

AGENT DEBIT MEMO (ADM) POLICY

ALITALIA

ALITALIA DEBIT MEMO (ADM) POLICY

Actualización 1° de Febrero de 2017

Estimado Agente,

Por la presente, ALITALIA (a partir de ahora *la Aerolínea*) le informa la actualización de la política de débitos (ADMs) en concordancia con las Resoluciones IATA n° 850m y 818g vigentes a partir del 1° de Junio de 2014.

Este documento reemplaza todo anterior y se hace efectivo a partir del 1° de Febrero de 2017.

PREÁMBULO

El Agente es responsable por el manejo apropiado de los tickets aéreos en relación con su emisión, tarifas, reglas y condiciones generales de transporte provistas por la Aerolínea.

Las obligaciones del Agente de Viajes están descriptas en la Resolución IATA n° 824.

Se le solicita al Agente, informar a los pasajeros que la Aerolínea se reserva el derecho de realizar inspecciones relacionadas con el Documento de Viaje (billete aéreo) y solicitar, si fuese necesario, el pago de la diferencia entre la tarifa abonada y la que correspondiese aplicar. En caso de no aceptar, el embarque podría ser denegado.

El Agente también debiese informar a los pasajeros que, la Aerolínea honrará cada cupón de vuelo cuando fuese utilizado correctamente, siguiendo su secuencia, desde el punto de origen y bajo la tarifa especificada en el ticket, según indiquen las Condiciones Generales de Transporte de la Aerolínea al momento de la emisión del billete.

Toda irregularidad registrada invalidará el Documento de Viaje.

En caso de que un vuelo/ fecha/ clase de reserva fuesen modificados posteriormente a la emisión, la remisión del ticket deberá ser efectuada, independientemente de si aplica o no el pago de penalidad y/o diferencia de tarifa. Los tickets podrán ser revalidados sólo si cambiase el vuelo/fecha manteniendo la clase de reserva original y/o si la penalidad aplicable fuese abonada a través de un VMPD/EMD-S

Los débitos (ADMs) constituyen una herramienta legítima que podrá ser utilizada por la Aerolínea para efectuar ajustes relacionados con la emisión de Documentos de Viaje realizada por el Agente, independientemente de qué aerolíneas estén incluidas en el itinerario del ticket.

Usos alternativos de ADMs pudiesen darse: un ADM podría ser generado por débitos no directamente relacionados con Documentos de Viaje, por ejemplo, depósitos o penalidades por reservas de Grupos.

El importe reflejado en el ADM es aquel que el Agente deberá a la Aerolínea, a menos que se demuestre lo contrario. La razón de dicho débito, será especificada en el documento para facilitar su comprensión.

El propósito de esta política de ADMs es minimizar las irregularidades en la emisión y manejo de tickets por parte del Agente.

En caso de que las anomalías superen el promedio habitual, la Aerolínea analizará la situación puntual, para llegar a una resolución junto con el Agente.

EMISIÓN DE ADMs

Los ADMs serán procesados a través de BSP y emitidos dentro de los 9 meses posteriores a la fecha de finalización del itinerario de viaje o a la fecha de expiración del ticket, en caso de que la fecha final de viaje no pudiese ser determinada.

Para realizar ajustes en devoluciones erróneas, el ADM podrá ser generado dentro de los 9 meses desde su generación en BSP.

Todo cargo generado luego de dicho periodo será puntualmente informado por la Aerolínea al Agente.

Los ADMs serán generados por cada irregularidad específica, sin embargo, más de una transacción, pudiese ser incluida en un mismo ADM si la razón del débito fuese similar y correspondiese al mismo Agente.

Si diversos cargos aplicaran al mismo ticket, más de un ADM será generado en tal caso por la Aerolínea.

La fecha de generación del ADM a través de BSP es considerada la fecha de recepción por parte del Agente. Por lo cual, se recomienda al Agente revisar diariamente sus notificaciones de ADMs a través de BSPLink.

La Aerolínea proveerá una dirección de mail en cada ADM: dicha dirección de contacto no deberá ser utilizada para disputar un ADM. Las disputas se generan a través de BSPLink.



CRITERIOS DE APLICACIÓN DE DÉBITOS

Importe mínimo

La Aerolínea determina importes mínimos para la emisión de cada ADM dependiendo del tipo de control efectuado. Si las diferencias son menores al importe mínimo determinado, pero relacionadas con el mismo tipo de irregularidad, las mismas podrían ser agrupadas en un mismo ADM.

Cargos administrativos

La Aerolínea determina un cargo de **20,00 €** o su equivalente en moneda local, como cargo administrativo. El mismo se identificará como MF (**malpractice fee**). Si se incluyesen cargos menores al importe mínimo en un mismo ADM, la Aerolínea podrá aplicar un solo cargo MF. Este cargo administrativo es únicamente reembolsable en caso de que se tratase de un ADM no aplicable y su disputa sea aceptada por la Aerolínea.

