



AGENT DEBIT MEMO (ADM) POLICY

ITA Airways

Società con socio unico
Sede Legale:
Via Venti Settembre 97
00187 Roma – Italia
PEC:italiatrasportoaereo@legalmail.it

Cap. Soc : 720 000 000,00 € i.v.
Numero di Iscrizione al
Registro delle Imprese di Roma
Codice Fiscale e Partita IVA: 15907661001
R.E.A. di Roma n.1622937



ITA Airways AGENCY DEBIT MEMO (ADM) POLICY

Versione del 23 marzo 2022

Caro Agente,

Con il presente documento ITA Airways (di seguito la Compagnia) pubblica l'aggiornamento delle politiche di AGENCY DEBIT MEMO (di seguito ADM), con riferimento a quanto previsto dalle Resolution lata 850M e 818g del 01 giugno 2014.

PREMESSA

Ricordiamo che l'Agente è responsabile della corretta emissione dei biglietti, in accordo con le tariffe, regole tariffarie, Condizioni Generali di Trasporto e indicazioni fornite dalla Compagnia. Gli obblighi dell'Agente di viaggio sono descritti nella Reso lata 824.

L'Agente è invitato ad informare i passeggeri che la Compagnia si riserva la facoltà di effettuare verifiche in fase di utilizzo dei titoli di viaggio e di richiedere, se necessario, il pagamento della differenza tra la tariffa espressa nel biglietto e quella effettivamente applicabile. In caso di rifiuto, al passeggero potrebbe essere negato l'imbarco.

L'Agente di viaggio è altresì tenuto ad informare dettagliatamente i passeggeri che la Compagnia onorerà tutti i tagliandi del biglietto solo se usati correttamente, nella sequenza di emissione e dal punto di origine risultante dalla "fare calculation". Pertanto, un utilizzo irregolare del biglietto o della sequenza dei tagliandi invaliderà il documento di viaggio.

Se il cambio volo/data/classe di prenotazione, successivo all'emissione del biglietto, richiede il pagamento di un'integrazione sulla tariffa e/o di una penale, il biglietto deve essere riemesso. Il biglietto può essere rivalidato se il cambio data/volo viene effettuato nella stessa classe di prenotazione e/o se la penale richiesta per il cambio viene pagata attraverso l'emissione di VMPD/EMD-S.

La Compagnia ha diritto ad emettere un ADM per incassare o rettificare le transazioni relative all'emissione ed all'utilizzo dei documenti di traffico emessi dall'Agente, indipendentemente dalle compagnie aeree coinvolte nell'itinerario del biglietto. Previo accordo con l'agenzia, un ADM potrà essere emesso anche per addebiti non direttamente correlati a documenti di traffico, per esempio: malpractice di prenotazione, depositi o penali su gruppi.

A meno che non sia fornita giustificata motivazione del contrario, l'Agente è debitore verso la Compagnia dell'ammontare indicato sull'ADM per il motivo specificato. La Compagnia fornirà tutte le possibili informazioni sulla motivazione dell'addebito nell'ADM per assicurarne la precisione.

Nei casi in cui un Agente lata / ARC sceglie di avere rapporti commerciali con Agenti Non lata / Non ARC, eventuali irregolarità saranno interamente a carico dell'Agente lata / ARC che si occupa della emissione dei biglietti.

Quest'ultimo diviene a tutti gli effetti responsabile di eventuali irregolarità e gli ADM gli saranno inviati di conseguenza, indipendentemente dall'ubicazione delle Agenzie coinvolte.

Questo include:

- Agenti di biglietteria lata / ARC che emettono biglietti per conto di una Non lata / Non ARC dove la prenotazione è stata effettuata dall'agente Non lata / Non ARC.

Tali ADM saranno gestiti come da Risoluzione 850M lata.

La finalità dei controlli effettuati è di ridurre al minimo le irregolarità nell'emissione/gestione dei biglietti. Pertanto, nel caso in cui si riscontrasse un numero o un'entità di anomalie superiore alla media, la Compagnia concorderà con l'Agente interessato la soluzione più adeguata.



