

Centro de Atención de Agencias de Viajes (C.A.A.V.)

Apreciable agente de viajes:

El presente documento “**Guía del C.A.A.V.**” con fecha de última actualización: **2023**, actualización anterior en 2018, define políticas y procedimientos de reservas de pasajes de Aeroméxico, la cual aplica para todas las compañías de Grupo Aeroméxico (de ahora en adelante, “**GAM**”).

Aeroméxico considera que los agentes de viajes son sus principales socios comerciales. Por lo tanto, “**GAM**” desea que su “**Guía del C.A.A.V.**” resulte clara para todos los agentes de viajes. Quizás ya estén familiarizados con las prácticas y cumplan con todos los requisitos, pero nos gustaría reiterar y reforzar algunos puntos con un documento formal que lo guíe a apegarse a nuestra política.

El propósito de este documento es aclarar a los agentes de viajes todas las circunstancias que darán lugar a los **Agency Debit Memos (ADM)**, por la normativa de las Resoluciones IATA (información actualizada en la publicación del **Travel Agent’s Handbook (“TAH”) de la IATA**):

- **Resolución 800z** “Emisión de Billetes por Medios Electrónicos”.
- **Resolución 824r** “Reembolsos”.
- **Resolución 830a** “Consecuencias por Infracciones contra Procedimientos de Emisión de Billetes y Reservas”.
- **Resolución 838** “Cambio de los Documentos de Tráfico por Parte de los Agentes”.
- **Resolución 850m** “Emisión y Procesamiento de Notas de Débito de Agencia (ADM)”.
- **Resolución 890** “Normas de las Ventas con Tarjetas de Clientes”.

La guía del C.A.A.V, les será de utilidad ya que de forma rápida podrán conocer, de acuerdo con la normativa de IATA y la política interna de “**GAM**”, lo siguiente:

1. El procedimiento de reembolsos indirectos.
2. Los procedimientos de disputa y aclaración de **Agency Debit Memo (“ADM”)**.
3. Las razones para la emisión de **Electronic Miscellaneous Document (“EMD”)** que se tienen habilitados para las agencias de viajes.
4. Envío facturas por comisiones retenidas e Impuesto al Valor Agregado (“**IVA**”) comisiones.
5. Honorarios administrativos.
6. Los canales a los cuales deberán enviar sus solicitudes y aclaraciones relacionadas con tarjetas de crédito bancarias y American Express Company (“**AMEXCO**”).

Centro de Atención de Agencias de Viajes (C.A.A.V.)

1. REEMBOLSOS INDIRECTOS BSPLINK

Todas las solicitudes de reembolso de boletos correspondientes a Aeroméxico (“AM” o “GAM”) expedidos por cualquier agencia de viajes (“AA.VV.”) deberán de ser solicitados **exclusivamente** a través del portal BSPLink, No está autorizado por la aerolínea aplicar reembolsos directos en el GDS.

El tiempo de respuesta por parte del C.A.A.V. para la atención y resolución, tanto de solicitudes referentes a un reembolso como correos electrónicos, será de siete (7) días hábiles, contados a partir de que el C.A.A.V. recibe la información¹.

Es importante que rectifique de forma adecuada sus datos e importes que ingresa a la solicitud de reembolso para evitar demoras y rechazos.

Serán autorizados los reembolsos que la regla de la tarifa así lo permita, es imprescindible verificar las reglas históricas previamente a la emisión de la solicitud de reembolso y en caso de que exista alguna excepción en la regla que permita el reembolso por enfermedad o muerte, se adjunte a la solicitud algún documento oficial² que lo justifique (solo se recibirán archivos en formato PDF).

Por ningún motivo se reembolsarán boletos con más de un (1) año de antigüedad a partir de la fecha de emisión original, todos los reembolsos de boletos deberán de ser solicitados con al menos siete (7) días hábiles de antelación a la fecha de caducidad.

Si se requiere de un comprobante fiscal del cargo por reembolso es indispensable que se emita un EMD³ o en caso de no requerir comprobante fiscal se puede descontar directamente en el formato de reembolso del portal BSPLink.

¹ En caso de que la solicitud de Reembolsos sea rechazada por la auditoría a su requerimiento, verifique directamente en su portal del BSPLink y genere nuevamente el trámite, ya que AM ó GAM no dará aviso del rechazo por otro medio de comunicación.

² Para actas de defunción únicamente se aceptarán las emitidas por el gobierno correspondiente y que cuenten con el formato oficial además de los sellos y firmas que amparen el carácter legal del acta. Para comprobantes de enfermedad será indispensable que estén expedidos en hojas membretadas de la institución médica en la que se atendió el padecimiento, dentro del mismo se debe describir el procedimiento de atención del paciente y deberá contar con el sello de la institución médica, nombre y cédula profesional del médico tratante, así como verse claramente el sello QR para que se valide la información con la institución médica.

Centro de Atención de Agencias de Viajes (C.A.A.V.)

³Si el pago del cargo por reembolso se hace con un EMD es necesario que en la solicitud de reembolso del boleto aéreo, en el campo de "Reason for refund" del portal BSPLink se mencione el número de EMD que paga dicho cargo. En caso de no hacerlo, se debe descontar directamente en el formato de reembolso.

Garantía de reembolso 24 horas:

La agencia de viajes no podrá negar al pasajero el realizar el proceso de reembolso de tarifas no reembolsables de acuerdo con lo estipulado en el artículo 65 Ter 1 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y el artículo 47 Bis, fracción VIII (anteriormente fracción VII) de la Ley de Aviación Civil, las cuales mencionan:

Ley Federal de Protección al Consumidor

Artículo 65 Ter 1.- Las disposiciones relativas a los derechos de los pasajeros contenidas en la Ley de Aviación Civil, son de obligatorio cumplimiento por parte de los concesionarios o permisionarios, así como de su personal y de las agencias de viaje a cargo de las ventas de pasajes, reservas y chequeo en mostradores.

Ley de Aviación Civil

Artículo 47 Bis. El concesionario o permisionario está obligado a proporcionar un servicio de calidad y eficiente a todos sus pasajeros. Para garantizar lo anterior, deberá respetar y cumplir con cuando al menos los siguientes derechos del pasajero:

I. a VII. ...

VIII. El pasajero podrá solicitar la devolución de su boleto en caso de que decida no efectuar el viaje, siempre y cuando lo comunique al permisionario o concesionario en el lapso de veinticuatro horas contadas a partir de la hora de la compra del boleto. Pasado este plazo el concesionario o permisionario determinará las condiciones de cancelación.

