



Material de Apoio

e card - Aviancatrade

Disputas de ADM no BSP - ARC e
Procedimento de Reembolsos



www.voegol.com.br

Publicado em Fevereiro de 2026

DISPUTAS ADM - ARC

Para as ADMs emitidas no ARC, o processo de disputas deve ser acompanhado no Memo Manager.

Dia	Descrição
Dia 01	Emissão de ADM no ARC (Memo Manager).
Dia 21	Prazo para a contestação do ADM por parte da Agência: A Agência dispõe de um período determinado para apresentar uma contestação através do Memo Manager. Se a contestação não for recebida dentro do prazo estabelecido, a G3 considerará como aceitação e a Agência terá até o dia 89 para efetuar o pagamento.
Dia 42	Prazo de resposta da G3 às disputas: A G3 deverá responder às disputas apresentadas dentro do prazo regulamentar através do Memo Manager. Na ausência de resposta, a disputa da Agência será considerada aceita e o ADM será cancelado.
Dia 63	Segunda instância de disputas: Se a disputa inicial for rejeitada pela G3, a Agência terá uma segunda e última oportunidade de apresentar uma nova disputa. Se a Agência não realizar a segunda disputa dentro do período estipulado, a G3 considerará a aceitação definitiva da cobrança.
Dia 84	Prazo final para a resposta do G3 à segunda disputa: Se o G3 não responder dentro do prazo, a disputa será automaticamente aceita e o ADM cancelado.
Dia 90	Prazo para liquidação e eliminação do ADM: A Agência deverá realizar o pagamento do ADM dentro do período indicado.

DISPUTAS AGÊNCIA - BSP

Para as ADMs emitidas no BSP LINK, o processo de disputas deve ser acompanhado no BSP Link

1. A emissão da ADM é realizada no BSP Link. O agente tem um prazo de 15 dias para a análise e disputa do debito.

1.1. Caso a documentação encaminhada justifique a disputa, a disputa é aceita e a ADM é cancelada;

1.2. Caso a documentação encaminhada não justifique a disputa, a disputa é rejeitada e a ADM é faturada.

2. Caso o agente ainda entenda que, após a rejeição, ela ainda tenha recursos para a justificativa, ela pode realizar uma nova disputa através do PBD – Post Billing Dispute – no BSP Link.

2.1. A agente tem até 30 dias corridos a partir da data do faturamento da ADM para realizar a abertura do PBD. Após esse prazo o BSPLink não permite a abertura do PBD.

2.2. A G3 tem até 60 dias corridos a partir da data da abertura do PBD pelo agente.

2.2.1. Caso a justificativa atenda a expectativa, o PBD é aceito e o valor é creditado para o agente;

2.2.2. Caso a justificativa não atenda a expectativa, o PBD é rejeitado;

2.2.3. Caso a G3 não responda ao PBD, o valor é creditado.

2.3. Não existe reabertura automática do PBD, nesse caso, um email para goldisputes@accelya.com deve ser encaminhado.

ESCLARECIMENTO SOBRE DISPUTAS

1. No momento de realizar a disputa, a agência deve enviar um ÚNICO DOCUMENTO com todas as CAPTURAS DE TELA necessárias do histórico completo do PNR.
2. Não é aceito copiar e colar o histórico do GDS em um documento Word.
3. Verifique que, em disputas por reemissões INVOLUNTÁRIAS, o endosso foi utilizado corretamente. É obrigatório que o ENDOSSO seja idêntico ao que consta na política de alterações involuntárias ou em procedimentos específicos de cancelamentos de rota. Se não for colocado corretamente, o ADM será rejeitado.

REEMBOLSOS

REGRA: Todos os reembolsos, sejam voluntários ou involuntários ou com concessões especiais, devem ser realizados via GDS.

Casos de laudo médico, falecimento, autorização comercial, políticas de alterações involuntárias que autorizam o reembolso são casos especiais que devem ser processados pelo sistema GDS onde foram emitidos.

EXCEÇÃO: somente se o GDS indicar uma mensagem de erro no momento de processar o reembolso, o mesmo pode ser realizado pelo portal de faturamento (BSP LINK-ARC). É OBRIGATÓRIO que, ao realizar o reembolso pelo portal, no campo de reason of refund seja colocada a mensagem de erro fornecida pelo GDS e que se anexe ao documento gerado o arquivo onde consta a evidência do erro (no mesmo deve constar o número do bilhete e o erro indicado pelo sistema GDS).

IMPORTANTE: No reembolso a ser processado pelo GDS, quando este for integral (por contar com autorizações), deve-se colocar o waiver indicado no campo endoso. Além disso, adicionar um OSI e SSR no PNR.

GOL