EMISSIONE DI ADM

Gli ADM saranno processati attraverso il BSP e potranno essere emessi entro 9 mesi dalla data finale del viaggio o dalla data di scadenza del biglietto, ove la stessa non sia specificata.

Per i rimborsi l'ADM potrà essere emesso entro 9 mesi dalla data di pagamento del rimborso in BSP. Qualsiasi azione di addebito/recupero al di fuori dei periodi indicati, sarà gestita direttamente tra la Compagnia e l'agenzia.

Un ADM sarà emesso generalmente a fronte di una singola transazione. La Compagnia potrebbe comunque emettere un ADM cumulativo, comprendente più transazioni della stessa agenzia aventi la stessa motivazione e natura.

Nel caso in cui si riscontrino più irregolarità non correlate tra loro e di natura differente, la Compagnia potrà emettere più ADM a fronte di un unico documento di viaggio. Per gli ADM emessi on-line in BSP la data di emissione dell'ADM è considerata come data di ricevimento dell'ADM da parte dell'agenzia. Gli Agenti sono invitati ad effettuare giornalmente il monitoraggio su BSP-link sul ricevimento degli ADM.

In ciascun ADM sarà specificato un indirizzo e-mail da utilizzare per la corrispondenza. Tale indirizzo non deve essere utilizzato per attivare la disputa. A tal fine è necessario procedere con l'attivazione della stessa su BSP-link, al fine di consentire alla Compagnia una più efficace e tempestiva gestione delle contestazioni.

CRITERI DI DETERMINAZIONE DELL'ADDEBITO

Importo minimo

La Compagnia può stabilire un importo minimo per l'emissione di un singolo ADM in relazione al tipo di controllo effettuato. Differenze inferiori all'importo indicato, relative a più transazioni aventi la stessa natura e stessa motivazione di addebito, potranno essere incluse in un unico ADM.

Spese amministrative

A copertura dei costi correlati alla gestione degli ADM emessi, la Compagnia addebiterà per ciascun ADM una fee amministrativa pari a **20,00€** (o corrispettivo in valuta locale), identificata nell'ADM con la sigla MF (**malpractice fee**). Per gli addebiti inferiori all'importo minimo, inclusi in un unico ADM, la Compagnia applicherà una sola volta la malpractice fee. Tale addebito sarà stornato solo in caso di accettazione completa della disputa per errata emissione dell'ADM.

PRENOTAZIONI

La Compagnia effettua controlli sistematici in ambiente di prenotazione ponendo particolare attenzione alle procedure non corrette che generano malpractice indipendentemente dall'emissione del biglietto, per le quali è possibile l'emissione di ADM.

Gli ADM sotto riportati saranno applicati in caso di malpractice su qualsiasi classe di prenotazione relativamente a voli operati da AZ o a voli in code sharing con numero di volo AZ. La policy mira ad offrire ad Agenti e Clienti una migliore disponibilità di posti eliminando tempestivamente le prenotazioni che non si concretizzano o che non vengono gestite in modo corretto, ma che si limitano a bloccare i posti inutilmente.

Nel caso in cui l'Agenzia IATA che prenota non coincida con l'Agenzia IATA che emette il biglietto, l'ADM verrà inviato all'Agenzia che ha generato la malpractice.

Nel caso in cui la prenotazione venga generata da un Agente Non-IATA, l'ADM verrà inviato all'Agenzia IATA responsabile della biglietteria.

Per non incorrere in tali addebiti, Vi suggeriamo quanto segue:

Doppie prenotazioni/Doppi segmenti/Segmenti alternativi per stesso passeggero:

Non generare prenotazioni doppie per lo stesso passeggero e provvedere contestualmente alla rimozione dei segmenti/prenotazioni in eccesso.

A seguito di regolare controllo, il Vettore si riserva la facoltà di cancellare il duplicato, con o senza biglietto emesso.

