



Your technology partner

## Procedimiento para memos de débito (ADM's)

Para procesar un Memo de débito, Amadeus verifica primeramente el Failcode o FCMI Fare Calculation Mode Indicador, el cual es impreso en cada boleto con el objeto de poder identificar cómo fue emitido y si una tarifa fue forzada o no.

- Nota: HEFAILCODES.64

Proceso de investigación:

1- El usuario debe solicitar la anulación del cargo mediante una carta a la aerolínea. Los documentos necesarios para que la aerolínea verifique la tarifa que se aplicó, son los siguientes:

- Copia del boleto legible
- Printer de la tarifa con fecha del día en que el boleto fue impreso. Utilizar el formato: FQDMEXVSA/AMX/R,05JUN02
- PDR o Replica del record. Utilizando el formato: REP/AM510/10JUN02-VELAZQUEZ

2- Una vez que la agencia ha checado el débito con la aerolínea y éste fue rechazado, la agencia debe enviar al Centro de Servicio la siguiente documentación:

- Memo de débito
- Copia de boleto legible
- Carta de la agencia dirigida a la aerolínea para la anulación del cargo
- Carta de la agencia dirigida a Amadeus explicando el cargo
- Documentos soporte de cobros efectuados

Nota:

La carta dirigida a Amadeus debe ser en inglés debido a que ésta se envía a las oficinas centrales como parte del proceso de investigación, y debe contener los siguientes datos: el motivo del débito, la cantidad reclamada, el office ID y la razón social de la agencia de viajes.



Your technology partner

3- El Centro de Servicio tiene un periodo de 5 días hábiles para procesar o rechazar el débito en cuestión.

Nota:

No serán procesados claims ni memos de débito con documentos incompletos o ilegibles, por lo que se le notificará al ejecutivo de cuenta de la agencia que el proceso queda suspendido hasta contar con la información completa y correcta.

4- Una vez abierto el PTR correspondiente para la investigación del claim / memo de débito, el tiempo de resolución depende del tipo de problema reportado, así como de los departamentos a los que éste será asignado durante la investigación.

5- Si el resultado de la investigación indica que el reembolso del claim / memo de débito procede, el departamento de Service Management Center (SMC) en Miami, lo notifica al Centro de Servicio a través del mismo PTR, indicando la fecha aproximada de pago.

6- El Centro de Servicio envía un correo electrónico a la agencia notificando la resolución del claim notificándole si éste procede o no.

Nota:

El Centro de Servicio no recibe para investigación claims de más de 6 meses de antigüedad, partiendo de la fecha en que el débito haya sido emitido por la línea aérea.