

Política ADM TAAG - Linhas Aéreas de Angola Referência: 26/01/2026	TAAG Linhas Aéreas de Angola Ticket Audit and Agent Debit Memo Policy
Número de referência da política	DTRA2
Versão	2.2
Autor:	Equipa Revenue Accounting e Direcção de Vendas e Distribuição.
Data da Criação	26 Janeiro 2025
Aprovado	Osvaldo dos Anjos/ António Mutondo
Data de Aprovação	11 FEV 2026
Actualização	Trimestral -caso se aplique
Elaborado por: Raquel V. V. Augusto Departamento: Contabilidade da Receita	



1. Introdução.....	3
2. Objectivo.....	3
3. Âmbito.....	3
4. Princípios.....	4
5. Disputa.....	4
6. Taxa Administrativa.....	5
7. Violações.....	5
8. Reserva de Grupo.....	10
09.Detalhes de contacto da TAAG.....	10
10.Requisitos da TAAG.....	10



Com o objectivo de reforçar as directrizes operacionais da TAAG relativas às reservas e à gestão de segmentos de voo, este documento visa orientar os nossos agentes de viagens sobre práticas que promovam maior eficiência, melhor disponibilidade de lugares e um serviço de excelência aos passageiros.

Reforçamos o nosso compromisso com a colaboração e a transparência, e contamos com o envolvimento activo dos nossos parceiros na adoção destas medidas, que trarão benefícios mútuos.

1.1 Declaração de Política

A TAAG (DT) aplica uma política de auditoria de bilhetes e emissão de Nota de Débito à Agência (ADM), alinhada com os padrões da indústria. Esta política visa esclarecer as circunstâncias em que um ADM poderá ser emitido, bem como as directrizes associadas à sua aplicação.

Este documento está em conformidade com:

- Resolução 850m da IATA
- Resolução 830a da IATA
- Resolução 852 da IATA

A política é aplicável de forma universal, com adaptações conforme a legislação vigente em cada mercado.

2. Objetivo

Esta política permite à TAAG recuperar montantes em dívida ou ajustar transações do agente relacionadas com a emissão incorrecta e utilização de documentos de tráfego emitidos pelo Agente, independentemente das companhias aéreas incluídas no itinerário do documento de tráfego.

Além disso, visa desencorajar o incumprimento das regras tarifárias e dos procedimentos estipulados.

3. Âmbito

Todos os documentos de tráfego DT (118) e transações facilitadas por uma agência de viagens participante do BSP serão incluídos na auditoria de bilhetes.

4. Princípios (Alinhamento com a Iata)

1. **Prazo do ADM** : O processamento de um ADM será efetuado através do BSPLink no prazo de nove (9) meses após a data do voo final ou a data da remessa do BSP (o que ocorrer mais tarde). Para ajuste de reembolsos, um ADM só será emitido no prazo de nove meses a contar da data de remessa do BSP em que o documento for liquidado. Para qualquer encargo devido para além deste período, a DT acordará bilateralmente com o agente o melhor método de liquidação. A TAAG segue os procedimentos locais do BSP, que permitem que um agente analise e conteste o ADM dentro do período máximo de 14 dias.
2. A TAAG envidará todos os esforços para fornecer o máximo de informações possíveis sobre um ADM, a fim de garantir que ele seja específico em seus detalhes sobre o motivo da cobrança.
3. Não será emitido um **ADM para um valor mínimo inferior a USD5.00** no entanto, se houver uma prática persistente de pagamento insuficiente (múltiplas ocorrências de pagamentos insuficientes inferiores ao valor mínimo) pelo mesmo Agente (localização IATA), a TAAG reserva-se o direito de emitir um ADM para recuperar os pagamentos insuficientes.
4. **Será aplicada uma taxa administrativa por cada ADM emitido.** Esta taxa destina-se a cobrir os custos do processo de auditoria e será emitida como parte do memorando.
Taxa Administrativa (Regra Geral): Uma taxa administrativa fixa de USD 30,00 será aplicada a cada ADM emitido, independentemente do tipo ou valor da violação, excepto quando explicitamente

especificado de outra forma nesta política (ver Seção 7.5). Esta taxa destina-se a cobrir os custos do processo de auditoria.

