

ACUERDO DE POLÍTICAS DE EMISIÓN DE ADMs 2021 - PE

Política válida para emisiones realizadas a partir de 01/01/2021

Referencia a la resolución IATA 850M

MOTIVOS PERMITIDOS PARA EMISIÓN DE ADMs:

1. Por la incorrecta aplicación e incumplimiento a las reglamentaciones tarifarias y footnotes publicadas por Aeroméxico, se debitará por la diferencia entre la tarifa "Y" aplicable y la tarifa cobrada, por ejemplo:

- Aplicación de Vuelos (Vuelos no permitidos)
- Estadías (Mínima y Máxima)
- Pre-compras (Incumplimiento de la compra anticipada)
- Restricciones de Venta
- Restricciones de Viaje
- Restricciones de Combinabilidad
- Boletos con tarifas que no permiten el itinerario (Routing)
- Cambios de Tarifas a otras de menor importe
- Periodos de Embargo
- Tarifas para Grupos no permitidas (No autorizadas)
- Transfer no Cobrado, si el número de conexiones (transfer) en el boleto emitido excede el número permitido por la regla de la tarifa.

2. Se emitirán memos de débito (ADM) por la diferencia entre los importes correctos y los cobrados por menor valor o los no cobrados por concepto de: Tarifa, Impuestos o Derechos, Comisiones, Reembolsos y Canjes, por ejemplo:

- Boleto con cupones usados fuera de secuencia en el itinerario boleteado pierden su valor, por lo que se cobrará el valor considerado en el canje.
- Boleto con tarifas no permitidas para el stock de AM (Tarifas de otras aerolíneas boleteadas en stock de AM sin estar permitido), se cobrará el valor del boleto.
- Cambios de nombre sin el cobro del cargo correspondiente, se cobrará el cargo que aplique.
- Clases reservadas diferentes de las boleteadas, se cobrará la diferencia entre la clase reservada y la tarifa pagada.
- Condiciones de IT's autorizadas no cumplidas, inexistentes, fuera de vigencia, etc. (Autorizaciones especiales), se cobrará el descuento aplicado.
- Diferenciales no autorizados se debitarán a la tarifa "Y" o "J" dependiendo de la cabina a la que pertenezca la tarifa cobrada (Premier o Turista).
- Exceso de millaje no cobrado, se cobrará la diferencia aplicable.
- Forma de pago no permitida, se cobrará el importe pagado con la forma no permitida.
- Si la tarifa cobrada no permite segmentos cancelados o por otra vía diferente a la aérea, se cobra la diferencia a la tarifa por segmento.
- Garantía de tarifa no permitida, las tarifas deben ser cotizadas al momento de la emisión, se cobrará la diferencia si existe la misma clase o a la "Y" si esta descontinuada.
- Por las comisiones descontadas pagadas por mayor importe al autorizado, se emitirán memos de débito por la diferencia entre lo pagado y autorizado.
- Cuando por alguna razón (justificada) los boletos emitidos por agencias de viajes sean reembolsados en alguna oficina de Aeroméxico, se cobrará el importe de las comisiones e IVA sobre comisiones no devengadas.

Límite de Responsabilidad: Los documentos de Líneas Aéreas publicados por medio de esta vía, de ninguna manera representan la opinión ni política de la Administración de BSPlink o de IATA. La información contenida en estos documentos es proporcionada por la Aerolínea nombrada en los mismos, para beneficio de los usuarios de BSPlink. IATA no acepta ninguna responsabilidad por ninguna declaración o aseveración errónea en estos documentos, ni por su contenido ni el uso de información contenida en este documento.

3. Todos los boletos están sujetos a control de auditoría, por lo que cualquier anomalía en su utilización será sancionada, recuperando el importe no cobrado, por ejemplo:

- Boleto con doble uso (Volado y Canjeado o Volado y Reembolsado).
- Boleto emitido contra boletos de otras aerolíneas (No se permite la aceptación de boletos de otras aerolíneas como forma de pago)
- Boleto no procesado (No incluidos en la facturación BSP)
- Boleto utilizado fuera de vigencia (Revisado de boleto caducado)
- Canjes de boletos emitidos por diferente IATA (Revisado de boleto por una agencia diferente a la emisora).