CONTROL DE RESERVAS

La Aerolínea realiza un control sistemático de todas las reservas y, en caso de registrarse una mala práctica relacionada con la emisión de un ticket, un ADM podría ser generado.

Para evitar la generación de ADMs, la Aerolínea recomienda:

Reservas / segmentos duplicados para el mismo pasajero:

Evitar la creación de reservas duplicadas para el mismo pasajero y cancelar todo segmento o reserva generado de forma repetida.

Nombres/ números de ticket ficticios:

Evitar colocar nombres ficticios y/o números de tickets falsos. Aquellas reservas identificadas que los contengan, serán automáticamente canceladas y una penalidad de **50,00 €** o su equivalente en moneda local será generada por cada pasajero reservado en dicha condición.

Reservas de prueba/ práctica/ entrenamiento:

En caso de realizar pruebas o prácticas generando reservas ficticias, por favor utilizar áreas de prueba en su GDS. Aquellas reservas de prueba realizadas con segmentos activos del sistema, serán penalizadas con **50,00 €** o su equivalente en moneda local por cada pasajero reservado en dicha condición.

Reservas, sin ticket, que sean No-Show:

Aquellas reservas identificadas, serán penalizadas con **50,00 €** o su equivalente en moneda local por cada pasajero reservado en dicha condición.

Una reserva que sea no show y que contenga un ticket anulado (void) o reembolsado, será penalizada también, con el cargo de “número de ticket falso” además del ADM por no- show.

Listas de espera:

Remover todo segmento en exceso que no fuese utilizado una vez confirmada una lista de espera.

Segmentos casados:

No está permitido descartar segmentos. En caso de infringir dicha regla, será penalizado con un ADM de **350,00 €** o su equivalente en moneda local como práctica indebida.

Se considera mala práctica también, reservar un destino de forma separada, por tramo con el mismo objetivo.

Reservas en clases/ RBD no disponibles y/o cerradas:

Forzar la disponibilidad para obtener la confirmación de una clase de reserva cerrada, será penalizado con un ADM de **350,00 €** o su equivalente en moneda local por cada transacción/ pasajero.

Bloquear lugares con reservas individuales:

No está permitido bloquear lugares en cantidad de reservas individuales, en lugar de solicitar una reserva grupal. Dichas reservas están sujetas a cancelación inmediata sin previa notificación. En caso de ya haber emitido dichas reservas, la Aerolínea aplicará un ADM de **100,00 €** o su equivalente en moneda local por cada pasajero que exceda la cantidad permitida de reservas individuales con mismas fechas (10).

Churning:

No está permitido realizar excesivas y repetidas reservas y cancelaciones con el propósito de:

- Evitar la aplicación del tiempo límite de emisión (Ticketing Time Limit)
- Forzar disponibilidad y/o accesos con prácticas no permitidas.
- Sumar productividad generando segmentos ficticios en su GDS.

La Aerolínea se reserve el derecho de generar un ADM de **50,00 €** o su equivalente en moneda local por cada reserva detectada que infrinja el número máximo aceptable de reserva/cancelación repetida (5).



Los cargos descriptos anteriormente aplican para todas las clases de reserva, sobre vuelos operados por Alitalia y/o vuelos con código compartido disponibles en sistema con números de vuelo de Alitalia.

El propósito de esta política es reducir aquellas reservas que no se materialicen o estén generadas de forma incorrecta, permitiendo así generar la mejor disponibilidad posible de asientos para Agentes y Pasajeros.

CONTROLES DE EFICIENCIA EN GDS

La Aerolínea podría generar ADM's teniendo en cuenta la información provista por su GDS, que señale prácticas indebidas en procedimientos de reservas por parte del Agente.

Considerando que, la Aerolínea monitorea la distribución de costos para reducir los segmentos improductivos (Por ejemplo: segmentos que no estén directamente relacionados con la producción de un Documento de Viaje) se consideran prácticas indebidas las siguientes:

Segmentos no cancelados (Reservas inactivas):

Serán cancelados por la Aerolínea aquellos segmentos reservados por el Agente debido a:

- Expiración del tiempo límite de emisión (Ticket Time Limit);
- Schedule changes;
- Reservas/ segmentos duplicados;
- Nombres/ tickets ficticios;

Cuando alguna de las situaciones anteriormente descriptas se ejecutara, la Aerolínea envía directamente una notificación a través de las colas en el GDS del Agente para que éste acepte los cambios en el PNR y elimine los segmentos inactivos.

Se consideran estados de segmentos inactivos, los siguientes:

- HX
- UC
- UN
- NO

Los segmentos inactivos deberán ser eliminados por el Agente al menos 24hs antes de la partida del vuelo.

