

***Vendendo TAM (JJ) pelo Sistema
Amadeus – Linha de Comandos***

06 de Agosto de 2010

Índice

1.	Introdução:.....	3
2.	Tipo de Acesso TAM no Sistema Amadeus:.....	3
3.	Criando um PNR com vôos da TAM	4
4.	Consultando Tarifas da TAM:	5
5.	Emissão:	5
5.1.	Inserção de Forma de Pagamento:.....	5
5.1.1	Cartões e Parcelamentos TAM:	6
5.1.2.	Cartão de Crédito à Vista:	10
5.1.3.	Cartão de Crédito Parcelado:.....	11
5.1.4.	Cash:	12
5.1.5.	Requisição Governamental (GR):	13
5.2.	Inserção de Comissão (FM) e Empresa Aérea Validadora (FV):.....	14
5.3.	Tarifar PNR:.....	16
5.4	Envio do Bilhete para Emissão:	17
6.	Revalidação:	18
7.	Reemissão:	19
8.	Criação e Emissão de MCO:	20
8.1.	Em PNR's já criados:.....	20
8.2.	Sem PNR criado:.....	21
8.3.	Emissão de MCO:	22
9.	Solicitação de Serviços:.....	23
10.	Cancelamento de E-tickets e MCOs:	23
11.	Reembolso:.....	25
12.	Relatório Contábil:.....	26
13.	Dúvidas:	27

Empresa	Amadeus Brasil			
Departamento	Customer Services			
Autor	Jurema Costa e Sandra Florêncio			
Revisado por		Date	DD / MM / YYYY	
Aprovado por		Date	DD / MM / YYYY	
Versão	Data	Alter	Comment	Por
13	05/08/2010			

1. Introdução:

A Amadeus Brasil tem a satisfação de apresentar a TAM Linhas Aéreas (JJ) como a mais nova companhia aérea participante do Sistema Amadeus, representada pelo código "JJ". A grande novidade é que a partir de agora, os voos já estão disponíveis com classes e tarifas exibidas nos canais diretos (portais), incluindo as tarifas WEB.

O objetivo deste manual é descrever os procedimentos para criação, venda, emissão e modificação de PNR via Sistema Amadeus, de forma a garantir uma venda segura e a máxima satisfação do cliente.

2. Tipo de Acesso TAM no Sistema Amadeus:

O tipo de acesso utilizado pela TAM para disponibilizar os vôos é o **Acesso Completo** (Completed Access Sell), representado pelo símbolo /. Este é o mais amplo acesso que uma companhia aérea pode ter com o sistema Amadeus, pois a disponibilidade é em tempo real, ou seja, sincronizada com o inventário da empresa aérea, gerando uma venda garantida. Após a venda do voo o código HK é exibido e a reserva já está confirmada.

Exemplo de Disponibilidade TAM, entrada aplicada: **AN12AUGSAOREC/AJJ**

AN12AUGSAOREC/AJJ											
** AMADEUS AVAILABILITY - AN ** REC RECIFE.BRPE											
										41 TH 12AUG	0000
1	JJ3646	Y7	B7	E7	U7	S7	M7	H7	/GRU	1 REC	0335 0628 E0/320 2:53
		K7	G7	Q7	V7	L7	W7	N7			
2	JJ3524	Y7	B7	E7	U7	S7	M7	H7	/GRU	1 REC	0710 1007 E0/320 2:57
		K7	G7	Q7	V7	L7	W7	N7			
3	JJ3504	Y7	B7	E7	U7	S7	M7	H7	/GRU	1 REC	0840 1135 E0/321 2:55
		K7	G7	Q7	V7	L7	W7	N7			
4	JJ3502	Y7	B7	E7	U7	S7	M7	H7	/GRU	1 REC	1310 1610 E0/321 3:00
		K7	G7	Q7	V7	L7	W7	N7			
5	JJ3516	Y7	B7	E7	U7	S7	M7	H7	/GRU	1 REC	1700 2010 E0/320 3:10
		K7	G7	Q7	V7	L7	W7	N7			
6	JJ3500	Y7	B7	E7	U7	S7	M7	H7	/GRU	1 REC	2110 0015+1E0/321 3:05
		K7	G7	Q7	V7	L7	W7	N7			
7	JJ3506	Y7	B7	E7	U7	S7	M7	H7	/GRU	1 REC	2305 0203+1E0/321 2:58
		K7	G7	Q7	V7	L7	W7	N7			
8	JJ3454	Y7	B7	E7	U7	S7	M7	H7	/VCP	REC	0600 1105 E2/320 5:05
		K7	G7	Q7	V7	L7	W7	N7			
9	JJ3228	Y7	B7	E7	U7	S7	M7	H7	/CGH	CNF	2116 2228 E0/320
		K7	G7	Q7	V7	L7	W7	N7			
	JJ3608	Y7	B7	E7	U7	S7	M7	H7	/CNF	REC	2310 0140+1E0/319 4:24
		K7	G7	Q7	V7	L7	W7	N7			