Nomi fittizi/numeri falsi di biglietto:

Non creare prenotazioni con nomi fittizi, né inserire numeri falsi di biglietto. A seguito di regolare controllo, per le prenotazioni contenenti nomi fittizi e/o biglietti fittizi, è previsto l'invio di ADM nella misura di **50,00€** a passeggero (o equivalente in valuta locale). Le medesime prenotazioni, una volta identificate, saranno soggette a tempestiva cancellazione.

Violazione del Ticket Time Limit (TTL):

Il vettore si riserva la possibilità di sanzionare qualsiasi azione che miri a modificare o ad annullare il TTL previsto dal sistema. Inoltre, a fronte di concessione di TTL dedicati, il vettore si riserva la possibilità di sanzionarne qualsiasi utilizzo improprio. L'ADM previsto sarà di **50,00€** a passeggero (o equivalente in valuta locale).

Prenotazioni per addestramento-fase di test in ambiente live:

In fase di addestramento o di test, utilizzare esclusivamente le preposte aree test offerte dai singoli sistemi. Le prenotazioni, indiscutibilmente fittizie, create a scopo di addestramento e/o test/prova saranno soggette ad un ADM pari a **50,00€** a passeggero (o equivalente in valuta locale).

Si ricorda inoltre che è proibito l'utilizzo di codici attivi di vendita ed azione per ragioni di addestramento e/o test.

No-Show Bookings

In caso di prenotazioni sprovviste di biglietto e risultanti No Show verrà applicato un ADM pari a **50,00€** a passeggero (o equivalente in valuta locale). Parimenti, ove verrà riscontrato l'utilizzo di un biglietto finto, voidato o rimborsato, verrà applicato, in aggiunta, anche l'ADM previsto per detta altra malpractice.

Liste d'attesa:

In caso di conferma da lista d'attesa rimuovere i segmenti in eccesso che non saranno utilizzati.

A tal riguardo, la Compagnia si riserva la possibilità di cancellare i segmenti in eccesso, laddove necessario.

VIOLAZIONE DELL'AVAILABILITY / ACCESSO

• Violazione dell'Availability / Accesso per O&D e di Married Segments

La prenotazione deve essere creata utilizzando la disponibilità per O&D (Origine & Destinazione) e non la disponibilità dei singoli segmenti. Quando una richiesta di itinerario restituisce un "Availability Display" con più voli in connessione, l'intera porzione di viaggio deve essere venduta insieme come "Segmenti sposati".

Gli Agenti, per nessuna ragione, devono rompere i segmenti sposati.

I voli in connessione prenotati come "Segmenti sposati" devono essere modificati, cancellati, quotati e bigliettati sempre come "Segmenti sposati".

Le agenzie di viaggio potranno ricevere una notifica del rilevamento della violazione della disponibilità di O&D entro 72 ore dalla rilevazione della violazione stessa o entro il diverso periodo di tempo necessario per gli opportuni controlli.

La notifica della violazione avviene tramite la seguente nota visualizzabile nel PNR sotto forma di SSR (Special Service Requirement):

ATTN MARRIED SEGMENT ABUSE DETECTED - ADM WILL BE GENERATED

Il mancato rispetto di quanto sopra è soggetto ad invio di ADM

Il Vettore emetterà ADM applicando una sanzione di 350,00 € (o equivalente in valuta locale) per ogni singola violazione e passeggero.

• Violazione di Availability / Accesso per POS (Point Of Sale)

La disponibilità può variare in base al punto di vendita (POS). Con POS si identifica il Paese in cui risiede l'Agenzia che prenota.

✓ Una prenotazione non deve essere *bigliettata* da un'Agenzia che appartiene ad un POS diverso da quello in cui risiede l'Agenzia che ha effettuato la prenotazione

✓ Una prenotazione non deve essere modificata da un'Agenzia che appartiene ad un POS diverso da quello in cui risiede l'Agenzia che ha effettuato la prenotazione

Entrambi i comportamenti sono soggetti ad ADM.