Será responsabilidad de la AA.VV. el cumplir con el envío de la solicitud en el lapso de las veinticuatro (24) horas siguientes a la fecha de compra del boleto que marca la Ley de Aviación Civil, considerando que el itinerario debe quedar completamente cancelado, para lo cual debe enviar la solicitud vía BSPLink inmediatamente después de recibir la solicitud del pasajero.

Reembolso de impuestos

El reembolso de impuestos no utilizados en boletos cuya tarifa es no reembolsable, deberá ser tramitado a través de BSPLink. Este procedimiento aplica a los impuestos que por

Centro de Atención de Agencias de Viajes (C.A.A.V.)

naturaleza de este permite reembolso, excepto los impuestos cuya naturaleza se define como IVA de cualquier país.

Reembolso de Combustible YQ/YR

El reembolso de las tasas de combustibles, actual estructura de "GAM" vía los códigos YQ/YR en el combo de impuestos del boleto, se define de acuerdo con la regla tarifaria; si la regla tarifaria del boleto adquirido es no reembolsable, el combustible YQ/YR es no reembolsable en cualquier momento.

Nota: Tome en cuenta que el combustible YQ/YR, su naturaleza no es un impuesto, es una tasa adicional que imponen las aerolíneas.

Cambios de tarjeta

En caso de cambio de tarjeta, es necesario adjuntar en formato PDF la siguiente información a nombre del **mismo** titular de la tarjeta:

- ➔ Carta de cancelación del banco donde se pueda apreciar el número de tarjeta cancelada.
- ➔ Ultimo estado de cuenta y primer estado de cuenta de la nueva tarjeta.

El reembolso de los boletos será aplicado a su original forma de pago, para lo cual será necesario seguir las indicaciones de la "[Guía de reembolso Vta indirecta](#)".

Errores más comunes en las solicitudes de reembolso:

Tipo de error	Sugerencia
Cupones	En la solicitud de reembolso indicar sólo cupones válidos, con estatus "OPEN".
Forma de pago	Todo reembolso se realiza a la forma original de pago. Seleccionar correctamente la forma de pago "Cash", "CC" o ambas.
Tarifa e impuestos	Desglosar tarifa e impuestos en sus campos correspondientes.
Impuesto XF	Se debe ingresar el impuesto XF con importe, seguido de otra línea con el impuesto XF con el código de ciudad y el importe en USD con valor en 0.00. Ejemplo: XFSEA4.5
Comisión	Si el boleto fue comisionado al momento de la venta: indicar el importe de la comisión.
Cargos por reembolso descontado de la solicitud	En caso de que el reembolso cuente con cargos por reembolso, el importe debe ser descontado en la solicitud en el campo <i>Cancellation Penalty</i> "CP" y el IVA de la penalidad en el campo "TAX on CP".
Moneda	Todos los importes deberán ser ingresados en la moneda de emisión.
Documentos adjuntos	El formato de los documentos adjuntos debe ser en formato .PDF

Centro de Atención de Agencias de Viajes (C.A.A.V.)

Reservación activa

Los segmentos de viaje deben ser cancelados previo a solicitar el reembolso.

2. DISPUTA DE ADM's

Les recordamos que la **única** vía de disputa es a través de BSPLink y debe realizarse dentro del plazo establecido por la *International Air Transport Association* ("IATA") de quince (15) días.

Es importante considerar que toda disputa efectuada con argumentos no válidos y/o con soportes incompletos será considerada como improcedente y esta será rechazada por lo que el importe del ADM se incluirá en la factura en el periodo inmediato.

"GAM" le solicita que, en la medida de lo posible, atienda sus disputas en el periodo establecido y compruebe de forma oportuna antes de la facturación del débito; disputas por ADMs no atendidos en el proceso de "Pre-Billing" y aplicados en el proceso de "Post-Billing", se aplicaran cargos administrativos al no ser el operador/aerolínea la responsable por la omisión de seguimiento oportuno.

A continuación, se proporcionan los conceptos más relevantes por los cuales se emiten ADM's y se especifica cuáles son disputables y no disputables.

2.1 ADM'S NO DISPUTABLES

2.1.1 Emitidos por la Auditoría de Ventas:

- Tarifa de Uso de Aeropuerto ("TUA") e impuestos mal cobrados o exceptuados sin soporte legal.
- Impuestos cobrados de forma ilógica y/o manipulados.
- Impuestos por IVA reembolsados por tarifas no reembolsables.
- Cargos por seguridad y combustible no considerados en la emisión del boleto.
- Tarifas mal aplicadas (excepto autorizaciones especiales) o descuentos sin justificación (Se consideran injustificados aquellos que no cuenten con datos de Tipo de pasajero, Fecha de Nacimiento, Nacionalidad, etc y/o no estén como se muestra en documentos oficiales para viajar en vuelos nacionales e internacionales).
- Días y vuelos no permitidos.
- Temporalidad.
- Pre-compras y estadías (CAT5).
- Periodos de Embargo (BLACKOUTS)
- Combustibles y/o sobre combustibles (CAT12).
- Restricciones de Viaje y de Compra (CAT 14 & 15).
- Cargos por cambio en el itinerario, emitidos de forma incorrecta y/o pagados con residuales no autorizados.

Centro de Atención de Agencias de Viajes (C.A.A.V.)

- ➔ Además de cualquier otra irregularidad detectada en la validación de cada una de las categorías de la reglamentación tarifaria.
- ➔ Violación a la validez de un boleto (excepto autorizaciones especiales y/o políticas de flexibilidad).
- ➔ Omisión de ingreso de Secure Flight en boletos con itinerarios domésticos e internacionales (DOCS).
- ➔ Omisión de ingreso de código IT o waiver en el campo Tour Code del boleto aéreo.
- ➔ Combinación de tarifas privadas/corporativas con tarifas públicas.
- ➔ Conversión de tarifas públicas a privadas/corporativas.

Existen ADMs que deberán ser aclarados con su respectivo *Global Distribution System* (“GDS”) siempre y cuando la emisión del boleto haya sido en forma automatizada, en caso contrario “GAM” no considerara responsable ~~existe responsabilidad para el~~ al GDS, sino a la Agencia de viajes “AA.VV.”, la cual debe apegarse estrictamente a las Políticas y Procedimientos que “GAM” le notifique por la propia regla tarifaria y/o comunicaciones.