Vendendo TAM (JJ) pelo Sistema Amadeus – Manual em Comandos
05 agosto 2010
Pág.nº. 3

3. Criando um PNR com vôos da TAM

Um PNR Amadeus com o itinerário composto por vôos TAM deve conter os mesmos elementos obrigatórios hoje utilizados para as demais empresas aéreas.

Veja, a seguir, cada um dos procedimentos especiais necessários para criar um PNR com vôos da TAM.

► Venda

Após da exibição da disponibilidade, a venda é feita com o seguinte comando:

Entrada aplicada: **SS1Y1**

```
RP/RIO1A0981/
 1 JJ3646 Y 12AUG 4 GRUREC HK1          0335 0628   320 E 0
   SEE RTSVC
>
```

Os elementos básicos para criação de um PNR deverão ser inseridos (nome do passageiro- **NM**, telefone para contato - **AP**, prazo para emissão - **TK** e nome do solicitante da reserva – **RF**, finalização **ER** ou **ET**).

Após a finalização da reserva, uma mensagem de aviso será exibida Ex.: **WARNING: JJ REQUIRES TICKET ON OR BEFORE 12JUL 1600/S2**. Neste momento, você deverá aplicar **ER** para que a mesma seja finalizada e reexibida.

```
--- RLR ---
RP/RIO1A0981/RIO1A0981          BA/SU   2JUL10/1817Z   33OXYZ
 1. SANTOS/CARLOSMR
 2 JJ3646 Y 12AUG 4 GRUREC HK1          1 0335 0628   *1A/E*
 3 AP SAO TRN TURISMO 11-34556699 A/C CLAUDIO.AGT-A
 4 TK TL09AUG/1200/RIO1A0981
 5 OPW-09JUL:1600/1C7/JJ REQUIRES TICKET ON OR BEFORE
   12JUL:1600/S2
 6 OPC-12JUL:1600/1C8/JJ CANCELLATION DUE TO NO TICKET/S2
>
```

Observação: Fique atento aos prazos informados pela companhia aérea após a finalização da reserva. Caso os mesmos não sejam respeitados a reserva será automaticamente cancelada pela TAM.

```
5 OPW-09JUL:1600/1C7/JJ REQUIRES TICKET ON OR BEFORE
  12JUL:1600/S2
6 OPC-12JUL:1600/1C8/JJ CANCELLATION DUE TO NO TICKET/S2
```

4. Consultando Tarifas da TAM:

A consulta de tarifas poderá ser feita utilizando as seguintes entradas:

- ▶ **Exibição de tarifas entre Par de Cidades (Tarifas Privadas)**
FQD SAOSSA/AJJ/R,U
- ▶ **Exibição de Tarifas entre Par de Cidades (Tarifas Corporativas)**
FQD SAOSSA/AJJ/R,U*B1519
- ▶ **Tarifamento de um Itinerário (Tarifas Privadas)**
FQPSAOSSAFORSAO/AJJ/R,U/S
- ▶ **Tarifamento de um itinerário (Tarifas Corporativas)**
FQPSAOSSAFORSAO/AJJ/R,U*B1519/S

5. Emissão:

5.1.Inserção de Forma de Pagamento:

As formas de pagamento aceitas pela TAM são:

- ▶ Cartão de Crédito à vista;
- ▶ Cartão de Crédito parcelado;
- ▶ Cash;
- ▶ Requisição Governamental (GR).


Observação : A TAM permite emissão com multiplas formas de pagamento.