5. A TAAG agrupará até cinco (5) transações em qualquer ADM se o motivo da cobrança for o mesmo e fornecerá detalhes com o ADM; nestes casos, **será aplicada apenas uma taxa administrativa de 30 USD.**

Isto não se aplica quando um ADM é cancelado e emitido novamente pelo mesmo motivo, mas por um valor diferente.

6. A TAAG exige o uso exclusivo de bilhetes eletrônicos.
7. A TAAG exige a cobrança de cambio independente da diferença de tarifa e/ou cobrança de multa e taxas adicionais. A diferença de cambio será cobrada quando for maior que a data da emissão original. Caso seja menor, a diferença de cambio não será reembolsada. O não cumprimento resultará na emissão de um ADM ,cobrando a diferença tarifária , acrescida a taxa de serviço.
8. A TAAG tem como objetivo abordar as causas que dão origem à emissão de ADM e, por esse motivo, entrará em contacto com uma agência se o volume e os tipos de erros das transações dessa agência forem consideradas acima da média ou forem recorrentes. Nessas situações, a TAAG tentará resolver essas questões bilateralmente com o agente em questão.
9. A TAAG não utilizará um ADM para cobrar custos de terceiros que não estejam diretamente associados à emissão inicial do bilhete de uma viagem de passageiro.

5. Disputa

A TAAG envidará todos os esforços para tratar atempadamente qualquer ADM rejeitado ou contestado.

- **Antes da apresentação do BSP (14 dias):** Um agente deve contestar o ADM emitido pela TAAG através do seu mecanismo de contestação BSPLink no prazo de até 14 dias após a sua emissão.
- **Análise da Disputa:** Quando um agente contestar dentro do prazo permitido, desde que tal tenha sido feito correctamente, a TAAG acusará a receção e interromperá o envio do ADM para a facturação.
- **Rejeição da Disputa:** Se a TAAG rejeitar a contestação, uma explicação será enviada ao agente via BSPLink.
- Se não for recebida nenhuma resposta adicional do agente no prazo de 14 dias (para reanálise com nova evidência) após a notificação de rejeição, o ADM será encaminhado para os ficheiros de faturação.

Envio para o BSP (Disputa Posterior)

Se um agente contestar um ADM após este ter sido incluído na liquidação do BSP, a TAAG irá:

- No prazo de 30 dias após a receção, acusar a receção ao agente.
- Investigar e comunicar a decisão sobre a contestação no prazo de 30 dias a partir da data de receção.
- Em circunstâncias em que o agente forneceu informações insuficientes, a TAAG comunicará a sua decisão no prazo máximo de 2 meses.
- No caso de ser emitido um ACM, a TAAG não aplicará qualquer taxa do Valor mínimo do ADM.

São consideradas infracções equivalentes ao valor mínimo, todas as transgressões cujo valor mínimo é equivalente a **USD 5.00**;



6. Taxa Administrativa Fixa (Regra Geral) : USD 30,00

Uma taxa administrativa no valor de **USD 30,00**, convertida ao câmbio do dia da **emissão do ADM**, será aplicada a cada ADM emitido, independentemente do tipo de violação ou penalização associada, excepto nas situações listadas na **Seção 7.5** (Agências Não IATA)

7. Violações

Os ADMs são utilizados pela TAAG para corrigir valores cobrados de forma incorreta pelas agências sempre que necessário. Servem para ajustar o valor dos bilhetes ou documentos de viagem ao valor correto. Os motivos para os ADMs incluem, entre outros, os seguintes:

7.1 Violações na emissão de bilhetes

Não conformidade com as regras tarifárias ou divergência de quaisquer princípios

Combinação de tarifa publicada e privada no mesmo bilhete

Penalização: USD 50,00 + taxa administrativa de USD 30,00 (total: USD 80,00)

Descrição: Emissão de bilhete com combinação indevida de tarifas públicas e privadas, o que viola as regras tarifárias da transportadora.

