



**CONDIÇÕES DE VENDA
PARA AGÊNCIAS DE VIAGENS
GRUPO LATAM**

Conteúdo

1. OBJETIVO	3
2. ÂMBITO	3
3. ACEITAÇÃO DAS CONDIÇÕES	3
4. CONDIÇÕES DE VENDA	3
4.1. Comissões	3
4.2. Conformidade regulatória	4
4.3. Conteúdo	4
4.4. Transparência	4
4.5. Não discriminação e divulgação	5
4.6. Descontos e sobretaxas	5
4.7. Distribuição de conteúdo e tarifas LATAM	6
4.8. Utilização de dados	6
4.9. Eficiência	8
4.10. Uso da marca	8
4.11. Irregularidades	8
4.12. Uso eficiente de placas	9
4.13. Informação do e para o passageiro	9
4.14. Programa de Viajantes Frequentes	11
5. AUDITORIA	11
6. SANÇÕES POR INCUMPRIMENTO	11
7. MODIFICAÇÕES À POLÍTICA	11
8. CONFIDENCIALIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS	12
9. DECLARAÇÃO DO REGULAMENTO ANTICORRUPÇÃO	12
10. PCI Compliance	
11. Glossário	13

1. OBJETIVO

Esta Política tem por objetivo definir as condições de venda e reserva do LATAM Airlines Group, da LATAM Airlines Brasil, LATAM Airlines Colombia, LATAM Airlines Perú, LATAM Airlines Ecuador, LATAM Airlines Paraguay e das companhias aéreas relacionadas (a seguir designadas por "LATAM"), com a finalidade de normalizar os processos da venda indireta. A relação entre a LATAM e as agências é definida por (i) as Resoluções No. 824, No. 818G e o Manual de Ticketing da IATA, (ii) o Acordo de Informação para Agentes da Airlines Reporting Corporation (ARC), (iii) o Plano de Faturação e Liquidação (BSP), (iv) esta política, (v) os procedimentos aos quais esta política faz referência, (vi) todos os restantes regulamentos e disposições em vigor que a LATAM pode publicar e modificar periodicamente e (vi) as leis aplicáveis de cada país.

2. ÂMBITO

Este documento aplica-se a todas as agências de viagens que reservam e/ou emitem produtos e/ou serviços da LATAM, incluindo as agências designadas pela LATAM como agentes para distribuírem os seus produtos e serviços ("Designação") segundo a Resolução No. 824 da IATA e qualquer agente ou pessoa que reserva e/ou emite produtos e serviços da LATAM para terceiros através de um GDS ou de outra ferramenta (a seguir designado por "Agência" ou "Agências").

3. ACEITAÇÃO DAS CONDIÇÕES

A realização de reservas e vendas por parte da Agência de produtos, bilhetes, Ancillaries e serviços da LATAM posterior a 30 dias da publicação destas condições de venda é indicativa do consentimento e da aceitação de todos os termos e condições deste documento.

4. CONDIÇÕES DE VENDA

4.1. Comissões

- a) A LATAM tem o direito de modificar as políticas de comissões, entenda-se por estas apenas as comissões voluntárias que são entregues pela LATAM à Agência. A LATAM reserva-se o direito de modificar e de comunicar os seus programas de compensações e comissões às Agências em qualquer momento que considere oportuno, com aviso prévio às Agências.
- b) Limitações às comissões. Caso a LATAM decida pagar comissões às Agências, fá-lo-á em conformidade com as políticas de comissões em vigor nesse momento e fá-lo-á unicamente para Agências que tenham cumprido as condições expressas neste documento, além de todos os procedimentos, KPIs de cumprimento e regulamentos publicados pela LATAM que se encontrem em vigor. A LATAM não pagará comissões sobre as taxas e impostos governamentais, nem qualquer outra comissão ou custo de serviço cobrado diretamente pela Agência, e que não sejam próprios da companhia aérea.

