

Apreciable agente de viajes:

El presente documento “Política de Penalizaciones para Agencias de Viaje (“ADM’s)” versión actualizada: 2025, define políticas y procedimientos de reservas de pasajes de Aeroméxico, la cual aplica para todas las compañías de **Grupo Aeroméxico** (de ahora en adelante, “GAM”).

“GAM” considera que los agentes de viajes son sus principales socios comerciales. Por lo tanto, “GAM” desea que su “Política de “ADM”” resulte clara para todos los agentes de viajes. Quizás ya estén familiarizados con las prácticas y cumplan con todos los requisitos, pero nos gustaría reiterar algunos puntos con un documento formal que especifique nuestra política.

La información contenida en esta publicación es de índole informativo más no limitativo y está sujeta a cambios, revisiones y actualizaciones por parte de “GAM”.

El propósito de este documento es aclarar a los agentes de viajes todas las circunstancias que darán lugar a los **Agency Debit Memos (ADM)**, por la normativa de las Resoluciones IATA (información actualizada en la publicación del **Travel Agent’s Handbook (“TAH”) de la IATA**):

- **Resolución 800z** “Emisión de Billetes por Medios Electrónicos”.
- **Resolución 824r** “Reembolsos”.
- **Resolución 830a** “Consecuencias por Infracciones contra Procedimientos de Emisión de Billetes y Reservas”.
- **Resolución 838** “Cambio de los Documentos de Tráfico por Parte de los Agentes”.
- **Resolución 850m** “Emisión y Procesamiento de Notas de Débito de Agencia (ADM)”.
- **Resolución 890** “Normas de las Ventas con Tarjetas de Clientes”.

El presente documento, les será de utilidad ya que de forma rápida podrán conocer, de acuerdo con la normativa de IATA y la política interna de “GAM”, lo siguiente:

1. El procedimiento de reembolsos indirectos.
2. Los procedimientos de disputa y aclaración de **Agency Debit Memo (“ADM”)**.
3. Las razones para la emisión de **Electronic Miscellaneous Document (“EMD”)** que se tienen habilitados para las agencias de viajes.
4. Envío facturas por comisiones retenidas e Impuesto al Valor Agregado (“IVA”) comisiones.
5. Honorarios administrativos.
6. Los canales a los cuales deberán enviar sus solicitudes y aclaraciones relacionadas con tarjetas de crédito bancarias y American Express Company (“AMEXCO”).

01. Reembolsos Indirectos BSPLink

Todas las solicitudes de reembolso de boletos correspondientes a Aeroméxico (“AM” o “GAM”) expedidos por cualquier agencia de viajes (“AA.VV.”) deberán de ser solicitados **exclusivamente** a través del portal **BSPLink**, **NO** está autorizado por la aerolínea aplicar reembolsos directos en el GDS.

Verifica las condiciones aplicables en la guía de reembolsos para cada país de emisión.

Dichas guías serán publicadas en el portal: <https://vuela.aeromexico.com/agencias-de-viaje-latam/>

Las credenciales de acceso son:

Usuario: agencias-latam

Contraseña: 4g3Nc145L4t4M

1.2 Otros Términos y Condiciones de Reembolso.

1.2.1 Reembolso de Combustible YQ/YR.

El reembolso de las tasas de combustibles, actual estructura de “GAM” vía los códigos YQ/YR en el combo de impuestos del boleto, se define de acuerdo con la regla tarifaria; si la regla tarifaria del boleto adquirido es no reembolsable, el combustible YQ/YR es no reembolsable en cualquier momento.

Nota: Tome en cuenta que el combustible YQ/YR, su naturaleza no es un impuesto, es una tasa adicional que imponen las aerolíneas.

1.2.2 Solitud de Reembolso (s) de boleto (s) pagado (s) al contado.

Para solicitudes de reembolso de boletos pagados al contado/efectivo, es indispensable que adjunte el formato “**Anexo I Solicitud de reembolso**” que se encuentra cargado en el portal mencionado anteriormente.

1.2.3 Penalizaciones por Reembolso (s) directo (s) vía GDS.

Tome en cuenta que los reembolsos directos tramitados vía GDS, no están autorizados; al incurrir en mala práctica se emitirá un memo de débito (ADM) por **USD 50.00** más IVA (en caso de que aplique) y/o más la recuperación de Tarifa, Tasas e Impuestos que por su naturaleza sean no reembolsables, además del cargo por gestión del 15% sobre el valor total del memo.

2. Política de Penalización por Irregularidades (ADMs)

2.1 Principios para la emisión de ADMs.

- A.** Se ejercerá la emisión de un memo de débito (ADM) por la incorrecta aplicación e incumplimiento a las reglamentaciones tarifarias y footnotes publicados por “GAM”: se debitará por la diferencia entre la tarifa “Y” y/o “J” aplicable dependiendo de la cabina adquirida y la tarifa cobrada:

- Días/Horarios no permitidos.
- Estadías (Mínima y Máxima).
- Pre-Compras (Incumplimiento de la compra anticipada).
- Restricciones de Venta.
- Restricciones de Viaje.
- Restricciones de Confiabilidad.
- 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.
- Descuentos aplicados por parte del agente a pasajeros que nos estén autorizados por la regla de la tarifa.
- Reemisiones catalogadas como **“INVOLUNTARIAS”** no autorizadas por la aerolínea.
- Combinación de Tarifas Privadas/Corporativas con Tarifas Públicas.
- Conversión de Tarifas Públicas a Privadas/Corporativas.

B. Se ejercerá la emisión de un memo 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:

- Boletos con cupones usados fuera de secuencia en el itinerario boleteado pierden su valor, porque se cobrará el valor considerado con forma de pago (ET) en el canje.
- Boletos con tarifas no permitidas para el stock de **“GAM”** (tarifas de otras aerolíneas boleteadas en stock de **“GAM”** sin estar permitido) se cobrará el valor del boleto y/o la penalización interlinea, lo que pase primero.
- Cambios de nombre sin el cobro del cargo correspondiente, se cobrará el cargo que aplique, siempre que se trate de boletos públicos, en el caso de que el boleto sea de tarifas privadas, corporativas o de convenio se cobrará el valor del boleto considerado como forma de pago (ET).
- Clases reservadas diferentes de las boleteadas, se cobrará la diferencia entre la clase reservada y la tarifa pagada.
- Si la clase (RBD) boleteado es inferior al nivel tarifario, lo restrictivo será el FareBasis al ser superior.
- Si la clase (RBD) boleteado es superior al nivel tarifario, lo restrictivo será el RBD al ser superior.
- De no existir una tarifa publicada para lo más restrictivo aplicable, se generará el ADM por la diferencia en **“Y”** y/o **“J”** dependiente de la cabina adquirida o boleteada.
- Condiciones no cumplidas de IT's (Waivers) autorizados, inexistentes, fuera de vigencia, ingresados fuera del campo Tour Code 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 discontinuada.
- 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 (El IVA o VAT en caso de que aplique).
- Cargos por cambio, Para evitar ADM's es **Indispensable** que el EMD del cargo por cambio sea emitido el mismo día en que se efectuó el revisado y se capture en la casilla de "Emitido en conexión" con el número de boleto por el cual están pagando dicho cargo, de no ser así se emitirá el ADM y este no podrá ser cancelado. se cobrará un cargo de **USD \$50.00 más IVA** que aplique en moneda local por concepto de mala práctica.
- El importe del cargo por cambio cobrado como Aditonal Collect no es reconocido por lo que el ADM será emitido.
- C. Todos los boletos están sujetos a control y revisión de la auditoria, por lo que cualquier anomalía en su utilización será sancionada, recuperando el importe no cobrado.
- Boleto identificado con doble uso (USED y EXCH o USED y RFND o EXCH y RFND).
- Boleto emitidos en contra de boleos de otras aerolíneas (No se permite la aceptación de boletos de otras aerolíneas como forma de pago).
- Boleto no procesados (boletos no incluidos en la facturación BSP).
- Boleto utilizados fuera de vigencia (Revisado de boleto caducado).
- Canjes de boletos emitidos por diferente IATA (Revisado de boleto por una agencia diferente a la emisora).

