

Proceso para Claims

Definición:

Un claim es el resultado de un problema ocurrido al cliente durante o después de que el viaje comienza (no antes), y solicita una compensación por los gastos provocados por éste, o bien únicamente la aclaración y/o explicación de lo sucedido.

Para procesar un claim, Amadeus considera como excepción aquellos problemas en reservación aérea causados por duplicidades.

A continuación algunos ejemplos que son considerados como duplicidad:

- KL232 C 14APR AMSJFK
KL232 C 15APR AMSJFK
- LH005 C 14APR HAMFRA 0800
LH011 C 14APR HAMFRA 1100
- AA015 C 14APR LHRBOS
BA088 C 16APR MAMJFK

Nota: Espacios duplicados pueden ser cancelados por el sistema host, con o sin aviso.

Ahora bien, una vez excluidos los casos arriba mencionados es posible generar un proceso de investigación.

Documentos necesarios para abrir un reporte, que deben ser enviados directamente al Centro de Servicio:

- Copia de boleto(s)
- Historia de la(s) reservación(es)
- Copia de estado de cuenta (si aplica)
- Copia de información enviada por proveedor (si se tiene)

Nota:

Fax Núm. (55) 5242 - 0999

Es primordial que en paralelo al envío de la documentación nos escriba un correo electrónico a e-servicecenter@amadeus.com.mx con su requerimiento, explicando la razón por la que se solicita la investigación así como cualquier información que pudiera ser útil para dicho proceso.

3. Un ejecutivo de servicio le devolverá una notificación de recepción del correo en no más de 24 horas, así como un primer diagnóstico o posible resolución del claim enviado.

Notas:

- En caso de recibir casos que no sean considerados para investigación, igualmente le será enviada una explicación al respecto.
- En los casos de claims que impliquen un reembolso el Centro de Servicio notificará al usuario la autorización de pago cuando ésta aplique conforme al resultado de la investigación y de igual forma le indicará cómo y cuándo será procesado.

Claims de hotel

Un claim por no show y por política de Amadeus Central únicamente será aceptado cuando el número de cancelación haya sido devuelto en el record en cuestión. Por lo tanto es necesario que el agente monitoree el record cuando la cancelación se haga y asegurarse de recibir el número de cancelación del proveedor, de otra forma el claim no puede ser procesado.

La información real y actualizada que es desplegada en Amadeus, es responsabilidad del proveedor, llámese aerolínea, hotel, arrendadora, etc. Esto está claramente estipulado en el contrato entre Amadeus y el proveedor y ha sido confirmado por la Unión Europea.

Amadeus no actúa de ninguna manera como representante de un proveedor, Amadeus es simplemente un medio o un canal por el cual un proveedor puede distribuir sus productos.