- c) A Agência deve respeitar as comissões e condições particulares acordadas entre as partes. Entendendo pelo anterior, o cumprimento alcançado de acordo com os parâmetros previamente acordados e comunicados no Modelo de Comissões LATAM. A Agência deve respeitar as condições específicas de pagamento de comissão (backend) de acordo com o cumprimento dos parâmetros estabelecidos na tabela de metas, previamente comunicados pela equipa de vendas segundo o Modelo de Comissões LATAM.
- d) A Agência não pode emitir o bilhete num país diferente daquele onde se realiza a venda com o fim de obter uma comissão mais favorável da LATAM, devendo a sua operação limitar-se exclusivamente ao ou aos mercados e rotas que foram previamente acordados; e desde que se cumpram os parâmetros estabelecidos pelo Modelo de Comissões LATAM.
- e) Modelo de Comissões. A LATAM utiliza como método de pagamento oficial os Agency Credit Memos (ACM) da IATA, os quais serão pagos através do BSP dentro dos prazos acordados e previamente comunicados entre as partes. Caso algum país em particular utilize um método de pagamento diferente, este será acordado por ambas as partes e em conformidade com os parâmetros e KPIs estabelecidos pelo Modelo de Comissões LATAM.
- f) O cumprimento destes prazos de pagamento por parte da LATAM está sujeito ao prévio cumprimento das Agências relativamente a todos os aspetos e requisitos previamente acordados de formato de faturação, detalhes requeridos e montantes acordados e comunicados. Isto é, que a fatura seja emitida com o mesmo montante do ACM correspondente, que seja incluído o número do ACM dentro do detalhe da fatura e que a fatura seja carregada dentro do prazo e corretamente pelo canal oficial previamente acordado, além de detalhes de morada, nome, entre outros dados pessoais que tenham sido acordados e predefinidos pela LATAM.
- g) A partir do momento em que um ACM é emitido, começará a decorrer o prazo de cobrança, que consiste nos seis meses imediatamente seguintes à emissão do ACM. Uma vez decorridos seis meses da emissão do ACM, se o mesmo não tiver sido cobrado, será eliminado do BSP e a agência não poderá cobrar o mesmo nem solicitar a emissão de um novo ACM a esse título.

4.2. Cumprimento de Procedimentos Comerciais.

A Agência cumprirá toda a legislação em vigor relativa a políticas de venda e emissão de bilhetes e regulamentos tarifários da LATAM que se encontrem em vigor no momento de realizar reservas ou emitir, reemitir, alterar, reembolsar, cancelar segmentos de voos ou transporte ou vender qualquer outro produto da LATAM (a seguir designadas por “Condições”). A Agência compromete-se a cumprir todas as leis e regulamentos aplicáveis às reservas, emissões, reemissões, alterações, reembolsos, cancelamentos de segmentos de voos ou transporte de companhias aéreas em geral. Em particular, a Agência deve aplicar corretamente os impostos e as taxas de embarque.

4.3. Conteúdo

A Agência envidará todos os esforços para mostrar ao cliente todas as opções de viagem, produtos e serviços oferecidos pela LATAM, que se encontrem disponíveis e que cumpram os critérios de procura do cliente, em todas as suas plataformas, incluindo nas aplicações para telemóveis.

Sempre que exista viabilidade técnica, a Agência fará todos os possíveis para dar ao cliente a opção de reservar produtos e serviços adicionais oferecidos pela LATAM, na medida em que estes se encontrem disponíveis, tais como lugares preferenciais, upgrades e bagagem adicional, entre outros (a seguir designados por “Ancillaries”). A Agência oferecerá os Ancillaries da LATAM segundo as mesmas normas com que oferece os serviços adicionais de outras companhias aéreas.