Ex. : Cash + Cartão à Vista ou Parcelado

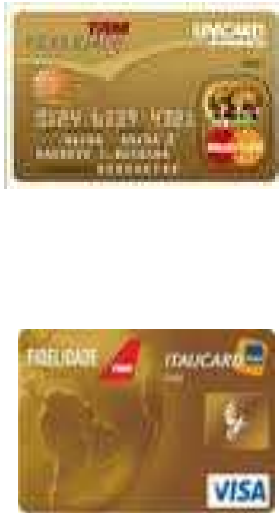
5.1.1 Cartões e Parcelamentos TAM:

Formas de Pagamento	Destinos	Condições	Importante
	Todos os vôos com saídas do Aeroporto de São Paulo (Congonhas) para o Rio de Janeiro (Santos Dumont), Brasília, Belo Horizonte (Pampulha E Confins), Curitiba, Porto Alegre como também os vôos com saídas destes aeroportos para São Paulo (Congonhas).	3x sem juros ou 4 a 10x com juros de 2,7% ao mês.	Parcela mínima de R\$ 55,00.
	Demais trechos dentro do Brasil.	6x sem juros ou 7 a 10x com juros de 2,7% ao mês.	
	Miami e Nova York (Estados Unidos)	5x sem juros ou 7 a 10x com juros de 2,7% ao mês.	
	Lima	12x sem juros.	
	Destino América Latina.	5 x sem juros ou 6 a 10x com juros de 2,7% ao mês.	
	Europa (Paris, Milão, Londres, Madri e Frankfurt).	5x sem juros ou 6 a 10x com juros de 2,7% ao mês.	

► Cartões e Parcelamentos TAM:

Formas de Pagamento	Destinos	Condições	Importante
	Todos os vôos com saídas do Aeroporto de São Paulo (Congonhas) para o Rio de Janeiro (Santos Dumont), Brasília, Belo Horizonte (Pampulha E Confins), Curitiba, Porto Alegre como também os vôos com saídas destes aeroportos para São Paulo (Congonhas).	3x sem juros ou 4 a 10x com juros de 2,7% ao mês.	Parcela mínima de R\$ 55,00.
	Demais trechos dentro do Brasil	6x sem juros ou 7 a 10x com juros de 2,7% ao mês	
	Miami e Nova York (Estados Unidos)	5x sem juros ou 6 a 10x com juros de 2,7% ao mês 10x sem juros	
	Lima Destino América Latina.	5 x sem juros ou 7 a 10x com juros de 2,7% ao mês	
	Europa (Paris, Milão, Frankfurt e Londres).	5x sem juros	

Cartão TAM ITAUCARD

Formas de Pagamento	Destinos	Condições	<u>Importante</u>
	Todos os vôos com saídas do Aeroporto de São Paulo (Congonhas) para o Rio de Janeiro (Santos Dumont), Brasília, Belo Horizonte (Pampulha e Confins), Curitiba, Porto Alegre como também os vôos com saídas destes aeroportos para São Paulo (Congonhas).	10x sem juros	Parcela mínima de R\$ 45,00.
	Demais trechos dentro do Brasil	10x sem juros	
	Trechos domésticos operados por companhias parceiras	6x sem juros	
	Internacionais TAM com prosseguimento com outras companhias na Europa e América do Norte	5x sem juros	
	Trechos Internacionais e (operados PZ)	10x sem juros	

Observação: As formas de pagamento podem sofrer alterações sem aviso prévio. Para sua segurança, recomendamos sempre contato prévio com a TAM para obtenção de informações atualizadas sobre planos e prazos.

Planos de Parcelamentos:



Tabela para parcelamento em até 10 vezes sem juros

Código do Plano	Nº de parcelas	Índice
JJ102	2	Sem juros
JJ103	3	Sem juros
JJ104	4	Sem juros
JJ105	5	Sem juros
JJ106	6	Sem juros
JJ107	7	Sem juros
JJ108	8	Sem juros
JJ109	9	Sem juros
JJ110	10	Sem juros



Tabela para parcelamento em até 10 vezes com juros de 2,7%

Código do Plano	Nº de parcelas	Índice
JJ202	2	0,520340
JJ203	3	0,351493
JJ204	4	0,267100
JJ205	5	0,216488
JJ206	6	0,182766
JJ207	7	0,158697
JJ208	8	0,140659
JJ209	9	0,126643
JJ210	10	0,115443

