

Política de ADMs Air Europa.

De acordo com resolução IATA .850m, gostaríamos de informá-lo sobre a nossa nova política de ADM (Agent Debit Memo), que é aplicada por nossa empresa desde 1º de junho de 2014. Esta nova política substitui a anterior.

EMISSÃO DE ADMs

A Air Europa emitirá um ADM por qualquer tipo de incumprimento dos procedimentos estabelecidos, não se limitando apenas às regras tarifárias, emissão de reservas, emissão de documentos, taxas, comissões, faturamento e reembolsos.

A ADM será emitida para corrigir qualquer ajuste ou incidência detectada, seja nos documentos ou reservas emitidas pelas agências de viagens BSP, através dos vários GDSs (independentemente de quais Companhias Aéreas estejam incluídas na rota do documento).

Fica ainda estabelecido que, tendo sido previamente acordado com a agência de viagens, a Companhia Aérea poderá emitir uma ADM para cobrar valores que não estão diretamente relacionados com os documentos de viagens, por exemplo, no caso de depósitos ou taxas de cancelamento para grupos ou em países onde é exigido das agências de viagens a apresentação de uma fatura à companhia aérea pelo valor da comissão e IVA sobre a comissão dos bilhetes emitido e liquidado via BSP. Caso não seja efetuado, a companhia aérea poderá emitir uma ADM ao valor da comissão de IVA não recuperado.

A ADM será emitida dentro dos 9 meses seguintes à data do voo de chegada ou caso esta data não seja indicada, será considerada a data de expiração do documento. Qualquer ação de débito iniciada após as datas estabelecidas terá que ser resolvida diretamente entre a Companhia Aérea e a agência de viagem.

A Air Europa fornecerá o máximo de informações possível sobre o motivo de emissão da ADM no mesmo documento de forma a evitar, quando possível, qualquer recurso da agência de viagens que possa levar a possíveis disputas sobre a ADM emitida.

A Air Europa aplicará multa pela emissão de uma ADM. O valor dessas multas pode variar e caso varie, essa modificação será notificada às agências de viagens através dos canais habituais. Essas modificações serão registradas na mesma ADM. Esse valor somente será cancelado em caso de aceitação total da disputa em razão de erro na emissão da ADM pela companhia aérea. Os idiomas utilizados para a emissão das ADMs serão: espanhol ou inglês.

Política de ADMs Air Europa

ADMs CLAIMS

A Air Europa somente aceitará disputas de ADMs que tenham sido feitas através do canal correto que o BSPLINK dispõe para estes assuntos. As disputas serão aceitas até 15 dias a partir da data de emissão da ADM e de acordo com a Resolução IATA. 850m.

Quando um agente de viagens inicia uma disputa por meio do BSPLINK, ele deve declarar o motivo da disputa. Este motivo deve ser declarado de forma clara e breve e a agência de viagens deve fornecer todas as informações e/ou documentos comprobativos que possam ser relevantes para que a Companhia Aérea possa revisar e analisar a disputa.

Não fornecer o motivo ou os documentos comprobatórios necessários conduzem automaticamente à rejeição da reclamação iniciada pelo agente.

Todas as disputas serão analisadas e processadas pela Companhia Aérea assim que possível, não excedendo um período de 45 dias a partir de seu recebimento.

Caso a Companhia Aérea decida que a ADM é completamente incorreta, a Air Europa procederá imediatamente ao seu cancelamento (incluindo a penalidade, caso tenha sido cobrada quando a ADM foi emitida). Se a disputa for aceita parcialmente, uma nova ADM será emitida pelo valor correto.

A Air Europa reserva-se o direito de impedir qualquer agência de viagens de emitir bilhetes em decorrência da reiteração de disputas sem justa causa ou não pagamento de dívidas vencidas por referida agência.

DISPUTAS DE ADMs PÓS-FATURAMENTO

As disputas pós-faturamento devem ser resolvidas entre a Companhia Aérea e a agência de viagens em até 30 dias após o registro da disputa no BSPLINK, com a possibilidade de trocar no máximo duas mensagens para cada uma das partes (uma vez esgotadas essas mensagens, a comunicação deverá continuar fora do BSP).



Política de Adm Air Europa

Fale conosco

Agencias de viagens podem enviar quaisquer questionamentos ou solicitações de mais informações sobre este procedimento para os seguintes endereços:

Espanha

E-mail: Adm@aireuropa.com

Telefone: 971 17 82 07

Horário de funcionamento: De segunda a sexta das 11:00 às 13:00

Brasil

E-mail: suporte.agenciasbr@aireuropa.com

Telefone: 11 5555 9256

Horário de funcionamento: De segunda a sexta feita das 10:00 às 17:00