

CIRCULAR Nº 279/04

A leitura e a divulgação das informações contidas nesta circular é indispensável para o correto processamento dos documentos emitidos

Destinatários: Agências de Viagens IATA / Non IATA/ Filiais / Postos / STP's / STDO's

Objeto: Resolução 890 – Vendas contra Cartão de Crédito a partir de 01 Janeiro de 2005

Prezados Agentes,

Tem a presente o objetivo de comunicar que a seção 14.10 do Cap. 14 – “Procedimentos Locais do BSP Br” estará sendo atualizada com a novo texto da **Resolução 890** que entrará em vigor a partir de 01 de Janeiro de 2005.

Basicamente duas pequenas alterações foram introduzidas na seção 2.4.1 da referida resolução.

Atenciosamente,

Gerencia IATA BSP Br

C/c : Empresas Aéreas BSP Br
ABAV/CN
ABAV/SP
Sindetur/SP
FAVECC
SNEA/RJ
AVIESP

REGRAS GERAIS PARA VENDAS COM CARTÃO DE CRÉDITO PREVISTAS NA RESOLUÇÃO 890, A PARTIR DE 01 DE JANEIRO DE 2005

RECONHECENDO que Membros/Empresas Aéreas desejam conceder autorização a Agentes para transacionar vendas com Cartão de Crédito sob os termos dos contratos de afiliação a administradoras de Cartões de Crédito de Membros e Empresas Aéreas, e

RECONHECENDO que Membros/Empresas Aéreas e Agentes buscam estabelecer uma série definida de procedimentos a fim de eliminar ou reduzir substancialmente sua exposição a fraudes, fica, pelo presente, RESOLVIDO que as seguintes condições deverão se aplicar, e que os procedimentos a seguir deverão ser observados na venda de transporte aéreo de passageiros para os quais o pagamento for feito por meio de um Cartão de Crédito que for aceito pelo Agente em nome de um Membro/Empresa Aérea no respectivo país.

Regras para Vendas com Cartão de Crédito

O propósito desta Resolução é proporcionar autoridade a Agentes para fazer uso dos contratos de afiliação a administradoras de Cartões de Crédito das Empresas Aéreas Membro da IATA ("Membros"), e de Empresas Aéreas não IATA que participem do BSP ("Empresas Aéreas"), doravante aqui coletivamente referidas, conforme aplicável, como "Membro(s)/Empresa(s) Aérea(s)", ao aceitarem pagamento para transporte aéreo de passageiros.

1. ACEITAÇÃO DE CARTÃO DE CRÉDITO

1.1 - O Agente poderá aceitar Cartões de Crédito de Crédito como pagamento por vendas de bilhetes de passagem em nome do Membro/Empresa Aérea cujo bilhete estiver sendo emitido, sujeito às Regras e Procedimentos estabelecidos nesta Resolução e nos Capítulos 10 e/ou 14 do Manual BSP para Agentes (doravante aqui coletivamente referidos como "Regras e Procedimentos").

1.2 - O Agente deverá garantir que o tipo de Cartão de Crédito processado durante a venda seja aceito para pagamento pelo Membro/Empresa Aérea cujo Documento de Tráfego estiver sendo emitido. Se necessário, o Agente poderá obter esclarecimentos contactando diretamente o Membro/Empresa Aérea interessado(a).

1.3 - No caso de um Agente vender um Documento de Tráfego mediante um Cartão de Crédito que não for aceito pelo Membro/Empresa Aérea para quem o Documento de Tráfego for emitido, o Membro/Empresa Aérea cobrará do Agente a recusa ou falta de pagamento da Companhia Administradora do Cartão de Crédito por meio de uma ADM (Nota de Débito de Agencia).

1.4 - Nenhum Cartão de Crédito emitido em nome do Agente, ou em nome de uma pessoa autorizada a agir em favor do Agente, ou em nome do representante, sócio ou funcionário do Agente, deverá ser usado em conexão com a venda de bilhetes ou outros documentos de tráfego em favor de um Membro/Empresa Aérea a qualquer cliente do Agente.

2. VENDAS FEITAS CONTRA CARTÕES

2.1 - Autoridade

O Agente está autorizado a aceitar vendas contra Cartões de Crédito apenas nos seguintes casos:

2.1.1(a) - quando o Cartão de Crédito e o seu Titular encontrarem-se simultaneamente presentes no ato das transações (doravante aqui referidas como “transações face-a-face”), ou;

2.1.1(b) - para transações do tipo assinatura em arquivo (*signature-on-file*), e qualquer outra forma de venda com Cartão de Crédito, em que um Cartão de Crédito e o seu Titular não se encontrarem simultaneamente presentes, (doravante aqui referidas como “Transações Não Face-a-Face”), as vendas serão feitas sob a inteira responsabilidade e “por conta e risco” do Agente.