GDS	Queue HX	Queue UC	Queue UN	Queue NO
Amadeus	1C1	1C1	7	1C1
Galileo	23	21	21	21
Apollo	12	0/1/18	71	0/1/18
Worldspan	1	1	1	1

Por favor revise en su GDS las notificaciones en colas.

En caso de incumplirse la Política aquí descrita, la Aerolínea se reserve el derecho de generar un ADM de **5,00 €** o su equivalente en moneda local por cada pasajero/segmento identificado con una práctica indebida. No se generarán ADMs que no alcancen el importe mínimo de **20,00 €**.

Segmentos pasivos:

Los segmentos pasivos son sólo permitidos con el propósito de emisión de tickets. Deberán coincidir con reservas existentes y creadas para:

- Reservas grupales;
- Reservas individuales creadas por las Aerolínea;
- Reservas individuales creadas por otros Agentes;
- Serán objeto de ADM en caso de que sean generadas:
- Por el mismo Agente que crease la reserva activa;
- Por propósitos administrativos.

En caso de incumplirse la Política aquí descrita, la Aerolínea se reserve el derecho de generar un ADM de **5,00 €** o su equivalente en moneda local por cada pasajero/segmento identificado con una práctica indebida. No se generarán ADMs que no alcancen el importe mínimo de **20,00 €**.

Cancelaciones que superen el ratio del 62%:

Altos volúmenes de cancelaciones son considerados improductivos y no están permitidos por la Aerolínea.

No se permite cancelar más de 62 segmentos por cada 100 reservados.

Por cada segmento que exceda el ratio del 62%, se considerará como práctica indebida y será penalizado con un ADM de **0,50 €** o su equivalente en moneda local por cada pasajero/segmento identificado bajo dicha condición. No se generarán ADMs que no alcancen el importe mínimo de **20,00 €**.

CONTROL EMISIÓN/ REMISIÓN/ REVALIDACIÓN/ DEVOLUCIÓN DE TICKETS

Cargo mínimo de **8,00 €** o su equivalente en moneda local por cada ADM será generado en caso de advertirse discrepancias en:

- Emisión/ Remisión/ Devolución/ Cálculo de Tarifa
- Estadía Mínima/ Máxima
- Clase de reserva/Clase de viaje
- Restricciones en Compra Mínima Anticipada
- Emisión/ Remisión/ Devolución/ Cálculo de Tasas
- Restricciones de Rutas/ Vuelos
- Stopover & Transfers
- Open Jaws
- Temporadas/ Restricciones de Viaje/ Blackouts
- Combinabilidad de Tarifas y Aerolíneas
- Violación de tarifas conjuntas (Joint Fare) de otra/s Aerolíneas/asociadas
- Construcción de tarifas IATA
- Tarifas no reembolsables
- Tarifas Grupales
- Cargos YR
- Cargos por Cambios/ Remisión/ Cancelación/ Devolución
- Comisión por Emisión/ Remisión/ Devolución
- Child/ Infant/ Otros Descuentos
- Tour Code/ Waiver Code/ Código de Descuento Incorrecto o inexistente
- Expiración de tarifa/ ticket
- Remisión de tickets expirados
- Utilización duplicada de cupones
- Condición/ Regla/ Cargo contemplado en un Contrato/ Acuerdo/ Tarifa Especial
- Fuera de secuencia
- Detalles del ticket original no reportados en la remisión
- Restricción endosos
- Cargos por No Show
- Tipo de cambio

- Devolución de un ticket parcialmente utilizado
- Conjunción de ticket reembolsado de forma separada
- Reembolso duplicado
- Validez de reembolso
- Aerolínea original correcta
- Forma de Pago
- Reembolso tarjeta de crédito
- Contracargo tarjeta de crédito
- Fraude tarjeta de crédito
- Ventas no reportadas
- Utilización de tickets reportados como anulados (void)
- Violación de clase de reserva RBD
- Toda irregularidad en emission de ticket
- Franquicia de equipaje

La Aerolínea generará un débito en caso de advertirse cargos menores a los correspondientes o inexistentes, en concepto de: tarifas, impuestos, penalidades, clases de reserva, comparando las aplicables al momento de la emisión/remisión del ticket.

En caso de la incorrecta aplicación de la tarifa, por ejemplo, violación de la clase de reserva correcta, la diferencia será calculada con la siguiente y superior tarifa correspondiente para todo el itinerario del ticket.

Deberán ser informados en el ticket: tarifas, tour codes, números de ticket, información corporativa (si aplica). Impuestos, tasas y penalidades no deberán ser resumidos bajo un mismo concepto sino que deben ser discriminados correctamente tanto en el ticket como en la devolución del mismo. La Aerolínea aplicará un cargo de **20,00 €** o su equivalente en moneda local en caso de que el Agente presente de forma incorrecta la información contenida en el ticket.

