

Apreciables Agentes de Viajes:

Nos permitimos informarles que a partir del 11 de enero de 2010, para su beneficio, habilitaremos la disputa de ADM's a través de BSPLink, y estamos seguros que esta acción repercutirá en la disminución considerable de tiempo que destinaban para dicha actividad, con esto Aeromexico reitera su compromiso con nuestros socios comerciales.

Por lo que efectivo a partir de la fecha antes mencionada, esta será la ÚNICA vía de disputa, aquellas agencias que no efectúen sus disputas dentro del plazo establecido por IATA (14 días) deberán tramitarlas como una solicitud de aclaración EXTEMPORÁNEA, y en caso de ser procedente se emitirá el ACM correspondiente.

Es "IMPORTANTE" considerar que todas las DISPUTAS efectuadas con argumentos NO VÁLIDOS y/o con soportes INCOMPLETOS serán consideradas como IMPROCEDENTES, y serán RECHAZADAS para su facturación.

Como apoyo adicional, elaboramos esta guía rápida la cual tiene como objetivo facilitarles el poder identificar los ADM's NO DISPUTABLES y DISPUTABLES emitidos por Aeromexico, e informarles el procedimiento para enviar sus solicitudes y reembolsos indirectos BSPLink, así como los conceptos permitidos para la emisión de V-MPD

ADM's "NO" DISPUTABLES

- **Los emitidos por la auditoria de la venta como:**

TUA e impuestos mal cobrados, cargos por seguridad y combustible no considerados en la emisión del boleto, tarifas mal aplicadas (excepto autorizaciones especiales), días y vuelos no permitidos, pre compras y estadías.

Deberán ser aclarados con su globalizador (GDS) siempre y cuando la emisión de su boleto haya sido en forma automatizada, en caso contrario el ADM es procedente.

- **Los emitidos por comisiones como:**

Ajuste de comisión por venta no elegible e Incentivo variable por alcance de metas, además de los emitidos por diferencias en tarifas en los cuales obtuvieron una autorización especial y/o un IT por parte del Area Comercial.

Deberán ser aclarados con el ejecutivo de Aeromexico que atiende a su agencia y/o con su gerente distrital.

- **Los emitidos por las Políticas de reservación y boleteado de AM (mensual) como:**

Reservación con nombres ficticios, cargos por No show.

Para cualquier duda el respecto deberán contactar al ejecutivo de AM y/o a su Gerente Distrial, quienes les podrán informar sobre las Políticas y cargos relacionados, además de proporcionarles las claves de PNR's de su Globalizador (GDS), que incurrieron en penalización.

- **Los emitidos por contra cargos bancarios y amexco, como:**

Pagaré no enviado, no se recibió autorización, el cliente desconoce el cargo, transacción manual en el caso de bancarias.

En estos casos el banco y Amexco retiraron el dinero de la venta a Aeroméxico y abonaron al tarjeta habiente.

ADM's "DISPUTABLES" por BSPLink

- **Los emitidos por no show:**

En los cuales se les proporciona la clave del record, nombre del los pasajeros, vuelo, fecha y ruta, deberán enviar:

- Si expidió el boleto: Copia del mismo, en donde coincida, vuelo, ruta con los detallados en el ADM.
- Si no expidió el boleto: "Printer" histórico donde aparezca la cancelación de la reserva.

- **Los emitidos por cargos por cambio no cobrados:**

Deberán enviar: Copia de la V-MPD en la cual cobraron el cargo por cambio.

- **Los emitidos por tarifas con descuento, como**

INSEN, estudiantes o menores, deberán enviar:

- Copia de boleto y de la credencial vigente a la fecha de emisión del boleto y documento oficial en el caso de Estudiante y Menor como comprobante de edad de acuerdo a la reglamentación de la tarifa como IFE, pasaporte, acta de nacimiento etc. etc.

SOLICITUDES RELACIONADAS CON TARJETA DE CRÉDITO

Enviar un e-mail a la dirección aclaracionestarjetas@aeromexico.com.mx y anexar carta membretada breve y asertiva, además de la documentación que soporte su solicitud, en un solo archivo con formato PDF (Adobe Acrobat) como sigue:

Por cargo DUPLICADO al tarjeta habiente para generar el abono al pasajero o aclarar un memo de debito por un contra cargo bancario, deberán enviar: Copia del boleto, voucher y estado de cuenta en donde aparezcan ambos cargos.

Nota: Únicamente se recibirán solicitudes de abono por cargos duplicados posteriores a 45 días de haberse efectuado la venta, de no ser así, el tramite deberá hacerlo directamente el cliente con su banco.

Por créditos convertidos de contado BANCARIA, para emitir un memo de crédito (ACM) deberán enviar: Copia del boleto, voucher (pagaré), y factura BSP.

Por créditos convertidos de contado AMERICAN EXPRESS, para emitir un memo de crédito (ACM) deberán enviar físicamente al Centro de Atención Agencias de Viajes: Copia del boleto, factura BSP y un pagaré requisitado planchado con fecha y autorización recientes para su cobro a AX.

Por Abono indebido a AM por tarjeta de crédito, ya que por error se le pago a AM en el PIN PAD.

Sí tiene ADM de la otra aerolínea para emitir un memo de crédito (ACM) deberán enviar:

- Copia del ADM, boleto, voucher (pagaré), y factura BSP.

