

Vendas Indiretas BR - Matriz de consequência 5.0 (atualização 12/05/26)

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
Acordo Corporativo AGÊNCIAS	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.
Acordo Corporativo EMPRESAS	Não resposta do processo de auditoria no prazo indicado pela área ou aplicação de desconto de acordo corporativo a passageiros não elegíveis.	Ausência de resposta no prazo indicado: o desconto será suspenso até a manifestação da empresa, com a entrega da documentação solicitada e/ou com uma proposta de data para entrega. Em última instância, poderá ocorrer o encerramento do contrato. Identificação de uso indevido: encerramento imediato do contrato.			
Tarifa Operadora	Repasse de desconto ou uso de remuneração em bilhetes que não caracterizam pacote	0-3% de casos sem voucher: penalidade de diferença de tarifa 3%-5% penalidade de diferença de tarifa + 2% da receita tarifa operadora 5%-25% penalidade de diferença de tarifa + 5% da receita tarifa operadora <u>mais de 25%</u> penalidade de diferença de tarifa + 10% da receita tarifa operadora	0-3% de casos sem voucher: penalidade de diferença de tarifa + 2% da receita tarifa operadora 3%-5% penalidade de diferença de tarifa + 4% da receita tarifa operadora 5%-25% penalidade de diferença de tarifa + 7% da receita tarifa operadora <u>Mais de 25%</u> penalidade de diferença de tarifa + 12% da receita tarifa operadora	0-3% de casos sem voucher: penalidade de diferença de tarifa + 5% da receita tarifa operadora 3%-5% penalidade de diferença de tarifa + 7% a receita tarifa operadora 5%-25% penalidade de diferença de tarifa + 10% a receita tarifa operadora <u>Mais de 25%</u> penalidade de diferença de tarifa + 15% a receita tarifa operadora	Suspensão do desconto da agência por 4 meses
OTAs***	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
Outras ferramentas ou condições privadas	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
MICE	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