Il Vettore emetterà ADM applicando una sanzione di **350,00€** (o equivalente in valuta locale) per ogni singola violazione e passeggero

• Violazione di classi chiuse

Si ricorda che per violazione di classi chiuse si intendono tutti quei casi in cui l'Agente, attraverso forzatura del sistema di prenotazione di sistema, riesce ad ottenere la conferma di un posto in una classe di prenotazione che non offre posti disponibili alla vendita.

Le prenotazioni devono avvenire nel rigoroso rispetto delle classi disponibili in vendita.

Uno strumento integrato all'interno di Sabre Host System, denominato "PNR Footprint", consente ad ITA Airways di monitorare eventuali violazioni di accesso confrontando, per singolo segmento / O&D (Origine & Destinazione), la classe confermata con la più bassa disponibile al momento della prenotazione.

Ogni qualvolta il predetto strumento segnalerà una transazione eseguita dall'Agenzia per l'ottenimento di un posto confermato in classi chiuse, si verificherà una "Inventory Availability Abuse" (Violazione di classe chiusa) che determina l'emissione di ADM e/o la limitazione della visualizzazione/vendita di qualsiasi servizio/volo ITA Airways.

Le agenzie di viaggio potranno ricevere una notifica del rilevamento della violazione della disponibilità di O&D entro 72 ore dalla rilevazione della violazione stessa o entro il diverso periodo di tempo necessario per gli opportuni controlli.

La notifica della violazione avviene tramite la seguente nota visualizzabile nel PNR sotto forma di SSR (Special Service Requirement):

ATTN OD AVAILABILITY ABUSE DETECTED - ADM WILL BE GENERATED

La violazione della disponibilità determina la generazione di ADM.

Il Vettore emetterà ADM applicando una sanzione di **350,00€** (o equivalente in valuta locale) per ogni singola violazione e passeggero.

*Tuttavia, prima dell'emissione di biglietto, se a seguito dell'invio della notifica della rilevata violazione l'agenzia provvederà alla cancellazione della transazione e alla creazione di una nuova prenotazione **non verrà inviato ADM per la violazione di availability.***

In caso di biglietto emesso sulla prenotazione effettuata con Availability Violation, l'eventuale cancellazione seguirà comunque le relative regole tariffarie.



Rispetto della procedura di Correzione Nome:

Qualora, a fronte di un'azione di correzione nome per la quale è prevista l'emissione di un EMD quest'ultimo non fosse emesso contestualmente alla correzione del nome e comunque entro e non oltre le 24 ore successive alla correzione e sempre prima della partenza del passeggero, il Vettore si riserva la possibilità di inviare ADM per importo di euro **50,00€** (o importo equivalente in valuta locale) per ogni mancato EMD.

Blocchi Posto con Prenotazioni di Individuali:

Non effettuare blocchi-posto prenotando quantità di passeggeri individuali invece di procedere a regolare richiesta di gruppo. Malpractice appartenenti a questa tipologia sono soggette a cancellazione senza preavviso. In caso di presenza di emissione di biglietto, il vettore si riserva d'inviare ADM pari a **100,00€** (o corrispettivo in valuta locale) per ogni passeggero che superi la quota consentita di prenotazioni individuali (10).

Churning:

Non effettuare un'eccessiva e costante attività di prenotazione e cancellazione finalizzata a:

- evitare l'applicazione e il rispetto del Ticketing Time Limit
- forzare l'accesso con input non consentiti
- raggiungere l'obiettivo di produttività del Crs.

Queste azioni sono spesso effettuate per aggirare i Ticketing Time Limits e, tenendo bloccato lo spazio, impediscono vendite sicure da parte di altre agenzie e/o di clienti diretti. La Compagnia si riserva il diritto di inviare ADM di importo pari a **50,00€** (o corrispettivo in valuta locale) per ogni prenotazione in cui sostanzialmente si rimanda ripetutamente l'emissione del biglietto ripristinando lo status della prenotazione oltre un'accettabile numero di reinstates (5). Il Vettore si riserva inoltre la possibilità di cancellare i segmenti oggetto di questo tipo di malpractice.

