



BSP Manual for Agents - Local Procedures

Chapter 14

IATA Portugal

September 2006
Portuguese

Índice

	Página
1. Contactos	4
1.1 IATA Portugal	4
1.2 Centro Processamento Dados (DPC)	4
1.3 Banco de Compensação (Clearing Bank)	4
1.4 Representantes do LCAG (Local Customer Advisory Group)	4
2. Participantes no BSP Portugal	5
2.1 Lista das Companhias Participantes no BSP Portugal	5
2.2 Sistemas de Reservas (CRS/GDS)	6
3. Customer Services	5
3.1 IATA Customer Services Europe	5
3.2 BSPlink	6
4. Tipos de Documentos de Tráfego (STDs) e sua Utilização	6
4.1 STDs usados em Portugal	6
4.2 ET Electronic Ticket	6
4.3 OPATB2 (ATB)	6
4.4 Reemissão de ATBs e ET's	6
4.5 MCO Automático (A-MCO)	6
4.6 Documentos de Tráfego e CIPs extraviados	6
4.7 Reposição Automática de Documentos Tráfego	7
4.8 Reposição Manual de Documentos de Tráfego - Emergency Supplies	7
4.9 Entrega de Documentos de Tráfego e Administrativos - Verificação pela Agência	8
5. Standard administrative Forms (SAFs)	9
5.1 SAFs usados em Portugal	9
6. Reporting and Settlement Calendars	10
6.1 Calendário de Entrega de documentos ao BSP, Disponibilização de Facturas e Respectivas datas de Pagamento	10
7. Procedimentos de Reporting Locais	11
7.1 Reportar Documentos	11
7.2 Documentos e Anexos a reportar ao BSP	11
7.3 Procedimentos de Cancelamento/VOID	12
7.4 Introduções/Rectificações manuais nos Bilhetes (ATB e ET) e MCOs Automáticos	12
8. Facturação e Pagamento - Remittance Procedures	12
8.1 Emissão de Facturas	12
8.2 Métodos de Pagamento	13
8.3 Comunicação de Erros Existentes na Facturação	13
8.4 Disputed ADMs Billings	13
8.5 NET Reporting / Remit Scheme	13
9. Vendas Efectuadas contra Cartão de Crédito	14
9.1 Geral	14
9.2 Standard Credit Card Charge Form - SCCCFF	14
9.3 Aceitação de Cartões em Vendas Presenciais	15
9.4 Bilhetes e MCO's Automáticos	15
10. BSP Charges e Penalizações	16
10.1 Documentos Cancelados em Excesso	16

Índice cont.

	Página
11. Procedimentos ACM e ADM	16
11.1 Procedimentos Gerais - Reso 850m	16
11.2 Facturação de ADMs e ACMs	16
11.3 Procedimentos de Disputa	16
12. Reembolsos	17
12.1 Reembolso Directo (automático)	17
12.2 Reembolso Indirecto (necessitando de autorização)	17
12.3 Reembolso de Bilhetes Automáticos anulados	17
13. Carrier identification Plates (CIPs)	18
13.1 Selecção da Companhia Aérea Emissora (Ticketing Airline)	18
13.2 Distribuição de CIPs	18
13.3 Ticketing Authority	18
14. BSPlink	18
14.1 Geral	18
14.2 Níveis de Acesso	18
14.3 Preços	19
15. Traffic Document Inventory Report	19

Os procedimentos locais são uma parte integrante do Manual BSP para as Agências de Viagens. Devem também ser consultadas as circulares e outras instruções emanadas do BSP Portugal, bem como as Resoluções IATA aplicáveis.

1. Contactos

1.1 IATA Portugal

Morada	Avenida da Liberdade, 129 - 6ºB 1250-140 Lisboa
Telefone Customer Service	21 318 0027
Horário Customer Service	10h00 - 13h00
Website Customer Service	www.iata.org/europe/cs

1.2 Centro de Processamento de Dados (DPC)

ADP Portugal
Avenida Marquês de Tomar, 69 – 6º
1050-154 Lisboa
Help Desk 21 7952500
Fax 21 7936775

1.3 Banco de Compensação (Clearing Bank)

Millennium BCP

1.4 Representantes do Local Customer Advisory Group (LCAG)

As Companhias que compõem o LCAG são as seguintes, por ordem alfabética de códigos

AF	Air France
AZ	Alitalia
BA	British Airways
CO	Continental Airlines
IB	Iberia
KL	KLM
LH	Lufthansa
NI	Portugália (Presidente)
S4	Sata Internacional
SP	Sata
TP	TAP Air Portugal

2. Participantes no BSP Portugal

2.1 Lista das Companhias Participantes no BSP Portugal

Veja por favor a lista actualizada dos participantes no BSP Portugal em www.iata.org/worldwide/portugal.

2.2 Sistemas de Reservas

Os CRS aprovados em Portugal, para emissão de OPATB2 e ET são (por ordem alfabética)

- AMADEUS
- GALILEO
- SABRE
- WORLDSPAN

3. Customer Services

3.1 IATA Customer Service Centre Europe


O serviço de atendimento telefónico encontra-se disponível de segunda a sexta-feira (excepto feriados) entre as 10h00 e as 13h00. Fora deste horário, todos os contactos deverão ser feitos através do site de Customer Service, em www.iata.org/europe/cs, escolhendo a opção 'Log an Enquiry'.

Este site constitui a principal via de contacto para as Agências, e encorajamos a sua utilização para qualquer pedido de informação sobre assuntos do BSP, Acreditação ou outras actividades da IATA.