2.2 Descripción de Irregularidades identificas por las categorías de la regla tarifaria.

Se ejercerá la emisión de un memo de débito (ADM) cobrando la diferencia entre la tarifa aplicable y la cobrada en el boleto, por violaciones a las siguientes categorías de la regla de la tarifa emitida:

2.2.1 Categoría 2 "Día/Hora" (02. Day/Time).

Emisión de boleto aéreo en el cual se ha utilizado una tarifa que no corresponde a las fechas de vuelo en el itinerario consignadas en la regla de la tarifa emitida, se aplicara en memo de débito la tarifa que se adapte al itinerario del boleto.

Definición tradicional de la categoría. - Esta categoría define la(s) hora(s) y/o día(s) en los que el viaje(s) están o no están permitido(s). La combinación de día/hora se aplica al origen de los componentes de tarifa programados para que salgan durante el tiempo especificado.

2.2.2 Categoría 3 “Temporalidad” (03. Seasonality).

Emisión de boleto aéreo en el cual se ha utilizado una tarifa que no corresponde a la temporalidad consignada en la regla de la tarifa emitida, se aplicara en memo de débito la tarifa que se adapte al itinerario del boleto.

Definición tradicional de la categoría. - Esta categoría define las fechas de temporada en los que el o los viaje (s) están o no están permitido (s).

2.2.3 Categoría 4 “Aplicación de Vuelos” (04. Flight Application).

Emisión de boleto aéreo en el cual los numerales de vuelo(s) no corresponden a los consignados en la regla de la tarifa emitida, se aplicará en memo de débito la tarifa que se adapte al itinerario del boleto.

Definición tradicional de la categoría. - Esta categoría define las condiciones positivas y negativas de la aplicación numeral de vuelos en los que el o los viaje(s) están o no están permitido(s) además de determinar si el viaje será directo, con escalas o varias escalas o sin escalas.

2.2.4 Categoría 8 “Escalas” (08. Stopovers).

Emisión de boleto aéreo en el cual las escalas consignadas en la regla de la tarifa emitida, no se han cobrado o se cobraron por un importe inferior. Se aplicará en memo de débito la tarifa que se adapte al itinerario del boleto en caso de que no exista una tarifa que permita la escala o estadía o bien solo la diferencia del cargo.

Definición tradicional de la categoría. - Esta categoría se define las condiciones bajo las que se permiten las escalas y los cargos aplicables, los tiempos mínimos y máximos permitidos. La multa en esta categoría siempre se mostrará en moneda USD, la cual se cobrar en su equivalente de acuerdo al país y moneda corriente.

2.2.5 Categoría 12 “Combustibles/Sobre combustibles” (12. Surcharges).

Emisión de boleto aéreo en el que los cargos o sobre cargos por combustible no fueron cobrados o cobrados por un importe inferior.

Definición tradicional de la categoría. – Esta categoría define los cargos, sobrecargos y montos correspondientes por combustibles, además de las normas de cálculo, es decir, si se aplicaran conforme a la regla FROM/TO (DE/HACIA) u ORIGINANDO, además su aplicación si en determinadas horas y días aplica cargos adicionales o se aplican unos por otros, depende de la regla AND/OR y como este publicada la tarifa.

Nota: Tome en cuenta que desde el año 2022, “GAM” en alineación a la práctica de la industria, los cargos exclusivamente por combustible se expresen en el combo Taxes del boleto con el código “YQ/YR”, los sobrecargos adicionales se siguen mostraran como “Q” en la construcción tarifaria (FareCalc).

2.2.6 Categoría 13 “Acompañantes de Viaje” (13. Accompanied Travel).

En caso de no cumplirse con las condiciones de viaje del acompañante en la emisión de un boleto aéreo, se generará el débito por la diferencia entre la tarifa cobrada y la tarifa aplicable a la clase reservada.

Definición tradicional de la categoría. - define restricciones de viaje basadas en la parte(s) del viaje en la que es necesario viajar juntos y/o los códigos de clase de tarifa/reserva de los pasajeros acompañantes, además de la norma cuando es necesario viajar con uno o más pasajeros para cumplir las condiciones de la tarifa

2.2.7 Categoría 16 “Penalidades” (16. Penalties).

Reemisión de boleto aéreo, en donde la tarifa originalmente adquirida no permite el canje y/u omisión de la respectiva penalidad por cambio, se generará el débito por el importe del nuevo boleto, determinando el valor de la tarifa más las tasas e impuestos aplicables menos el cobro adicional pagado. Se procederá también a cobro vía memo de débito (ADM) por la multa de cambios y/o reembolsos no pagados.

Definición tradicional de la categoría. - Esta categoría determina si se aplican penalizaciones especiales a esta tarifa y qué recargos se evaluarán, además le indicara los términos de la vigencia de la tarifa que en su caso podrán limitar la validez del boleto aéreo. Se asumirá en la ausencia de esta categoría, que no hay penalización por cambios o reembolsos en la parte del boleto aéreo que cubren estas tarifas. Para los fines de esta categoría, se asume que los billetes son reembolsables y no se requiere ningún cobro de multa a menos que se indique lo contrario.

Se describen las excepciones al cobro de una penalidad - enfermedad / fallecimiento, si la categoría no tiene estas especificaciones se asume que las penalidades no pueden ser excluidas.

2.2.8 Categoría 19 “Descuentos a Niños” (Children Discounts).

Emisión de boleto aéreo en el que se aplicó un descuento a tipo de pasajero “Niño/Infante” (INF/CNN/CHD) y no cumple con los requisitos para dicho descuento.

Definición tradicional de la categoría. La presencia de esta categoría determina la posibilidad de aplicación de cierto porcentaje de descuento para los siguientes tipos de pasajero:

- ➔ **CNN:** Niño Acompañado de 2 a 11 años de edad:
- ➔ **INS:** Bebe con asiento menor de 7 días de recién nacido hasta los 2 años de edad.
- ➔ **INF:** Bebe sin asiento menor de 7 días de recién nacido hasta los 2 años de edad.
- ➔ **UNN:** Niño No Acompañado de 5 a 11 años de edad.

2.2.8.1 Condiciones para ser elegible al descuento:

- ➔ El pasajero deberá haber cumplido la edad requerida al momento de iniciar y finalizar el viaje.
- ➔ Si se adquiere un boleto aéreo para tipo de pasajero **INS/INF**, y al iniciar el viaje es aún un bebe, pero al momento de regresar ya es un niño, el boleto deberá ser cotizado como **CNN/UNN** o emitir un boleto para la salida y el regreso.

