

# Vendas Indiretas BR - Matriz de consequência 5.0 (atualização Out/25)

Política de consequência a agências de viagens referente a uso indevido de ferramentas comerciais. Vigência : emissões a partir de 01/11/2025



Ferramentas	Descrição Uso Indevido	1ª Ocorrência	2ª Ocorrência	3ª Ocorrência	4ª Ocorrência
<b>Acordo Corporativo AGÊNCIAS</b>	Aplicação de desconto de acordo corporativo a passageiros não elegíveis.	Notificação + AL Diferença tarifa + perda incentivo** dos TKTs	Notificação + AL dif. tarifa + perda incentivo** dos TKTs + bloqueio atest. capacidade por 30 dias após o vencimento.	Notificação + AL dif. tarifa + multa 0,5pp incentivo total bloqueio atest. capacidade por 60 dias após o vencimento.	Notificação + AL dif. tarifa + multa 1,0pp incentivo total + bloqueio atest. capacidade por 90 dias após o vencimento.
<b>Acordo Corporativo EMPRESAS</b>	Não resposta do processo de auditoria no prazo indicado pela área ou aplicação de desconto de acordo corporativo a passageiros não elegíveis.	Notificação formal para empresa e agência sobre o mau uso ou não resposta e penalização do acordo com suspensão dos descontos até que o processo de auditoria seja regularizado pela empresa.			
<b>Tarifa Operadora</b>	Repasse de desconto ou uso de remuneração em bilhetes que não caracterizam pacote	<p><u>0-3%</u>: de casos sem voucher: penalidade de diferença de tarifa</p> <p><u>3%-5%</u>: penalidade de diferença de tarifa + 2% da receita tarifa operadora</p> <p><u>5%-25%</u>: penalidade de diferença de tarifa + 5% da receita tarifa operadora</p> <p><u>mais de 25%</u>: penalidade de diferença de tarifa + 10% da receita tarifa operadora</p>	<p><u>0-3%</u> de casos sem voucher: penalidade de diferença de tarifa + 2% da receita tarifa operadora</p> <p><u>3%-5%</u>: penalidade de diferença de tarifa + 4% da receita tarifa operadora</p> <p><u>5%-25%</u>: penalidade de diferença de tarifa + 7% da receita tarifa operadora</p> <p><u>Mais de 25%</u>: penalidade de diferença de tarifa + 12% da receita tarifa operadora</p>	<p><u>0-3%</u> de casos sem voucher: penalidade de diferença de tarifa + 5% da receita tarifa operadora</p> <p><u>3%-5%</u>: penalidade de diferença de tarifa + 7% a receita tarifa operadora</p> <p><u>5%-25%</u>: penalidade de diferença de tarifa + 10% a receita tarifa operadora</p> <p><u>Mais de 25%</u>: penalidade de diferença de tarifa + 15% a receita tarifa operadora</p>	Suspensão do desconto da agência por 4 meses
<b>OTAs***</b>	Uso de IATAS não dedicados, para emissão de bilhetes para OTA*** de qualquer natureza. Soma-se penalização de uso indevido de ferramentas ou condições privadas, se aplicadas	Notificação + AL Diferença tarifa + recuperação incentivo**	Notificação + AL Diferença tarifa + recuperação incentivo** + multa 0,5pp incentivo total da agência	Notificação + AL Diferença tarifa + recuperação incentivo** + multa 1pp incentivo total da agência	Notificação + AL Diferença tarifa + recuperação incentivo** + multa 1,5pp incentivo total da agência
<b>Outras ferramentas ou condições privadas</b>	Repasse de condições privadas sem expressa autorização e/ou aplicação em vendas a OTAs***	Notificação + AL Diferença tarifa + recuperação incentivo** + suspensão da condição da agência por 5 dias	Notificação + AL Diferença tarifa + recuperação incentivo** + suspensão da condição da agência por 10 dias	Notificação + AL Diferença tarifa + recuperação incentivo** + perda definitiva da condição da agência	NA
<b>MICE</b>	Uso da condição de evento para passageiros não qualificáveis (não participantes do evento)	Notificação + AL Diferença tarifa + perda incentivo** dos TKTs	Notificação + AL Diferença tarifa + perda incentivo** dos TKTs + suspensão da condição/novas negociações de MICE por 15 dias	Notificação + AL Diferença tarifa + perda incentivo** dos TKTs + suspensão da condição/novas negociações de MICE por 30 dias	Notificação + AL Diferença tarifa + perda incentivo** dos TKTs + suspensão da condição/novas negociações de MICE por 90 dias