2.1.2 Emitidos por ajuste de comisiones

- ➔ Ajuste de comisión por venta no elegible.
- ➔ Incentivo variable por alcance de metas.
- ➔ Boleto emitido por diferencias en tarifa en los cuales obtuvieron una autorización especial y/o un Todo Incluido (IT) por parte del Área Comercial.

Estos deberán ser aclarados con el asesor comercial que atiende a su respectiva agencia.

2.1.3 Emitidos por la Políticas de reservación y boletaje (Malas Prácticas)

- ➔ Abuso de Segmentos Casados (*emisión de ADM en clases Y o J, dependiendo de la cabina emitida*).
- ➔ Bloqueo Especulativo
- ➔ Boletaje Interlineal
- ➔ Boleto con cancelación/anulación (Void) diferentes al día de la emisión
- ➔ Cambio de Nombre sin autorización de la aerolínea.
- ➔ Churning
- ➔ Reservación con nombres ficticios.
- ➔ Cargos por “No show”.
- ➔ Reservaciones con segmentos pasivos
- ➔ Reservaciones duplicadas
- ➔ Reservaciones para Protección de Pasajeros
- ➔ Segmentos Inactivos
- ➔ Sobreventas en Clases Cerradas (*emisión de ADM en clases Y o J, dependiendo de la cabina emitida*).

Centro de Atención de Agencias de Viajes (C.A.A.V.)

- Abusos en Tiempos Límite
- Emisión a Agencias no acreditadas.
- No estar inscrita al programa de distribución preferencial con su GDS.

Para cualquier duda al respecto se deberá contactar a su asesor comercial quien informará sobre las políticas y cargos relacionados, además de proporcionar las claves de *Passenger Name Record* ("PNR") de su GDS que incurrieron en penalización.

2.1.4 Emitidos por contra cargos bancarios y/o AMEXCO (PCI)

Razones por las cuales se puede producir un contracargo:

- Se desconoce el cargo por parte del tarjeta habiente el cual puede producir un contracargo.
- Autorizaciones duplicadas no canceladas, el cual el tarjetahabiente acude a su Banco para desconocer la transacción, en esta no existe una emisión de boleto.
- Cancelación (VOID) esto ocurre cuando se cancela el boleto, pero no la autorización solicitada al Banco emisor, por lo que se realiza el cobro al tarjetahabiente y este puede producir un contra cargo.
- Error de emisión en voucher. Esto se puede generar un doble cobro por la omisión, estos pueden ser de ninguno o más tickets dentro del voucher por lo que genera un contracargo.
- Cobro incompleto y/o erróneo con Tarjeta de Crédito. Esto es cuando no coincide el monto de los boletos con lo cobrado a tarjeta de pago por lo que se genera un contracargo.
- Emisión del boleto por parte de la Agencia en el GDS y días después se genera el cobro al cliente de este boleto emitido con anterioridad, y el cliente no recuerda la compra con la fecha del cargo reflejado en su Estado de cuenta por lo que genera un desconocimiento del cargo.
- El tarjetahabiente levanta una Aclaración ante su Banco y este solicita a AM, el comprobante de la aceptación del cargo por parte del TH (voucher), en caso de no ser enviada la evidencia, el Banco lo considera como no atendido y se realiza el contra cargo. (Por favor actualizar correos en BSP link ya que se solicitan a los contactos que se encuentran en este).
- Se considerará mala práctica la emisión de boletos con números de autorización o "approval" ficticias, no valida y/o tarjeta invalida.

Los ADM's por los puntos anteriores se generan de la siguiente manera:

- ADM por el valor del 100% de lo que desconoció el pasajero, cuando los boletos se encuentran en estatus USED o parcialmente USED.

Centro de Atención de Agencias de Viajes (C.A.A.V.)

- ADM por \$100.00 USD por concepto de mala práctica, para los casos en que los boletos se encuentran con estatus OK, estos se cancelan y se emite el débito.
- ADM por 100 USD por concepto de mala práctica, para los casos de autorización generadas sin emisión de boleto.

Nota: Para una mayor referencia consulte el apartado **“RAZONES DE MALA PRACTICA ORDEN AL COBRO”

El banco y/o Institución retirara el importe disputado por el tarjetahabiente a la cuenta de Aeroméxico (“AM”) y este abona al titular de la tarjeta.

2.1.5 Conciliación bancaria vs emisión de boletos.

De acuerdo con la conciliación bancaria, en comparación con las emisiones de boletos y servicios adicionales, y en cuyos casos se detecten diferencias se emitirá ADMs por las siguientes razones:

- Se aplicará ADM por \$50.00 USD por diferencias en el importe generado a la TDC y la suma **total de los boletos**.
- Se aplicará ADM por \$50.00 USD Omisión de emisión de boleto o EMD cobrado al pasajero.

2.1.6 Periodo de Validez de un Boleto:

Se emitirán ADMs por la violación a la política de “GAM” respecto al periodo de validez de un boleto emitido con placa 139, independientemente si el operador de vuelo es AM u OAL.

Le compartimos la definición actual del periodo de validez:

Para viajes dentro de los Estados Unidos Mexicanos (domestico en México) e internacionales (hacia o desde los Estados Unidos Mexicanos), un boleto es válido por un año a partir de la fecha de emisión y todos los viajes deben completarse dentro del período de validez. Si se cambia de fechas, horarios, ruta o números de vuelo, ya sea que el viaje haya comenzado o no, el boleto debe volver a emitirse y completarse los nuevos viajes dentro de un año a partir de la fecha de emisión del boleto original.

Es importante que consulte en cualquier momento la reglamentación tarifaria respecto a la actual estructura de familias tarifarias No Flexibles (CAT-16/31), en cuyo caso tendrá prioridad la restricción que esta misma determine.

2.1.7 Canjes con residuales:

No está autorizado la emisión de boletos con residuales, es importante que valide la reglamentación tarifaria en cualquier momento; para cambios voluntarios (cambios de fecha,

Centro de Atención de Agencias de Viajes (C.A.A.V.)

ruta, horarios y vuelos), el valor de la tarifa del nuevo boleto debe ser igual o superior (CAT16/31).

Tome en cuenta que actualmente el BSPLink y/o GDS, no tienen autorizado la emisión de documentos con concepto de residual o sobrantes, adicional los residuales en caso de generarse, no pueden ser utilizados para el pago de penalidades o servicios adicionales.