5.1.2. Cartão de Crédito à Vista:

A forma de pagamento **Cartão de Crédito À VISTA** pode ser usada no Mercado Brasileiro com duas modalidades distintas: **Com código de aprovação automática** (O próprio sistema solicita automaticamente a autorização, que quando aprovada, inclui na reserva a letra A seguida do número de autorização) ou **Com código de aprovação inserido manualmente** (O agente solicita previamente de forma manual autorização da venda em contato direto com o cartão e insere o código após a letra N). Veja os exemplos das entradas abaixo:

Cartão de Crédito à Vista com código de aprovação automática:

FPCCVI4543673598284008/1011

 Onde:

CCVI4543673598284008	Tipo e número do cartão de crédito
/1011	Barra e Validade do cartão (Neste caso, Outubro de 2011).

Cartão de Crédito à Vista: Com código de aprovação inserido manualmente:

FPCCVI4543673598284008/1011/N1234

 Onde:

CCVI4543673598284008	Tipo e número do cartão de crédito
/1011	Barra e Validade do cartão (Outubro de 2011)
/N1234	Adicionar a barra e o código de aprovação da venda (Neste caso, 1234).

- Resposta do Sistema com a inserção de forma de pagamento com aprovação inserida manualmente:

```

--- RLR ---
RP/RIO1A0981/RIO1A0981          BA/SU    2JUL10/1857Z    33OXYZ
1. SANTOS/CARLOSMR
2  JJ3646 Y 12AUG 4 GRUREC HK1      1  0335 0628    *1A/E*
3  AP SAO TRN TURISMO 11-34556699 A/C CLAUDIO.AGT-A
4  TK TL09AUG/1200/RIO1A0981
5  OPW-09JUL:1600/1C7/JJ REQUIRES TICKET ON OR BEFORE
    12JUL:1600/S2
6  OPC-12JUL:1600/1C8/JJ CANCELLATION DUE TO NO TICKET/S2
7  FP CCVI4543673598284008/1011/N1236

```

5.1.3. Cartão de Crédito Parcelado:

A forma de pagamento **Cartão de Crédito PARCELADO** só permite uma forma de inserção no Mercado Brasileiro: **Com código de aprovação inserido manualmente** (O agente solicita previamente de forma manual autorização da venda em contato direto com o cartão e insere o código após a letra **N**). Veja o exemplo da entrada abaixo:

- ENTRADA APLICADA:**

FPCCVI4543673598284008/1011/BRL1045. 35/N1234+MSPL03

XJJ103X10000/BRL2070.10

▸ Onde:

CCVI4543673598284008	Tipo e número do cartão de crédito
/1011	Adicionar barra e Validade do cartão (Outubro de 2011)
/BRL1045.35	Adicionar barra seguido do valor da entrada ou prestação mais taxas de embarque (de 1 pax)
/N1234	Adicionar a barra, a letra N e o código de aprovação da venda solicitado previamente.
+MSPL03	Indicador + , código MSPL e nº. de parcelas.
XJJ103X	Indicador X , cód.cia. aérea (JJ), plano de parcelamento (103), <u>cujo número de dígitos deverá ser sempre confirmado junto à empresa aérea envolvida</u> e indicador X .
10000	Valor da prestação de todos os passageiros , sem código de moeda e sem ponto ou vírgula.
/BRL2070.10	Adicionar a barra e o valor total da máscara (de 1 pax) menos o primeiro valor inserido nesta entrada.

▸ Resposta do Sistema com a inserção de forma de pagamento com aprovação inserida manualmente:

```

--- RLR ---
RP/RI01A0981/RI01A0981          BA/SU  2JUL10/1857Z  330XYZ
1. SANTOS/CARLOSMR
2  JJ3646 Y 12AUG 4 GRUREC HK1      1  0335 0628  *1A/E*
3  AP SAO TRN TURISMO 11-34556699 A/C CLAUDIO.AGT-A
4  TK TL09AUG/1200/RI01A0981
5  OPW-09JUL:1600/1C7/JJ REQUIRES TICKET ON OR BEFORE
    12JUL:1600/S2
6  OPC-12JUL:1600/1C8/JJ CANCELLATION DUE TO NO TICKET/S2
7  FP CCVI4543673598284008/1011/BRL1045.35/N1234+MSPL03XJJ103X10000/BRL2070.10
  
```

Para a forma de pagamento Cash, a agência receberá uma fatura da empresa aérea como ocorre atualmente.