- ➔ Si se adquiere un boleto aéreo para tipo de pasajero **CNN/UNN**, y al iniciar el viaje es aún un bebe, pero al momento de regresar ya es un niño, el boleto deberá ser cotizado como **ADT** o emitir un boleto para la salida y el regreso.
- ➔ No se aceptarán niños menores de 5 años de edad sin acompañante.
- ➔ "GAM" aceptará niños no acompañados mayores de 5 años según se especifica en los párrafos de la regla de la tarifa para el transporte aéreo en los servicios de 139/AM on-line y en las conexiones interlineales con otra compañía que los acepte. Cada caso debe verificarse con la compañía aérea de que se trate.
- ➔ Los tutores deben rellenar el formulario de autorización correspondiente de ser requerido.
- ➔ Se aplicarán cargos por servicios de manejo adicionales para cada niño no acompañado de 5 a 11 años de edad.

2.2.8.2 Auditoria del descuento:

- ➔ Todos los descuentos aplicados en boletos con los tipos de pasajeros descritos en la regla de la tarifa se cotejarán con la información documentada al momento de la venta y al documentarse (Check-in) en DOCS/DOCO/DOCA o Secure flight.
- ➔ Es importante que no omita documentar la información de: Fecha de nacimiento, Nacional y Documentos de vuelo, de lo contrario dará lugar a la emisión de un memo de débito (ADM) más los cargos administrativos correspondientes.

2.2.9 Categoría 22 "Otros Descuentos" (All Other Discounts).

Emisión de boleto aéreo en el que se aplicó un descuento a pasajero de la 3ra edad o mayores, Estudiantes, etc.

Definición tradicional de la categoría. - La presencia de esta categoría determina la posibilidad de aplicación de cierto porcentaje de descuento para los siguientes tipos de pasajero:

- ➔ **SRC:** Pasajero de la tercera edad de 60 años o más.

2.2.9.1 Condiciones para ser elegible al descuento:

- ➔ El pasajero deberá haber cumplido la edad requerida al momento de generar la compra no al iniciar el viaje.
- ➔ El pasajero es sujeto a descuento cuando los viajes sean exclusivamente operados por **Aeroméxico/AM/139**.
- ➔ El descuento no puede ser aplicado a viajes operados por otras aerolíneas.
- ➔ En viajes en código compartido, validar que exista una tarifa que permita aplicar el descuento.

2.2.9.2 Auditoria del descuento:

- ➔ Todos los descuentos aplicados en boletos con los tipos de pasajeros descritos en la regla de la tarifa se cotejarán con la información documentada al momento de la venta y al documentarse (Check-in) en DOCS/DOCO/DOCA o Secure flight.

- ➔ Es importante que no omita documentar la información de: Fecha de nacimiento, Nacional y Documentos de vuelo, de lo contrario dará lugar a la emisión de un memo de débito (ADM) más los cargos administrativos correspondientes.

2.2.10 Categoría 35 “Tarifas Negociadas” (Negotiated Fares).

Emisión/Reemisión de boleto aéreo en el que no se registraron los indicadores de la tarifa negociada como ACC, Corp ID, Tipo de pasajero NEG y/o todos los designadores del convenio.

Definición tradicional de la categoría. - La presencia de esta categoría determina la existencia de un convenio o contrato negociado exclusivamente con la agencia y corporativo.

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).

2.2.11 Categoría 31 “Cambios Voluntarios” (Voluntary Changes)

Reemisión de boleto aéreo en el cual las condiciones establecidas en la reglamentación de la tarifa emitida en el boleto original no se respetaron;

- ➔ Sera primordial que el nuevo itinerario y las parte voladas en el itinerario original, sean recotizadas con tarifas actuales, salvo que la regla de la tarifa indique lo contrario.
- ➔ En todo momento el costo de la tarifa del nuevo boleto deber ser igual o superior a la tarifa del boleto original.
- ➔ No se permite generar reemisiones con “RESIDUALES”, en caso de que el costo de las nuevas tarifas y por el importe publicado no se alcanza a igual el costo original, se deberá generar un boleto “Even Exchange” es decir sin cobro adicional.

Les recordamos que la **única** vía de disputa es a través de BSPLink y debe realizarse dentro del plazo establecido por la *International Air Transport Association* (“IATA”) de quince (15) días.

Es importante considerar que toda disputa efectuada con argumentos no válidos y/o con soportes incompletos será considerada como improcedente y esta será rechazada por lo que el importe del ADM se incluirá en la factura.

“GAM” le solicita que, en la medida de lo posible, atienda sus disputas en el periodo establecido y compruebe de forma oportuna antes de la facturación del débito; disputas por ADMs no atendidos en el proceso de “Pre-Billing” y aplicados en el proceso de “**Post-Billing**”, se aplicaran cargos administrativos al no ser el operador/aerolínea la responsable por la omisión de seguimiento oportuno.

A continuación, se proporcionan los conceptos más relevantes por los cuales se emiten ADM’s y se especifica cuáles son disputables y no disputable.

03-A Memos de Débito (ADM) No Disputables

3.1 Emitidos por la Auditoría de Ventas:

- Tarifa de Uso de Aeropuerto (“TUA”) e impuestos mal cobrados o exceptuados sin un soporte legal.
- Impuestos cobrados de forma ilógica y/o manipulados.
- Impuestos por IVA reembolsados por tarifas no reembolsables o por la propia regla del gravamen.
- Cargos por seguridad y combustible no considerados en la emisión del boleto.
- Tarifas mal aplicadas (excepto autorizaciones especiales) o descuentos sin justificación (Se consideran injustificados aquellos que no cuenten con datos de **Tipo de pasajero, Fecha de Nacimiento, Nacionalidad**, etc y/o no estén como se muestra en documentos oficiales para viajar en vuelos nacionales e internacionales).
- Días y Vuelos no permitidos.
- Temporalidad.
- Pre-compras y estadías (CAT.05).
- Periodos de Embargo (CAT.08 BLACKOUTS)
- Combustibles y/o sobre combustibles (CAT.12).
- Restricciones de Viaje y de Compra (CAT.14 y .15).
- Cargos por cambio en el itinerario, emitidos de forma incorrecta y/o pagados con residuales no autorizados.
- Además de cualquier otra irregularidad detectada en la validación de cada una de las categorías de la reglamentación tarifaria.
- Violación a la validez de un boleto (excepto autorizaciones especiales y/o políticas de flexibilidad).
- Omisión de ingreso de Secure Flight en boletos con itinerarios domésticos e internacionales (**DOCS**).
- Omisión de ingreso de código IT o waiver en el campo Tour Code del boleto aéreo.
- Combinación de tarifas privadas/corporativas con tarifas públicas.
- Conversión de tarifas públicas a privadas/corporativas.

Existen ADMs que deberán ser aclarados con su respectivo **Global Distribution System (“GDS”)** siempre y cuando la emisión del boleto haya sido en forma automatizada, en caso contrario **“GAM”** no considerara responsable ~~existe responsabilidad para el~~ al GDS, sino a la Agencia de viajes “AA.VV.”, la cual debe apegarse estrictamente a las Políticas y Procedimientos que **“GAM”** le notifique por la propia regla tarifaria y/o comunicaciones.