2.1.8 Canjes Involuntarios

En apego a la Resolución 838 apartado 4: La responsable solidaria por reemisiones **involuntarias** se limitan a los transportistas aéreos, en este caso a Aeromexico/Aeromexico Connect.

Las reemisiones de “AA.VV.” detectadas como involuntarias, serán sujetas estrictamente a un proceso de Auditoria para determinar si existe autorización con la identificación de waivers o códigos IT documentados en el Tour Code del boleto, de no apegarse a las políticas de “GAM”, se procederá con la emisión de ADM.

2.1.9 Emisión/Reemisión de boletos con combinación de tarifas públicas o privadas:

De acuerdo con las reglas de validación de las categorías de las tarifas en la emisión del boleto y reemisión de boletos, queda **estrictamente prohibido combinar tarifas publicas con tarifas privadas/corporativas o viceversa**.

En las reemisiones, si la nueva tarifa emitida corresponde a una tarifa publica, todos los componentes tarifarios incluyendo las partes voladas, deberán ser recotizado como público. Se aplicaran ADMs recuperando el valor de la diferencia de la tarifa sobre las tarifas publicas.

2.2 ADM'S DISPUTABLES POR BSPLINK

2.2.1 Emitidos por no show

- En los cuales se proporciona el PNR, nombre de los pasajeros, vuelo, fecha y ruta, se deberá enviar:
- Se expidió el boleto: Copia del mismo, en donde coincida, vuelo, ruta con los detallados en el ADM.
- Los ADMs pueden ser emitidos de acuerdo con lo especificado en la reglamentación tarifaria con bloqueo sin emisión de boletos o con boleto emitido.
- Si no expidió el boleto: Impresión del histórico donde aparezca la cancelación del PNR.

Centro de Atención de Agencias de Viajes (C.A.A.V.)

2.2.2 Emitidos por cargos por cambio no cobrados o cobrados incorrectamente

➔ Se deberá enviar: Copia del EMD en el cual cobraron el cargo por cambio.

Para evitar ADM's indebidos es Indispensable que se emita un EMD por concepto "Cargo por cambio" y/o "Penalty Fee", dicho documento debe ser emitido el mismo día en que se efectuó el revisado y la misma agencia que realizo el canje, en la casilla de "Emitido en conexión" debe ser capturado con el número de boleto por el cual están pagando dicho cargo, de no ser así se emitirá el ADM (50.00 USD) y este no podrá ser cancelado y/o disputa.

La emisión de EMD-S "Penalty Fee" en todos los GDSs es de manera manual por lo que depende del Agente emitirlo correctamente.

Nota** tome en cuenta que, si se emite un EMD por este concepto de forma errónea o sin desglose correcto de IVA, se aplicara el ADM respectivo más un cargo por mala práctica (50.00 USD), la emisión de este debito es **no disputable**, en caso de que no considere correcto antes de disputar a "AM", deberá validar con su GDS.

2.2.3 Emitidos por tarifas con descuento

Se considerarán tipo de pasajeros especiales sujetos a descuentos a: Personas de la tercera (3°) edad, Estudiantes, Niños o Infantes, siempre y cuando exista publicada una tarifa para este tipo de venta en viajes domésticos o internacionales.

ADM notificado por descuento mal aplicado: Tras la emisión de un ADM por este concepto, se podrá justificar con la aerolínea enviado copia de boleto y de la credencial o identificación vigente a la fecha de emisión del boleto, así como algún documento oficial en el caso de estudiante y menor, que funja como comprobante de edad de acuerdo con la reglamentación de la tarifa. (Credencial para votar ("INE"), pasaporte o acta de nacimiento y constancia de estudios) dicha disputa está sujeta a una modificación a un cargo administrativo de 50.00 USD.

Para evitar ADMs improcedentes, le pedimos se apegue a las recomendaciones de la Directrices sobre información anticipada de pasajeros (Guidelines on Advance Passenger Information (API)), la cual especifica los datos básicos que pueden encontrarse en el MRZ del documento oficial de viaje y que deben documentarse en la reservación, esto ayudara en la validación del descuento.

Datos básicos API;

➔ Número de documento de viaje (número de pasaporte u otro número de documento de viaje).

Centro de Atención de Agencias de Viajes (C.A.A.V.)

- Estado u organización expedidor del documento oficial de viaje (nombre del Estado u organización responsable de la expedición del documento oficial de viaje).
- Tipo de documento oficial de viaje (indicador para identificar el tipo de documento oficial de viaje)
- Fecha de vencimiento del documento oficial de viaje (Fecha de vencimiento del documento oficial de viaje).
- Apellido/Nombre(s) (Apellido y nombre(s) del titular tal como aparecen en el documento oficial de viaje)
- Nacionalidad (Nacionalidad del titular).
- Fecha de nacimiento (Fecha de nacimiento del titular).
- Sexo (Sexo del titular).

Tome en cuenta que todos los descuentos aplicados a los pasajeros INF, CNN, SRC, etc. y que usted haya documento los datos básicos se validaran con los datos que el pasajero ingrese en su proceso de Check-in, de ser diferente la información, se emitirá el respectivo ADM recuperando el valor del descuento más el cargo administrativo.

Nota: la información básica de API se registra en SSR de Seguridad (Obligatorios).

3. PENALIDADES POR MALAS PRÁCTICAS

Se adjunta tabla de las penalidades por malas prácticas a las que se hará acreedora la agencia de viajes al incurrir en algunos de los casos mencionados en este cuadro.

RAZONES DE MALA PRACTICA ORDEN AL COBRO

CONCEPTO	SUB-CONCEPTO	TARIFA ADMINISTRATIVA	CALCULO
Se desconoce el cargo. Por parte del Tarjeta habiente.	El TH desconoce el cargo ante el banco.	Importe del contra cargo	Aplica por autorización / Por la cantidad que se contra carga por parte del banco GAM
Autorizaciones duplicadas no canceladas.	Cuando el TH valida el cobro duplicado en su estado de cuenta y desconoce la transacción.	100USD + IVA	Aplica por transacción de cargo duplicado
Cancelación incompleta ("VOID") que afecte al Tarjeta habiente.	Boleto VOID, pero la autorización no se cancela y el TH ve el cargo en su estado de cuenta	100USD + IVA	Aplica por transacción de cargo duplicado o no cancelado.
Cobro incompleto y/o erróneo con Tarjeta de Crédito.	Cuando se genera un cobro incorrecto al validar el boleto y el Tarjeta Habiente desconoce el cargo	100USD + IVA	Aplica por transacción de cargo incorrecto

Centro de Atención de Agencias de Viajes (C.A.A.V.)