4.4. Transparência

A Agência será responsável por garantir que os seus sistemas e procedimentos comerciais processem, coloquem à disposição e vendam de forma precisa e transparente o conteúdo, os produtos e serviços da LATAM nas mesmas condições que a LATAM comunique às Agências através dos sistemas ou processos acordados. A informação deve ser comunicada de forma transparente ao agente de viagens e aos clientes finais em todas as instâncias de comunicação e marketing, mostrando sempre o preço final e toda a informação relativa às tarifas, serviços e taxas cobrados pela LATAM e aos cobrados pela Agência.

Nenhuma taxa comunicada pela LATAM deve ser alterada pela Agência. A Agência deverá mostrar ao cliente de forma transparente as condições relativas a franchisings de bagagem, direitos de escolher lugares, alterações e cancelamentos, entre outros, associadas à tarifa oferecida. Sujeito à viabilidade técnica, também mostrarão tarifas alternativas oferecidas pela LATAM que se encontrem disponíveis e que incluem benefícios adicionais que possam interessar ao passageiro. Em caso de serviços e taxas adicionais ou opcionais à tarifa aérea, a Agência deverá informar oportunamente o seu valor ao passageiro, assegurando ao mesmo a liberdade de poder aceitar ou recusar a oferta.

Caso a Agência cobre ao passageiro taxas de serviço adicionais pela emissão ou reserva ou prestação de serviços da Agência associados a voos operados e/ou comercializados pela LATAM, estas taxas devem ser notificadas e claramente descritas ao passageiro de forma separada do valor dos serviços da LATAM, fazendo menção específica que esta taxa é própria da Agência e não da LATAM.

4.5. Não discriminação e divulgação

A Agência usará critérios objetivos e transparentes para a divulgação de opções de viagem para o cliente. A Agência deve garantir que os seus sistemas e procedimentos divulgam o conteúdo da LATAM de forma neutral, garantindo que as regras que se apliquem para a divulgação não são utilizadas para facilitar alguma inclinação para os produtos e serviços de outras companhias aéreas ou para alterar os produtos e serviços oferecidos pela LATAM. Caso a interação com o cliente seja online ou através de um ecrã, as Agências comprometem-se a divulgar os produtos e serviços da LATAM sem qualquer discriminação relativamente a outras companhias aéreas.

4.6. Descontos e sobretaxas

A Agência informará e mostrará ao Cliente a tarifa oferecida pela LATAM de forma transparente, sem alterações, e não será permitida a aplicação de descontos ("Undercutting") às tarifas publicadas em LATAM.com e/ou em canais de distribuição, em todos os seus canais de venda e de comercialização. Caso as Agências ofereçam outras sobretaxas ao cliente, mostrarão as referidas sobretaxas de forma separada das taxas da LATAM, garantindo que a separação não afeta o conhecimento do preço final por parte do cliente.

A Agência compromete-se a não estabelecer cobranças ou sobretaxas arbitrárias aos produtos ou serviços oferecidos pela LATAM. Caso aplique algum custo ou sobretaxa ao passageiro, o referido custo ou sobretaxa deverá ser comunicado de forma detalhada ao passageiro, garantindo que a separação não afeta o conhecimento do preço final por parte do cliente.

4.7. Distribuição de conteúdo e tarifas LATAM

A LATAM autoriza a cada Agência que cumpra as condições e os requisitos exigidos caso a caso para a comercialização e venda dos produtos e serviços da LATAM diretamente aos clientes B2B e B2C.