▶ **ENTRADA APLICADA:**

FPCASH

▶ **Resposta do Sistema com a inserção de forma de pagamento CASH:**

```

--- RLR ---
RP/RIO1A0981/RIO1A0981          BA/SU   2JUL10/1857Z   33OXYZ
1. SANTOS/CARLOSMR
2  JJ3646 Y 12AUG 4 GRUREC HK1      1 0335 0628   *1A/E*
3 AP SAO TRN TURISMO 11-34556699 A/C CLAUDIO.AGT-A
4 TK TL09AUG/1200/RIO1A0981
5 OPW-09JUL:1600/1C7/JJ REQUIRES TICKET ON OR BEFORE
  12JUL:1600/S2
6 OPC-12JUL:1600/1C8/JJ CANCELLATION DUE TO NO TICKET/S2
7 FPCASH
  
```

5.1.5. Requisição Governamental (GR):

Esta forma de pagamento é usada para emissões governamentais.

É importante lembrar que **A FORMA DE PAGAMENTO GR DEVERÁ SER INSERIDA NO PNR ANTES DO TARIFAMENTO DA RESERVA PARA QUE A TAXA DU NÃO SEJA COBRADA.**

▶ **ENTRADA APLICADA:**

FPGR545577

● Onde:

GR	Identificador de transação.
545577	Número da requisição governamental que autoriza a emissão.

● Resposta do Sistema com a inserção de forma de pagamento Governamental (GR):

```

--- RLR ---
RP/RIO1A0981/RIO1A0981          BA/SU    2JUL10/1857Z    33OXYZ
1. SANTOS/CARLOSMR
2  JJ3646 Y 12AUG 4 GRUREC HK1      1  0335 0628    *1A/E*
3  AP SAO TRN TURISMO 11-34556699 A/C CLAUDIO.AGT-A
4  TK TL09AUG/1200/RIO1A0981
5  OPW-09JUL:1600/1C7/JJ REQUIRES TICKET ON OR BEFORE
    12JUL:1600/S2
6  OPC-12JUL:1600/1C8/JJ CANCELLATION DUE TO NO TICKET/S2
7  FP GR545577
  
```

5.2. Inserção de Comissão (FM) e Empresa Aérea Validadora (FV):

A comissão e a empresa validadora são elementos mandatórios para a emissão de um bilhete, contudo, a empresa aérea TAM aplica para trechos domésticos a taxa DU. Desta forma, a inserção da comissão deverá seguir um padrão de acordo com o tipo de emissão:

- Para Emissões **Nacionais** = A comissão deverá ser igual a **ZERO**.
- Para Emissões **Internacionais** = A comissão deverá ser igual a **SEIS**.

● **ENTRADA APLICADA PARA COMISSÃO:**

FM 0 (Domestica) **ou FM 6** (Internacional)

▸ Onde:

FM	Identificador de transação.
0 ou 6	Número que representa o percentual de comissão, quando aplicável.

Já a empresa aérea validadora, **será inserida automaticamente após o tarifamento da reserva**, seguindo o mesmo padrão já conhecido pelo mercado brasileiro: **FV JJ**

▸ Onde:

FV	Identificador de transação.
JJ	Código que representa a companhia aérea TAM.

▸ Resposta do Sistema com a inserção de Comissão e Cia Aérea Validadora:

```

--- RLR ---
RP/SA01A0981/SA01A0981          TH/SU   4JUL10/0118Z   4B0W2H
1 . SANTOS/CARLOSMR
2  JJ3646 Y 12AUG 4 GRUREC HK1      1  0335 0628   *1A/E*
3 AP SAO TRN TURISMO 11-34556699 A/C CLAUDIO.AGT-A
4 TK TL12AUG/1200/SA01A0981
5 OPW-12JUL:2300/1C7/JJ REQUIRES TICKET ON OR BEFORE
   13JUL:2300/S2
6 OPC-13JUL:2300/1C8/JJ CANCELLATION DUE TO NO TICKET/S2
7 FM *M*0
8 FP GR545577
9 FV JJ
  
```

Vendendo TAM (JJ) pelo Sistema Amadeus – Manual em Comandos
05 agosto 2010
Pág.nº. 15

5.3.Tarifar PNR:

O Tarifamento de reservas TAM poderá ser feito com os mesmos comandos usados pelas demais companhias aéreas presentes no Sistema Amadeus:

