G3 a través del GDS, según corresponda.

La continuidad en la reserva de servicios y productos de transporte aéreo de G3 se considerará como la aceptación del Usuario de Sistemas de estos nuevos términos y condiciones, y la primera reserva de GOL realizada por el Usuario de Sistemas a partir del 15 de julio de 2016, inclusive, constituirá dicha aceptación y conformidad.

G3 se reserva el derecho de modificar o cambiar cualquiera de los términos y condiciones establecidos aquí, en cualquier momento, mediante aviso previo.

Revisión: 15/09/2025 com efectividade imediata