- a) A LATAM reserva-se o direito de restringir o acesso ao seu conteúdo a Agências, terceiros e filiais que estejam autorizados para redistribuir, subconsolidar, reafetar, publicar, promover o conteúdo LATAM através de páginas Web, aplicações móveis ou plataformas de e-commerce (sejam "B2C" ou "B2B"), o anterior, conforme previsto na seção "Sanções por Incumprimento" deste mesmo documento.
- b) No caso das agências que realizem venda online ou por canais digitais, estas deverão especificar o nome da parte recetora do conteúdo LATAM, o seu ponto de venda, número de identificação IATA (no caso das agências de venda online, deve-se indicar o IATA exclusivo para venda online), PCC específico, morada, telefone e natureza e objetivo da distribuição e/ou redistribuição (ex. Consolidação, fulfillment, etc.). A informação anteriormente mencionada deve ser proporcionada à LATAM previamente à redistribuição de conteúdo, por escrito.
- c) As Agências consolidadoras, ou seja, aquelas que realizam vendas ou emissões de reservas efetuadas por agências terceiras, serão plenamente responsáveis pelas reservas caso não cumpram os requisitos desta política e/ou os procedimentos e regulamentos publicados pela LATAM e estarão sujeitas às sanções compreendidas pela LATAM nesta política e/ou em qualquer outro documento relacionado com regulamentos ou políticas específicas publicadas. Caso a LATAM o requeira, as Agências Consolidadoras comprometem-se a entregar à LATAM toda a informação necessária para poder identificar as agências terceiras que efetuam as reservas que a Agência Consolidadora

emite.

- d) A Agência compromete-se a oferecer aos seus clientes apenas tarifas que a LATAM tenha disponíveis no ato da reserva e/ou da compra, de acordo com normativas e regulamentos tarifários aplicáveis e publicados. Em particular, a Agência deve:
1. Oferecer, reservar e emitir tarifas aplicáveis no país onde se realiza a venda de acordo com o código IATA inscrito da Agência. Caso a Agência tenha um código IATA registrado em mais do que um território, não poderá realizar uma reserva e/ou venda num território que não seja aquele onde o cliente efetua a reserva ou a compra, com o objetivo de vender uma tarifa mais favorável ou de obter diferentes disponibilidades de classes.
 2. Respeitar os acordos corporativos no caso de ser escolhido por uma empresa para a emissão de produtos LATAM. A Agência compromete-se a utilizar o referido acordo exclusivamente para emissão de bilhetes segundo o estabelecido em cada contrato corporativo e a não fazer uma má utilização de descontos atribuídos, por meio de OTA's e/ou Consolidadores.
 3. Respeitar os regulamentos tarifários ligados a contratos específicos celebrados entre uma agência e a LATAM. A agência compromete-se a não fazer uma má utilização dos seus descontos e/ou benefícios específicos e exclusivos de contratos de retail, OTA's, operadores de viagens, entre outros.
 4. Respeitar as condições tarifárias da LATAM para tarifas aéreas associadas à contratação de serviços terrestres. Em caso algum, a Agência utilizará estas tarifas de forma individualizada, mas sim apenas na forma em que a LATAM estipule dentro dos pacotes turísticos.
 5. Aplicar os regulamentos tarifários na alteração, remissão e devolução de bilhetes, incluindo a aplicação adequada de multas e respeitando os tempos de estadia.

4.8. Utilização de Dados

A LATAM, diretamente ou através de sistemas e processos autorizados, coloca à disposição determinados dados (a seguir designados por "Dados") para que as Agências possam vender produtos e serviços da LATAM e prestar serviços relacionados aos clientes. Esses Dados incluem, embora não se limitem a, informação sobre tarifas, horários, disponibilidade de inventário, serviços, atributos, entre outros. A criação e a manutenção desses dados requer elevados recursos para analisar informação de mercados, procura, utilização de aeronaves, condições de aeroportos e infraestruturas, horários de pessoal, entre outros, e envolve algoritmos, sistemas e processos de análise de criação de itinerários, fixação de preços e gestão de rentabilidade que são críticos para a competitividade da LATAM. Os Dados que serão trocados com as Agências também

incluem informação de clientes, dos seus comportamentos e da sua relação com a LATAM.

Todos esses Dados são sensíveis e o acesso não autorizado aos mesmos pode implicar uma interrupção dos sistemas, riscos de segurança, assim como prejuízos significativos para a LATAM de um ponto de vista comercial e legal, bem como possíveis sanções económicas por incumprimento.