3.2 Emitidos por ajuste de comisiones

- Ajuste de comisión por venta no elegible.
- Incentivo variable por alcance de metas.
- Boleto emitido por diferencias en tarifa en los cuales obtuvieron una autorización especial y/o un Todo Incluido (IT) por parte del Área Comercial.

Estos deberán ser aclarados con el asesor comercial que atiende a su respectiva agencia.

3.3 Emitidos por la Políticas de reservación y boletaje (Malas Prácticas)

- ➔ Abuso de Segmentos Casados (*emisión de ADM en clases Y o J, dependiendo de la cabina emitida*).
- ➔ Bloqueo Especulativo.
- ➔ Boleteado Interlineal.
- ➔ Boletos con cancelación/anulación (Void) diferentes al día de la emisión.
- ➔ Cambio de Nombre sin autorización de la aerolínea.
- ➔ Churning.
- ➔ Reservación con nombres ficticios.
- ➔ Cargos por “No show”.
- ➔ Reservaciones con segmentos pasivos.
- ➔ Reservaciones duplicadas.
- ➔ Reservaciones para Protección de Pasajeros.
- ➔ Segmentos Inactivos.
- ➔ Sobreventas en Clases Cerradas (*emisión de ADM en clases Y o J, dependiendo de la cabina emitida*).
- ➔ Abusos en Tiempos Límite.
- ➔ Emisión a Agencias no acreditadas.
- ➔ No estar inscrita al programa de distribución preferencial con su GDS.

Para cualquier duda al respecto se deberá contactar a su asesor comercial quien informará sobre las políticas y cargos relacionados, además de proporcionar las claves de **Passenger Name Record** (“PNR”) de su GDS que incurrieron en penalización.

3.4 Emitidos por Contracargos bancarios y/o AMEXCO (PCI) “ChargeBacks”

Razones por las cuales se puede producir un contracargo:

- ➔ Se desconoce el cargo por parte del tarjeta habiente el cual puede producir un contracargo.
- ➔ Autorizaciones duplicadas no canceladas, el cual el tarjetahabiente acude a su Banco para desconocer la transacción, en esta no existe una emisión de boleto.
- ➔ Cancelación (VOID) esto ocurre cuando se cancela el boleto, pero no la autorización solicitada al Banco emisor, por lo que se realiza el cobro al tarjetahabiente y este puede producir un contra cargo.
- ➔ Cobro incompleto y/o erróneo con Tarjeta de Crédito. Esto es cuando no coincide el monto de los boletos con lo cobrado a tarjeta de pago por lo que se genera un contracargo.
- ➔ El tarjetahabiente levanta una Aclaración ante su Banco y este solicita a AM, el comprobante de la aceptación del cargo por parte del TH (voucher), en caso de no ser enviada la evidencia, el Banco lo considera como no atendido y se realiza el contra cargo. (Por favor actualizar correos en BSPLink ya que se solicitan a los contactos que se encuentran en este).
- ➔ Se considerará mala práctica la emisión de boletos con números de autorización o “approval” ficticias, no valida y/o tarjeta invalida.

Los ADMs por los puntos anteriores se generan de la siguiente manera:

- ➔ ADM por el valor del **100 %** del monto desconocido por el pasajero más cargo por gestión, cuando los boletos se encuentran en estatus USED o parcialmente USED.
- ➔ ADM por **\$50.00 USD** por concepto de mala práctica, para los casos en que los boletos se encuentran con estatus OK, estos se cancelan y se emite el débito.
- ➔ ADM por **50.00 USD** por concepto de mala práctica, para los casos de autorización generadas sin emisión de boleto.

****Nota:** Para una mayor referencia consulte el apartado **“RAZONES DE MALA PRACTICA ORDEN AL COBRO”**

El banco y/o Institución retirara el importe disputado por el tarjetahabiente a la cuenta de Aeroméxico (“AM”) y este abona al titular de la tarjeta.

3.5 Emitidos por la Conciliación bancaria Vs emisión de boletos.

De acuerdo con la conciliación bancaria, en comparación con las emisiones de boletos y servicios adicionales, y en cuyos casos se detecten diferencias se emitirá ADMs por las siguientes razones:

- ➔ Se aplicará ADM por **\$ 50.00 USD** por diferencias en el importe generado a la TDC y la suma total de los boletos.
- ➔ Se aplicará ADM por **\$ 50.00 USD** Omisión de emisión de boleto o EMD cobrado al pasajero.

3.6 Emitidos por Violación al Periodo de Validez de un Boleto:

Se emitirán ADMs por la violación a la política de “GAM” respecto al periodo de validez de un boleto emitido con placa 139, independientemente si el operador de vuelo es AM u OAL.

Definición Periodo de Validez (información legal de Aeroméxico):

Los boletos para viajes dentro de la República Mexicana, internacionales, desde o hacia México, tienen una validez de un año (365 días naturales) a partir de la fecha de emisión; todos los viajes deben completarse dentro de este período. Si se realizan cambios en las fechas, horarios, rutas o números de vuelo, ya sea antes o después del inicio del viaje, se requerirá la emisión de un nuevo boleto con los cambios realizados. No obstante, lo anterior para los viajes con boleto modificado deben completarse dentro del período señalado en el presente párrafo, contado a partir de la fecha de emisión original del boleto.

Es importante que consulte en cualquier momento la reglamentación tarifaria respecto a la actual estructura de familias tarifarias No Flexibles (CAT-16/31), en cuyo caso tendrá prioridad la restricción que esta misma determine.

3.7 Emitidos por Canjes con residuales:

No está autorizado la emisión de boletos con residuales, es importante que valide la reglamentación tarifaria en cualquier momento; para cambios voluntarios (cambios de fecha, ruta, horarios y vuelos), el valor de la tarifa del nuevo boleto debe ser igual o superior (CAT16/31).

Tome en cuenta que actualmente el BSPLink y/o GDS, no tienen autorizado la emisión de documentos con concepto de residual o sobrantes, adicional los residuales en caso de generarse, no pueden ser utilizados para el pago de penalidades o servicios adicionales.

3.8 Emitidos por Canjes Involuntarios.

En apego a la **Resolución 838 apartado 4**: La responsable solidaria por reemisiones **involuntarias (protección de pasajeros)** se limitan a los transportistas aéreos, en este caso a **"GAM/AM Connect"**.

Las reemisiones de "AA.VV." detectadas con argumento de **involuntarias**, serán sujetas estrictamente a un proceso de auditoria para determinar si existe autorización con la identificación de waivers o códigos IT documentados en el **Tour Code** (*documentar de forma obligatoria*) del boleto, de no apegarse a las políticas de "GAM", se procederá con la emisión de ADM por la diferencia de tarifa en "Y" y/o "J" de acuerdo con la cabina utilizada.

3.9 Emitidos por OverBooking o Venta Forzada y Ciudades ocultas.

Se consideran sobreventas en clases cerradas aquellas reservas realizadas en una clase de servicio que no se encuentra disponible para la venta y que es confirmada por la agencia de viajes de manera forzada a través de la utilización de una serie de entradas que burlan la lógica del sistema.

"GAM" prohíbe estrictamente la práctica de sobreventa de segmentos en vuelos/clases que se encuentra cerrados a la venta para eludir la lógica de los sistemas de reservaciones.