Aqui poderá encontrar respostas a perguntas frequentes, descarregar manuais, consultar Resoluções aplicáveis e outra informação útil.

Entre no site de Customer Service, as nossas circulares e o Capítulo 14 do BSP Manual for Agents, poderá encontrar resposta à maioria das suas dúvidas. Se tal não acontecer, deverá colocar a sua questão online, de maneira fácil e eficiente, e um dos nossos Representantes do Customer Service responderá à sua mensagem.

Log an Inquiry with us online

Para que possa colocar a sua questão online, através do site, seleccione 'Log an Inquiry With Us Online', preencha os dados necessários e clique em .


A resposta ao seu pedido de informação será enviada no mesmo dia ou, caso tal não seja possível, dentro de 24 horas (de segunda a sexta-feira, excepto feriados).

Acreditação

Poderá encontrar informação em www.iata.org/europe/cs, clicando em 'Document and Form Centre', e escolhendo a opção Travel Agents – Application Forms – Iata Accreditation – seleccione Portugal e encontrará os formulários e procedimentos locais aplicáveis.

Para qualquer dúvida deverá sempre escolher a opção 'Log an Inquiry with us' online, conforme descrito acima, e um dos nossos Representantes do Customer Service responder-lhe-á.

Pedido de STDs e SAFs

Se pretende efectuar um pedido de SCCCfs, OPATBs ou wallets (capas) seleccione 'Document and Form Centre', escolha a opção 'Travel Agents' e clique em 'Manual or urgent order of ticket stock', e em seguida em Standard Traffic Document Order Form – preencha o formulário e clique em .

3.2 BSPlink

Todas as Agências Acreditadas estão autorizadas a aceder gratuitamente ao site www.bsplink.iata.org.

Para tal, devem introduzir o ISO Country Code (PT em maiúsculas), e o Login e a Password transmitidos a cada Agência na altura da sua acreditação.

4. Tipos de Documentos de Tráfego (STDs) e sua utilização

4.1 STDs usados em Portugal

No BSP Portugal são utilizados os seguintes documentos de transporte (STDs), tanto para transporte internacional como para transporte doméstico:

- OPATB2 Off-Premise Automated Ticket/Boarding Pass Version 2
- ET Electronic Ticket
- A-MCO Automated MCO – impresso em stock OPATB2

4.2 ET (Electronic Ticket)

Bilhete virtual, sem coupons de voo físicos. Deve enviar fotocópia do agent coupon quando seja necessário juntar-lhe qualquer documento relacionado com a sua emissão – Ver Capítulo 7.2.

4.3 OPATB2 (ATB)

Bilhete automático, em formato de papel contínuo, composto por coupons com um número impresso designado por SCN - stock control number.

Deve enviar ao BSP fotocópia do agent coupon quando seja necessário juntar-lhe qualquer documento relacionado com a sua emissão - Ver Capítulo 7.2.

NOTA: As *novas Condições de Contrato e outros Avisos Importantes* estão disponíveis em www.iata.org/europe/cs, e devem ser entregues a todos os passageiros que comprem bilhetes Electrónicos (ET) ou em Papel (ATB).

4.4 Reemissão de ATBs e ETs

Os flight coupons do bilhete ATB reemitido deverão ser agraçados atrás de fotocópia do agent coupon do novo bilhete, e reportados ao BSP. No caso de reemissões de ETs, deverá juntar um print do E-Ticket Record reemitido, atrás de fotocópia do agent coupon do novo bilhete – Ver Capítulo 7.2.

4.5 MCO Automático A-MCO (Automated Miscellaneous Charge Order)

MCO Automático, impresso em stock OPATB2 (ATB). A sua emissão é limitada às mesmas transacções que o MPD manual, devendo ser seguidos os procedimentos divulgados pelo BSP Portugal, e as indicações dadas pelo respectivo GDS.

4.6 Documentos de Tráfego e CIPs extraviados

O extravio (perda ou roubo) de qualquer STD, ou CIP deve ser imediatamente comunicado ao BSP Portugal, através de uma das hipóteses abaixo:

a) No caso de pretenderem incluir o STD em “lista negra”

Deverão preencher o formulário ‘Missing Traffic Document Report’, disponível em www.iata.org/europe/cs - clicar em ‘Document and Form Center’ e, na categoria ‘Travel Agents’, escolher a opção ‘Various Reporting Forms (SAFs)’. Poderá então clicar em ‘Missing Traffic Document Report’, e preencher o formulário.

No primeiro écran, deve obrigatoriamente preencher os campos referentes à identificação e localização da Agência (todos os que estejam assinalados com ‘*’).

Deverão ser indicados os números dos STDs desaparecidos ou roubados, e no campo ‘Known to be validated’ deve indicar se o(s) STD estão validados (emitidos) escolhendo a opção ‘Yes’ ou ‘No’ conforme aplicável. Se escolher a opção ‘Yes’ deverá indicar o código numérico da companhia aérea.

Caso se trate do desaparecimento ou roubo de CIPs deverá preencher os campos aplicáveis no formulário.

No écran 'Loss Details' deve preencher os campos aplicáveis, e incluir informação sobre a circunstância do desaparecimento no campo 'Circumstances of losses'. Deve igualmente informar que pretende incluir o STD em lista negra, colocando 'Please include STD in blacklist as lost' na box 'Circumstances of losses'. Nesta box deverão indicar igualmente a circunstância da perda; no caso de não saberem, deverão indicar 'unknown circumstances'.

