

EMISIÓN O DISTRIBUCIÓN DE NOTAS DE DEBITO A LAS AGENCIAS DE VIAJES (ADM)

1.- INTRODUCCIÓN

Los ADM (Agency Debit Memo) son una herramienta contable legítima para su uso por parte de las compañías aéreas, así mismo EUROAIRLINES se adhiere a dicha normativa IATA para asegurar el buen cumplimiento y funcionamiento de las normativas de las tarifas aéreas y acuerdos publicados en las rutas operadas por la compañía EUROAIRLINES.

Ante el seguimiento, dichas normativas deben ser cumplidas de lo contrario habrá de liquidarse la diferencia a través de los canales que se establezcan conforme a las normativas establecidas localmente.

Se efectuarán controles y auditorías en toda la documentación para todas las agencias de viajes IATA que tramiten y emitan billetes de EUROAIRLINES.

CÓDIGO IATA	Q4
CÓDIGO OACI	ELE
PLACA VALIDADORA	291

2.- BASE LEGAL

De acuerdo con la Resolución IATA 850m, los ADMs sólo deben utilizarse para cobrar importes o realizar ajustes en las transacciones de los agentes respecto a la emisión y uso de Documentos de Tráfico emitidos por o a petición del agente según normativa IATA 649 (Standard Traffic Documents).

Pueden existir usos alternativos de los ADM dependiendo del acuerdo establecido entre EUROAIRLINES y la Agencia de Viajes, previo acuerdo.

3.- EMISIÓN DEL ADM

Los ADM se emiten por billetes placa EuroAirlines (291), emitidos por, o a petición del agente, independientemente de las compañías aéreas que estén incluidas en el itinerario de dichos billetes.

Las Transacciones sujetas a auditoría son:

El cuadro abajo indicado detalla los casos de incumplimiento o malas prácticas que conlleva la emisión de ADM. Estas infracciones incluyen, pero no están limitadas, a los casos siguientes:

Razón	Aplicación	Penalización
Segmentos casados	Se tomarán medidas que pueden incluir la cancelación del itinerario o la imposición de un ADM por cada segmento del viaje, si se detecta cualquier manipulación/alteración con el propósito de evadir las reglas de emparejamiento de segmentos y el punto de inicio del itinerario	5 EUR por pasajero y segmento separado + gastos de gestión
“Churning” excesivo, reservas ficticias/especulativas	Se considerará como 'Churning' a partir de la cuarta cancelación y reactivación. Se revisarán reservas y cancelaciones de un mismo segmento en el mismo o en diferentes PNRs.	5 EUR por PAX / segmento + gasto de gestión.
Reservas duplicadas	Verificación de los segmentos duplicados creados	5 EUR por segmento + gasto de gestión por pasajero
Reservas inactivas	Revisión de reservas realizadas con status HX/UN/NO/UC/US o segmentos improductivos	5 EUR por segmento + gasto de gestión por pasajero
Violación del (MCT) Tiempo Mínimo de Conexión	Reservas realizadas sin respetar el MCT establecido	Si no hay pérdida de conexión: 5€ segmento/pasajero. Si hay pérdida de conexión: Gastos ocasionados (alojamiento, transporte, manutención) + 20 € por gastos de gestión
Nombres ficticios y Reservas especulativas	Reservas realizadas para pasajeros ficticios . Reservas realizadas sin haber pasajero real, en previsión de una posible venta.	5 EUR por pasajero + gastos de gestión
Franquicia de equipaje	Control de las franquicias de equipaje incluidas en los TKTs vs. la franquicia correspondiente por fare basis.	5 EUR por pasajero + gastos de gestión
Reembolsos irregulares:	Tarifas no reembolsables Exceso del importe reembolsado Reembolsos que incumplen la normativa Reembolsos sin autorización, o sin adjuntar la documentación o justificantes. Forma de Pago (o tarjeta) usada para el reembolso diferente a la usada para emisión.	Se cargará el importe indebidamente reembolsado + gastos de gestión

Reemisiones irregulares	Incumplimiento de las reglas para reemisión	Diferencia entre el importe cargado y el aplicable incluida la penalización de tarifa + Gastos de gestión
Infracción de venta / tarifa / tasas	Revisión del respecto de la tarifa y sus reglas y condiciones de venta en todos los billetes comprados.	Tarifa incorrecta: la penalización será la diferencia entre la tarifa cargada y la correcta + gastos de gestión Infracción en las tasas: diferencia entre las tasas cobradas y las correctas + gastos de gestión
Comisiones/descuentos si aplican	Revisión de aplicación	Infracción en el cobro de comisión: diferencia entre la comisión cobrada y la correcta + gastos de gestión
Todas las normativas para tarifas públicas o negociadas incluyendo tarifas privadas Tour Operador, Tarifas de grupo y condiciones propias de la tarifa.	Revisión de correcta aplicación	Diferencia entre el importe cargado y el aplicable + Gastos de gestión