As agências reconhecem e aceitam que os Dados, seja qual for a sua origem, são de exclusiva propriedade da LATAM e o acesso e utilização dos Dados por parte da Agência só é permitido como consequência e condição da sua Designação como Agência e sob as condições definidas neste documento e no Contrato de Transporte da LATAM e seus anexos. As Agências terão de garantir à LATAM que cumprem todas as normas aplicáveis em matéria de segurança da informação, confidencialidade e proteção de dados.

A título de orientação, os seguintes exemplos de acesso, utilização, distribuição e recomercialização dos Dados são proibidos, salvo autorização prévia por escrito:

- a) facilitar, convidar para, ou aceitar facilitar o acesso a, recomercializar ou redistribuir de outro modo Dados da LATAM a terceiros através de processos, robôs Web ou outros dispositivos, programas informáticos ou sistemas, incluindo sistemas de distribuição global;
- b) vender ou proporcionar de outro modo a qualquer pessoa ou entidade, ou conceder licença relativa a programas informáticos ou outros dispositivos capazes de aceder a Dados a partir de qualquer ponto de origem;
- c) facilitar a publicação estruturada de Dados em meios eletrónicos de terceiros, incluindo, entre outros, no Facebook e no Twitter;

A Agência abster-se-á de levar a cabo qualquer uma das atividades anteriores indicadas a título de exemplo, assim como de qualquer acesso, uso, distribuição ou recomercialização não autorizados de Dados, sem o consentimento prévio e por escrito da LATAM. Se a Agência tiver conhecimento de que um terceiro está a aceder a, a distribuir, a recomercializar ou a exibir Dados obtidos de qualquer forma através da Agência, incluindo através da página Web da Agência, sem a autorização por escrito da LATAM, comunicará o sucedido à LATAM sem demora e empreenderá todas as medidas razoáveis, incluindo as de carácter comercial, tecnológico ou legal, para evitar o acesso, a distribuição, recomercialização ou exibição não autorizados de Dados.

4.9. Eficiência

As Agências farão todos os possíveis para que o processo de consulta de itinerários, tarifas e disponibilidade e o processo de reservas e emissões, incluindo a utilização de meios de pagamento, sejam o mais eficientes possível e não causem custos desnecessários à LATAM ou possam colocar em risco o funcionamento dos sistemas e processos da LATAM. Tal implica, entre outros, o uso eficiente dos sistemas e das ferramentas que a LATAM autorize para o efeito, incluindo os sistemas de ligação direta que a LATAM disponibilize, assim como os sistemas de Distribuição global (GDS) existentes no mercado.

As Agências não poderão acessar a LATAM.com ou a qualquer outra página Web da LATAM utilizando dispositivos automatizados ou eletrônicos, habitualmente conhecidos como “screen scraping”, “robots” ou “spiders”, ou outros dispositivos eletrônicos de pesquisa, para consultar itinerários, tarifas ou disponibilidade ou para extrair qualquer outra informação de forma automática, sem o prévio consentimento por escrito.

4.10. Uso da marca

A Agência só poderá usar os nomes e as marcas da LATAM de boa-fé para mostrar produtos da LATAM aos seus clientes, na qualidade de agente autorizado da LATAM, sempre de acordo com o design e as regras estabelecidas pela LATAM. As Agências não poderão usar os nomes e as marcas da LATAM onde se utilizem as palavras LATAM e/ou LAN e/ou TAM, ou outras diretamente relacionadas com a companhia aérea referentes à propriedade intelectual e ao uso exclusivo de marcas que a LATAM detém e que não concedeu às Agências de Viagens, sem autorização prévia por escrito de LATAM. Em particular, a Agência não poderá usar as marcas da LATAM em URLs ou em anúncios publicitários em motores de busca da Web e não poderá usar as marcas da LATAM para aumentar o tráfego para a sua página Web (por exemplo, não pode fazer ofertas em palavras-chave que incluem alguma marca da LATAM em campanhas publicitárias em motores de busca da Web e ofertas SEM) sem autorização prévia por escrito da LATAM. A Agência também não poderá usar nomes e marcas idênticas às da LATAM com o objetivo de fazer crer ao cliente que está a contratar diretamente com a LATAM. A Agência deverá sempre comunicar aos seus clientes que a sua compra não é uma venda direta da LATAM.