I comportamenti qui richiamati e le sanzioni ad essi collegate sono validi per tutti i voli operati con codice AZ/CT. Scopo precipuo della Policy è quello di offrire ad Agenti e Clienti una sempre migliore disponibilità offerta, riducendo tutti quei casi in cui le prenotazioni non si materializzeranno o non sono correttamente gestite, ma risultano solo bloccare inutilmente spazio.

EFFICIENZA GDS

La Compagnia, per specifiche violazioni delle procedure di prenotazione e sulla base dei dati di fatturazione BIDT (Billing Information Data Tape) comunicati dai GDS, potrà emettere ADM.

Premesso che la Compagnia sta monitorando i costi di distribuzione allo scopo di ridurre il numero dei segmenti e transazioni improduttive, ossia segmenti o transazioni effettuati/e ma non direttamente connessi/e all'emissione di titoli di viaggio, di seguito vengono definite le violazioni che potranno determinare un ADM:

Segmenti non cancellati:

Segmenti prenotati dall'Agente e cancellati dalla Compagnia a seguito di:

- Ticket Time Limit scaduto
- Variazioni operative
- Doppie prenotazioni
- Nomi o biglietti fittizi
- Attività di Revenue Integrity

A fronte di una delle suindicate cancellazioni, il vettore invia la prenotazione nella coda dedicata dal GDS all'Agente per sua azione di cancellazione segmento.

La prenotazione mostra i segmenti in status:

- HX
- UC
- UN
- NO

L'agente deve cancellare tali segmenti tempestivamente e comunque prima delle 24 ore che precedono la partenza schedulata del volo. Si raccomanda una quotidiana evasione delle code dedicate.

GDS	CODA			
	HX	UC	UN	NO
AMADEUS	1C1	1C1	7	1C1
TRAVELPORT	23	21	21	21
APOLLO	0/1	0/1	0/1-18/20	0/1
WORLDSPAN	1	1	1	1
SABRE	7	0/1	0/1	0/1

Tabella orientativa da verificare con il proprio GDS.

In caso di accertata violazione della politica descritta, la Compagnia si riserva di effettuare, per ogni passeggero/segmento, un addebito di **5,00€**. Non saranno inviati ADM per importi inferiori a **20,00€**.

Segmenti Passivi:

La Compagnia ricorda che l'utilizzo dei segmenti passivi è finalizzato esclusivamente all'emissione dei biglietti. Sono consentiti a fronte di una prenotazione creata:

- dal Vettore per gruppi;
- dal Vettore per individuali;
- da altro Agente per individuali.
- non sono consentiti e potranno causare l'invio di ADM se generati:
- dallo stesso Agente che ha creato la prenotazione attiva;
- per scopi amministrativi.

In caso di accertata violazione della politica descritta, la Compagnia si riserva di effettuare per ogni passeggero/segmento in malpractice rilevata, un addebito di **5,00€**. Non saranno inviati ADM per importi inferiori a **20,00€**.



EMISSIONE, RIEMISSIONE, REVALIDATION, RIMBORSO DEI BIGLIETTI

La Compagnia condurrà i seguenti controlli per assicurare conformità alle normative interne e dell'Industria. In caso di discrepanza verrà applicato un ADM, con un importo minimo di **8,00€** per singolo ADM.