En caso de que se encuentren desajustes o desviaciones en los procesos anteriormente descritos ante una auditoría EUROAIRLINES procederá a generar la correspondiente nota de débito ADM, cargando la diferencia entre la tarifa y/o impuesto aplicable y la tarifa y/o impuesto aplicada por la agencia de viajes.

EUROAIRLINES se compromete a dar información clara y específica acerca de los cargos que se hayan realizado.

EUROAIRLINES puede emitir más de un ADM para un mismo billete de avión cuando se detecten múltiples discrepancias, la razón sea la misma o se trate del mismo agente.

4.- IRREGULARIDADES Y CÓDIGOS DE EXCEPCIÓN

(Waiver codes)

En caso de irregularidades y excepciones aprobadas, EUROAIRLINES utiliza un sistema de códigos de excepción (waiver codes) para poder identificar casos como por ejemplo cancelaciones de vuelo, condiciones climáticas adversas, etc.

EUROAIRLINES asigna un código para cada caso en concreto al momento de la remisión o reembolso. El agente de viajes es responsable de obtener dicho código contactando a EUROAIRLINES directamente e incluir en la casilla de “Endosos” el código correspondiente a la remisión o reembolso por la circunstancia que corresponda.

Ante la ausencia de dicho código de excepción no será aplicada y tendrá como resultado la emisión de un ADM.

5.- ADM Costes administrativos y cargos fijos (FEES)

La cantidad fija de EUR 10.00 (o su equivalente en la moneda local) será añadida a cada ADM, para cubrir los gastos del proceso de auditoría en concepto de gasto de gestión, para documentos emitidos a partir del 1 de Abril de 2022.

Este cargo será anulado sólo tras la plena aceptación de la disputa por emisión errónea de ADM por parte de Euroairlines.

Euroairlines proporcionará la información necesaria para documentar la razón por la que se emite cada ADM.

6.- PROCESO DE LOS ADM EN BSP/ACR

- Euroairlines, cargará 10 EUR por cada ADM en concepto de gastos de gestión derivados del proceso de auditoría (o su equivalente en la moneda local).
- Se emitirá un ADM por cada operación específica, aunque se podrá incluir más de una por ADM cuando la razón sea la misma y se trate del mismo agente.
- En el caso de los ADMs emitidos por incumplimiento de las reglas de tarifa, se aplicará la diferencia entre la tarifa emitida y la primera tarifa válida más alta.
- Euroairlines enviará ADM a través del BSPLINK/ARC siguiendo las directrices marcadas por BSP/ARC.
- Euroairlines, cumpliendo con los procedimientos locales de BSP/ARC, notificará el ADM a los agentes con un periodo de tiempo mínimo con el fin de que puedan revisarlo y/o recurrir.
- Un ADM se emitirá dentro de los nueve meses siguientes desde la fecha de pago del BSP en la que el documento fue liquidado.
- En caso sea necesario realizar un cargo en fechas posteriores a este periodo Q4 se pondrá de acuerdo con el agente para acordar el método de liquidación.
- La fecha de recepción del ADM será considerada la misma de la fecha de emisión del mismo en BSP/ARC.

Disputa de ADM

- Euroairlines procurará gestionar los ADM impugnados o en litigio en tiempo y forma, según las resoluciones y reglamentos aplicables de IATA.
- Cuando un agente haya recurrido un ADM dentro del período estipulado Euroairlines se esforzará en gestionar el ADM rechazado o en litigio de forma oportuna, en cumplimiento de las resoluciones y reglamentos aplicables de IATA.
- El agente podrá recurrir el ADM dentro del "período de latencia" aplicable en su respectivo país/mercado de BSP/ARC.

- Euroairlines tras analizar los argumentos de dicho recurso, lo aceptará o denegará una vez haya comprobado si el cargo procede o no.
- Euroairlines se reserva el derecho de deducir la cantidad en disputa de los incentivos de la agencia, en caso de disputas sin resolver.
- Se aplicará un recargo de 15 EUR si la disputa no es válida o no hay pruebas que demuestren lo contrario.

7.- INFORMACIÓN DE CONTACTO

email de contacto :

adms@euroairlines.es

