

Política de ADMs de Air Europa

Siguiendo con la Resolución de IATA 850m, a continuación os informamos de la nueva política de ADMs (Agent Debit Memo) que será aplicada por nuestra Compañía Aérea a partir del próximo día 01 de junio 2014. Esta nueva política sustituye a la publicada anteriormente.

EMISION DE ADMs

Air Europa emitirá un ADM por cualquier tipo de incumplimiento a lo establecido por la compañía, no sólo limitado a condiciones de tarifas, emisión de reservas, emisión de documentos, tasas, comisiones, facturación y reembolsos

El ADM será emitido para corregir cualquier ajuste o incidencia detectada, sobre los documentos o reservas emitidos por las agencias de viajes BSP, a través de los distintos sistemas GDSs. (independientemente de qué compañías aéreas estén incluidas en el itinerario del documento).

También se establece que, previo acuerdo con la agencia de viajes, la compañía podrá emitir un ADM para cobrar importes no relacionados directamente con los documentos de tráfico, como por ejemplo para el caso de los depósitos o gastos de cancelación de grupos.

El ADM se emitirá dentro de los 9 meses siguientes a la fecha del vuelo final o en el caso que no resulte indicada, será la fecha de vencimiento del documento. Cualquier acción de débito iniciada después de los plazos indicados se deberá gestionar directamente entre la Línea Aérea y la Agencia de viajes.

Air Europa, proporcionará la máxima información posible sobre el motivo de la emisión del ADM, en el mismo documento para evitar en la medida de lo posible cualquier incidencia por parte de la agencia de viajes que puede conllevar a posibles disputas sobre el ADM emitido.

Air Europa aplicará unos cargos por penalización en la emisión de un ADM. El importe de estos cargos por penalización podrá variar, y en caso de variación se notificará a las agencias mediante los canales habituales. Cuando esto se produzca se indicarán estos cargos por penalización sobre el mismo ADM. Este importe solo será cancelado en el caso de la aceptación total de la disputa por error de emisión en el ADM por parte de la Compañía Aérea.

Política de ADMs de Air Europa

Los idiomas utilizados en la emisión de los ADMs serán español o inglés.

DISPUTAS DE ADMs

Air Europa solo aceptará las disputas de los ADMs, que se realicen a través de la opción que existe para ello en BSPLINK.

El plazo de aceptación será hasta 15 días desde la emisión del ADM y según lo establecido en la Resolución IATA 850m.

Cuando un agente de viajes inicie una disputa a través de BSPLINK, deberá indicar el motivo de la misma. Este motivo debe ser indicado de forma clara y concisa, además se deberá aportar por parte de la agencia de viajes toda la información y/o documentación soporte que pueda ser relevante para poder analizar y examinar la disputa por parte de la compañía aérea.

La falta de indicación del motivo o de envío de documentación necesaria tendrá como consecuencia el rechazo de la reclamación inicializada por el agente, de forma automática.

Todas las disputas serán revisadas y gestionadas por la Compañía Aérea dentro del menor tiempo posible sin exceder el plazo de 45 días desde la fecha de recepción de la disputa.

En caso de que la compañía determine que el ADM es incorrecto por su totalidad, se procederá de forma inmediata a la cancelación del ADM (incluido el importe de los cargos por penalización en el caso de que hayan sido aplicados en la emisión del ADM). Si la disputa es aceptada de forma parcial, se procederá a la emisión de un nuevo ADM por el importe correcto.

Air Europa se reserva el derecho de inhabilitar a cualquier agencia de viajes para la emisión de billetes, como consecuencia de la reiteración de disputas sin causa justificada, o impagos por parte de la agencia de viajes de una deuda vencida.

DISPUTAS DE ADMs POST-BILLING

Las disputas post-billing deberán resolverse entre la Línea Aérea y la agencia de viajes dentro de los siguientes 30 días de haber registrado la disputa en BSPLINK, con la posibilidad de intercambiar un máximo de dos mensajes por cada una de las partes (una vez agotados estos mensajes, la comunicación podrá seguir realizándose fuera del BSP).

Política de ADMs de Air Europa

CONTACTOS COMPAÑÍA ÁREA

Las direcciones de email y teléfono a las que las agencias de viajes pueden dirigirse para solicitar información son las que se detallan a continuación:

España

Correo electrónico: **adm@air-europa.com**

Teléfono: **971 17 82 07**

(Horario: Lunes a Viernes de 11.00H a 13.00H)

Resto Países

Correo electrónico: **adm.inter@air-europa.com**

Teléfono: **0034 971 17 82 07**

(Horario: Lunes a Viernes de 11.00H a 13.00H, GMT+1)