Sí NO tiene ADM de la otra aerolínea para generar abono al tarjeta habiente deberán enviar:

- Copia del boleto, voucher (pagaré), y factura BSP. y el reembolso se efectuará bajo responsabilidad de la agencia.

Para diferir un cargo a tarjeta habiente NO diferido a meses sin intereses, deberán enviar:

- Copia del boleto, voucher (pagaré), y edo. de cuenta en donde aparezca el cargo en una sola exhibición.

Nota: No se aceptaran solicitudes después de 2 meses de efectuada la venta.

Para devolución al tarjeta habiente, de cargo indebido por boleto CANCELADO, deberán enviar:

- Copia del boleto, voucher (pagaré) y factura BSP.

ACLARACIÓN de ADM's EXTEMPORÁNEOS

Es necesario envíen un e-mail por cada ADM a la dirección aclaracionememos@aeromexico.com.mx y anexar carta membretada, breve y asertiva, copia del ADM y de la documentación que soporte su aclaración, en un solo archivo con formato PDF (Adobe Acrobat).

Si su aclaración es procedente se emitirá un memo de crédito (ACM), en caso contrario vía e-mail se le informará el motivo de improcedencia.

Nota: Cualquier carta informativa o solicitud, la podrán enviar a la dirección de correo antes mencionado.

SOLICITUDES RELACIONADAS CON MCO DIGITAL

Enviar un e-mail a la dirección aclaracionesmcdigital@aeromexico.com.mx y anexar carta membretada breve y asertiva, además de la documentación que soporte su solicitud, en un solo archivo con formato PDF (Adobe Acrobat) como sigue:

Para devolución al tarjeta habiente de cargo indebido por boleto CANCELADO y/o por solicitar una autorización mayor al importe del boleto deberán enviar:

- Copia de la factura BSP, de la autorización (MCO digital) y cupón de agente.

Para devolución al tarjeta habiente por autorización DUPLICADA, deberán enviar:

- Copia de la factura BSP, de ambas autorizaciones y cupón de agente.

Para devolución al tarjeta habiente por boleto CONVERTIDO DE CONTADO, deberán enviar:

- Copia de la factura BSP, autorización, y cupón de agente.

IMPORTANTE: A toda solicitud, aclaración o carta informativa recibida, se le asigna un número de FOLIO el cual se los informaremos en la respuesta de su e-mail, por lo que es necesario que tengan presente este número para cualquier gestión subsiguiente, si la documentación enviada de su solicitud o aclaración está incompleta, se le solicitará por e-mail la faltante para continuar con el proceso, y en caso de ser improcedentes se les informara el motivo misma vía.

DOCUMENTACIÓN PARA ENTREGAR EN MOSTRADOR del CAAV

Recepción de disputas o aclaraciones que requieran el envío de un documento físico (pagaré AMEXCO para depósito, MCO revisada no entregada a AM, etc.)

Entrega de MCO revisada (de AM) para su resguardo y relación de boletos emitidos.

Las agencias del D.F. y Area Metropolitana, deberán hacer su entrega directamente en el CAAV y las del Interior de la República a través de alguna oficina de AM o por correo certificado.

REEMBOLSOS INDIRECTOS BSPlink.

Las agencias del D.F. y Area metropolitana, deberán hacer su entrega directamente en el CAAV, y las del Interior de la República lo podrán hacer a través de alguna oficina de Aeroméxico y/o por medio de alguna empresa de mensajería (correo certificado), y la documentación a entregar es:

- Solicitud de reembolso indirecto impreso desde BSPlink en original y copia.
- Factura ORIGINAL del ETKT Passenger Itinerary Receipt o Virtually There de SABRE o si el ETKT fue impreso por AM, lo deberán anexar a su solicitud.

Nota: SIN EXCEPCIÓN no serán aceptadas "FOTOCOPIAS" de Facturas ó "DUPLÍCATE" y únicamente serán autorizados los reembolso que la regla de su tarifa lo permita, por lo que es IMPORTANTE que antes de capturar sus reembolsos verifiquen las reglas históricas, y en caso de haber alguna excepción en la regla que permita el reembolso por enfermedad o muerte del pasajero, anexen el documento oficial que lo justifique, (no se aceptan recetas medicas).

V-MPD's

Aeroméxico sólo habilitó 2 razones para su emisión:

"M" - Cargos Diversos, para emitir cargos administrativos por revisados y/o reembolsos.

Es importante que al emitir los V-MPD's, capturen en la casilla de:

Emitido en conexión con el número de boleto para el cual están pagando el cargo por cambio y/o reembolso.

"1" - Aviso de Billete Pre pagado, su uso es para PTA's, cargo por envió de PTA's y cargo por emisión de boleto.

NOTA IMPORTANTE: No está permitido su uso para algún concepto diferente a los anteriores, de ser así se emitirá el ADM correspondiente.

DIRECCIÓN Y TELÉFONOS

Av. Tahel s/n, esquina Av. Texcoco, Colonia Pensador Mexicano
Delegación Venustiano Carranza, C.P. 15510, México D.F.
En el D.F. 91 32 54 55 en el Interior de la República 01 800 021 40 55
El horario de atención Personalizada es de lunes a viernes de 09:00 a 14:00 hrs.

www.agenciasaeromexico.com

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.