2.1.2 - Em relação a transações do tipo assinatura em arquivo, em que o Titular do Cartão de Crédito dá ao Agente poderes para emitir Documentos de Tráfego contra um Cartão de Crédito, onde o formulário de débito contém a observação “assinatura em arquivo” no local reservado à assinatura, um acordo por escrito explícito deverá existir entre o Titular do Cartão de Crédito, a companhia administradora do Cartão de Crédito e o Agente. Disputas entre o Titular do Cartão de Crédito e o Agente não isentam o Titular do Cartão de Crédito de sua responsabilidade perante a companhia administradora do Cartão de Crédito.

2.1.3 - Contratos do tipo assinatura em arquivo capacitam os Agentes a assinar o formulário de débito em nome do Titular do Cartão de Crédito. Esses contratos devem conter as seguintes informações relativas ao contrato entre o Titular e a Administradora:

2.1.3(i) - definição da vigência do contrato;

2.1.3(ii) - cláusula para rescisão (por ambas as partes);

2.1.3(iii) - solicitações de alteração deverão ser feitas por escrito;

2.1.3(iv) - uma impressão (cópia) do Cartão de Crédito na minuta de vendas assinada (a minuta impressa deverá ser assinada pela mesma pessoa que assinar o contrato);

2.1.3(v) - data de expiração do Cartão de Crédito;

2.1.3(vi) - nomes e amostras das assinaturas de todas as partes autorizadas a fazer compras sob os termos do contrato;

2.1.3(vii) - autorizações deverão ser obtidas para todas as vendas independentemente do limite de crédito.

2.1.4 - A autorização para pagamento de vendas feitas por meio de Cartões de Crédito na Internet não se encontra coberta por esta Resolução, sendo que os Agentes deverão contatar Membros/Empresas Aéreas para obter suas instruções específicas.

2.1.5 - Não estão autorizados débitos contra Cartões de Crédito relativos à taxas e despesas de um Agente.

2.1.6 - Um Membro/Empresa Aérea, a seu critério exclusivo, tem o direito de negar a qualquer determinado Agente a autoridade para usar seu contrato de afiliação a administradoras de Cartões de Crédito, desde que ele forneça ao Agente interessado, razoável aviso prévio por escrito sobre essa recusa.

2.2 - Responsabilidade

2.2.1 - Transações face-a-face

O Agente não deverá ser considerado responsável pelo pagamento às Empresas Aéreas por uma transação face-a-face, desde que os procedimentos apresentados no Parágrafo 2.4, e quaisquer outras Regras e Procedimentos apresentados no Manual BSP para Agentes, tenham sido devidamente observado pelo Agente.

2.2.2 - Transações não face-a-face

O Agente poderá, a seu critério exclusivo, e sujeito às disposições deste Parágrafo 2.2.2 e dos Parágrafos 2.1.1(b), 2.1.2 e 2.1.3 acima, optar por aceitar transações com Cartão de Crédito não face-a-face incluindo, mas sem a isto se limitar, transações do tipo assinatura em arquivo e outras transações com ausência do Cartão de Crédito.

2.2.2(a) - Embora os detalhes do Cartão de Crédito possam ter sido previamente verificados pelo Agente, vendas de bilhetes de transações não face-a-face deverão ser realizadas sob a responsabilidade e “por conta e risco” exclusivo do Agente;

2.2.2(b) - No caso de uma transação disputada e sua subsequente rejeição pela Companhia Administradora do Cartão de Crédito, o respectivo Membro/Empresa Aérea repassará a perda ao Agente que emitiu o Documento de Tráfego por meio de uma ADM (Nota de Débito de Agência);

2.2.2(c) - O Agente reconhece que o recebimento de um código de aprovação da Companhia Administradora do Cartão de Crédito não garante a transação, e que qualquer código de aprovação ou outra autorização não garante (e não será considerado como garantia de) que o débito ficará inconteste. No caso de uma transação recusada, um *chargeback* (*cobrança*) será feito pelo Membro/Empresa Aérea ao Agente;

2.2.2(d) - O Membro/Empresa Aérea deverá envidar todos esforços razoáveis para assegurar que apenas *chargebacks* (*cobranças*) válidos sejam realizados, e deverá fornecer toda documentação razoável em apoio aos mesmos. Nenhum erro por um Membro/Empresa Aérea ou processos do BSP poderá gerar um *chargeback* (*cobrança*) sob os termos deste sub-Parágrafo 2.2.2(d).

2.3 - Formulário de Lançamento de Venda à Crédito Aprovado

Ao emitir um Documento de Tráfego contra um Cartão de Crédito, o Agente deverá apresentar um Formulário de Lançamento de Venda à Crédito Cartão (“CCCF”) aprovado, ou outra autorização assinada, da maneira especificada no Manual BSP para Agentes.

2.4 - Procedimentos

Vendas com Cartão de Crédito estarão sujeitas às Regras e Procedimentos apresentados no Manual BSP para Agentes bem como àquelas contidas neste Parágrafo 2.4, ficando, entretanto, estabelecido que no caso de qualquer conflito ou inconsistência entre a linguagem do Manual BSP para Agentes e a linguagem deste Parágrafo, a linguagem deste Parágrafo deverá prevalecer.