Depois de preenchido, o formulário deve ser impresso e assinado pelo responsável da Agência. Deve depois fazer um 'scan' do formulário e enviá-lo por email para info.pt@iata.org.

b) No caso de não pretenderem incluir o STD em "lista negra"

Deverão enviar uma carta declarando que a Agência XXX com o Código IATA 642 XXXX X assume inteira responsabilidade pela eventual utilização e pagamento do STD XXXXXXXXXX, emitido para a Companhia XX (no caso de saberem) e extraviado nas circunstâncias aplicáveis.

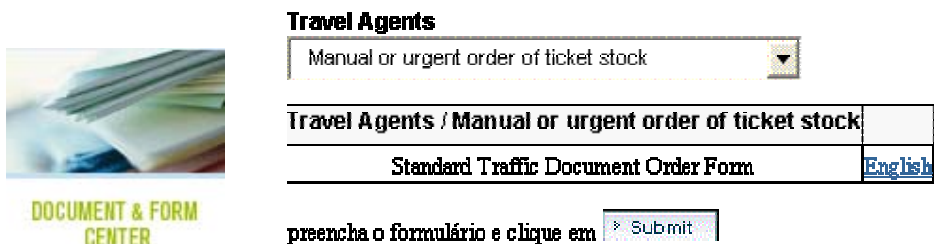
4.7 Reposição Automática de Documentos de Tráfego (STDs)

O fornecimento de STDs: OPATBs ou WALLETS (capas), efectua-se de modo automático e da seguinte forma:

Ao terminar o 'remittance period', o Centro de Processamento de Dados analisa os documentos utilizados por cada Agência, os que ficam em seu poder e os dados históricos anteriores e, em caso de necessidade, emite uma ordem de fornecimento para o distribuidor (SAFRAM – Lyon / França), sendo a entrega feita no escritório da Agência.

4.8 Reposição Manual de Documentos de Tráfego (STDs) – Emergency Supplies

Se a Agência necessitar de uma quantidade extraordinária de documentos deverá dirigir o seu pedido através do site www.iata.org/europe/cs, seleccionando



Travel Agents

Manual or urgent order of ticket stock

Travel Agents / Manual or urgent order of ticket stock	
Standard Traffic Document Order Form	English

preencha o formulário e clique em

A entrega é feita no escritório da Agência.

4.9 Entrega de Documentos de Tráfego e Administrativos – Verificação pela Agência

Chamamos a atenção para a necessidade de serem *sempre* verificadas as quantidades e numeração dos documentos de tráfego e administrativos, aquando do seu recebimento.

Como é do conhecimento das Agências, a entrega dos documentos é habitualmente efectuada por uma empresa de courier, que solicita a assinatura de uma guia designada por “Proof of Delivery”, onde constam o nome e morada da Agência, o número de volumes entregues e o respectivo peso. A assinatura desse documento iliba, legalmente e de imediato, a empresa de quaisquer reclamações posteriores relativamente à efectivação da entrega da encomenda na totalidade.

Quanto ao respectivo conteúdo, dentro de um dos volumes entregues é colocada uma única “*Delivery Note*”, onde são descritas as quantidades e números de série dos documentos constantes da totalidade dessa encomenda.

Conforme passou a constar da referida “*Delivery Note*”, é de 3 dias úteis o prazo para reclamações e notificação de discrepâncias entre o conteúdo da encomenda recebida e a descrição constante da mesma “*Delivery Note*”. Findo esse prazo, é assumido que a encomenda entregue estava correctamente dirigida à Agência que a recebeu, e que o respectivo conteúdo estava também correcto.

Assim, e uma vez mais, lembramos a importância do acima descrito e a necessidade de

a) quanto à “***Proof of Delivery***”, **verificar antes de a assinar**

- se as encomendas que recebe lhe são efectivamente dirigidas
- se o número de volumes está correcto
- se o respectivo peso parece razoável

A Agência deverá anotar qualquer discrepância tanto na cópia entregue à empresa de *courier* como na que fica em posse da Agência, e enviar-nos de imediato fax da mesma. (Ver contactos em 1.1)

b) quanto à “***Delivery Note***”, **verificar no prazo de 3 dias**

- se o descrito na mesma corresponde ao conteúdo da encomenda

A Agência deverá anotar qualquer discrepância no próprio documento e enviar-no-lo de imediato por fax.

Se não forem cumpridos estes procedimentos, não poderemos imputar responsabilidades ao distribuidor de documentos, e as mesmas caberão unicamente à Agência.

5. Standard Administrative Forms (SAFs)

5.1 SAFs usados em Portugal

O único formulário ainda fornecido em papel é o SCCC (em virtude da necessidade de ser auto-copiativo), devendo ser solicitado através do nosso site de Customer Service. Tenha em conta que o pedido deve ser feito considerando a quantidade de que necessita para 3 meses. A entrega realiza-se da mesma forma, isto é, no escritório da Agência, e não é aceitável mais do que um pedido por trimestre.