Transacción manual en el caso de tarjetas bancarias.	Se genera cobro después de la fecha de emisión del boleto	100USD + IVA	Aplica por transacción.
Solicitud de Voucher no enviada	Cuando se solicita información para evitar contra cargo y no es enviada.	Importe del contra cargo	Aplica por autorización / Por cantidad que se genera el contra cargo por parte del banco a GAM
Boletos contra cargado USED, USED /OK	El TH desconoce el cargo ante el banco. Teniendo boletos emitido en estatus USED, USED/OK	Importe del contra cargo	Aplica por autorización / Por cantidad que se genera el contra cargo por parte del banco a GAM
Boletos contra cargado OK	El TH desconoce el cargo ante el banco Teniendo boletos emitidos en cupones con estatus OK.	100USD + IVA	Aplica por transacción / el boleto se encuentra en estatus OK, se envía a reembolso contable ya que GAM tiene el contracargo.
Promoción MSI y no se cobra EMD	Aplica para toda transacción donde se omite cobro de EMD por promoción a MSI.	Valor de la EMD de acuerdo con tabla de Ancillaries.	Aplica para reservas las cuales se aplicó promoción por sistema, pero no se realizó el cobro de la EMD.
Promoción MSI y no se cobra EMD, en parcializaciones manuales.	Aplica para toda transacción donde la Agencia solicita la parcialización manual y esta omitió cobro de EMD por promoción a MSI.	Valor de la EMD de acuerdo con tabla de Ancillaries.	Aplica para reservas las cuales se solicitó realizar el ajuste manual por la promoción a MSI pero no se cuenta con cobro de EMD.

RAZONES DE MALA PRACTICA AUDITORIA DE VENTAS

Razón de Mala Práctica	Concepto	Importe cargo Administrativo en USD
"Penalty Fee/Penalidad" cobrada sin EMD.	Cobro de penalidad en ADC en nuevo boleto (no se identifica como cargo administrativo, queda registrado como tarifa alterando el ingreso por ruta). Por ningún motivo se deberá ingresar la penalidad como CP en el flujo de EXCH	50.00 USD
EMD "Penalty Fee/Penalidad" emitida en fecha posterior.	EMD emitida en fecha posterior a la emisión del boleto, no es identificada por el motor de auditoria	50.00 USD
Omisión de código "IT" (Tour Code) en el Boleto.	Código de autorización sin IT al ingresar el registro del convenio, contrato o cualquier autorización especial en campo de "Tour Code" en el boleto.	50.00 USD
Código "IT" (Tour Code) de autorización incorrecto.	El código de la autorización debe ser ingresado sin errores de captura en campo del "Tour Code" del boleto.	50.00 USD
Código "IT" (Tour Code) de autorización en campo incorrecto.	El código IT de autorización debe ser ingresado en el campo "Tour Code" para ser identificado	50.00 USD
"Q" no identificadas. YQ/YR Carrier-Imposed Charges.	El importe de "Qs" no son desglosadas en el campo de "FareCalc" son integradas en el total de Fare. El importe de "YQ/YR" no son desglosadas en combo TAX, valor del YQ/YR mas cargo por mala práctica.	50.00 USD

Centro de Atención de Agencias de Viajes (C.A.A.V.)

Impuestos ingresados de forma incorrecta	Impuestos ingresados con el código incorrecto por lo que no son identificados (Ej: ingresan UK en lugar de XD).	50.00 USD
Forma de pago no permitida	Forma de pago no permitida o incorrecta (Ej: la emisión de boletos no permiten como forma de pago UATP de OA).	50.00 USD
Uso duplicado de boleto	Uso duplicado por todo el boleto o alguno de sus cupones que ya tienen estatus final de uso (RFND, EXCH, FLOWN, NOGO, etc).	50.00 USD
Duplicidad de boleto	Emisión de boleto por duplicado, la agencia debe realizar la validación de total de la venta con lo ingresado.	50.00 USD
Emisión incorrecta en transacciones EXCH	Las transacciones EXCH incorrectas no pueden ser canceladas, la agencia solicita apoyo para emitir nuevo boleto a través de venta directa o cambio de estatus. Los GDS no permiten void a transacciones EXCH es responsabilidad de la agencia.	50.00 USD
Solicitud de cambio de estatus	Agencia por error cambió estatus a boleto (EXCH, RFND) solicita cambio a OK para realizar la transacción de forma correcta.	50.00 USD
Omisión de SSR de Seguridad (Obligatorios)	La omisión de información en SSR de Seguridad como APIs, FOID, Sucere Flight	50.00 USD
Descuento Senectud, Infante, Niño, Estudiantes y/o Negociadas no justificados.	La agencia no ingresa información que permita validar si el pasajero al que se le aplico descuento fue aplicado de forma correcta; edad, nacionalidad, fecha de nacimiento, etc.	50.00 USD + DIFF FARE
Ventas Forzadas. Overbookings a clases cerradas. Descasamiento de segmentos casados. Cotización con ciudades ocultas o ilógicas.	Bloque de inventario forzando confirmar el espacio en clases cerradas. Quebranto de segmentos casados a fin de confirmar un espacio en cualquiera de los segmentos. Cotización de la tarifa con ciudades ocultas que sean ilógicas con los cupones del boleto.	100.00 Por pasajero/Segmento.
Combinación indebida de tarifas privadas con publicas o viceversa.	Se aplicará un ADM recuperando la diferencia de tarifas calculando el itinerario sobre tarifas públicas.	50.00 USD + DIFF FARE
Combinación de RBD "V" con otros RBDs	No se permite combinar tarifa básica con otras familias tarifarias. Se aplicara ADMs recuperando la diferencia de tarifa en "Y" o "J", dependiendo de la cabina emitida.	50.00 USD + DIFF FARE
Omisión de Disputas "Post-Billing", por emisión de seguimiento responsabilidad de la agencia	Se emitirá ADM por cargo administrativo, por disputas recibidas de la agencia en la que se identifique que omitió su responsabilidad de seguimiento en los 14 días que indica el calendario BSP.	50.00 USD

RAZONES DE MALA PRACTICA CRC

Mala Práctica	Concepto	Cargo Admón. en USD	Cuota USD	Forma de calculo
Duplicados	Reservaciones duplicadas, incluyendo reservaciones no lógicas o imposibles (por segmento/pasajero).	50.00 USD	10.00 USD	Por segmento/pasajero + cargo admón, por el total de reservaciones no productivas del periodo.