- Calcolo tariffario per emissioni, ri-emissioni, rimborsi
- Minimum/Maximum Stay
- Booking Class/Class of Travel
- Requisiti di Advance Purchase
- Calcolo delle tasse per emissioni, ri-emissioni, rimborsi
- Requisiti di Routing/Flight
- Stopover & Transfers
- Open Jaws
- Stagionalità/Restrizioni di viaggio/Blackout
- Combinazione di Fares & Carriers
- Violazione di Joint Fares di altre Compagnie o di Compagnie partner
- Costruzione tariffaria IATA
- Tariffe non rimborsabili
- Tariffe di gruppo
- YR Surcharges
- Penali per Change Fee/Reissue Cancellation Fee/Refund
- Commissioni per emissioni, ri-emissioni, rimborsi
- Sconti per Child/Infant/altro
- Tour Codes/Sanction Codes/Waiver Codes/Discount Code mancanti o incorretti
- Scadenza tariffa/ticket
- Ri-emissione di Expired tickets
- Doppio utilizzo di tagliandi
- Violazione di qualsiasi condizione/regola/penalità contenuta nel contratto
- Mancato rispetto di sequenzialità
- Qualsiasi dettaglio del biglietto originale non riportato nella ri-emissione
- Endorsement restrictions
- Penali No Show
- Cambi valutari
- Rimborso di biglietti parzialmente utilizzati
- Biglietti congiunti rimborsati separatamente
- Doppi rimborsi
- Validità del rimborso
- Corretto utilizzo della combinazione Fare/Airline/Plate
- Forma di pagamento
- Rimborsi su Carta di Credito
- Charge Back
- Frodi con Carta di Credito
- Vendite "Not reported"
- Utilizzo di biglietti VOID
- Abuso RBD
- Biglietti non corretti
- Franchigia bagaglio

La Compagnia addebiterà i minori o mancati incassi di tariffa, tasse, fee, charges, rbd violation, rispetto agli importi applicabili alla data di emissione o riemissione. In caso di errata applicazione della tariffa, la differenza sarà calcolata rispetto alla tariffa immediatamente superiore applicabile, considerando l'intero itinerario presente sul biglietto.

E' necessario indicare sempre nel biglietto emesso il corretto fare basis, l'eventuale tour code, il ticket designator, le corporate information, quando applicabili. Le tasse, fee, charges non devono essere accorpate in un'unica sigla, né sul biglietto né sul rimborso. Nei casi di errata emissione, anche se l'importo incassato risultasse corretto e la contestazione accettata, la Compagnia tratterà la fee amministrativa di **20,00€** (o corrispettivo in valuta locale) a copertura dei costi sostenuti per il controllo e la gestione dell'ADM, causati dall'errata compilazione del biglietto.

In caso di franchigia bagaglio inesatta o omessa o Piece Concept ingiustificato sarà applicato un ADM, secondo i seguenti importi:

Malpractice type	Domestic Itinerary	International Itinerary	Intercontinental Itinerary
Baggage allowance non corretta (adult/child)	50,00 €	50,00 €	100,00 €
Baggage allowance omessa (adult /child)	50,00 €	50,00 €	50,00 €
Baggage allowance non corretta o omessa (infant)	25,00 €	25,00 €	40,00 €

In caso di utilizzo di VMPD/MCO è necessario inserire il numero di tali documenti all'interno dell'endorsement box di ogni biglietto riemesso correttamente compilato in tutti i campi. In caso di utilizzo di EMD-S, invece, il numero del biglietto in congiunzione deve essere riportato all'interno dell'EMD-S stesso. La compagnia addebiterà una fee di **25,00€** oltre alla malpractice fee di **20,00€** in caso di errata o omessa numerazione. Stesso importo verrà applicato ai biglietti emessi senza il rispetto di tutte le regole di emissione/prenotazione richieste nella costruzione tariffaria (ad esempio il rispetto del MCT). In caso di rimborso per motivi medici, questi devono essere certificati al Vettore. L'eventuale tasso di cambio verrà ricalcolato.

CONTROLLI IN AEROPORTO

La Compagnia si riserva la facoltà di effettuare controlli in Aeroporto per verificare il rispetto delle regole tariffarie, delle Condizioni Generali di Trasporto, l'uso dei titoli di viaggio e di addebitare, ove necessario, il pagamento della differenza tra la tariffa espressa nel biglietto e quella effettivamente applicabile.

Ricordiamo pertanto che l'Agente di viaggio, essendo responsabile della corretta emissione dei biglietti, è tenuto a fornire ai Passeggeri tutte le informazioni relative a regole tariffarie e alle Condizioni Generali di Trasporto.