Procedimento: Será emitido um ADM no valor total indicado. A agência deve garantir que os bilhetes sejam emitidos apenas com tarifas da mesma natureza (pública ou privada).

Classe de reserva (RBD) incorreta

Penalização: Valor da diferença tarifária + taxa administrativa de USD 30,00

Descrição: Utilização de classe de reserva diferente da autorizada para a tarifa aplicada.

Procedimento: Emissão de ADM com a diferença tarifária e respetiva taxa. A agência é responsável por verificar previamente a classe aplicável de acordo com as regras tarifárias.

Reserva Fictícia / Dados Incorretos

A criação de **reservas fictícias**, bem como a **emissão de bilhetes com dados incorretos**, é considerada uma violação das normas de emissão e resultará em penalização.

Penalização:

Será emitido um ADM no valor de USD 30 (trinta dólares americanos) por passageiro, aplicável em casos de:

- Reservas fictícias ou não genuínas;
- Emissões contendo informações incorretas (nome, número de documento.)

Duplicação na emissão de bilhetes ou EMDs

Penalização: USD 50,00 por bilhete ou EMD duplicado, sem a taxa administrativa.

Descrição: Emissão repetida de bilhetes ou documentos eletrónicos de serviços (EMD).

Procedimento: Será emitido um ADM por item duplicado. A agência deve adotar procedimentos internos de verificação para evitar duplicações, como checklists ou sistemas de controlo de emissão.

Cálculo incorreto da tarifa

Penalização: Diferença tarifária (se aplicável) + taxa administrativa de USD 30,00

Descrição: Erro no cálculo da tarifa, resultando em valor incorreto ou inferior ao devido.

Procedimento: Será emitido um ADM correspondente à diferença encontrada, acrescido da taxa de serviço. A agência deve cumprir rigorosamente as regras tarifárias, incluindo aplicabilidade.

Base tarifária incorreta

Penalização: USD 50,00 (sem taxa adicional de serviço)

Descrição: Aplicação de base tarifária que não corresponde ao itinerário ou condições do bilhete.

Procedimento: Será emitido um ADM para o uso indevido da tarifa privada. A agência deve sempre utilizar a base tarifária exata autorizada para cada rota e condição.

Emissão indevida de bilhete com tarifa privada

Penalização: Valor total do bilhete + USD 50,00 (penalização) + USD 30,00 (taxa administrativa).

Descrição: Utilização da placa da companhia aérea sem autorização ou fora das condições permitidas.

Procedimento: Emissão de ADM. O uso da placa da transportadora deve obedecer às regras específicas da transportadora e à política de emissão da agência.

Código de tour ou promocional incorreto ou omissão

Penalização: USD 50,00 (sem taxa adicional de serviço)

Descrição: Omissão ou introdução incorreta de códigos promocionais obrigatórios ou de tour code no bilhete.

Procedimento: Será emitido um ADM. A agência deve garantir a inserção correta e obrigatória dos códigos aplicáveis, na emissão como na remissão.

Emissão com PNR expirado

Penalização: USD 50,00 (Sem taxa adicional de serviço).

Descrição: Emissão realizada após o término do limite de tempo da reserva (TTL).

Procedimento: ADM será emitido. É responsabilidade da agência verificar se o PNR está ativo e válido no momento da emissão.

Comissão incorreta (aplicação ou valor indevido)

Penalização: Diferença de comissão + taxa administrativa de USD 30,00

Descrição: Aplicação de comissão em desacordo com o contrato ou com as regras da companhia aérea.

Procedimento: ADM será emitido. A agência deve aplicar as comissões conforme estipulado contratualmente.