DOCUMENT & FORM
CENTER

Travel Agents

Manual or urgent order of ticket stock

Travel Agents / Manual or urgent order of ticket stock	
Standard Traffic Document Order Form	English

preencha o formulário e clique em

Submit

6. Reporting and Settlement Calendars

6.1 Calendário de Entrega de documentos ao BSP, Disponibilização de Facturas e Respectivas datas de Pagamento

Período de Vendas Reporting Period			Remessa dos Documentos ao BSP Agent Submission date	Disponibilização de Facturas Billing date	Data Limite de Pagamento Agent Remittance date
Número	De	A			
20060101	01-Jan-06	07-Jan-06	09-Jan-06	09-Fev-06	15-Fev-06
20060102	08-Jan-06	15-Jan-06	16-Jan-06	09-Fev-06	15-Fev-06
20060103	16-Jan-06	23-Jan-06	24-Jan-06	09-Fev-06	15-Fev-06
20060104	24-Jan-06	31-Jan-06	01-Fev-06	09-Fev-06	15-Fev-06
20060201	01-Fev-06	07-Fev-06	08-Fev-06	09-Mar-06	15-Mar-06
20060202	08-Fev-06	15-Fev-06	16-Fev-06	09-Mar-06	15-Mar-06
20060203	16-Fev-06	23-Fev-06	24-Fev-06	09-Mar-06	15-Mar-06
20060204	24-Fev-06	28-Fev-06	01-Mar-06	09-Mar-06	15-Mar-06
20060301	01-Mar-06	07-Mar-06	08-Mar-06	09-Abr-06	17-Abr-06
20060302	08-Mar-06	15-Mar-06	16-Mar-06	09-Abr-06	17-Abr-06
20060303	16-Mar-06	23-Mar-06	24-Mar-06	09-Abr-06	17-Abr-06
20060304	24-Mar-06	31-Mar-06	03-Abr-06	09-Abr-06	17-Abr-06
20060401	01-Abr-06	07-Abr-06	10-Abr-06	10-Mai-06	15-Mai-06
20060402	08-Abr-06	15-Abr-06	17-Abr-06	10-Mai-06	15-Mai-06
20060403	16-Abr-06	23-Abr-06	24-Abr-06	10-Mai-06	15-Mai-06
20060404	24-Abr-06	30-Abr-06	02-Mai-06	10-Mai-06	15-Mai-06
20060501	01-Mai-06	07-Mai-06	08-Mai-06	09-Jun-06	16-Jun-06
20060502	08-Mai-06	15-Mai-06	16-Mai-06	09-Jun-06	16-Jun-06
20060503	16-Mai-06	23-Mai-06	24-Mai-06	09-Jun-06	16-Jun-06
20060504	24-Mai-06	31-Mai-06	01-Jun-06	09-Jun-06	16-Jun-06
20060601	01-Jun-06	07-Jun-06	08-Jun-06	09-Jul-06	17-Jul-06
20060602	08-Jun-06	15-Jun-06	16-Jun-06	09-Jul-06	17-Jul-06
20060603	16-Jun-06	23-Jun-06	26-Jun-06	09-Jul-06	17-Jul-06
20060604	24-Jun-06	30-Jun-06	03-Jul-06	09-Jul-06	17-Jul-06
20060701	01-Jul-06	07-Jul-06	10-Jul-06	09-Ago-06	16-Ago-06
20060702	08-Jul-06	15-Jul-06	17-Jul-06	09-Ago-06	16-Ago-06
20060703	16-Jul-06	23-Jul-06	24-Jul-06	09-Ago-06	16-Ago-06
20060704	24-Jul-06	31-Jul-06	01-Ago-06	09-Ago-06	16-Ago-06
20060801	01-Ago-06	07-Ago-06	08-Ago-06	10-Set-06	15-Set-06
20060802	08-Ago-06	15-Ago-06	16-Ago-06	10-Set-06	15-Set-06
20060803	16-Ago-06	23-Ago-06	24-Ago-06	10-Set-06	15-Set-06
20060804	24-Ago-06	31-Ago-06	01-Set-06	10-Set-06	15-Set-06
20060901	01-Set-06	07-Set-06	08-Set-06	08-Out-06	16-Out-06
20060902	08-Set-06	15-Set-06	18-Set-06	08-Out-06	16-Out-06
20060903	16-Set-06	23-Set-06	25-Set-06	08-Out-06	16-Out-06
20060904	24-Set-06	30-Set-06	02-Out-06	08-Out-06	16-Out-06
20061001	01-Out-06	07-Out-06	09-Out-06	10-Nov-06	15-Nov-06
20061002	08-Out-06	15-Out-06	16-Out-06	10-Nov-06	15-Nov-06
20061003	16-Out-06	23-Out-06	24-Out-06	10-Nov-06	15-Nov-06
20061004	24-Out-06	31-Out-06	02-Nov-06	10-Nov-06	15-Nov-06
20061101	01-Nov-06	07-Nov-06	08-Nov-06	08-Dez-06	15-Dez-06
20061102	08-Nov-06	15-Nov-06	16-Nov-06	08-Dez-06	15-Dez-06
20061103	16-Nov-06	23-Nov-06	24-Nov-06	08-Dez-06	15-Dez-06
20061104	24-Nov-06	30-Nov-06	04-Dez-06	08-Dez-06	15-Dez-06
20061201	01-Dez-06	07-Dez-06	11-Dez-06	10-Jan-07	15-Jan-07
20061202	08-Dez-06	15-Dez-06	18-Dez-06	10-Jan-07	15-Jan-07
20061203	16-Dez-06	23-Dez-06	26-Dez-06	10-Jan-07	15-Jan-07
20061204	24-Dez-06	31-Dez-06	02-Jan-07	10-Jan-07	15-Jan-07

7. Procedimentos de Reporting locais

7.1 Reportar documentos

Conforme nossa circular de 26 de Junho 2006, deixou de ser necessário entregar o Relatório de Vendas (Agency Sales Transmittal form), visto não existirem documentos manuais no BSP Portugal. Assim, qualquer documento a ser reportado ao BSP deverá ser enviado no envelope habitual sem que seja necessário anexar o Relatório de Vendas – Ver 7.2.4.