- ▶ **FXX** (Tarifar o PNR sem armazenamento de máscara);
- ▶ **FXP** (Tarifar o PNR com armazenamento de máscara);
- ▶ **FXL** (Exibe a menor tarifa possível sem efetuar a revenda, independente de existir ou não lugar no voo);
- ▶ **FXR** (Revende o PNR para a menor tarifa disponível sem a criação de máscara);
- ▶ **FXB** (Revende o PNR para a menor tarifa disponível sem a criação de máscara);

Para casos especiais como a exibição de tarifas privadas, o tarifamento deverá ocorrer com a seguinte entrada:

- ▶ **FXP/R,U** (Tarifar o PNR com armazenamento de máscara);

```

FXP/R, U
01 TESTE/TESTE

LAST TKT DTE 15SEP10 - DATE OF ORIGIN
-----<PRIVATE>-----
      AL FLGT  BK T DATE  TIME  FARE BASIS          NVB  NVA  BG
SAO
SSA JJ  3602 M  M 15SEP 0730  MMJEXO          15SEP15SEP 23

BRL   540.00          15SEP10SAO JJ SSA540.00BRL540.00END

BRL   54.00DU
BRL   19.62BR

BRL   613.62
PRIVATE RATES USED *F*
PRICED WITH VALIDATING CARRIER JJ - REPRICE IF DIFFERENT VC
PENALTY APPLIES - CHECK RULES
>
PAGE 2 / 2

```

5.4 Envio do Bilhete para Emissão:

Como a TAM é uma companhia DIRECT TICKET, o envio de bilhetes para emissões utilizando o estoque da cia. Aérea exige um comando diferenciado das demais companhias usuárias do Sistema Amadeus.

Todos os bilhetes Domésticos e Internacionais TAM deverão ser emitidos no STOCK da Companhia Aérea.

Será necessário incluir, além do comando usualmente utilizado, o código JJ que representa a companhia aérea TAM.

▶ ENTRADA APLICADA:

TTP/T- JJ

▶ Onde:

TTP	Identificador de transação.
/T	Adicionar a barra seguida da letra T.
- JJ	Adicionar o hífen seguido do código que representa a companhia aérea TAM.

Observação: Para emitir o bilhete e enviá-lo por e-mail simultaneamente, aplique a seguinte entrada: **TTP/T-JJ/ITR-EML-santos.carlos@yahoo.com**

6. Revalidação:

A revalidação de bilhetes é uma facilidade aplicada no sistema Amadeus quando há modificação na reserva sem alteração de Tarifa, Taxa de embarque. A revalidação é geralmente utilizada quando:

- Troca do número do voo;
- Troca da data do voo;
- Troca de aeroporto, quando na mesma cidade.

A TAM permitirá a revalidação de bilhete dentro do sistema Amadeus, desde que sejam respeitados/observados os itens acima destacados.

Atenção!! No caso de alterações na reserva que resultem apenas na cobrança de multa, a TAM permitirá a revalidação do bilhete, desde que um MCO de penalidade seja cobrado no momento da revalidação. Ressaltamos que é de responsabilidade da agência de viagem a leitura/interpretação das regras tarifárias para realização deste procedimento, estando a Amadeus Brasil isenta de qualquer nota de débito que por ventura seja gerada.

● ENTRADA APLICADA:

TTP/T-JJ/ETRV/L6/S2-3/E1-2

● Onde:

TTP	Identificador de transação.
/T	Adicionar a barra seguida da letra T.
- JJ	Adicionar o hífen seguido do código que representa a companhia aérea TAM.
ETRV	Identificador de transação para revalidação.
L6	Número da linha do elemento FA.

S2-3	Número dos segmentos aéreos alterados. (No exemplo segmentos 2 e 3 do PNR)
E1-2	Número dos cupons de vôos que serão revalidados. (No exemplo cupom1 e 2)

7. Reemissão:

No Mercado Brasileiro os tipos de reemissões disponíveis são:

- **NO ADC** (Sem valor adicional);
- **ADICIONAL DE TARIFA** (Maior valor de tarifa);
- **ADICIONAL DE TAXA** (Maior valor de taxa);
- **ADICIONAL DE TARIFA E TAXA** (Maior valor de tarifa + taxa);
- **ADICIONAL DE MULTA** (Cobrança de multa por alteração).