4.11. Irregularidades

A Agência entende que reservas fraudulentas, fictícias e abusivas não são permitidas e é responsabilidade das Agências assegurarem que a emissão ou reserva feitas pela Agência refletem a genuína intenção do cliente de viajar. As Agências não poderão manipular a emissão de bilhetes ou a reserva de qualquer forma, nem tentarão contornar os controles de viagem, incluindo, entre outros, a acumulação de inventário e qualquer outra prática proibida na Política de Distribuição em vigor ou em qualquer outra política atualizada e publicada pela LATAM através dos canais oficiais.

4.12. Uso eficiente de placas

O processo de emissão de tickets eletrônicos LATAM automatizados deve realizar-se de acordo com as resoluções em vigor das conferências de tráfego da IATA sobre emissão e as políticas comerciais da companhia, para facilitar a venda, agilizar os processos internos e entre companhias.

- a) A LATAM apenas permite a emissão de tickets eletrônicos.
- b) A Agência apenas pode utilizar as placas da LATAM para emitir documentos de companhias aéreas com as quais a LATAM tenha acordos comerciais, que podem ser diferentes para cada carrier da LATAM. Estes acordos são contratos de transporte de passageiros e carga que são subscritos entre diferentes companhias

aéreas para a aceitação dos diferentes documentos de tráfego e de procedimentos standard, e estarão disponíveis na tabela GSA do seu sistema de reservas, e a Agência deve garantir, para emitir em placa LATAM, que, pelo menos, um dos segmentos deve envolver a LATAM como participante e operador do voo.

- c) Não é permitido emitir documentos de tráfego com companhias aéreas com as quais não se tenha nenhum acordo comercial, pelo que se deve procurar outra opção para a viagem do passageiro, uma vez que a companhia aérea que opere não tem a obrigação de embarcar o mesmo.
- d) Não emitirão itinerários que apenas incluam segmentos operados e publicados pela LATAM na placa de outra companhia aérea se a LATAM fizer parte do BSP.

Para a emissão de bilhetes, as Agências cumprirão as regras e os regulamentos de emissão estabelecidos pela LATAM com referência a vendas, tarifas e emissão de bilhetes.

4.13. Informação do e para o passageiro

As Agências colocarão à disposição da LATAM toda a informação de contacto do cliente passageiro requerida pelas autoridades governamentais e necessária para poder prestar um bom serviço ao cliente por parte da companhia aérea. Essa informação inclui, não se limitando a, o número de telefone, endereço de e-mail, número de passageiro frequente e qualquer outra informação requerida pelas entidades governamentais ou pela lei aplicável de cada país, conforme o caso.

As Agências terão a obrigação de transmitir toda a informação legal e comercial ao passageiro, como datas de compras, datas de voos, penalizações, restrições, antecipações de chegada a aeroportos e outros, sem necessidade de o passageiro o exigir, ao abrigo da obrigação que as Agências têm como emissoras do bilhete de serviço de transporte aéreo. Caso a Agência não transmita a informação correta à LATAM para que a LATAM possa notificar alterações do seu itinerário ao passageiro, a Agência é inteiramente responsável por notificar oportunamente o passageiro sobre alterações de itinerários e responsável pelos custos associados em que o passageiro possa incorrer por falta de informação, assim como por toda a responsabilidade ou multa em que a LATAM possa incorrer pela falta de comunicação da Agência ao passageiro.