4. En las siguientes categorías se cobrará la diferencia entre la tarifa aplicable y la cobrada en el boleto:

- Categoría 2 (Día/Tiempo)
Si se ha utilizado una tarifa para días diferentes a los consignados en la regla, se aplicará la tarifa que corresponda de acuerdo al itinerario del boleto.
- Categoría 3 (Temporada)
Si una tarifa es cobrada en una temporada que no aplique, se cobrará la diferencia a la temporada que corresponda, para las fechas de viaje del boleto.
- Categoría 8 (Escalas)
Si el cargo por escala que se ha cobrado en el boleto es menor o no fue cobrado, se emitirá el débito por el importe faltante.
- Categoría 12 (Cargos)
Si no se ha cobrado correctamente o no ha sido cobrada la "YQ" o "Q" o cualquier otro cargo que aplique, se elaborará el débito por el importe correspondiente.
- Categoría 13 (Acompañante Viaje)
En caso de no cumplirse con las condiciones de viaje del acompañante, se generará el débito por la diferencia entre la tarifa cobrada y la tarifa aplicable a la clase reservada.
- Categoría 16 (Penalizaciones)
Si no está permitido el revisado, se generará el débito por el importe del nuevo boleto menos el cobro adicional pagado, además de que se cobrarán los cargos por cambio, por reembolso o penalidades no pagados.
- Categoría 19 (Descuentos Niños)
Se elaborará el débito por el importe del descuento, en caso de que no se especifique en el boleto el tipo de pasajero.
- Categoría 22 (Otros Descuentos)
Si algún otro descuento es tomado sin autorización de Aeroméxico, se elaborará el débito por el descuento aplicado.
- Categoría 35 (Tarifas Negociadas)
Si no son cumplidas las condiciones de estas tarifas, se debitará el monto del descuento aplicado o la tarifa que corresponda.
- NOTA: En caso de que no exista alguna tarifa que cumpla con las condiciones de la reglamentación, el débito se calculará por la diferencia a tarifa "Y" o "J" dependiendo de la cabina a la cual pertenezca la tarifa (Premier o Turista).

5. Las tarifas de grupo están sujetas a controles, por lo que el cobro de gastos de anulación de un grupo se hará mediante un ADM según las modalidades definidas en los contratos de grupos aceptadas y firmadas entre las agencias de viajes y Aeroméxico, los memos de débito se podrán emitir por los siguientes conceptos:

- Cancelación de asientos a riesgo no utilizados (Bloqueos seriales)
- Cancelación de grupos (Cancelaciones realizadas dentro del periodo de penalización y reducción de asientos)

6. FOP Inválida Canjes/Boletos Duplicados, por estos conceptos se cobrará un cargo de US\$75.00 más IVA, cuando aplica, por concepto de honorarios administrativos como resultado de la aclaración del débito por forma de pago inválida en los canjes, así como por la emisión de cada boleto duplicado.

Límite de Responsabilidad: Los documentos de Líneas Aéreas publicados por medio de esta vía, de ninguna manera representan la opinión ni política de la Administración de BSPlink o de IATA. La información contenida en estos documentos es proporcionada por la Aerolínea nombrada en los mismos, para beneficio de los usuarios de BSPlink. IATA no acepta ninguna responsabilidad por ninguna declaración o aseveración errónea en estos documentos, ni por su contenido ni el uso de información contenida en este documento.

7. En el caso de que las agencias incurran en malas prácticas afectando los inventarios de Aeroméxico, se emitirán memos de débito a través de los cuales se cobrará el cargo de administración y la cuota por segmento/pasajero de la afectación mensual en la cual hayan incurrido, el cobro se realizará de acuerdo a la siguiente tabla:

MALA PRACTICA	CONCEPTO	CARGO ADMON	CUOTA	FORMA DE CALCULO
DUPLICADOS	Reservaciones duplicadas, incluyendo reservaciones no lógicas o imposibles (por segmento/ pasajero)	\$50.00	\$10.00	Por segmento/pasajero + cargo administrativo por el total de reservaciones no productivas de ese periodo
NOMBRE FICTICIO / BLOQUEO ESPECULATIVO	Reservaciones de entrenamiento, prueba, ficticias o especulativas (por segmento/pasajero)	\$50.00	\$15.00	Por segmento/pasajero + cargo administrativo por el total de reservaciones no productivas de ese periodo
SEGMENTOS NO CANCELADOS	Segmentos no cancelados e inactivos (por segmento/pasajero)	\$50.00	\$10.00	Por segmento/pasajero + cargo administrativo por el total de reservaciones no productivas de ese periodo
CHURNING	Churning/Reinstalación de reservaciones no permitidas/Bloqueo del inventario (por segmento/pasajero)	\$50.00	\$10.00	Por segmento/pasajero + cargo administrativo por el total de reservaciones no productivas de ese periodo
SEGMENTOS PASIVOS	Segmentos Pasivos	\$50.00	\$10.00	Por segmento/pasajero + cargo administrativo por el total de reservaciones no productivas de ese periodo
VOID	Boletos con cancelación/anulación (Void) diferentes al día de la emisión (por PNR)	---	\$100.00	Por Pasajero
NO SHOW	PNRs no boleteados y que deriven en No-Show y/o que sean cancelados durante las 4 horas antes de la salida del vuelo. (por segmento/pasajero)	\$100.00	\$5.00	Por segmento/pasajero + cargo administrativo por pasajero
BOLETEADO NO VALIDO / BOLETEADO FICTICIO	Número de boleto no válido/ficticio y/o sin emisión correcta OW/RT (por pasajero)	---	\$100.00	Por pasajero
TTL	Tiempo límite mal aplicado (diferente a lo que indica la regla de la tarifa)	---	\$100.00	Por pasajero
CLASE VS REGLA	Clase de servicio no válida versus la regla tarifaria (por PNR)	---	\$100.00	Por PNR + diferencia de tarifa
PRACTICAS NO PERMITIDAS VS REGLA	Prácticas no permitidas de acuerdo a la reglamentación tarifaria (por PNR)	---	\$100.00	Por PNR + diferencia de tarifa
SECURE FLIGHT	Información de Secure Flight	---	\$50.00	Por pasajero
ASIENTOS PREFERENCIALES	El monto correspondiente no pagado por asiento preferencial asignado	\$100.00	---	El monto correspondiente al asiento preferencial asignado y que no fue pagado
INVENTARIO NO VALIDO VS REGLA DE O&D	Inventario no válido en base a reglas de O&D	---	\$100.00	Por pasajero por dirección (O&D)