Todos los PNRs y/o Boleto aéreo detectados con Sobreventa en estatus "USED", se emitirá un memo de débito (ADM) sobre la **tarifa Full Fare (Y ó J)** de la cabina emitida más los respectivos cargos administrativos por mala práctica, además de las acciones de **suspender el "TA"** (Ticketing Authority) a la agencia emisora. Se considerará abuso en la cotización, donde la **"agencia"** utilice ciudades ocultas a fin de obtener el inventario cerrado y obtener un costo no autoriza por "GAM", es decir, usar una tarifa que al momento de bloquear los segmentos no está permitida.

3.10 Emisión/Reemisión de boletos con combinación de tarifas públicas o privadas:

De acuerdo con las reglas de validación de las categorías de las tarifas en la emisión del boleto y reemisión de boletos, queda **estrictamente prohibido combinar tarifas públicas con tarifas privadas/corporativas o viceversa**.

En las reemisiones, si la nueva tarifa emitida corresponde a una tarifa pública, todos los componentes tarifarios incluyendo las partes voladas, deberán ser recotizado como público.

Se aplicarán ADMs recuperando el valor de la diferencia de la tarifa sobre las tarifas públicas.

03-B Memo(s) de Débito (ADM) Disputable(s) por BSPLink

3.11 Emitidos por No-Show

En los cuales se debe proporcionar el PNR, nombre del(os) pasajero(s), vuelo, fecha y ruta, se deberá enviar:

- Se expidió el boleto: Copia de este, en donde coincida, vuelo, ruta con los detallados en el ADM.
- Los ADMs pueden ser emitidos de acuerdo con lo especificado en la reglamentación tarifaria con bloqueo sin emisión de boletos o con boleto emitido.
- Si no expidió el boleto: Impresión del histórico donde aparezca la cancelación del PNR.

3.12 Emitidos por cargos por cambio no cobrados o cobrados incorrectamente:

- Se deberá enviar: Copia del EMD en el cual cobraron el cargo por cambio.

Para evitar la emisión de un ADM que la agencia considere indebido, es Indispensable que se emita un EMD por concepto “Cargo por cambio (Change Fee)” y/o “Penalty Fee”; dicho documento debe ser emitido el mismo día en que se efectuó el revisado y la misma agencia que realizó el canje, en la casilla de “Emitido en conexión” debe ser capturado con el número de boleto por el cual están pagando dicho cargo, de no ser así se emitirá el ADM (50.00 USD) y este no podrá ser cancelado y/o disputado.

La emisión de EMD-S “Cargo por cambio (Change Fee)” y/o “Penalty Fee” en todos los GDSs es de manera manual y debe ser por monto exacto que indique la regla de tarifa (el monto de la penalidad se puede expresar en la moneda corriente local o se cobrar el equivalente al publicarse en USD/EUR), por lo que depende del Agente emitirlo correctamente.

Nota** tome en cuenta que, si se emite un EMD por este concepto de forma errónea o sin desglose correcto de IVA (en caso de aplicar), se aplicará el ADM respectivo por la(s) diferencia(s) más un cargo por mala práctica de **50.00 USD**, la emisión de este debito es no disputable, en caso de que no considere correcto antes de disputar a “GAM”, deberá validar con su GDS.

3.13 Emitidos por tarifas con descuento:

Se considerarán tipo de pasajeros especiales sujetos a descuentos a: Personas de la tercera (3°) edad, Estudiantes, Niños o Infantes, siempre y cuando exista publicada una tarifa para este tipo de venta en viajes domésticos o internacionales.

ADM notificado por descuento mal aplicado: Tras la emisión de un ADM por este concepto, se podrá justificar con la aerolínea, enviado copia de boleto y de la credencial o identificación vigente a la fecha de emisión del boleto, así como algún documento oficial en el caso de estudiante o menor, que funja como comprobante de edad de acuerdo con la reglamentación de la tarifa (DNI, Pasaporte o Acta de nacimiento, Constancia de estudios, u otro documento legal) dicha disputa está sujeta a una modificación a un cargo administrativo de 50.00 USD.

Nota: Si se identifica que por parte de la agencia es una práctica recurrente, tras la justificación de Xs ADMs (la aerolínea determinara la cantidad permitida por agente): los consecuentes serán **no disputables** y deben ser facturados de forma automática en el BSPLink.

Precaución al momento de la Compra: Para evitar memos de débito (ADM) que la agencia considere improcedente(s), le pedimos se apegue a las recomendaciones de la Directrices sobre Información Anticipada de Pasajeros (**Guidelines on Advance Passenger Information (API)**), la cual especifica los datos básicos que pueden encontrarse en el MRZ (Machine-Readable Zone) del documento oficial de viaje y que deben documentarse en la reservación, esto ayudara en la validación del descuento.

Datos básicos API;

- ➔ Número de documento de viaje (número de pasaporte u otro número de documento de viaje).
- ➔ Estado u organización expedidor del documento oficial de viaje (nombre del Estado u organización responsable de la expedición del documento oficial de viaje).
- ➔ Tipo de documento oficial de viaje (indicador para identificar el tipo de documento oficial de viaje).
- ➔ Fecha de vencimiento del documento oficial de viaje (Fecha de vencimiento del documento oficial de viaje).
- ➔ Apellido/Nombre(s) (Apellido y nombre(s) del titular tal como aparecen en el documento oficial de viaje).
- ➔ Nacionalidad (Nacionalidad del titular).
- ➔ Fecha de nacimiento (Fecha de nacimiento del titular).
- ➔ Sexo (Sexo del titular).

Tome en cuenta que todos los descuentos aplicados a los pasajeros INF, CNN, SRC, etc. y que usted haya documentado los datos básicos se validaran con los datos que el pasajero ingrese en su proceso de Check-in, de ser diferente la información, se emitirá el respectivo ADM recuperando el valor del descuento más el cargo administrativo.

Nota: la información básica de API se registra en SSR de Seguridad (**Obligatorio**).

04. Factura(s) a GAM por comisión(es) retenida(s).

Por cada periodo establecido por el calendario de BSP, es Indispensable que las agencias de viaje envíen el Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI) que corresponda, ya sea Factura o Nota de Crédito, de acuerdo con el importe presentado en el reporte de Declaración de IVA (en casa de aplicar) enviado por BSP.

4.1 Importe para facturar por Comisiones Retenidas

Las agencias de viaje reciben cada cierre de periodo BSP un reporte llamado Informe de Declaración de IVA. Considerar que es indispensable facturar el importe total por concepto de comisiones más el IVA que corresponda, que son presentados en el informe.

El total de comisiones, presentado en el informe de declaración de IVA, se compone de:

- + Comisiones calculadas por boletos emitidos.
- Comisiones descontadas por reembolsos.
- ADMs solo de comisiones.
- + ACMs solo de comisiones.

Cuando en el reporte de declaración de IVA los importes de comisiones más IVA sobre comisiones sean positivos, se debe emitir una factura y en caso de ser negativo una nota de crédito.

El cálculo de IVA deberá de ser exacto de acuerdo con el subtotal facturado.

Si los CFDI no se emiten con los importes correctos, se generarán memos de débito (ADM).