7.2 Documentos e Anexos a Reportar ao BSP

7.2.1 Bilhetes e MCOs automáticos

O reporting deste tipo de documentos é feito de modo automático, uma vez que são processados electronicamente através de ficheiros enviados pelos próprios CRS.

Apenas no caso de haver reemissões, deve enviar ao BSP:

- no caso dos **ATBs** os flight coupons do bilhete original, agrafados atrás de fotocópia do agent coupon do novo bilhete
- no caso de **ETs**, deverá juntar um print do E-Ticket Record reemitido, atrás de fotocópia do agent coupon do novo bilhete.

7.2.2 Documentos a Reportar ao BSP

Apenas devem ser reportados ao BSP:

- Reembolsos automáticos e respectivos anexos, se aplicáveis
- ADMs e ACMs em papel
- Reemissões:
 - de ATBs - os talões reemitidos, agrafados atrás de uma fotocópia do agent coupon do novo bilhete
 - de ETs - um print do E-Ticket Record reemitido, atrás de fotocópia do agent coupon do novo bilhete
- Justificativos relativos a utilização de tarifas, etc, agrafados atrás de uma fotocópia do agent coupon do bilhete a que respeitam

7.2.3 Entrega de Documentos a Reportar ao BSP

Apenas nos casos mencionados em 7.2.1 e 7.2.2

Nas datas constantes do calendário publicado em 6.1, os documentos a reportar ao BSP devem ser entregues no Banco Millenium BCP, em envelope da Agência, mencionando o código IATA e o período a que respeita o relatório. **O envelope deve ser dirigido a:**

**ServiBanca
Automático Data Processing
Av. Marquês de Tomar, 69 – 6º
1050-154 Lisboa**

Os envelopes devem ser entregues em qualquer balcão do Grupo Millenium BCP.

Lembramos que, para sua própria salvaguarda, as Agências devem obter sempre dos balcões do Banco Millenium BCP um comprovativo da entrega do relatório na data correspondente (por exemplo, através da assinatura de um livro de protocolo ou da aposição de um carimbo numa fotocópia do envelope entregue).

7.3 Procedimentos de Cancelamento/VOID

7.3.1 Cancelamento (VOID) de Bilhetes (ATB e ET) e MCOs Automáticos

Os Sistemas automáticos de emissão de bilhetes e MCOs enviam diariamente os respectivos dados para serem processados, também diariamente, pelo Centro Processador. Consequentemente, todos os bilhetes e MCOs automáticos que forem anulados (void/cancelled) pelas Agências de Viagens têm de ser cancelados no próprio sistema, e no mesmo dia da sua emissão. Os bilhetes e MCOs automáticos não podem ser cancelados em dias posteriores ao da emissão, caso em que terá de ser efectuado o seu reembolso, ou pedido de reembolso, conforme aplicável.

Sempre que o Sistema indique tratar-se de um bilhete ou A-MCO válido e o documento físico tenha aposta a indicação manual de 'void' ou cancelado, esse documento será processado como válido e como tal a Agência emissora será debitada pelo respectivo valor.

Os bilhetes (ATB) e MCOs automáticos totalmente anulados não deverão ser enviados no relatório de vendas. Todos os coupons deverão ser anexos ao agent coupon, previamente cruzados com a anotação '**VOID**', e arquivados na Agência durante, pelo menos, 30 meses.

Os flight coupons VOID de bilhetes automáticos (ATB) válidos não deverão ser enviados no relatório de vendas. Em vez disso, a Agência deverá proceder à sua total destruição, assegurando-se previamente de que não é destruído nenhum dos coupons válidos do bilhete.

IMPORTANTE: A fim de ser salvaguardada a responsabilidade da Agência em caso de uso indevido dos flight coupons anulados, aconselha-se que sejam estritamente observados os procedimentos acima.

7.4 Introduções / rectificações manuais nos Bilhetes (ATB e ET) e MCOs Automáticos

Não são permitidas quaisquer introduções ou rectificações manuais nos bilhetes, nem nos MCOs automáticos, visto não terem como ser reflectidas no respectivo sistema. Por exemplo:

- Um bilhete emitido com a indicação de que o pagamento foi feito com cartão de crédito, não poderá posteriormente ser alterado manualmente com indicação de que se trata de pagamento 'cash' e o inverso também não é permitido;
- Os valores inscritos pelo Sistema não poderão ser alterados manualmente.

Caso seja detectado algum erro na emissão deverá cancelar (VOID) o Bilhete ou A-MCO.

8. Facturação e Pagamento – Remittance Procedures

8.1 Emissão de Facturas

Com os dados recebidos das Agências, dos CRS e das Companhias, o DPC (Centro de Processamento de Dados) gera a factura mensal.

A factura está disponível apenas no *BSPlink* (menú Files / Download / factura), nas datas constantes do calendário abaixo, e por um período de 2 meses, cabendo às Agências fazer o respectivo download durante esse período.

Se, por qualquer eventualidade, a factura não constar do *BSPlink* nas datas correspondentes, a Agência deverá contactar o BSP para obtenção do respectivo montante; na impossibilidade de o fazer, deverá liquidar, até à data-limite de pagamento, o montante por si comprovadamente apurado e informar o BSP desse facto.