Cobrança incorreta ou omissão de taxas e penalizações

Penalização: Diferença de valor + taxa administrativa de USD 30,00

Descrição: Omissão ou erro na aplicação de taxas obrigatórias, penalizações de alteração, cancelamento ou sobretaxas.

Procedimento: Será emitido um ADM com os valores em falta e respectiva taxa. A agência deve garantir a correta aplicação de todos os encargos tarifários.

Uso indevido da placa da transportadora

Penalização: USD 50,00 + taxa administrativa de USD 30,00 + valor total do bilhete.

Descrição: Utilização da placa da companhia aérea sem autorização ou fora das condições permitidas.

Procedimento: Emissão de ADM. O uso da placa da transportadora deve obedecer às regras específicas da transportadora e à política de emissão da agência.

Aceitação de forma de pagamento não autorizada

Penalização: USD 50,00 (sem taxa adicional de serviço)

Descrição: Aceitação de método de pagamento não permitido pela companhia aérea (ex. Pagamentos fora do



contrato).

Procedimento: Será emitido um ADM. A agência deve confirmar antecipadamente os métodos de pagamento aceites no mercado em questão.

7.2 Penalização na reserva: USD 50.00 (Sem taxa adicional de serviço)

- PNRs sem bilhetes que resultam em não comparência
- Uso indevido do GDS
- Uncommitted Bookings (Para rota de Cabinda superior a 10 minutos e outras rotas 30 minutos)
- Churning :
- Uso de nomes, dados e números de bilhetes falsos

7.3 Penalização de Exchange:

Quaisquer taxas de alteração da TAAG devem ser cobradas separadamente em um EMD sempre associado ao bilhete ou, em mercados excepcionais utilizando a taxa de imposto OD; o não cumprimento deste procedimento resultará na emissão de um ADM será cobrado a diferença mais a taxa de serviço.

- Taxa de alteração não cobrada
- Taxa de alteração calculada incorretamente

7.4 Reembolso

De acordo com o estabelecido nas Condições Gerais de Transporte e com a Regulamentação Europeia EC 261/2004 Art.7, reembolsos totais ou parciais em caso de irregularidade apenas são permitidos nos seguintes casos:

- Alteração de horário (superior a 1 hora)
- Cancelamento em que o passageiro não aceita a alternativa dada pela companhia
- Perda de ligação que implique pernoita (situação incluída nos atrasos superiores a 5 horas. Deverá contactar a TAAG para autorização).

7.4.1 Penalização de reembolso: USD 30,00

- Cálculo incorreto do valor do reembolso, ou seja, tarifa, impostos ou sobretaxas
- Cálculo incorreto da penalidade de cancelamento

7.4.2 Reembolso não autorizado (fora das regras ou política tarifária)

Sera cobrado o valor da diferença + taxa administrativa de USD 30,00

7.4.3 Reembolso para forma de pagamento incorreta (diferente da forma de pagamento original)

Os reembolsos apenas podem ser feitos pelo agente emissor, de acordo com a Resolução IATA 824r. Caso o reembolso seja feito por um IATA diferente, será emitido um ADM no valor total do reembolso.