En caso de que una incorrecta, inexistente y/o injustificada franquicia de equipaje sea advertida en el ticket, la Aerolínea aplicará un ADM según los siguientes montos:

Malpractice type	Domestic Itinerary	International Itinerary	Intercontinental Itinerary
Wrong baggage – adult/child	50,00 €	50,00 €	100,00 €
Omitted baggage – adult /child	50,00 €	50,00 €	50,00 €
Wrong or omitted baggage allowance – infant	25,00 €	25,00 €	40,00 €

Si se utilizara un VMPD/MCO es mandatorio ingresar el número correspondiente al mismo en el segmento endoso de cada ticket remitido. En caso de utilizar EMD-S es obligatorio ingresar el ticket en conjunción en el documento. Todos los VMPD/EMD-S/MCO deberán ser correctamente y completados en su totalidad.

En caso de errores u omisiones la Aerolínea debitará **25,00 €** o su equivalente en moneda local además del cargo por práctica indebida de **20,00 €** o su equivalente en moneda local. El mismo importe será debitado por aquellos tickets emitidos incumpliendo las reglas de emisión/remisión/ construcción tarifaria.

En cuanto a devoluciones por razones médicas, las mismas deberán ser certificadas por la Aerolínea.

El tipo de cambio será recalculado.

CONTROL DE ESTACIONES/ BASES

Alitalia se reserva el derecho de realizar inspecciones en Aeropuertos verificando las Reglas Tarifarias, Condiciones Generales de Transporte, el uso de Documentos de Viaje y solicitar, si fuese necesario, el pago de la diferencia entre la tarifa abonada y la que correspondiese aplicar. En caso de no aceptar, el embarque podría ser denegado.

El Agente es responsable por el manejo apropiado de los tickets aéreos en relación con su emisión, tarifas, reglas y Condiciones Generales de Transporte provistas por la Aerolínea y se considera responsable de informar al pasajero al respecto.

El Agente es también responsable de corroborar que el pasajero cumpla con los requisitos para acceder a determinadas tarifas (Por ejemplo, navegantes, Residentes, Diplomáticos, etc.) antes de proceder a la emisión del ticket. Prueba de su condición para acceder a una tarifa especial, podrá ser requerida por la Aerolínea en cualquier momento.

En caso de probarse el incumplimiento de dichos requisitos, la Aerolínea tendrá el derecho de comunicarlo al Pasajero y un ADM se generara al Agente responsable de la emisión.

En caso de las tarifas de Tour Operador, aquellos pasajeros que no cumplan con los requisitos y porten un ticket en dichas condiciones al embarque, el ADM a aplicar será:

- Nacional: **90,00 €** por ticket + **20,00 €** por MF
- Internacional: **140,00 €** por ticket + **20,00 €** por MF

- Intercontinental: **200,00 €** por ticket + **20,00 €** por MF

El Agente es responsable de informar a los pasajeros que la Aerolínea honrará cada cupón de vuelo cuando fuese utilizado correctamente, siguiendo su secuencia, desde el punto de origen y bajo la tarifa especificada en el ticket, según indiquen las Condiciones Generales de Transporte de la Aerolínea al momento de la emisión del billete.

Toda irregularidad registrada invalidará el Documento de Viaje.

Finalmente, el Agente es responsable de informar a los pasajeros que, en cualquier momento y, en caso de haber una discrepancia entre la tarifa abonada y la que efectivamente aplicara, la Aerolínea podría exigir el pago de dicha diferencia económica en concordancia con las Reglas Tarifarias, cobrando si correspondiese un cargo administrativo.

DISPUTA DE ADM

El Agente tendrá un máximo de 15 días (Resolución 850m del 1º de Junio de 2014) desde la recepción (=emisión) del ADM para examinarla y disputarla vía BSPLink.

Si la disputa no se fundamenta o se realiza de forma incorrecta, será rechazada por la Aerolínea.

Una vez disputado el ADM, la Aerolínea se expedirá dentro de los 60 días y el pago del cargo por parte del Agente, queda suspendido hasta tanto no se resuelva si el ADM corresponde o no.

En caso de que la disputa sea aceptada por la Aerolínea, el ADM será anulado. En caso de acuerdo parcial, un ACM por el valor acordado será generado.

CONTACTOS PARA MÁS INFORMACIÓN

En caso de recibir un ADM y para solicitar asistencia en caso de disputarlo, por favor consulte:

Reservas: BookingControl@alitalia.com

Eficiencia GDS: GDSadm@alitalia.com

Emisión tickets: AZSalesAudit@alitalia.com

Control de Aeropuerto: stationcontrol.AZAP@alitalia.com

Gracias por su colaboración.