A data-limite de pagamento das vendas de um mês é o dia 15 do mês seguinte. Se o dia 15 não for dia útil, o pagamento será devido no primeiro dia útil seguinte. Apenas são considerados para este efeito os feriados nacionais; no caso de a data-limite de pagamento ser feriado local, municipal, regional ou afim, o pagamento será devido no último dia útil **anterior**, pois a data-limite de pagamento constante no calendário não poderá ser ultrapassada.

As datas de pagamento estão indicadas no calendário constante no ponto 6.1.

8.2 Métodos de Pagamento

O pagamento da factura deverá ser efectuado por um dos métodos abaixo indicados e previamente escolhido pela Agência:

- Por débito directo em conta no grupo do Clearing Bank, em devido tempo indicada pela Agência
- Por transferência bancária ou cheque da Agência e da própria praça, emitido à ordem de IATA 64-2 XXXX X (sendo X os algarismos do respectivo código IATA), e depositado na conta que em devido tempo lhe foi indicada para o efeito.

8.3 Comunicação de Erros Existentes na Facturação

Considerando que a factura (billing) é preparada pelo Centro Processador baseando-se nos dados constantes no Relatório de Vendas e nos ficheiros dos CRSs, não deveria haver qualquer anomalia quanto ao seu conteúdo. Mas, apesar dos mecanismos de validação utilizados pretendem reduzir ao mínimo o número de erros, estes podem existir, resultantes de dificuldade na leitura dos dados introduzidos pela Agência ou erros na captura de dados manuais.

Erros frequentes ou de importâncias significativas devem ser sempre notificados ao BSP.

Se existir um erro e a importância respectiva lhe causar dificuldades financeiras, a Agência pedirá autorização ao BSP para que o item em questão seja suspenso e investigado. A respectiva comunicação tem que ser recebida pelo BSP com 3 dias úteis de antecedência sobre a data-limite de pagamento da factura, e acompanhada de toda a documentação comprovativa do erro.

- Se a suspensão for autorizada pelo BSP, a Agência deverá efectuar o pagamento, na 'remittance date', da parte não contestada da factura.
- Se a suspensão não for autorizada pelo BSP, a Agência deverá proceder ao pagamento, na 'remittance date', da totalidade da factura.

8.4 Disputed ADMs / Billings

A Resolução aplicável à contestação de ADMs é a 850m, em vigor a partir de 1 de Janeiro de 2006.

Quaisquer divergências relativamente a ADMs emitidos por razões que não sejam o incumprimento da regulamentação IATA em vigor devem ser resolvidas entre a Agência e a Companhia. Se o ADM já tiver sido incluído na factura da Agência, o BSP deve ser informado da existência de qualquer divergência / disputa, e ser-lhe enviada a documentação comprovativa, até ao 3º dia útil antes da remittance date (data de pagamento); se tal não acontecer, terá que ser liquidado na remittance date correcta.

8.5 Net Reporting / Remit Scheme

Não há procedimentos diferenciados para estes casos. Tratando-se de bilhetes automáticos, não carecem de ser reportados, e são contabilizados normalmente na factura.

9. Vendas efectuadas contra Cartão de Crédito

9.1 Geral

Deverão ser observados todos os procedimentos descritos no **Capítulo 10 do BSP Manual for Agents**, e na Resolução 890 (Card Sales Rules) constante do Travel Agent's Handbook. O seu incumprimento pode dar lugar à rejeição da transacção por parte da Companhia Aérea.

Lembramos que as transacções não presenciais aceites pela Agência são da exclusiva responsabilidade desta, conforme a Resolução 890, ponto 2.2.2.

Lembramos também que não podem ser aceites para pagamento os cartões exclusivamente para uso electrónico (contêm a inscrição “electronic use only”).

9.2 Standard Credit Card Charge Form (SCCCF)

É obrigatório validar os SCCCFS com o Cartão de Crédito, conforme descrito em 9.3.

Os novos SCCCFS têm apenas duas cópias – uma para a Agência e outra para o Passageiro. Os formulários anteriores, com cinco cópias, continuam a ser válidos e deverão continuar a ser utilizados até se esgotarem.

A última produção de SCCCFS já contempla a possibilidade de utilização do Travel Agency Service Fee (TASF), através de uma box específica para o número de MPD virtual. No caso de o serviço prestado não ser um bilhete aéreo, deverá unicamente preencher o número do MPD virtual relativo ao Service Fee.

I acknowledge receipt of ticket(s) and/or coupons for related routes described hereon. Payment in full amount and the service fee to be made when billed or in extended payments in accordance with standard policy of company issuing card and as reflected in applicable tariffs.				STANDARD CREDIT CARD CHARGE FORM				PLACE OF ISSUE	
				AIRLINE CODE		954			
X				DATE OF ISSUE		IF EXTENDED PAYMENT DESIRED, CIRCLE NUMBER OF MONTHS			
				3 6 9 12					
NAME OF PASSENGER IF OTHER THAN CARDHOLDER				CITATO No.		CONNECTION OF PASSENGER WITH SUBSCRIBER			
COMPLETE ROUTING		FARE BASIS		CARRIER		AIRLINE		Document N°	
						954		TICKET MPD	
								TICKETS NOT TRANSFERABLE NO CASH REFUNDS	
								CREDIT CARD NAME/CODE	
FARE		Total Ticket		Fee		ROUTE CODE			
TAX									
EQUIV. AMT. PD									

Total do bilhete incl Tarifa + Taxas

Número MPD virtual emitido para o Service Fee

Número de Bilhete, no caso de a transacção estar associada a este serviço

Valor Service Fee

9.3 Aceitação de Cartões de Crédito em Vendas Presenciais

Chamamos a atenção para as medidas de segurança a observar rigorosamente em transacções com cartão de crédito, nomeadamente em vendas presenciais, isto é, as que são feitas em presença do titular do cartão.