4.2 Datos Fiscales para Facturar

Con la finalidad de dar cumplimiento a la versión 3.3 de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2017, los CFDIs emitidos por las agencias de viaje deberán contener los siguientes datos:

- ✈ Razón Social: Aerovías de México S.A.B. de C.V.
- ✈ RFC: AME880912189.
- ✈ Dirección Fiscal: Paseo de la Reforma # 243 Piso 25 Colonia Cuauhtémoc C.P. 06500, Delegación Cuauhtémoc, CDMX, México.
- ✈ Método de pago: PUE - Pago en una Sola Exhibición.
- ✈ Forma de Pago: 17 – Compensación.
- ✈ Uso de CFDI: G03 - Gastos en General.

- Régimen Fiscal: 601 - Personas Morales o 605 - Personas Físicas, etc.
- Concepto: Mencionar el período de BSP y la IATA que corresponda.

Si los CFDI no cumplan con los datos anteriores, se emitirán memos de débito (ADMs).

4.3 Medio de envío de Facturas o Nota o Notas de Crédito:

- Deben de enviarse al correo: amfacturascomisionesagencias@aeromexico.com
- Fecha de envío a AM de Factura o Nota de Crédito:
- Las agencias de viaje deberán de enviar los CFDIs a partir de la recepción del reporte de venta y hasta el día siguiente del pago, de acuerdo con el calendario BSP.

Lo anterior para evitar que se emitan ADMs por factura o nota de crédito no enviada.

4.4 Disputa de ADMs por Comisiones Retenidas:

Si alguna agencia de viaje ya recibió un ADM por Factura o Nota de Crédito no enviada, lo deberán disputar por medio de BSPLink dentro del período establecido para disputa, anexando el CFDI en formato PDF y XML.

Cualquier aclaración posterior al cobro del ADM en el reporte de BSP, deberá de enviarse al correo amfacturascomisionesagencias@aeromexico.com anexando de igual forma el CFDI en formato PDF y XML e indicar el número de ADM.

05. Honorarios Administrativos:

Se cobrará un cargo de **USD 50.00** más IVA (en caso de aplicar) o su equivalente en la moneda local corriente de cada país, por conceptos adicionales a los antes explicados:

- Aclaración de un ADM por forma de pago inválida.
- Reembolso de cada **boleto o EMD duplicado** donde la tarifa no sea reembolsable, de lo contrario se cobrará lo que indique la regla de la tarifa.
- Emisión a destiempo de un EMD de cargos por cambio del cuál soliciten a reembolso y/o por un importe diferente a lo indicado en la regla de la tarifa.
- Devolución de tarifas o impuestos aplicados de forma incorrecta en la emisión de boletos.
- Cobros adicionales no reportados por transacciones Exchange.
- Omisión de información identificable del pasajero como: **Nacionalidad, Fecha de nacimiento y género.**
- Uso indebido de residuales o sobrantes por transacciones Exchange.

- ➔ Disputas recibidas en Post-Billing, resultado de la falta de seguimiento antes de la facturación en el BSPLink por parte de la agencia.
- ➔ Disputa de ADM por omisión de información en la exoneración de impuestos.

El importe antes mencionado será cobrado por “GAM” a través de un ADM cargado al BSPLink y este es **no disputable**.

Por la emisión de ADM, Aeroméxico aplicará un cargo por gestión sin excepción a ninguna agencia del **15%** sobre el total del débito.

Nota: *el cargo por gestión del 15% “NO” es disputable.*

06. Error en Sistema BSPLink

Los boletos con estatus “VOID” y que se reflejen en la factura BSP, es necesario se envíe un correo a la dirección amglobalsolutioncenter@aeromexico.com donde se revisará el caso.

Para otras fallas en el sistema, la AA.VV. deberá dirigirse directamente con su contacto en BSP.

07. Electronic Miscellaneous Document (EMD).

Se deberán emitir de forma correcta los EMDs con base a las siguientes características:

7.1 CARGOS POR CAMBIO Y REEMBOLSOS

RFISC: **98F** (nueve, ocho, fox).

Emitir con el IVA desglosado.

Nota 1: Es Indispensable emitir los EMDs el mismo día de la operación del revisado o solicitud del reembolso y por la misma agencia, es mandatorio que capturen en el campo de “EMD Related Ticket Number” el número de boleto para el cual están aplicando dicho cargo, de no hacerlo se emitirá el ADM y **no podrá ser cancelado**.

Nota 2: En EMDs emitidos sin el desglose de IVA, se aplicará ADM recuperando el cálculo a la tasa del IVA en caso de aplicar y este ADM **no podrá ser cancelado**.

7.2 GRUPOS

RFISC: **997** (nueve, nueve, siete).

Emitir con el IVA desglosado.

Aplica nota 2 de punto 7.1

7.3 GAM PLUS – SEATS

RFISC: **0B5** (cero, bravo, cinco).

Emitir con el IVA desglosado.

Aplica nota 2 de punto 7.1

7.4 GROUP CANCELATION FEE

RFISC: **995** (nueve, nueve, cinco)

Emitir con el IVA desglosado.

Aplica nota 2 de punto 7.1

7.5 MENOR SIN ACOMPAÑANTE

RFISC: **0BZ** (cero, bravo, zulú)

Emitir con el IVA desglosado.

Aplica nota 2 de punto 7.1

Los códigos de EMDs arriba mencionados solo son un ejemplo, pueden existir otros conceptos por los cuales se pueda emitir EMDs.

Para que los EMDs puedan ser facturados deben tener el IVA desglosado (16% para todos los casos de emisión de EMDs), inclusive el EMD de grupos.

08. Solicitud “TA” (Ticketing Authority) para emisiones con Aeroméxico/139

Las solicitudes de autorización para emitir con placa AM de agencias de viajes de nueva creación, se deberá enviar por correo electrónico a la dirección amaclaracionesmemos@aeromexico.com, anexando la documentación siguiente:

- ➔ Carta de registro de IATA.
- ➔ Constancia de Situación Fiscal de la agencia.
- ➔ INE del representante legal.
- ➔ Comprobante de domicilio.
- ➔ Carta membretada donde solicite la activación de la IATA.

En caso de reactivación enviar un correo a la misma dirección, anexando la documentación siguiente:

- ➔ Carta membretada donde solicite la reactivación para emitir con placa AM.
- ➔ Carta de reactivación de IATA.
- ➔ Constancia de Situación Fiscal de la agencia.

09. Facturación Memos de Debito (ADMs)

Favor de Verificar con su ejecutivo asignado el proceso para facturación de ADMs conforme a los criterios legislativos de cada país de Centro y Sudamérica.

10. Solicitudes Relacionadas con Tarjetas de Crédito

Enviar un correo a la dirección amcscrembolsoctoysud@aeromexico.com, anexar carta membretada breve, además de la documentación que soporte su solicitud en un solo archivo con formato PDF.

Esta dirección de correo solo atenderá los casos a continuación listados:

10.1 Cargo Duplicado al Tarjetahabiente:

Se deberá enviar copia del boleto(s), voucher (pagaré), estado de cuenta y número de tarjeta de crédito completo (Indispensable), carta aclaratoria y sabana de BSP.

Únicamente se recibirán estas solicitudes hasta cuarenta y cinco (45) días posteriores al haberse efectuado el cargo, de lo contrario el trámite deberá hacerlo el cliente directamente con su banco.