Centro de Atención de Agencias de Viajes (C.A.A.V.)

Nombre ficticio/bloqueo especulativo	Reservaciones de entrenamiento, prueba, ficticias o especulativas (por segmento/pasajero).	50.00 USD	15.00 USD	Por segmento/pasajero + cargo admón, por el total de reservaciones no productivas del periodo.
Segmentos no cancelados	Segmentos no cancelados e inactivos (por segmento/pasajero).	50.00 USD	10.00 USD	Por segmento/pasajero + cargo admón, por el total de reservaciones no productivas del periodo.
Churning (cancelación y/o reserva excesiva de segmentos)	Churnign/Reinstalación de reservaciones no permitidas/bloqueo del inventario (por segmento/pasajero).	50.00 USD	10.00 USD	Por segmento/pasajero + cargo admón, por el total de reservaciones no productivas del periodo.
Segmentos pasivos	Segmentos pasivos	50.00 USD	10.00 USD	Por segmento/pasajero + cargo admón, por el total de reservaciones no productivas del periodo.
VOID	Boletos con cancelación/anulación (VOID) diferentes al día de la emisión (por PNR)	...	100.00 USD	Por Pasajero.
No-Show	PNRs no boleteados y que deriven en No-Show y/o que sean cancelados durante las 3 horas antes de la salida del vuelo (por segmento/pasajero).	100.00 USD	5.00 USD	Por segmento/pasajero + cargo admón. por pasajero.
Boleteado no valido. Boleteado ficticio.	Número de boleto no valido/ficticio y/o sin emisión correcta OW/RT vuelo (por segmento/pasajero).	...	100.00 USD	Por pasajero.
TTL	Tiempo límite mal aplicado (diferente a lo que indica la regla de la tarifa)	...	100.00 USD	Por pasajero.
Clase Vs Regla.	Clase de servicio no valida versus la regla tarifaria (por PNR)	...	100.00 USD	Por PNR + Diferencia de tarifa.
Practicas no permitidas Vs regla	Practicas no permitidas de acuerdo a la reglamentación tarifaria (por PNR)	...	100.00 USD	Por PNR + Diferencia de tarifa.
Secure flight	Información de Secure Flight (DOCS, FOID, DOCO, DOCA, etc)	...	50.00 USD	Por pasajero.
Asientos Preferenciales.	El monto correspondiente no pagado por asiento preferencial asignado.	100.00 USD	...	El monto correspondiente al asiento preferencial asignado y que no fue pagado.
Inventario no valido Vs regla de O&D	Inventario no valido en base a reglas de O&D.	...	100.00 USD	Por pasajero por dirección (O&D)

4. FACTURA A AEROMEXICO POR COMISIONES RETENIDAS

Por cada periodo establecido por el calendario de BSPMX, es **Indispensable** que las agencias de viaje envíen el Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI) que corresponda, ya sea Factura o Nota de Crédito, de acuerdo al importe presentado en el reporte de Declaración de IVA enviado por BSP.

Centro de Atención de Agencias de Viajes (C.A.A.V.)

Importe a facturar por Comisiones Retenidas: Las agencias de viaje reciben cada cierre de periodo BSP un reporte llamado Informe de Declaración de IVA. Considerar que es indispensable facturar el importe total por concepto de comisiones más el IVA que corresponda, que son presentados en el informe.

El total de comisiones, presentado en el informe de declaración de IVA, se compone de:

- + Comisiones calculadas por boletos emitidos.
- Comisiones descontadas por reembolsos.
- ADMs solo de comisiones.
- + ACMs solo de comisiones.

Cuando en el reporte de declaración de IVA los importes de comisiones más IVA sobre comisiones sean positivos, se debe emitir una factura y en caso de ser negativo una nota de crédito.

El cálculo de IVA deberá de ser exacto de acuerdo con el subtotal facturado.

Si los CFDI no se emiten con los importes correctos, se generarán memos de débito (ADMs).

Datos Fiscales para Facturar: Con la finalidad de dar cumplimiento a la versión 3.3 de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2017, los CFDIs emitidos por las agencias de viaje deberán contener los siguientes datos:

- ➔ Razón Social: Aerovías de México S.A.B. de C.V.
- ➔ RFC: AME880912I89.
- ➔ Dirección Fiscal: Paseo de la Reforma # 243 Piso 25 Colonia Cuauhtémoc C.P. 06500, Delegación Cuauhtémoc, CDMX, México.
- ➔ Método de pago: PUE - Pago en una Sola Exhibición.
- ➔ Forma de Pago: 17 – Compensación.
- ➔ Uso de CFDI: G03 - Gastos en General.
- ➔ Régimen Fiscal: 601 - Personas Morales o 605 - Personas Físicas, etc.
- ➔ Concepto: Mencionar el período de BSP y la IATA que corresponda.

Si los CFDI no cumplan con los datos anteriores, se emitirán memos de débito (ADMs).

Medio de envío de Facturas o Nota o Notas de Crédito: Deben de enviarse al correo:
amfacturascomisionesagencias@aeromexico.com

Fecha de envío a AM de Factura o Nota de Crédito: Las agencias de viaje deberán de enviar los CFDIs a partir de la recepción del reporte de venta y hasta el día siguiente del pago, de acuerdo al calendario BSP.

Lo anterior para evitar que se emitan ADM's por factura o nota de crédito no enviada.

Centro de Atención de Agencias de Viajes (C.A.A.V.)

Disputa de ADMs por Comisiones Retenidas: Si alguna agencia de viaje ya recibió un ADM por Factura o Nota de Crédito no enviada, lo deberán disputar por medio de BSPLink dentro del período establecido para disputa, anexando el CFDI en formato PDF y XML.

Cualquier aclaración posterior al cobro del ADM en el reporte de BSP, deberá de enviarse al correo amfacturascomisionesagencias@aeromexico.com anexando de igual forma el CFDI en formato PDF y XML e indicar el número de ADM.