2.4.1 - Transações permitidas

2.4.1(a) - Para transações face-a-face o agente deverá capturar os detalhes do Cartão de Crédito (número do Cartão de Crédito, nome do titular do Cartão de Crédito, data de expiração e, onde aplicável, data da entrada em vigor) mediante o uso de uma maquina de pressão, ou mediante lançamento dos detalhes no GDS, ou leitora eletrônica de Cartões de Crédito. Adicionalmente, detalhes do cartão poderão ser inseridos no PNR do GDS pelo agente para o propósito da autorização do cartão, e cobrança pelo BSP;

2.4.1(b) - O Agente deverá obter autorização para cada transação junto à Companhia Administradora do Cartão de Crédito, e subseqüentemente registrá-la no espaço reservado no CCCF;

2.4.1(c) - O Agente deverá verificar a data de expiração e, onde aplicável, a data de entrada em vigor do Cartão de Crédito;

2.4.1(d) - Em transações face-a-face a assinatura do Titular do Cartão de Crédito no CCCF validado, deverá ser testemunhada pelo Agente e comparada com a assinatura no verso do Cartão de Crédito.

2.5 - Reporte

O Agente deverá observar os procedimentos locais (calendário) de reporte, conforme contidos no Manual BSP para Agentes.

2.6 - Registros

2.6.1 - A fim de demonstrar sua aderência aos procedimentos contidos nesta Resolução com referência a uma transação recusada, o Agente deverá reter toda a documentação de apoio relacionada com a transação com Cartão de Crédito pelo período mínimo de 13 (treze) meses.

2.6.2 - Como parte principal do contrato de afiliação a administradora de Cartões de Crédito, o Membro/Empresa Aérea é o proprietário legal de toda essa documentação de apoio.

2.6.3 - No caso de alterações materiais no *status* de um Agente, inclusive, sem a isto se limitar, cessação de operações, permanecerá a obrigação contínua da parte do Agente de garantir que a documentação de apoio seja retida, e possa subseqüentemente ser colocada à disposição de Membros/Empresas Aéreas conforme necessário.

2.6.4 - Se o Membro/Empresa Aérea emitente do bilhete receber um aviso sobre uma disputa relacionada com uma transação submetida à Companhia Administradora do Cartão de Crédito, o Membro/Empresa Aérea notificará o Agente dentro de 07 (sete) dias e solicitará a documentação e informação de apoio apropriadas, e o Agente deverá prontamente atender a qualquer dessas solicitações dentro de 07 (sete) dias.

3. - RESPONSABILIDADE PELA LIQUIDAÇÃO DE TRANSAÇÕES COM CARTÃO DE CRÉDITO

3.1 - O Agente não é responsável pela remessa, da Companhia Administradora do Cartão de Crédito a Membros/Empresas Aéreas, de valores pagáveis sob vendas feitas com Cartões de Crédito aprovados para tais vendas pelo Membro/Empresa Aérea cujo Documento de Tráfego for emitido, desde que o Agente observe todas as Regras e Procedimentos aplicáveis para a realização de vendas com Cartão de Crédito, incluindo, mas sem a isto se limitar, as medidas corretas e pontuais relacionadas aos reportes especificados no escopo do respectivo Manual BSP para Agentes.

3.2 - Não obstante os termos do Parágrafo 3.1 acima, um Agente ainda tem a obrigação de fornecer assistência razoável a um Membro/Empresa Aérea que possa estar enfrentando dificuldades em receber a liquidação a ele/ela devida.

3.3 - Quando uma venda for feita por um Agente operando em um BSP, o Agente deverá submeter ao Banco de Compensação e/ou CPD (Centro de Processamento de Dados), o Formulário de Lançamento de Venda à Crédito (CCCF) descrito no Parágrafo 2.3 desta Resolução, de acordo com as Regras e Procedimentos locais apresentados no Manual BSP para Agentes (Capítulo 10 ou 14), a fim de assegurar o recebimento pelo Banco de Compensação e/ou CPD dentro do prazo estabelecido para essa finalidade. Se os documentos em questão forem recebidos após esse prazo, a a Gerência do ISS (*IATA Settlement Systems*) será avisada, a qual deverá tratar esse incidente como um caso de transação reportada com atraso. Se, como resultado desse relatório em atraso da transação ou de qualquer outra falha da parte do Agente em aderir a todas as Regras e Procedimentos aplicáveis, o respectivo Membro/Empresa Aérea for incapaz de cobrar o valor devido da transação, o Membro/Empresa Aérea deverá debitar a perda ao Agente que emitiu o Documento de Tráfego por meio de uma ADM (Nota de Débito de Agência).

3.4 - Para tais transações não vinculadas ao BSP, o Agente seguirá as instruções do Membro. Essas instruções estarão de acordo com as regras de relatórios e remessas contidas na Resolução 832.