Antes de entregar o documento de transporte ao cliente, a Agência deve assegurar-se de que os detalhes do cartão de crédito são registados através do validador (imprinter), e não inscritos manualmente no SCCCf. Para tal, é **obrigatório validar os SCCCfs com o cartão de crédito, passando-os no validador (imprinter)**, além de terem que ser assinados pelo titular do cartão e conter o código de aprovação da entidade de crédito. Os dados do cartão poderão, além de registados pelo validador, ter de ser introduzidos no PNR através do Sistema de Reservas, a fim de obter um número de autorização.

Os dados do cartão que deverão constar no SCCCf validado no 'imprinter' são:

- Número do cartão
- Nome do titular do cartão
- Data de expiração/validade

A Agência deve obrigatoriamente:

- obter a autorização da entidade de crédito para cada transacção efectuada, e registá-la no respectivo campo do SCCCf, e também no PNR
- verificar a validade/data de expiração do cartão
- assegurar-se de que o SCCCf é assinado pelo titular do cartão em presença do Agente, e verificar se a assinatura coincide com a que consta no verso do cartão

Lembramos também a importância de seguir todas as regras de ticketing aplicáveis neste caso, nomeadamente:

- um SCCCf para cada tipo de documento de tráfego
- um SCCCf por Companhia aérea
- preenchimento da 'remittance area' preenchimento correcto do campo "forma de pagamento", que deve incluir o identificador de duas letras referente ao tipo de cartão de Crédito seguido do número do cartão
- verificar que a Companhia emissora aceita o cartão de crédito apresentado

9.4 Bilhetes (ATB e ET) e MCOs Automáticos

Os SCCCfs relativos à emissão de Bilhetes e MCOs automáticos não são enviados com os relatórios de vendas. A Agência deverá guardar em seu poder a '*cópia para a Agência*' assinada e validada de acordo com os procedimentos em vigor.

10. BSP Charges e Penalizações

10.1 Documentos cancelados em Excesso

As Agências de Viagens que cancelem mais do que 10% do total de STDs emitidos mensalmente, serão penalizadas e facturadas pelo total de documentos cancelados a 0,35€ por documento.

Nota: A penalização acima já está em vigor desde Julho de 1992.

11. Procedimentos ACMs e ADMs

11.1 Procedimentos Gerais – Reso 850m

Além da Reso. 818, a emissão e processamento de ADMs estão também complementadas na nova **Resolução IATA 850m**, constante do Travel Agent's Handbook (01 Janeiro 2006), já enviado a todas as Agências.

11.2 Facturação de ACMs e ADMs

Um ADM só poderá ser processado através do BSP se emitido até nove meses a partir da data final da viagem.

A maioria dos ACMs e ADMs já estão a ser emitidos no *BSPlink*, onde devem ser consultados pelas Agências. Poderá ainda haver, durante um período transitório, Companhias que emitam ainda ADMs / ACMs em papel, mas tal procedimento irá desaparecendo.

No caso dos ADMs em papel, se não forem contestados nem incluídos no Relatório de Vendas de acordo com o constante no ponto 5.4.5.1. do 'BSP Manual for Agents', a Companhia emissora poderá enviar uma cópia ao Centro Processador para inclusão na factura de vendas da Agência.

11.3 Procedimentos de Disputa

A Agência terá um mínimo de 14 dias para rever um ADM antes que este seja submetido ao BSP para processamento. Qualquer disputa terá de ser efectuada pela Agência dentro de 30 dias, a partir da data em que o ADM foi recebido. Sendo o ADM emitido via *BSPlink*, considera-se recebido na data de emissão.

A Companhia terá 60 dias para rever um ADM disputado pela Agência.

Actualmente, os ADMs emitidos no *BSPlink* ficam pendentes durante os 30 dias seguintes à sua emissão para possibilitar uma eventual contestação à Companhia por parte da Agência. Se tal acontecer, o ADM não será processado e a Companhia terá 60 dias para se pronunciar sobre o assunto.

Sugerimos a consulta do item *BSPlink* também no site <http://www.iata.org/worldwide/portugal/>; ver também ponto 8.4.

12. Reembolsos

12.1 Reembolso Directo (automático) – via CRS

Aplicável apenas aos STDs automáticos, e quando se verificarem, simultaneamente, as seguintes condições:

- O bilhete tenha sido emitido por essa Agência de Viagens
- O bilhete seja reembolsado na sua totalidade
- Tenha sido utilizada uma tarifa sem restrições

A Agência deverá processar o reembolso directa e exclusivamente através do CRS de que é utilizadora, seguindo para o efeito os passos constantes do respectivo manual.

Em todos os outros casos, tem de ser solicitada autorização de reembolso ao Transportador para quem o documento foi emitido.

Excepção: Várias Companhias Aéreas deram instruções para que outros seus reembolsos dispensem o Pedido de Autorização. Nesses casos, os reembolsos em questão deverão ser processados como directos.

Após processar o reembolso, a Agência deverá imprimir o respectivo comprovativo e agraphá-lo à frente dos flight coupons reembolsados; o comprovativo e os flight coupons deverão ser reportados conforme descrito no Capítulo 7.2.

Não deverão ser enviados Reembolsos Directos para processamento manual pela ADP. Se o forem, não serão processados; serão devolvidos ao BSP, onde deverão ser posteriormente levantados pela Agência.