8. Por contra cargos, se generarán débitos por rechazos o errores en ventas con tarjeta de crédito en los siguientes casos:

- Ventas con tarjeta de crédito donde el cliente ejerza un desconocimiento del cargo, se procederá a la generación del débito correspondiente a la agencia de viajes que resulte responsable de la venta. Lo anterior debido a que el contra cargo es descontado directamente a Aeroméxico, por parte de las administradoras.
- En aclaraciones con tarjetas de crédito por ventas de otra línea aérea y dirigida erróneamente a Aeroméxico, se descontará el importe que resulte por concepto de comisión bancaria e IVA sobre comisión, así como un cargo de US\$75.00 más IVA, cuando aplica.
- Cuando en ventas con tarjetas propias se omita solicitar de manera previa la correspondiente autorización a través del portal, el importe resultante será cobrado por medio de un memo de débito (ADM) con carácter de "No Disputable".
- En aclaraciones de débitos por rechazos bancarios (Tarjeta de Crédito) por venta de otra línea aérea y dirigida erróneamente a Aeroméxico, se descontará el importe de la comisión bancaria e IVA sobre comisión y un cargo de US\$75.00 más IVA, cuando aplica.

Límite de Responsabilidad: Los documentos de Líneas Aéreas publicados por medio de esta vía, de ninguna manera representan la opinión ni política de la Administración de BSPlink o de IATA. La información contenida en estos documentos es proporcionada por la Aerolínea nombrada en los mismos, para beneficio de los usuarios de BSPlink. IATA no acepta ninguna responsabilidad por ninguna declaración o aseveración errónea en estos documentos, ni por su contenido ni el uso de información contenida en este documento.

9. Procedimientos:

- Los ADMs serán perceptibles a través de Bsplink, único canal para disputa, viable en hasta dos (2) períodos después de la inserción de la nota de débito;
- Toda objeción por parte del AGENTE DE VIAJE deberá ser presentada en plazo igual o inferior de treinta (30) días después de la inserción de la nota de débito, con réplica AEROMEXICO en fecha límite igual o inferior a sesenta (60) días después de la inserción de la nota de débito. Será automáticamente desconsiderada, toda solicitud del AGENTE DE VIAJE con plazo superior al mencionado;
- Caso la contestación del AGENTE DE VIAJE sea aceptada a través de AEROMEXICO, la corrección del ADM solamente incidirá con inserción de nota de crédito (ACM);
- No ocurriendo contestaciones en plazo de dos (2) períodos posteriores a la inserción de la nota de débito, vía Bsplink, el ADM será procesado normalmente.

10. Tasas Administrativas:

Tasa Administrativa	Importe (USD)	Motivo
Error en forma de pago	75.00	Ajuste / Alteración / Rechazo en forma de pago
Consultas	50.00	Consulta financiera / emisión de atestado de capacidad técnica
Procedimiento incorrecto	200.00	"No show" / segmentos improductivos o pasivos
Auditoria	15 %	Emisión de ADMs

11. Plazo para emisión de ADMs:

- La emisión de ADM podrá ocurrir hasta nueve (9) meses después de la última ruta del boleto.

12. Alteraciones:

- La política está sujeta a alteración con aviso previo de treinta (30) días.

Límite de Responsabilidad: Los documentos de Líneas Aéreas publicados por medio de esta vía, de ninguna manera representan la opinión ni política de la Administración de BSPlink o de IATA. La información contenida en estos documentos es proporcionada por la Aerolínea nombrada en los mismos, para beneficio de los usuarios de BSPlink. IATA no acepta ninguna responsabilidad por ninguna declaración o aseveración errónea en estos documentos, ni por su contenido ni el uso de información contenida en este documento.