Violação	Penalização	Descrição
1. Combinação de Tarifa (Pública/Privada) / Uso Indevido de Tarifa Privada	USD 50,00 + USD 30,00 (Taxa ADM)	Combinação indevida de tarifas públicas e privadas, ou emissão com tarifa privada sem a devida autorização/fora das condições.
2. Classe de Reserva (RBD) Incorreta	Diferença Tarifária + USD 30,00 (Taxa ADM)	Utilização de classe de reserva diferente da autorizada para a tarifa aplicada.
3. Cálculo Incorreto da Tarifa/Taxas	Diferença Tarifária/Valor + USD 30,00 (Taxa ADM)	Erro no cálculo da tarifa, <i>fare basis</i> incorreta, ou omissão/erro na aplicação de taxas obrigatórias/sobretaxas.
4. Duplicação de Bilhetes ou EMDs	USD 50,00 por item duplicado (Sem Taxa ADM)	Emissão repetida de bilhetes ou documentos eletrónicos de serviços (EMD).
5. Violações de PNR e TTL	USD 50,00 + USD 30,00 (Taxa ADM)	Emissão com PNR expirado/após o <i>TTL</i> ; PNRs sem bilhetes que resultam em <i>No Show</i> ; <i>Churning</i> ; Uso indevido do GDS.
6. <i>Uncommitted Bookings</i>	USD 50,00 + USD 30,00 (Taxa ADM)	Reservas não bilhetadas que não são canceladas dentro dos prazos operacionais (ex: Cabinda superior a 10 minutos; Outras rotas 30 minutos).
7. Uso Incorreto de Códigos (Tour/Promocional)	USD 50,00 + USD 30,00 (Taxa ADM)	Omissão ou introdução incorreta de códigos promocionais obrigatórios ou de <i>tour code</i> .
8. Uso Indevido da Placa / Pagamento Não Autorizado	USD 50,00 + USD 30,00 (Taxa ADM)+Valor total do bilhete.	Utilização da placa da transportadora sem autorização ou aceitação de método de pagamento não permitido.
9. Comissão Incorreta	Diferença de Comissão + USD 30,0 (Taxa ADM)	Aplicação de comissão em desacordo com o contrato ou regras da companhia aérea.
10. Penalização de <i>Exchange</i> (Troca)	Diferença de Valor + USD 30,00 (Taxa ADM)	Taxa de alteração não cobrada ou calculada incorretamente. As taxas devem ser cobradas separadamente em EMD.
11. Penalização de Reembolso (Cálculo Incorreto)	Diferença de Valor + USD 30,00 (Taxa ADM)	Cálculo incorreto do valor do reembolso (tarifa, impostos ou penalidade de cancelamento).
12. Reembolso Não Autorizado (Totalmente Indevido)	Valor Total do Reembolso + USD 30,00 (Taxa ADM)	Reembolso fora das regras ou política tarifária (cobrança do valor integral processado indevidamente).
13. Reembolso para Forma de Pagamento Incorreta	Valor Total do Reembolso + USD 30,00 (Taxa ADM)	Reembolso feito por um IATA diferente do agente emissor, violando a Resolução IATA 824r.
14. Isenção Não Autorizada	USD 100,00 + USD 30,00 (Taxa ADM)	Isenção de tarifa não autorizada ou número de autorização de isenção incorreto no bilhete.
15. Emissão Incorreta do EMD (Geral)	USD 50,00 + USD 30,00 (Taxa ADM)	Emissão incorreta do EMD (EMD-A/EMD-S). O EMD-A deve estar sempre associado ao bilhete.
16. Bilhetes SOTO em Angola	USD 500,00 + USD 30,00 (Taxa ADM)	Qualquer bilhete SOTO (<i>Sold Outside, Ticketed Outside</i>) emitido no mercado de Angola sem autorização prévia da TAAG.

17. Chargebacks (Cartão de Crédito)	Valor Total do Chargeback + USD 30,00 (Taxa ADM)	Qualquer custo incorrido pela TAAG devido a fraude no cartão de crédito ou não cumprimento da IATA Resolução 890.
-------------------------------------	--	---

7.5 Penalização de isenção: USD 100.00 + taxa adicional de serviço

- Isenção de tarifa não autorizada
- Número de autorização de isenção incorreto presente no bilhete

7.6 Penalização por emissão incorrecta do EMD

Em caso de emissão incorrecta do EMD (EMD-A/EMD-S), será aplicada uma taxa no valor equivalente a USD 50.00 sem taxa de serviço.

O EMD-A deve estar sempre associado ao bilhete para evitar duplicações.

7.7 Penalização para bilhetes SOTO em Angola: 500 USD (sem taxa adicional de serviço)

Qualquer bilhete SOTO emitido no mercado de Angola, sem autorização prévia da TAAG, resultará numa penalização de ADM.