Prima di emettere un biglietto, l'Agente ha altresì la responsabilità di verificare l'eleggibilità del passeggero per le tariffe tipologiche (ad esempio: Marittimi, Residenti, Giovani...) o per le Tariffe Tour Operator e deve inoltre avvisare il Cliente che, in qualsiasi momento, la Compagnia ha la facoltà di verificare la sua eleggibilità.

In caso di accertata ineleggibilità, la Compagnia si riserva il diritto di richiedere l'integrazione tariffaria se applicabile.

Qualora fosse constatata la responsabilità dell'Agente di viaggio, inoltre, la Compagnia si riserva la possibilità di inviare ADM a compensazione.

In particolare per le tariffe Tour Operator in caso di non provata eleggibilità del passeggero all'accettazione, verrà inviato un ADM all'agente di viaggio secondo come segue:

- Nazionale: **90,00€** per biglietto + **20,00€** per malpractice fee (o corrispettivo in valuta locale)
- Internazionale: **140,00€** per biglietto + **20,00€** per malpractice fee (o corrispettivo in valuta locale)
- Intercontinentale: **200,00€** per biglietto + **20,00€** per malpractice fee (o corrispettivo in valuta locale)

L'agente di viaggio è tenuto anche ad informare dettagliatamente i Passeggeri che la Compagnia onorerà tutti i tagliandi del biglietto solo se usati correttamente, nella sequenza di emissione e dal punto di origine risultante dalla "fare calculation"; come esplicitamente indicato nelle Condizioni Generali di Trasporto (Art. 3). Pertanto, un utilizzo irregolare del biglietto o della sequenza dei tagliandi invaliderà il documento di viaggio.

L'Agente ha infine la responsabilità di informare il cliente che in qualunque momento, la Compagnia potrebbe addebitare al Passeggero la differenza (più una penale, se prevista), tra l'itinerario acquistato e l'itinerario effettivo (in accordo con le regole tariffarie).



DISPUTA DEGLI ADM

L'Agente, dalla data di ricevimento (=emissione) dell'ADM dispone di un periodo di 15 giorni (RESO 850M 01giu14) per esaminare e disputare l'ADM attraverso il meccanismo di disputa online in BSP, prima che lo stesso sia fatturato (*Latency Period*).

Nell'attivare la disputa l'Agente dovrà indicare la motivazione ed un contatto e-mail e/o telefonico per eventuali chiarimenti o richiesta di documentazione a supporto. La mancata indicazione del motivo della disputa darà luogo al rigetto della contestazione.

Tutti gli ADM disputati saranno trattati dalla Compagnia nel minor tempo possibile, al massimo entro 60 giorni dalla data di ricevimento della disputa. In proposito ricordiamo che l'attivazione della disputa on- line sospende la fatturazione e quindi il pagamento dell'ADM, fino a che la disputa non sarà definita.

La Compagnia esaminerà le motivazioni della disputa e la accetterà ove sia dimostrato che l'addebito era errato/non dovuto e/o è fornita sufficiente evidenza del contrario. In caso di accettazione totale della disputa, la Compagnia provvederà alla cancellazione dell'ADM, in caso di accettazione parziale provvederà alla emissione di un Agency Credit Memo (ACM) pari al valore accettato.

CONTATTI E RICHIESTA DI INFORMAZIONI

Gli indirizzi e-mail per la richiesta di informazioni e per l'invio di documentazione a supporto di dispute effettuate su BSPlink sono:

Prenotazioni: BookingControl@ita-airways.com

GDS Efficiency: GDSadm@ita-airways.com

Emissioni/riemissioni/rimborsi biglietti (Agenti Mercato Italia): AZsalesaudit@ita-airways.com

Emissioni/riemissioni/rimborsi biglietti: AZsalesaudit@ita-airways.com

Controlli in aeroporto: AZAP.stationcontrol@ita-airways.com

Grazie per la collaborazione.