



Agency Debit Memo – Política AB Group Efectivo a partir de 01/11/09

Índice de contenidos

- 1. Características**
- 2. Amplitud/Alcance**
- 3. Puntos claves de la política de Air Berlin Group**
- 4. Motivos por los cuales se emitirán ADM's**
- 5. Detalles de Contacto**

1.-Características

De acuerdo con la Resolución IATA 850m, Air Berlin Group (AB/LT/HG/4T) quisiera hacer más transparente a los agentes de viajes, la política ADM (Agency Memo Debit).

El objetivo de este documento es dejar claro a los agentes las circunstancias bajo las cuales serán aplicados los ADM's.

Estas pautas están pensadas para crear conciencia, en caso de reservas y billetes inaceptables.

2.- Amplitud/Alcance

Air Berlin emitirá un ADM para recuperar importes o para hacer ajustes en las transacciones efectuadas relacionadas con la emisión y uso de documentos AB/LT emitidos o solicitados por los agentes independientemente de cuales sean la aerolíneas que figuran en los billetes de AB/LT.

3.- Puntos Claves de la Política de Air Berlin Group

3.1 Se cargarán un mínimo de 3 Euros (o su equivalente en moneda local) por ADM.

3.2 Air Berlin actualmente no impone cargos de administración para cubrir los costes de la emisión de ADM, sin embargo Air Berlin se reserva el derecho de hacerlo con o sin previa notificación a los agentes.

3.3 Los cambios de trayectos involuntarios o reemisión solo se podrán efectuar por la aerolínea.

3.4 Reembolsos pueden ser realizados por los agentes dentro de los 2 años a partir de la fecha de recepción.

3.5 Desacuerdos/ Reclamaciones

- Deberán ser presentadas a través de BSP Link

- Deberán ser presentadas en un plazo de 14 días a partir de la fecha de recepción via BSP .
- Deberán ser presentadas en un plazo de 30 días a partir de la fecha de recepción via Email.
- Para reclamaciones recibidas 30 días más tarde, con la necesidad de retirar o reducir la nota de débito se hará un descuento del 10% sobre el valor del ADM .
- No serán aceptadas las reclamaciones por parte de los agentes que se hagan después de 6 meses de la emisión de la nota de débito original.
- Las autorizaciones verbales no serán aceptadas como una razón válida ante una reclamación de ADM.

4- Motivos por los cuales se emitirán ADM´s

4.1 - Ticketing(Billetaje) incorrecto.

- Si las reglas han sido ignoradas o violadas
- Si el billete no ha sido emitido de acuerdo con la Resolución IATA 852, se aplicará la tarifa IATA plena al itinerario completo.
- Si las condiciones de tarifa/ticketing, restricciones de ventas, de otras compañías emitidas en el documento de AB/LT fueran ignoradas o violadas, será aplicado un ADM en la tarifa correspondiente.

4.2 Revisión de la Tarifa.

- Tarifas incorrectas.

4.3 Revisión de la comisión.

- Sobrerecarga en las comisiones

4.4 Revisión de las tasas.

- Cobro indebido de las tasas

4.5 Reembolsos.

- Reembolsos excedidos
- Reembolsos dobles efectuados en BSP-link/ Reembolsos manuales
- Cuando es autorizado un reembolso total por Air Berlin, pero aún así el agente no cancela los segmentos de vuelo antes de la salida del vuelo, se enviará un ADM por la tarifa completa en la clase respectiva
- Falta de cobro del recargo por la cancelación.

4.6 Cambios/ Reemisiones

- Omitir la penalización por cambio de reserva/nombre
- La penalización por cambio de reserva/nombre se debe efectuar a través de un MCO/MPD
- MCO/MPD se deberán emitir “en conexión” con el número de billete aplicable (número del nuevo billete, NO del billete original/reemitido).

4.7 Eliminación de segmentos

- Siempre que AB cambie el código de segmentos AB/HG/LT/4T a HX antes de las 24 horas de la salida del vuelo, y estos trayectos no sean cancelados por la agencia antes de la salida del vuelo, AB cargará un importe de 5,00 euros por segmento no cancelado.

4.8 Falta de emisión/reemisión en una reserva activa que pudiera causar una situación de No Show.

- Cuando se refleje un segmento activo de AB/LT/HG/4T con código HK/TK en la reserva después de la salida del vuelo, sin existir un billete válido, se presentará un ADM por el importe de la tarifa plena en la clase respectiva.

4.9 Fraude con Tarjetas de crédito

- Contrarecargos no autorizados de tarjetas de crédito

4.10 Ventas no declaradas

- Cualquier billete que no haya sido cobrado vía BSP, el cual haya sido usado para viajar, será penalizado con un ADM por el importe total de la clase de reserva respectiva.

4.11 Violación de los reglamentos de IT/ Tarifas publicadas

- Si se ha usado o emitido una tarifa publicada usando un código no autorizado, será emitido un ADM con la tarifa más alta de la clase respectiva.

Reglas de disputa

- Para disputar un ADM tiene que haber una autorización por escrito por parte de la compañía.
- Si por cortesía AB decide retroceder un ADM mediante un ACM, AB se reserva el derecho de cobrar un 10% por gastos de administración (como mínimo se cobrarán 10 euros).

ENCONTRARÁ MAS INFORMACIÓN EN NUESTRAS PÁGINAS DE AYUDA EN SU CRS, EN GGAIAB.

5. Detalles de Contacto

1º Nivel

Contacto ADCM

Softec

e-mail: airberlin@softec.aero

2º Nivel

Emisión Comercial

Air Berlin/ Soporte 2º Nivel

e-mail: amaass@airberlin.com