

Vendendo TAM (JJ) pelo Sistema Amadeus – FAQ

06 de Agosto de 2010

Treinamento e Documentação Amadeus Brasil

1) As tarifas da TAM exibidas no Sistema Amadeus serão as mesmas encontradas no portal E-TAM?

R: Sim, são as mesmas tarifas (**incluindo as promocionais web**) e bases tarifárias. A taxa DU também será incluída/cobrada automaticamente após o tarifamento da reserva, quando aplicável.

2) É possível inserir prazo de acompanhamento nas reservas de vôos da TAM ?

R: Sim, a TAM permite aplicar um prazo de acompanhamento (**TKTL**), mas as agências devem ficar atentas ao prazo de cancelamento automático enviados pela TAM (**OPC/OPW**).

3) Posso usar o TKXL para cancelamento automático de uma reserva TAM?

R: Sim, o elemento TKXL cancelará toda a reserva de acordo com a data inserida. É importante ressaltar, que caso o prazo enviado pela TAM (OPC/OPW) possua uma data mais restritiva, a reserva será cancelada de acordo com este prazo.

4) Caso um PNR contenha segmentos TAM e de outras empresas aéreas, o prazo de cancelamento automático enviado pela TAM (OPC/OPW) cancelará todos os segmentos do PNR?

R: Não. O elemento de prazo (OPC/OPW) só é aplicado para segmentos TAM. Portanto, ele **NÃO CANCELARÁ** os vôos de outras empresas aéreas no PNR.

5) Quais são as formas de pagamento aceitas pela TAM?

R: A TAM aceita as forma de pagamento: Cash, Requisição Governamental (GR), Cartão de Crédito à Vista ou Cartão de Crédito Parcelado (**somente com código de aprovação inserido manualmente**).

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

6) Posso usar mais de uma forma de pagamento para o mesmo passageiro?

R: Sim, a TAM permite a emissão de bilhetes com múltiplas formas de pagamento. Ex. : Cash + Cartão à Vista ou Parcelado.

7) Minha agência possui tarifas negociadas da TAM, mas não estou conseguindo exibí-las. O que devo fazer?

R: Você deverá entrar em contato com a TAM através de seu Executivo de Contas e solicitar o abastecimento das mesmas no Sistema Amadeus.

8) Se eu tentar emitir um bilhete doméstico e o sistema exibir esta mensagem: DU TAX NOT AUTHORIZED ON BSP STOCK – PLEASE USE ETK DIRECT. O que devo fazer?

R: Esta mensagem foi exibida porque sua reserva foi tarifada com a taxa DU. Desta forma, a emissão deverá ser efetuada no estoque da companhia aérea, utilizando a entrada: TTP/T-JJ ou selecionando na interface gráfica a opção: FORNECEDOR DE ESTOQUE DE EMPRESA AÉREA.

Vendendo TAM (JJ) pelo Sistema Amadeus – V4 - FAQ
06 Agosto 2010
Pág.nº. 3

9) É possível criar MCO da TAM no Sistema Amadeus?

R: Sim, é possível criar MCO's de Crédito ou de Penalidade. Para mais informações, consulte o manual Vendendo TAM pelo Sistema Amadeus disponível no site www.br.amadeus.com/extranet.

10) Como faço para solicitar reembolso de um bilhete?

R: O reembolso do bilhete deverá ser solicitado de forma integral, independente de multas ou penalidades aplicadas. O ajuste será feito pelo setor de contabilidade da TAM quando esta solicitação for processada. A solicitação de reembolso TAM poderá ser feita no Sistema Amadeus com o uso de comandos ou através da interface gráfica.

11) É possível exibir o relatório contábil dos bilhetes emitidos no estoque da companhia aérea TAM?

R: Sim, utilizando a entrada TJQ/T-JJ ou selecionando na interface gráfica a opção: FORNECEDOR DE ESTOQUE DE EMPRESA AÉREA, onde será possível conferir as emissões realizadas.

12) Como será o controle de limite de crédito para emissões TAM no Sistema Amadeus?

R: Independente do canal de venda utilizado (Portal E-tam ou Sistema Amadeus) o seu **limite de crédito é único por IATA**.

Para utilizar este crédito também no Sistema Amadeus, é necessário que o IATA cadastrado **seja o mesmo** tanto no portal E-tam, como no Sistema Amadeus.

13) Qual o procedimento para efetuar o pagamento dos bilhetes emitidos no estoque TAM?

R: O procedimento atual continuará inalterado. A agência de viagem receberá normalmente da companhia aérea, as faturas de suas operações para pagamento.

14) Existe alguma diferença para a emissão de bilhetes TAM no Sistema Amadeus ?

R: Sim, todos os bilhetes **Domésticos e Internacionais TAM deverão ser emitidos no STOCK da Companhia Aérea**. Esta ação exige comandos diferenciados utilizando a entrada: TTP/T-JJ ou selecionando na interface gráfica a opção: FORNECEDOR DE ESTOQUE DE EMPRESA AÉREA.

15) A TAM permitirá a revalidação de bilhetes no Sistema Amadeus?

R: Sim, a TAM permitirá a revalidação de bilhete dentro do sistema Amadeus, desde que sejam respeitados/observados os itens: Troca do número do voo; Troca da data do voo; Troca de aeroporto, quando na mesma cidade.

Observação: 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.

16) Posso visualizar no portal E-tam, a reserva que foi criada dentro no Sistema Amadeus ou vice-versa?

R: Não. Um PNR criado dentro do portal E-tam, não será visualizado no Sistema Amadeus e vice-versa.

17) Se surgirem mais dúvidas sobre a entrada da TAM no Sistema Amadeus, onde posso obter mais informações ou ajuda para a solução de problemas?

R: 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 displays two screenshots of the Amadeus Extranet website. The left screenshot shows the login page with fields for 'LOGIN:' and 'SENHA:' and an 'ENTRAR' button. The right screenshot shows the 'Service Desk' page with a 'Chat' link highlighted in the navigation menu and a 'Chat Funcional' link highlighted in the main content area. A blue arrow points from the bottom of the left screenshot to the bottom of the right screenshot.