En caso de que la solicitud sobrepase la fecha de 45 días a partir de la fecha de cargo del Estado de cuenta, se cobrará un ADM por mala práctica **50.00 USD** y en estos casos enviar todos los estados de cuenta a partir de la fecha del cargo, hasta la fecha de solicitud.

10.2 Solicitud de Memo de Crédito por Operaciones Convertidas a Contado:

Se deberá enviar copia del boleto(s), voucher (pagaré) y factura BSP.

En caso de que la solicitud sobrepase la fecha de 45 días a partir de la fecha de cargo del Estado de cuenta, se cobrará un ADM por mala práctica **50.00 USD**.

Nota: Los boletos emitidos de origen en **Cash** y cargados a una **Tarjeta de Crédito "NO"** se consideran **Créditos Convertidos a Contado**, por lo que la devolución del pago duplicado procederá a la Tarjeta de Crédito.

10.3 Devolución de un Memo de Débito de Otra Aerolínea:

Memo de Crédito:

Se deberá enviar copia del ADM, boleto(s), voucher (pagaré), factura BSP y carta aclaratoria.

Nota: En aclaraciones con tarjetas 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 **50.00 USD** más IVA o retención en los países que aplique en moneda local.

10.4 Cargos No Diferidos a Meses sin Intereses:

Para los Países de Centro y Sudamérica, "GAM" no permite aplicar ventas diferidas a parcialidades o meses sin interés.

10.5 Devolución al Tarjetahabiente por Boleto Cancelado:

Se deberá enviar copia del boleto(s), voucher (pagaré) factura BSP, estado de cuenta (Indispensable) y carta aclaratoria.

En caso de que la solicitud sobrepase la fecha de 45 días a partir de la fecha de cargo del Estado de cuenta, se cobrará un ADM por mala práctica de **50.00 USD**.

Nota: La asignación de folios será en un **máximo de cuatro (4) días laborables a partir de la fecha de su recepción**, siempre y cuando la documentación recibida sea **legible y este completa**, cabe mencionar que la solución de cada caso dependerá de los tiempos de respuesta de las diferentes instituciones bancarias y/o de American Express. Y las solicitudes deberán ser directamente de la Agencia de Viajes, no terceros.

11. Solicitud con relación a UATP

Para cualquier aclaración referente a su tarjeta UATP, deben dirigirse al correo: amuatp@aeromexico.com.com

12. Exoneración de impuestos.

12.1 Exoneración de impuesto “UK” de México.

En relación con el cobro del impuesto TURISMO DERECHO NO INMIGRANTE de entrada a México denominado como “UK”.

“GAM” estableció para todas las agencias inscritas al BSP que partir del 28 de febrero de 2021, es **obligatorio** incluir un número de pasaporte mexicano o residente permanente (**no aplica para residentes temporales**) en la reserva o PNR de cualquier boleto emitido que no incluya este impuesto, ya que éste justificará la exención de este frente a la autoridad correspondiente (SRE).

Si por alguna razón omite ingresar la información en el PNR, es **indispensable** que envíe los soportes que respalden que el pasajero es de nacionalidad mexicana al correo amcscautoriaventasagencias@aeromexico.com **a más tarde 3 días después de la emisión, de lo contrario se emitirá un ADM que es de naturaleza NO DISPUTABLE.**

El folio del documento debe incorporarse a la reserva con un OSI, en el formato correspondiente al globalizador que utilices. Por ejemplo:

- **Amadeus:** OS AM MEXICAN PAX ID PASSPORT (TYPE)-(NUMERO) / P2
- **Sabre:** 3OSI AM MEXICAN PAX ID (TYPE)-(NUMERO) -1.2
- **Worldspan;** 3OSIAM MEXICAN PAX ID (TYPE)-(NUMERO)

Nota: e.g Documento de Passport Mexicano “G12345678”

12.2 Exoneración de impuesto de Centro y Sudamérica u otros países.

La exoneración de impuestos ya sea por faculta natural o adquirida por alguna institución gubernamental, social, deportiva, etc., o como lo determina la propia regla del impuesto (Consultar TIMATIC para verificar los tipos de excepciones), es **indispensable** que envíes los comprobantes de estos a **CSC de Aeroméxico Auditoria de Ventas Globales** al correo: amcscauditoriaventasagencias@aeromexico.com

Es importante mencionar que el incumplimiento a la política expresada implicará la emisión de una nota de débito a la agencia emisora correspondiente (**ADM NO Disputable**) recuperando el valor del impuesto, al ser ésta la responsable última de las infracciones que pudieran darse en relación con la emisión de billetes aéreos emitidos por sí misma. De solicitar su respectiva aclaración post ADM se aplicará un cargo por mala práctica conforme al apartado **05. Honorarios Administrativos**.

13. Dudas por emisión de ADMs.

Si tiene alguna duda o comentario antes de disputar en el BSPLink puede comunicarse a los siguientes correos amcscauditoriaventasagencias@aeromexico.com o amaclaracionesmemos@aeromexico.com

14. Penalidades por Malas Practicas

Se adjunta tabla de las penalidades por malas prácticas a las que se hará acreedora la agencia de viajes al incurrir en algunos de los casos mencionados en este cuadro.

14.1RAZONES DE MALA PRACTICA ORDEN AL COBRO

CONCEPTO	SUB-CONCEPTO	TARIFA ADMINISTRATIVA	CALCULO
Se desconoce el cargo. Por parte del Tarjeta habiente.	El TH desconoce el cargo ante el banco.	Importe del contra cargo	Aplica por autorización / Por la cantidad que se contra carga por parte del banco a "GAM" más el cargo por gestión del 15%.
Autorizaciones duplicadas no canceladas.	Cuando el TH valida el cobro duplicado en su estado de cuenta y desconoce la transacción.	50.00 USD + IVA	Aplica por transacción de cargo duplicado.
Cancelación-incompleta ("VOID") que afecte al Tarjeta habiente.	Boleto VOID, pero la autorización no se cancela y el TH ve el cargo en su estado de cuenta	50.00 USD + IVA	Aplica por transacción de cargo duplicado o no cancelado.
Cobro incompleto y/o erróneo con Tarjeta de Crédito.	Cuando se genera un cobro incorrecto al valor del boleto y el Tarjeta Habiente desconoce el cargo	50.00 USD + IVA	Aplica por transacción de cargo incorrecto
Transacción manual en el caso de tarjetas bancarias.	Se genera cobro después de la fecha de emisión del boleto	50.00 USD + IVA	Aplica por transacción.
Boletos contra cargado USED, USED /OK	El TH desconoce el cargo ante el banco. Teniendo boletos emitido en estatus: USED, USED/OK	Importe del contra cargo	Aplica por autorización / Por cantidad que se genera el contra cargo por parte del banco a GAM
Boletos contra cargado OK	El TH desconoce el cargo ante el banco, Teniendo boletos emitidos en cupones con estatus OK.	50.00 USD + IVA	Aplica por transacción / el boleto se encuentra en estatus OK, se envía a reembolso contable ya que "GAM" tiene el contracargo.