4.14. Programa de Viajantes Frequentes

A Agência compromete-se a cumprir todas as regras e políticas que regulam os programas de fidelização, como o LATAM PASS e o LATAM Fidelidade. A LATAM reserva-se o direito de fazer uso de todos os recursos, tanto administrativos como legais, caso detete qualquer uso indevido dos programas de fidelização da LATAM por parte da Agência.

5. AUDITORIA

A LATAM poderá realizar auditorias à Agência, após aviso prévio por escrito, para rever os registos de vendas e reservas da LATAM e descartar uma má utilização ou incumprimentos de qualquer uma das regras estabelecidas relativamente à venda dos seus produtos e serviços.

A LATAM reserva-se o direito de solicitar os comprovativos das reservas e emissões respeitantes a todos os produtos e serviços da LATAM e reserva-se o direito de auditar os livros e apoios económicos da Agência para garantir o apoio financeiro das emissões de bilhetes da LATAM para pagá-los através do BSP ou da entidade definida pelas partes. A Agência compromete-se a enviar a informação requerida num prazo não superior a 48 horas úteis.

A Agência envidará os esforços necessários para usar um IATA ou PCC separado para vendas online e vendas presenciais.

6. SANÇÕES POR INCUMPRIMENTO

Em caso de incumprimento de alguma das condições estabelecidas, a LATAM reserva-se o direito de aplicar qualquer uma das seguintes sanções, cumprindo com o devido processo exigido por lei: (i) realizar a emissão de ADMs, (ii) cobrar multas ou taxas administrativas, consoante se especifique nesta e noutras políticas relacionadas, (iii) **suspender e/ou limitar o acesso aos sistemas LATAM para efeitos de reservas, emissões e/ou reemissões às Agências e/ou a qualquer empresa que tenha autorização para distribuir ou redistribuir conteúdo LATAM**, (iv) retirar o direito da Agência de Viagens a receber comissões, incentivos e/ou lucros do conteúdo LATAM, (v) fazer uso de ações legais ou outras formas de sanção por incumprimento, sempre dentro do quadro legal de cada país, como por exemplo, mas não se limitando a, bloqueio de placas, suspensão de incentivos, sanções económicas, entre outras.

7. MODIFICAÇÕES À POLÍTICA

Devido a necessidades comerciais e regulatórias em determinados mercados, a LATAM reserva-se o direito de modificar esta Política em qualquer momento. As alterações entrarão em vigor 30 dias após a publicação por parte da LATAM e/ou após a receção da comunicação por e-mail pelas Agências. Em caso algum, as alterações afetarão os bilhetes e os serviços comprados anteriormente à data de entrada em vigor.

8. CONFIDENCIALIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS

A Agência compromete-se a manter os termos e condições do presente dentro do mais rigoroso sigilo, assim como toda a informação recebida ou trocada por ocasião do mesmo (a "Informação Confidencial"). A Informação Confidencial só poderá ser divulgada com a aprovação prévia e por escrito da outra parte, ou caso a Informação Confidencial seja exigida legalmente por uma autoridade governamental competente, ordem judicial ou em cumprimento da normativa aplicável. Esta obrigação não se aplica à informação que: (i) seja de conhecimento público, sem um ato ilegal da parte recetora; (ii) já seja conhecida pela parte recetora sem restrições sobre divulgação no momento da mesma segundo este Convénio; (iii) tenha sido desenvolvida de forma independente por uma parte; (iv) ou tenha sido obtida a partir de um terceiro sem infringir uma obrigação contratual ou legal relativa à referida informação. Esta obrigação de confidencialidade subsistirá ao termo ou vencimento deste Convénio por um período de três anos.

A Agência compromete-se a cumprir as normas de proteção de dados aplicáveis, especialmente as que se referem ao seu tratamento e transferência.