5. HONORARIOS ADMINISTRATIVOS

Se cobrará un cargo de USD 50.00 más IVA o su equivalente en pesos mexicanos (“MXN”) por este concepto adicionales a los antes explicados:

- Aclaración de un ADM por forma de pago inválida.
- Reembolso de cada **boleto o EMD duplicado** donde la tarifa no sea reembolsable, de lo contrario se cobrará lo que indique la regla de la tarifa.
- Emisión a destiempo de un EMD de cargos por cambio del cuál soliciten a reembolso y/o por un importe diferente a lo indicado en la regla de la tarifa.
- Devolución de tarifas o impuestos aplicados de forma incorrecta en la emisión de boletos.
- Cobros adicionales no reportados por transacciones Exchange.
- Omisión de información identificable del pasajero como: **Nacionalidad, Fecha de nacimiento y género.**
- **Uso indebido de residuales o sobrantes por transacciones Exchange.**

El importe antes mencionado será cobrado por “GAM” a través de un ADM cargado al BSPLink.

6. ERROR EN SISTEMA BSP

Los boletos con estatus “VOID” y que se reflejen en la factura BSP, es necesario se envíe un correo a la dirección amglobalsolutioncenter@aeromexico.com donde se revisará el caso.

Para otras fallas en el sistema, la AA.VV. deberá dirigirse directamente con su contacto en BSP.

Centro de Atención de Agencias de Viajes (C.A.A.V.)

7. EMD'S

Se deberán emitir de forma correcta los EMD's con base a las siguientes características:

7.1 CARGOS POR CAMBIO Y REEMBOLSOS

RFISC: **98F** (nueve, ocho, fox).

Emitir con el IVA desglosado.

Nota 1: Es Indispensable emitir los EMD's el mismo día de la operación del revisado o solicitud del reembolso y por la misma agencia, es mandatorio que capturen en el campo de "EMD Related Ticket Number" el número de boleto para el cual están aplicando dicho cargo, de no hacerlo se emitirá el ADM y **no podrá ser cancelado**.

Nota 2: En EMDs emitidos sin el desglose de IVA, se aplicará ADM recuperando el cálculo a la tasa del 16% y este ADM **no podrá ser cancelado**.

7.2 GRUPOS

RFISC: **997** (nueve, nueve, siete).

Emitir con el IVA desglosado.

Aplica nota 2 de punto 7.1

7.3 AEROMEXICO PLUS – SEATS

RFISC: **0B5** (cero, bravo, cinco).

Emitir con el IVA desglosado.

Aplica nota 2 de punto 7.1

7.4 GROUP CANCELATION FEE

RFISC: **995** (nueve, nueve, cinco)

Emitir con el IVA desglosado.

Aplica nota 2 de punto 7.1

7.5 MENOR SIN ACOMPAÑANTE

RFISC: **0BZ** (cero, bravo, zulú)

Emitir con el IVA desglosado.

Aplica nota 2 de punto 7.1

Los códigos de EMD's arriba mencionados solo son un ejemplo, pueden existir otros conceptos por los cuales se pueda emitir EMD's.

Para que los EMD's puedan ser facturados deben tener el IVA desglosado (16% para todos los casos de emisión de EMD's), inclusive el EMD de grupos

Centro de Atención de Agencias de Viajes (C.A.A.V.)

8. SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA EMITIR CON PLACA AM

Las solicitudes de autorización para emitir con placa AM de agencias de viajes de nueva creación, se deberá enviar por correo electrónico a la dirección amaclaracionememos@aeromexico.com, anexando la documentación siguiente:

- Carta de registro de IATA
- Constancia de Situación Fiscal de la agencia
- INE del representante legal
- Comprobante de domicilio
- Carta membretada donde solicite la activación de la IATA

En caso de reactivación enviar un correo a la misma dirección, anexando la documentación siguiente:

- Carta membretada donde solicite la reactivación para emitir con placa AM
- Carta de reactivación de IATA
- Constancia de Situación Fiscal de la agencia

9. FACTURACIÓN DE ADM'S

Enviar solicitud por correo electrónico dirigida a Ebanibaldo Rojas Flores a la dirección erojasf@aeromexico.com; amscsfacturacionboletos@aeromexico.com con copia a la dirección mihoyos@aeromexico.com indicando en el correo:

Asunto: SOLICITUD DE FACTURA ADM (Numero 13 digitos)

Solo serán facturables los ADM's que reflejen IVA desglosado y que este concuerde con la base, por ejemplo:

- Cargo por Malas Prácticas.
- Cargo por Cancelación de Grupos.
- Cargos Administrativos no pagados en transacciones de canje/reembolso.
- Diferencia en tarifa.

Las facturas solicitadas por ADM's, serán emitidas con los mismos datos registrados en BSP, no habrá cambios.

- Número IATA de la agencia
- Nombre de la agencia.
- RFC
- Dirección

Centro de Atención de Agencias de Viajes (C.A.A.V.)

Nota: Estas solicitudes serán enviadas al correo arriba indicado hasta nuevo aviso. Se notificará en su momento a partir de qué fecha se podrán obtener estas facturas a través del portal <https://amfacturacion.aeromexico.com/>

10. SOLICITUDES RELACIONADAS CON TARJETAS DE CRÉDITO

Enviar un correo a la dirección amsupportservicecc@aeromexico.com, **anexar carta membretada breve, además de la documentación que soporte su solicitud** en un solo archivo con formato PDF.

Esta dirección de correo solo atenderá los casos a continuación listados:

10.1 Cargo Duplicado al Tarjetahabiente:

Se deberá enviar copia del boleto(s), voucher (pagaré), estado de cuenta y número de tarjeta de crédito completo (Indispensable), carta aclaratoria y sabana de BSP.

Únicamente se recibirán estas solicitudes hasta cuarenta y cinco (45) días posteriores al haberse efectuado el cargo, de lo contrario el trámite deberá hacerlo el cliente directamente con su banco.

En caso de que la solicitud sobrepase la fecha de 45 días a partir de la fecha de cargo del Estado de cuenta, se cobrará un ADM por mala práctica 100 usd y en estos casos enviar todos los estados de cuenta a partir de la fecha del cargo, hasta la fecha de solicitud.

10.2 Solicitud de Memo de Crédito por Operaciones Convertidas a Contado:

Se deberá enviar copia del boleto(s), voucher (pagaré) y factura BSP.

En caso de que la solicitud sobrepase la fecha de 45 días a partir de la fecha de cargo del Estado de cuenta, se cobrará un ADM por mala práctica 100 usd.

Nota: Los boletos emitidos de origen en **Cash** y cargados a una **Tarjeta de Crédito "NO"** se consideran **Créditos Convertidos a Contado**, por lo que la devolución del pago duplicado procederá a la Tarjeta de Crédito.

10.3 Devolución de un Memo de Débito de Otra Aerolínea a través de un

Memo de Crédito:

Centro de Atención de Agencias de Viajes (C.A.A.V.)