Nota: El cargo por gestión es del 15% del valor del ADM y no es disputable

14.2 RAZONES DE MALA PRACTICA AUDITORIA DE VENTAS

Razón de Mala Práctica	Concepto	Importe Administrativo en USD
"Penalty Fee/Penalidad" cobrada sin EMD.	Cobro de penalidad en ADC en nuevo boleto (no se identifica como cargo administrativo, queda registrado como tarifa alterando el ingreso por ruta).	50.00 USD
EMD "Penalty Fee/Penalidad" emitida en fecha posterior.	EMD emitida en fecha posterior a la emisión del boleto, no es identificada por el motor de auditoria	50.00 USD
Omisión de código "IT" (Tour Code) en el Boleto.	Código de autorización sin IT al ingresar el registro del convenio, contrato o cualquier autorización especial en campo de "Tour Code" en el boleto.	50.00 USD
Código "IT" (Tour Code) de autorización incorrecto.	El código de la autorización debe ser ingresado sin errores de captura en campo del "Tour Code" del boleto.	50.00 USD
Código "IT" (Tour Code) de autorización en campo incorrecto.	El código IT de autorización debe ser ingresado en el campo "Tour Code" para ser identificado	50.00 USD
"Q" no identificadas. YQ/YR Carrier-Imposed Charges.	El importe de "Qs" no son desglosadas en el campo de "FareCalc" son integradas en el total de Fare. El importe de "YQ/YR" no son desglosadas en combo TAX, valor del YQ/YR más cargo (administrativo) por mala práctica.	50.00 USD
Impuestos ingresados de forma incorrecta	Impuestos ingresados con el código incorrecto por lo que no son identificados (Ej: ingresan UK en lugar de XD).	50.00 USD
Forma de pago no permitida	Forma de pago no permitida o incorrecta (Ej: la emisión de boletos no permite como forma de pago UATP de OA).	50.00 USD
Uso duplicado de boleto	Uso duplicado por todo el boleto o alguno de sus cupones que ya tienen estatus final de uso (RFND, EXCH, FLOWN, NOGO, etc).	50.00 USD
Duplicidad de boleto	Emisión de boleto por duplicado, la agencia debe realizar la validación de total de la venta con lo ingresado.	50.00 USD
Emisión incorrecta en transacciones EXCH	Las transacciones EXCH incorrectas no pueden ser canceladas, la agencia solicita apoyo para emitir nuevo boleto a través de venta directa o cambio de estatus. Los GDS no permiten void a transacciones EXCH es responsabilidad de la agencia.	50.00 USD
Solicitud de cambio de estatus	Agencia por error cambió estatus a boleto (EXCH, RFND) solicita cambio a OK para realizar la transacción de forma correcta.	50.00 USD
Omisión de SSR de Seguridad (Obligatorios)	La omisión de información en SSR de Seguridad como APIs, FOID, Sucere Flight, DOCS, DOCA, DOCO.	50.00 USD
Descuento Senectud, Infante, Niño, Estudiantes y/o Negociadas no justificados	La agencia no ingresa información que permita validar si el pasajero al que se le aplico descuento fue aplicado de forma correcta; edad, nacionalidad, fecha de nacimiento, etc.	50.00 USD

Ventas Forzadas. Overbookings a clases cerradas. Descasamiento de segmentos casados. Cotización con ciudades ocultas o ilógicas.	Bloqueo de inventario, forzando confirmar el espacio en clases cerradas. Quebranto de segmentos casados a fin de confirmar un espacio en cualquiera de los segmentos. Cotización de la tarifa con ciudades ocultas que sean ilógicos con los cupones del boleto.	100.00 USD Por pasajero/Segmento.
Omisión de Disputas "Post-Billing", por emisión de seguimiento responsabilidad de la agencia.	Se emitirá ADM por cargo administrativo, por disputas recibidas de la agencia en la que se identifique que omitió su responsabilidad de seguimiento en los 14 días que indica el calendario BSP.	50.00 USD
Combinación indebida de tarifas privadas con públicas o viceversa.	Se aplicará un ADM recuperando la diferencia de tarifas calculando el itinerario sobre tarifas públicas.	50.00 USD + DIFF FARE
Combinación de RBD "V" con otros RBDs	No se permite combinar tarifa básica con otras familias tarifarias. Se aplicará ADMs recuperando la diferencia de tarifa en "Y" o "J", dependiendo de la cabina emitida.	50.00 USD + DIFF FARE

Nota: El cargo por gestión es del 15% sobre el valor del ADM y en todo momento es "no es disputable".

14.3 RAZONES DE MALA PRACTICA CRC

Mala Práctica	Concepto	Cargo Admón. en USD	Cuota USD	Forma de calculo
Duplicados	Reservaciones duplicadas, incluyendo reservaciones no lógicas o imposibles (por segmento/pasajero).	50.00 USD	10.00 USD	Por segmento/pasajero + cargo admón, por el total de reservaciones no productivas del periodo.
Nombre ficticio/bloqueo especulativo	Reservaciones de entrenamiento, prueba, ficticias o especulativas (por segmento/pasajero).	50.00 USD	15.00 USD	Por segmento/pasajero + cargo admón, por el total de reservaciones no productivas del periodo.
Segmentos no cancelados	Segmentos no cancelados e inactivos (por segmento/pasajero).	50.00 USD	10.00 USD	Por segmento/pasajero + cargo admón, por el total de reservaciones no productivas del periodo.
Churning (cancelación y/o reserva excesiva de segmentos)	Churning/Reinstalación de reservaciones no permitidas/bloqueo del inventario (por segmento/pasajero).	50.00 USD	10.00 USD	Por segmento/pasajero + cargo admón, por el total de reservaciones no productivas del periodo.
Segmentos pasivos	Segmentos pasivos	50.00 USD	10.00 USD	Por segmento/pasajero + cargo admón, por el total de reservaciones no productivas del periodo.

VOID	Boletos con cancelación/anulación (VOID) diferentes al día de la emisión (por PNR)	...	100.00 USD	Por Pasajero.
No-Show	PNRs no boleteados y que deriven en No-Show y/o que sean cancelados durante las 3 horas antes de la salida del vuelo (por segmento/pasajero).	100.00 USD	5.00 USD	Por segmento/pasajero + cargo admón. por pasajero.
Boleteado no valido. Boleteado ficticio.	Número de boleto no valido/ficticio y/o sin emisión correcta OW/RT vuelo (por segmento/pasajero).	...	100.00 USD	Por pasajero.
TTL	Tiempo límite mal aplicado (diferente a lo que indica la regla de la tarifa)	...	100.00 USD	Por pasajero.
Clase Vs Regla.	Clase de servicio no valida versus la regla tarifaria (por PNR)	...	100.00 USD	Por PNR + Diferencia de tarifa.
Practicas no permitidas Vs regla	Practicas no permitidas de acuerdo a la reglamentación tarifaria (por PNR)	...	100.00 USD	Por PNR + Diferencia de tarifa.
Secure flight	Información de Secure Flight (DOCS, FOID, DOCO, DOCA, etc)	...	50.00 USD	Por pasajero.
Asientos Preferenciales.	El monto correspondiente no pagado por asiento preferencial asignado.	100.00 USD	...	El monto correspondiente al asiento preferencial asignado y que no fue pagado.
Inventario no valido Vs regla de O&D	Inventario no valido en base a reglas de O&D.	...	100.00 USD	Por pasajero por dirección (O&D)