12.2 Reembolso Indirecto (necessitando de autorização) – via BSPlink

Conforme nossa circular de 26 de Junho de 2006, todos os **reembolsos indirectos** (aqueles que necessitam autorização da transportadora) deverão ser solicitados à respectiva Companhia Aérea **via BSPlink** através da funcionalidade “Refund Application”.

No BSPlink, o pedido de reembolso deve ser feito da seguinte forma:

- Clique em ‘Refund Applications’
- Clique em “RA Issue”
- Preencha o formulário online e grave (‘Issue’) quando terminar
- A Companhia Aérea é automaticamente notificada pelo BSPlink acerca do pedido de reembolso, e, no caso de o autorizar, este será incluído na respectiva factura do BSP.
- Caso a Companhia Aérea pretenda receber os ‘flight coupons’, ou o ‘exchange coupon’ do MCO reembolsados, faça um ‘Print’ do Pedido de Reembolso, junte-o aos coupons, e envie directamente para a Companhia Aérea.

O guia de utilização desta nova funcionalidade, está disponível em Português, no website <http://www.iata.org/europe/cs>.

12.3 Reembolso de Bilhetes Automáticos anulados

Para reembolso dos Bilhetes Automáticos anulados que, ao não terem sido cancelados na data de emissão, aparecerem na factura como válidos, a Agência deverá juntar todos os flight coupons e o passenger coupon

- ao Pedido de autorização de reembolso à Companhia Aérea, ou
- ao comprovativo de reembolso automático

Conforme aplicável ao abrigo da regulamentação acima.

13. Carrier Identification Plates (CIPs)

13.1 Selecção da Companhia Aérea Emissora ('Ticketing Airline')

A selecção da Companhia aérea emissora deve ser feita através do sistema de emissões, especificando a identidade da Companhia seleccionada antes ou no momento da emissão do STD.

A ordem de prioridade na selecção da Companhia Aérea emissora deve ser feita de acordo com a Resolução 852, constante no Travel Agent's Handbook.

13.2 Distribuição de CIPs

Visto não existirem documentos manuais no BSP Portugal, deixou de ser necessária a entrega de CIPs manuais pelas Companhias aéreas. Em substituição destas, a Companhia poderá conceder ou anular a emissão de STDs através da opção Ticketing Authority no *BSPlink*.

13.3 Ticketing Authority

O Ticketing Authority é um CIP 'virtual', e é atribuído à Agência pela Companhia aérea, sendo comunicada a sua atribuição aos CRS's para que actualizem as suas tabelas de emissão automática.

Todas as Companhias participantes no BSP Portugal podem atribuir o Ticketing Authority às Agências que entenderem, através da funcionalidade disponibilizada para esse efeito no *BSPlink*. Esta poderá ser restringida pelo BSP em caso de irregularidade ou 'default'.

14. BSPlink

14.1 Geral

O BSPlink possibilita um acesso fácil e rápido à informação sobre a emissão de bilhetes aéreos e outros documentos de tráfego.

Toda a informação de que necessita por parte do BSP está disponível durante 24 horas. Já não tem que esperar pela distribuição dos dados em papel. Pode guardar toda a informação electronicamente (em disco rígido, disquete ou CD-ROM), evitando o arquivo de dados em papel.

Para aceder aos ficheiros no BSPlink, é necessário ter instalado o programa *Adobe Acrobat Reader*, preferencialmente a versão 5.1 ou superior, incluindo a opção *PDF Format*.

As **facturas** referentes às vendas BSP são disponibilizadas apenas via internet, através do BSPlink. Na data constante do calendário respectivo, e clicando em Files / Download / factura, a Agência poderá visualizar, descarregar e arquivar a respectiva factura.

A maioria das Companhias Aéreas está a proceder à emissão de ACMs e ADMs através do BSPlink, sendo já residual a utilização destes documentos em papel.

Os benefícios deste sistema, novas funcionalidades e alterações às funcionalidades já existentes podem ser consultados na *Newsletter* mensal do BSPlink através do site www.bsplink.iata.org entrando no capítulo 'Manuals'.

14.2 Níveis de Acesso

Existem 2 níveis de acesso ao BSPlink: *Básico* e *Avançado*:

- No nível Básico poderá:
 - Aceder e fazer a gravação (*download*) das suas facturas
 - Consultar, de modo limitado, os ADMs e ACMs da sua Agência
- No nível Avançado poderá:
 - Aceder às suas facturas, e gravar (*download*) as mesmas
 - Consultar sem restrições todos os ADMs e ACMs da sua Agência
 - Consultar documentos emitidos, reembolsos, análises e resumos de vendas, controlo de stocks, etc.

14.3 Preços

a) Versão Básica

Gratuita para um utilizador por código IATA (uma *password* de acesso)
Por cada utilizador adicional, 15,00€ + IVA / mês

b) Versão Avançada

Número de Códigos IATA	Custo mensal, por código IATA + IVA
1 a 4	40,00€
5 a 25	35,00€
Mais de 25	30,00€

O custo indicado inclui **dois** utilizadores (duas *passwords* de acesso). Por cada utilizador adicional, 15,00€ + IVA / mês

15. Traffic Document Inventory Report

As Agências deverão preencher o TDIR em formulário BSP disponível na web, seguindo as instruções transmitidas pelo BSP, sempre que lhes seja solicitado. O manual 'Stock Take Agent Manual' encontra-se disponível no site www.iata.org/worldwide/portugal no item 'Useful information'.