A TAM contemplará todos os tipos de reemissões acima citadas e aplicará os mesmos processos seguidos pelas outras companhias aéreas usuárias do Sistema Amadeus.

É importante ressaltar que, a facilidade “Ticket Changer” NÃO está disponível no GDS Amadeus, e sim apenas no portal E-TAM.

As reemissões feitas no GDS Amadeus, serão de inteira responsabilidade do agente de viagem, já que o cálculo e as regras tarifárias não serão validados automaticamente pelo sistema. As regras deverão ser lidas e avaliadas pelo próprio emissor, que calculará manualmente as diferenças tarifárias e multas aplicadas.

8. Criação e Emissão de MCO:

Uma novidade incorporada à migração da TAM será a **criação/emissão de MCO** dentro do GDS Amadeus. Esta facilidade permitirá que o próprio agente de viagem crie MCOs de Penalidades (**Q**) ou de Crédito (**A**). Veja abaixo as possibilidades de criação de um MCO:

8.1. Em PNR's já criados:

▶ ENTRADAS APLICADAS:

IMCMQ/JJSAO27JUL/BRL150.00

▶ Onde:

IMC	Identificador de transação.
M	Identificador do documento MCO.
Q	Código de Razão da Emissão do documento. (Neste caso, "Q" de Penalidades)
/JJ	Barra seguida do código da Cia. aérea.
SAO	Código da cidade.
27JUL	Data corrente.
/BRL150.00	Barra seguida da moeda e valor da multa a ser cobrada no MCO.

▶ Inserção da Forma de Pagamento:

▶ ENTRADAS APLICADAS:

FP/CASH/L4

▮ Onde:

FP	Identificador de transação.
/CASH	Barra, seguida da Forma de Pagamento aplicada. (Neste caso: "CASH").
/L4	Barra, seguida do identificador "L" e o número da linha do elemento MCO. (Neste caso: "4").

▮ Resposta do Sistema:

```

--- RLR ---
RP/SA01A0981/SA01A0981          TH/SU   4JUL10/1855Z   4FLXN7
1. TESTE/TESTE
2  JJ3602 M 10SEP 5 GRUSSA HK1      1  0730 0950   *1A/E*
3  JJ3601 M 20SEP 1 SSACGH HK1      0406 0629   *1A/E*
4  MCO JJ SAO 27JUL/BRL 150.00/*REBOOKING FEE INTERNATIONAL
   1 FP CASH
5  AP SAO (11) 4502-1700 - NMC - HELP DESK AMADEUS BRASIL - A
6  TK OK04JUL/SA01A0981
7  OPW-02AUG:1600/1C7/JJ REQUIRES TICKET ON OR BEFORE
   03AUG:1600/S2-3
8  OPC-03AUG:1600/1C8/JJ CANCELLATION DUE TO NO TICKET/S2-3

```


8.2.Sem PNR criado:

▮ ENTRADAS APLICADAS:

- ▮ **Nome:** NM1SOUZA/CARLOSMR
- ▮ **Segmento MCO:** IMCMQ/JJSAO27JUL/BRL150.00
- ▮ **Demais elementos mandatórios:** Contato, Prazo (Ok), Forma de Pagamento, Comissão, Origem e Finalizar.

Resposta do Sistema

```
RP/SA01A0981/SA01A0981          TH/SU   4JUL10/2007Z   4GE2ZB
1. SOUZA/CARLOSMR
2 MCO JJ SAO 27JUL/BRL 150.00/*REBOOKING FEE INTERNATIONAL
  1 FP CASH
3 AP SAO (11) 4502-1700 - NMC - HELP DESK AMADEUS BRASIL - A
4 TK OK04JUL/SA01A0981
>
```

Clique na guia página de comandos  a aplique os comandos descritos a seguir.

ENTRADAS APLICADAS:

TTM/T-JJ

Onde:

TTM	Identificador de transação.
/T	Adicionar a barra seguida da letra T.
- JJ	Adicionar o hífen seguido do código que representa a companhia aérea TAM.

Observação: Caso você deseje emitir um E-ticket e um MCO simultaneamente, basta aplicar a entrada: **TTP/TTM/T-JJ**.

9. Solicitação de Serviços:

Recomendamos que a solicitação de um serviço especial no Sistema Amadeus seja efetuada com quarenta e oito horas de antecedência do voo.