9. DECLARAÇÃO DO REGULAMENTO ANTICORRUPÇÃO

A Agência declara ter conhecimento das normas de anticorrupção aplicáveis que estabeleçam um sistema integral de responsabilidade corporativa e individual por atos de corrupção contra funcionários públicos e estrangeiros ou organismos governamentais, e ter conhecimento de que a **LATAM** e as Empresas Associadas da **LATAM** têm o compromisso de cumprir estritamente estas leis (a seguir designado por “**Regulamento Anticorrupção**”). A esse respeito, a Agência declara conhecer e aceitar que a LATAM e as suas Empresas Associadas estão comprometidas de forma estrita com o cumprimento do Regulamento Anticorrupção. Do mesmo modo, a Agência declara conhecer os objetivos e âmbitos do referido Regulamento Anticorrupção e declara estar a cumprir o referido regulamento e garante continuar a cumpri-lo.

As declarações e compromissos da Agência na presente cláusula foram essenciais para a celebração do presente Convênio e o seu incumprimento por parte da Agência dará direito à **LATAM** para pôr termo ao mesmo de imediato, sem prejuízo da indemnização de prejuízos que poderá reclamar por motivo de qualquer infração por parte da Agência às normas anteriormente descritas.

Adicionalmente, a Agência declara expressamente que sabe da existência e conhece o conteúdo do Código de Conduta da **LATAM**, e garante que dará cumprimento a todas as normas do mesmo que lhe sejam aplicáveis. Em www.latamairlinesgroup.net encontra-se disponível uma cópia do Código de Conduta em vigor.

10. PCI COMPLIANCE

O Agente deverá garantir o pleno cumprimento das Normas de Segurança de Dados da Indústria dos Cartões de Pagamento (PCI), conforme estabelecidos pelas empresas de Cartões e à disposição dos Agentes através da IATA, e que qualquer dado do cartão que seja sensível obtido no processo de realização da transação de vendas de cartões está a ser tratado, guardado e transmitido com o devido respeito e em conformidade com as normas estabelecidas pela LATAM e qualquer resolução oficial da IATA referente à segurança dos dados.

Com o objetivo de garantir a correta proteção de dados do cliente, o Agente estará sujeito ao cumprimento das cláusulas impostas na “Resolução 890” do “Manual do Agente de Viagens” publicado pela IATA na sua edição 812 e 818g e válido desde janeiro de 2022.

Face ao anterior, se uma Agência não desejar obter a certificação “PCI”, é da sua exclusiva responsabilidade emitir uma notificação por escrito certificada e enviada pelo seu Representante Legal à LATAM, e ficará impossibilitado de realizar vendas com cartão de crédito ou de débito como meio de pagamento.

11. Glossário

“Práticas Abusivas”: refere-se a qualquer prática considerada como irregular à luz dos termos e



condições da LATAM que estejam associadas à reserva e/ou à venda.

“Ancillaries”: refere-se a serviços complementares.

“API”: refere-se a Application Programming Interface.

“B2B”: refere-se ao tipo de negócio onde se geram transações entre empresas.

“B2C”: refere-se ao tipo de negócio onde se geram transações comerciais entre uma empresa e o cliente final.

“Conteúdo”: refere-se a todas as tarifas e disponibilidades distribuídas pelo API NDC da LATAM.

“Dados”: refere-se a informação sobre localização, identidade, POS, ponto de geração de documentos, entre outros.

“Tarifa”: refere-se aos preços que a LATAM associa ao serviço de transporte aéreo e aos ancillaries e que podem ser adquiridos por meio de uma transação de venda através de qualquer canal de distribuição.

“API NDC LATAMI”: Refere-se à API da LATAM baseada na tecnologia NDC (Nova Capacidade de Distribuição).

“Informação Pessoal”: refere-se a qualquer informação referente a um indivíduo identificado ou identificável.

“Transações”: refere-se a qualquer uso do inventário LATAM com propósitos comerciais. Tal inclui, mas não se limita, à reserva e à compra de bilhetes.