Se deberá enviar copia del ADM, boleto(s), voucher (pagaré), factura BSP y carta aclaratoria.

Nota: En aclaraciones con tarjetas de crédito por venta de otra línea aérea y dirigida erróneamente a Aeroméxico, se descontará el importe de la comisión bancaria e IVA sobre comisión y un cargo de USD \$50.00 más IVA o su equivalente en MXN.

10.4 Cargos No Diferidos a Meses sin Intereses:

Se deberá enviar copia del boleto(s), voucher (pagaré) número de afiliación, autorización, plazo a diferir, EMD de cobro a meses debe coincidir con el plazo a definir y número de tarjeta **Completo (Indispensable)**.

En caso de no contar con el EMD de cobro a meses, revisar con su Asesor Comercial.

Nota: No se aceptarán solicitudes después de 30 días a partir de la fecha de la venta y el EMD deberá tener la misma fecha de emisión que el boleto.

Se les asignará un folio de seguimiento, y la respuesta de este proceso, es en un lapso de 10 a 15 días hábiles a partir de la fecha de asignación de folio.

Las solicitudes deberán ser enviadas al correo: amsupportservicecc@aeromexico.com

10.5 Devolución al Tarjetahabiente por Boleto Cancelado:

Se deberá enviar copia del boleto(s), voucher (pagaré) factura BSP, estado de cuenta (Indispensable) y carta aclaratoria.

En caso de que la solicitud sobrepase la fecha de 45 días a partir de la fecha de cargo del Estado de cuenta, se cobrará un ADM por mala práctica de 100.00 USD.

Nota: La asignación de folios será en un **máximo de cuatro (4) días laborables a partir de la fecha de su recepción**, siempre y cuando la documentación recibida sea **legible y este completa**, cabe mencionar que la solución de cada caso dependerá de los tiempos de respuesta de las diferentes instituciones bancarias y/o de American Express. Y las solicitudes deberán ser directamente de la Agencia de Viajes, no terceros.

Para solicitudes en moneda MXN, se recibirán en amsupportservicecc@aeromexico.com

Para las solicitudes de moneda extranjera es en el correo: amcscaclaracioncontracargousaeur@aeromexico.com

Centro de Atención de Agencias de Viajes (C.A.A.V.)

TODA INFORMACIÓN REQUERIDA POR EL CLIENTE FUERA DE ESTE CONTEXTO DEBERÁ DIRIGIRLA DIRECTAMENTE A SU BANCO Y/O AMERICAN EXPRESS.

Autorización montos mayores a \$100,000.00 con tarjeta.

Este proceso lo solicita la agencia directamente a Travel Club (travelclub@elavon.com).

Se requiere la siguiente información:

- Monto a cobrar (exacto)
- Afiliación a utilizar*
- Tarjeta truncada (6 primeros dígitos y los 4 últimos)
- IATA o usuario
- Razón del monto a cobrar que excede el normal.

*Afiliación a utilizar:

1-Si se trata de tarjeta presente: 9661521

2-Si se trata de tarjeta no presente: 7312136

NOTA. Si la solicitud se envía antes de las 12:00 p.m. se autoriza el mismo día, de lo contrario se atenderá al día siguiente de la solicitud.

Adicional si el monto es desconocido por el tarjetahabiente y contra cargado por operativa manual, se realizara el ADM por el monto contra cargado, es importante respaldar este tipo de transacciones con firma en expediente.

11. SOLICITUD DE OPERATIVA MANUAL AGENCIAS DE VIAJES

Para la solicitud de la operativa manual la agencia deberá ponerse en contacto con su asesor comercial, quien a su vez contactará al gerente regional que corresponda, con la finalidad de obtener la autorización del director comercial México para llevar a cabo dicha operativa.

En cuanto el director comercial México autorice la operativa manual, la agencia deberá de firmar el formato anexo y enviarlo al área de Orden al Cobro a Ma. Olga García Aguilar magarciaa@aeromexico.com para que la solicitud sea revisada con el banco y se requiera el alta.

Una vez enviado el correo mencionado en el párrafo anterior, la operativa manual se activará en un lapso de 7 días hábiles.

12. SOLICITUDES RELACIONADAS CON UATP

Centro de Atención de Agencias de Viajes (C.A.A.V.)

Para cualquier aclaración referente a su tarjeta UATP, deben dirigirse al correo: amuatp@aeromexico.com

13. Exoneración de impuestos.

En relación con el cobro del impuesto TURISMO DERECHO NO INMIGRANTE de entrada a México denominado como "UK".

A partir del 28 de febrero de 2021, es obligatorio incluir un número de pasaporte mexicano o residente permanente (**no aplica para residentes temporales**) en la reserva o PNR de cualquier boleto emitido que no incluya este impuesto, ya que éste justificará la exención de este frente a la autoridad correspondiente (SRE).

El folio del documento debe incorporarse a la reserva con un OSI, en el formato correspondiente al globalizador que utilices. Por ejemplo:

- Amadeus: OS AM MEXICAN PAX ID PASSPORT (TYPE)-(NUMERO)/P2
- Sabre: 3OSI AM MEXICAN PAX ID (TYPE)-(NUMERO) -1.2
- Worldspan; 3OSIAM MEXICAN PAX ID (TYPE)-(NUMERO)

Nota: e.g Documento de Passport Mexicano "G-12345678"

La exoneración de otros impuestos ya sea por faculta natural o adquirida por alguna institución gubernamental, social, deportiva, etc., o como lo determina la propia regla del impuesto (Consultar TIMATIC para verificar los tipos de excepciones), es **indispensable** que envíes los comprobantes de estos a CSC Aeromexico Auditoria de Ventas Globales al correo: amcscauditoriaventasagencias@aeromexico.com

Es importante mencionar que el incumplimiento a la política expresada, implicará la emisión de una nota de débito a la agencia emisora correspondiente (**ADM NO Disputable**) recuperando el valor del impuesto, al ser ésta la responsable última de las infracciones que pudieran darse en relación con la emisión de tickets emitidos por sí misma. De solicitar su respectiva aclaración post ADM se aplicara un cargo por mala práctica conforme a la guía del CAAV.

14. Dudas por emisión de ADMs

Si tiene alguna duda o comentario antes de disputar en el BSPLink puede comunicarse a los siguientes correos amaclaracionesmemos@aeromexico.com o amcscauditoriaventasagencias@aeromexico.com