7.8 Aceitação de cartões de crédito

De acordo com a Resolução IATA 890 item 3.4 *Customer Card Sales Rules*:

3.4 This Resolution gives authority to accept only a Customer Card when using the card acceptance merchant agreement of the Member/Airline to collect payment for the sale of passenger air transportation and Ancillary services. The Agent may not accept any other card or payment method that uses the Member/Airline' card acceptance merchant agreement, including any card issued in the name of the Agent or any person permitted to act on behalf of the Agent, unless specifically authorized by such Member/Airline. A failure to comply with the present paragraph 3.4 will be undertaken under the sole responsibility and liability of the Agent toward the Member/Airline concerned

O agente é responsável por verificar se o tipo de cartão utilizado na transação de compra é aceite pela TAAG Linhas aereas de Angola, no país de emissão do bilhete. Para documentos DT/118 apenas os cartões com contratos válidos com a TAAG serão aceites (dependendo do mercado).

7.9 Chargebacks (Cartão de Crédito)

Com base na resolução da IATA 890 caso a companhia aérea seja debitada pela entidade adquirente do cartão de crédito por um caso de fraude, qualquer custo incorrido pela companhia aérea será cobrado através de ADM ao agente. O agente é responsável por verificar a validade do cartão de crédito, bem como assegurar que a assinatura do titular consta do cartão e de que o cartão é aceite como forma de pagamento pela TAAG.

7.9 Violações das Agências Não BSP

Nos casos de procedimentos incorrectos de reserva por parte de agências não BSP, e visto que o debito não é possível via BSP Link, a TAAG reserva-se o direito de facturar o valor do ADM à agência e ou inibir o seu acesso ao inventário. Por cada ADM emitido (Fare Control) será aplicada uma taxa administrativa de 10% do valor do ADM.

8- Reserva de Grupo

As reservas de grupo estão sujeitas a termos e condições específicos definidos na política de grupo, elaborada pelo pelouro Comercial da TAAG e devem ser emitidas ou canceladas dentro dos prazos estabelecidos para evitar penalizações por No-show do grupo ou por uso indevido de inventário.

9. Detalhes de contacto da TAAG

Quaisquer ADMs TAAG contestados devem ser tratados através do BSPLink. Em caso do BSPLink não estiver disponível ou quando o estado do ADM no BSPLink estiver «facturado», os agentes podem enviar as suas contestações para as seguintes caixas de entrada:

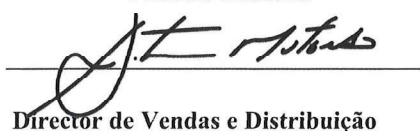
accounts.managers@flytaag.com (Comercial Corporate)
admacm.rf@flytaag.onmicrosoft.com (Financial Corporate)

10. Requisitos da TAAG

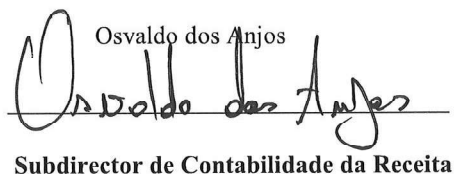
- Formar os funcionários da agência nos procedimentos ADM, na sua finalidade e no período de contestação existente.
- Garantir que quando um ADM for contestado, as informações sejam específicas e detalhadas e que as informações de apoio relevantes sejam enviadas à TAAG para as caixas corporativas acima citadas.
- Não contestar um ADM quando o motivo for válido e não houver provas em contrário.
- Garantir que todos os dados de contacto da agência (números de telefone, números de fax e endereços de e-mail) estejam atualizados no BSPLink.
- Fornecer dados de contacto específicos ao registar uma disputa no BSPLink para permitir que a TAAG entre em contacto relativamente à disputa.

Luanda, 11 de Fevereiro 2025

António Mutondo


Director de Vendas e Distribuição

Oswaldo dos Anjos


Subdirector de Contabilidade da Receita