A TAM, como nova usuária do GDS, seguirá as mesmas premissas de tempo/execução do serviço, desde que haja disponibilidade de realizá-lo. Todos os serviços oferecidos no sistema Amadeus poderão ser solicitados.

▶ ENTRADA APLICADA:

SR VGML

▶ Onde:

SR	Identificador de transação para solicitação de serviço suplementar.
VGML	Código de refeição vegetariana.

Observação: Para mais informações sobre os códigos de solicitação de serviços, consulte o **Manual do Usuário** disponível no endereço: www.br.amadeus.com/extranet.

10. Cancelamento de E-tickets e MCOs:

No Mercado Brasileiro, o cancelamento de um bilhete eletrônico só é permitido no mesmo dia de sua emissão. A TAM seguirá os mesmo moldes aplicados ao nosso mercado e conseqüentemente a todas as companhias aéreas usuárias do Sistema Amadeus.

■ Cancelamento de E-tickets:

■ ENTRADA APLICADA:

TWD – Entrada aplicada para exibição do registro eletrônico com a reserva na tela. OU

TWD/TKT957-1234567892 - Entrada aplicada para exibição do registro eletrônico usando o número do bilhete.

E EM SEGUIDA, APLICAR

TWX/T-JJ – Entrada aplicada para cancelar o bilhete eletrônico

■ Onde:

TWD	Identificador de transação.
TKT057-1234567892	Número do bilhete que será cancelado.
TWX	Entrada para cancelamento do E-ticket.
/T	Adicionar a barra seguida da letra T.
- JJ	Adicionar o hífen seguido do código que representa a companhia aérea TAM.

■ Cancelamento de MCOs:

Assim como no exemplo acima, o cancelamento de um MCO TAM só será permitido no mesmo dia da emissão.

■ ENTRADA APLICADA:

TRDC/T-JJ/L4 – Entrada aplicada o cancelamento do MCO.

Onde:

TRDC	Identificador de transação.
/T	Adicionar a barra seguida da letra T.
- JJ	Adicionar o hífen seguido do código que representa a companhia aérea TAM.
/L4	Incluir a barra seguida da letra L e o número da linha do elemento MCO na reserva. (Neste exemplo linha 4).

11. Reembolso:

É possível solicitar reembolso de bilhetes eletrônicos e MCOs TAM através do Sistema Amadeus.

ENTRADA APLICADA:

TRF957-1234567890/FULL/T-JJ

Onde:

EXPLICAÇÃO DA ENTRADA

TRF	Identificador de transação.
957-1234567890	Número do bilhete que será reembolsado.
FULL	Solicitação total do bilhete para reembolso.
/T	Adicionar a barra seguida da letra T.

- JJ Adicionar o hífen seguido do código que representa a companhia aérea TAM.

12. Relatório Contábil:

O relatório contábil contendo a movimentação diária da agência estará disponível para consulta das vendas/cancelamentos/MCOs TAM. Além disso, a agência continuará recebendo diretamente da companhia aérea a fatura de suas operações, como ocorre atualmente.

▶ ENTRADA APLICADA:

TJQ/T-JJ – Entrada aplicada para exibição do relatório contábil.

TJQ/D-10JUN15JUN/T-JJ - Entrada aplicada para exibição do relatório contábil especificando uma data desejada para pesquisa.

▶ Onde:

TJQ	Identificador de transação.
D-10JUN15JUN	Solicitação de exibição do relatório no período descrito.
/T	Adicionar a barra seguida da letra T.
- JJ	Adicionar o hífen seguido do código que representa a companhia aérea TAM.

13. Dúvidas:

Em caso de dúvidas, não hesite em contatar o Service Desk Amadeus:

Acesse www.br.amadeus.com/extranet, digite seu **CPF no login**, depois insira a **senha** e acesse o **chat funcional do Service Desk**.

The image consists of two screenshots of the Amadeus Extranet website. The left screenshot shows the login page with fields for 'LOGIN:' and 'SENHA:' highlighted in red. A blue arrow points from these fields to the right screenshot. The right screenshot shows the 'Service Desk' page with a menu on the left where 'Service Desk' and 'Chat' are highlighted in red. The main content area of the right screenshot contains text about the Service Desk and chat options, with 'Chat Funcional, dúvidas sobre reserva, emissão, reembolso, etc.' highlighted in red.