

## **Cathay Pacific Airways Limited (CX) /Política de ADMs de CX ( Debit Memo)**

CX puede emitir ADMs a agentes para recolectar cantidades o hacer ajustes relacionados con emisiones y uso de Documentos de Tráfico Estándar de BSP validados en CX, independientemente de qué transportistas están incluidos en el itinerario.

En general, el alcance cubre, pero no se limita, a:

- (A) El cobro inferior y /u omisión en las tarifas, los precios de los paquetes turísticos, la compensación, Multas, re-emisiones de reservas, cargos por servicios, recargos por combustible, etc.
- (B) El cobro inferior y /o la omisión de impuestos, los cargos gubernamentales o de autoridades locales y honorarios; Etc.
- (C) Reclamación de Comisión
- (D) Infracción de las normas sobre tarifas, tasas y reembolsos
- (E) Reembolso excesivo
- (F) Recuperación de la comisión de reembolso
- (G) Incumplimiento de los procedimientos de emisión y reserva del GDS de CX
- (H) Incumplimiento de los términos y condiciones de los Contratos de Ventas
- (I) Documentos de tráfico no declarados
- (J) Reembolso de la tarjeta de crédito
- (K) Tasa administrativas por cambios en la forma de pago
- (L) Tasa de transacción por el uso de EasyPay para pagar nuestros billetes
- (M) Penalización/tarifa de transacción por el uso de tarjeta de crédito para pagar nuestros billetes en caso de que no se acepte el pago con tarjeta de crédito.
- (N) Penalización/tarifa de transacción por el uso de la propia tarjeta de pago del agente u otros Métodos de Transferencia Alternativos para pagar nuestros billetes sin nuestro consentimiento explícito
- (O) Uso/reembolso duplicado de documentos de tráfico
- (P) Errores cometidos por el agente o por el Centro de Tramitación del BSP en el informe del BSP
- (Q) Cambio de nombre no autorizado en la reserva (60 USD o equivalente/billete).

## 1. Proceso de ADMs

1.1 CX emitiría ADMs a los agentes a través de BSPlink con frecuencia semanal. Para ajustar las ventas, el ADM se puede emitir dentro de los nueve meses siguientes a la fecha final del viaje o a la fecha de caducidad del documento si la fecha final del viaje no puede establecerse. Para ajustar el reembolso, el ADM puede ser emitido en el plazo de nueve meses a partir de la fecha de envío en BSP en la que el reembolso fue procesado. Cualquier acción de débito iniciada más allá del período antes mencionado, CX lo gestionará directamente con el agente.

1.2 CX no enviará copias físicas de los ADMs a los agentes sino que proporcionará a los agentes los documentos justificativos y desgloses del débito según sea requerido. Para cálculos complicados y con un ADM emitido para una serie de billetes por tasas y recargos, se adjuntará una lista de soporte y los desgloses en el ADM en BSPlink en el momento de la emisión.

1.3 CX no emitirá más de un ADM para reclamar tarifas / recargos / tasas en relación con el mismo billete, a menos que la naturaleza de la recaudación o ajuste sea totalmente diferente a la previamente emitida con dicho ADM. Por ejemplo, el agente reembolsa posteriormente el billete y es detectado un sobre-reembolso, CX enviaría otro ADM al agente en relación con ese billete para el que fue previamente enviado el ADM por reportar una tarifa / recargo / tasa.

1.4 CX/KA emitiría un ADM para una transacción específica solamente y no agrupará transacciones no relacionadas. Sin embargo, se puede incluir más de un cargo en una ADM si el motivo es el mismo.

1.5 A menos que se acuerde lo contrario, CX no emitirá ADMs para cobrar costes a terceras partes no directamente asociadas al billete inicial de viaje de los pasajeros.

1.6 Además de la discrepancia de tarifa del billete, CX cobrará una **tasa administrativa de 25EUR o equivalente en moneda local** y se reserva el derecho de modificar esta tasa administrativa para cubrir los costes relacionados con el procesamiento de ADMs por las siguientes razones:

- Tarifa o condiciones aplicadas incorrectas
- Tourcode no presente
- Clase de reserva incorrecta (abuso)
- Indicador de niño / bebé no presente

## **2. Disputas de ADM y comunicación**

2.1. Si los Agentes disputan los ADM emitidos por CX a través de BSP Link, el agente deberá facilitar una dirección de correo electrónico para comunicaciones posteriores.

2.2. CX responderá las disputas de ADM del agente dentro de los 60 días siguientes a la recepción según la Resolución IATA 850m.

2.3. Para cualquier disputa válida presentada después de la expiración del período de latencia de BSPlink y hasta seis meses a partir de la fecha de emisión del ADM, CX se reserva el derecho de cobrar una tasa adicional que será deducida del ACM emitido a favor de la agencia. Cualquier disputa de ADM presentada después de los seis meses a partir de la fecha de emisión del ADM no será admitida.

2.4. La disputa de billetes emitidos bajo las garantías de tarifas del Sistema de Distribución Global (GDS) deben hacerse en el mismo GDS. El reembolso de los ADMs deducidos a través de BSPlink deberán ser realizados directamente al agente a través del GDS.

2.5. En caso de que el ADM haya sido ya procesado por BSP, y en el caso de que el agente tenga razón, se emitirá un ACM para compensar el ADM.

### **ACM – Nota de Crédito de agencia**

CX emitirá un ACM para reembolsar o hacer ajustes a los agentes en transacciones en efectivo resultantes de errores cometidos por los agentes o por el Centro de Procesamiento BSP. El sobrepago por transporte, cargos relacionados y suplementos pagados con tarjeta de crédito sólo se realizarán a la tarjeta de crédito original usada para la compra del billete