

Información para agencias

Política ADMs / ADM policy



ESPAÑOL

Objetivo:

El objetivo de esta política es orientar a nuestros agentes de viajes sobre las prácticas que están sujetas a ADMs. ADM es una legítima herramienta para recuperar importes o hacer ajuste en las transacciones respecto a la reserva y emisión de billetes realizadas por malas prácticas.

En ningún caso la intención de esta política es generar ingresos extras a la compañía sino reducir costes por malas prácticas.

Alcance

Esta política es aplicable a toda agencia de viajes que realice reservas con Plus Ultra y está en línea a la resolución IATA 850M y la resolución 890 de IATA para casos de Chargeback. La agencia emisora es responsable de las malas prácticas que se puedan detectar en una reserva, emisión y/o reembolso.

Gastos Administrativos

PLUS ULTRA aplicará un cargo en de 15EUR/15USD en concepto de gastos de gestión administrativo.

Proceso del ADM en BSP

Un ADM puede ser enviado por la compañía dentro de los 9 meses después de la fecha final de la del viaje. Cuando la fecha final del viaje no pueda ser establecida, se utilizará la fecha de vencimiento del documento.

La aerolínea se reserva el derecho de realizar acciones de penalización adicionales aplicables al agente cuando se compruebe cualquier otro incumplimiento de las reglas de reembolso posterior a los nueve (9) meses de la fecha de transacción del documento. En este caso la penalización por parte de la aerolínea al agente se efectuará fuera de BSPLink.

Tipos de prácticas que Plus Ultra recomienda evitar:

Reservas

Sólo se deberá realizar cambios en una reserva, cuando un pasajero lo solicite.

En la reserva y posterior billete, deberán aparecer los nombres y apellidos y número de pasaporte, tal cual aparecen en el documento presentado por el pasajero. No se admiten diminutivos, iniciales, apodos. Se deberán incluir los datos de contacto de la agencia y el pasajero, con el fin de que la compañía, pueda necesitar ser contactados.

Recordar que una vez realizada la reserva y obtenido el código de reserva de la compañía, incluso antes de la emisión no se podrán hacer cambios de nombre, ni de tipo de pasajero. Estos cambios implican la realización de una nueva reserva.

Es responsabilidad de la agencia revisar diariamente las colas, por donde recibirán toda la información relativa a cambios operativos. Y a su vez, informar a sus pasajeros de cualquier cambio en su itinerario

Verificar, respetar e informar las condiciones establecidas en la tarifa a emitir.

Cancelar toda reserva sin emisión con 24 horas de antelación a la salida del vuelo

No se admite introducir datos falsos como nombres, apellidos, contactos o número de billetes.

Segmentos Inactivos



colas en sus GDS con los siguientes códigos.

UC: vuelos imposibles de confirmar/vuelo cerrado

UN: vuelo imposible de confirmar/vuelo cancelado

NO: no se ha tomado ninguna acción

HX: segmento cancelado

Sugerencia: Los agentes deben revisar sus colas diariamente.

Se aplicará un ADM por segmento/pasajero de 25€/25\$

Reservas Duplicadas

Reservar varias plazas para un mismo pasajero en varios vuelos o en varias clases de un mismo vuelo genera costes adicionales para la aerolínea, además de influir negativamente en la disponibilidad del inventario, por lo que queda totalmente prohibido:

Crear reservas duplicadas en el mismo o en diferentes GDS para los mismos pasajeros

Duplicar segmentos en la misma reserva.

Establecer “itinerarios imposibles” para el mismo pasajero, por ejemplo, porque las horas programadas de salida y llegada de varios segmentos se superponen, porque se violan las reglas de tiempo mínimo de conexión, etc.

De encontrarse con una duplicidad, la compañía procederá con la cancelación de las reservas sin emitir, y en el caso que se encuentren emitidas, aquellas que hayan provocado la duplicidad.

Se aplicará un ADM por segmento/pasajero de 25€/25\$

Reservas Ficticias o Especulativas

La creación de reservas ficticias o especulativas, o la emisión de billetes ficticios, que sostienen plazas ocupadas en el inventario hasta que surge una oportunidad de venta aumentan los costes de GDS de la compañía aérea y reduce la disponibilidad de nuestros productos en el mercado.

Por lo anterior, queda totalmente prohibido crear reservas que no estén directamente relacionadas con una demanda de un cliente con la intención de comprar un billete o crear reservas con nombres de pasajeros falsos o ficticios.

Así mismo, queda prohibido utilizar números de billetes inválidos, entendiendo éstos como números de billetes restringidos, ya utilizados, reembolsados, anulados o números de billetes inexistentes.

La compañía procederá a la cancelación de las reservas, que incumplan las condiciones de este apartado.

Se aplicará un ADM por segmento/pasajero de 15€/15\$

Reservas sin emisión

Reserva de segmentos de vuelos con estado confirmado que no se emiten y se mantienen activos hasta la fecha del vuelo.

Para evitar incurrir en esta práctica se debe cancelar 24 horas antes de la partida del vuelo todo segmento de vuelo que no sea emitido.

Se aplicará un ADM por segmento/pasajero de 5€/5\$

Incumplir tiempo de emisión

El tiempo límite de emisión es la hora y fecha exacta límite en la que se puede emitir una reserva, es decir, que si no se logra emitir la reserva en el tiempo límite de emisión establecido por el sistema será cancelada por la aerolínea de forma automática.

Si por algún motivo especial la aerolínea autoriza una extensión del tiempo límite de emisión a un agente de viaje, se hará con el procedimiento que la aerolínea establezca, si se incumple con el procedimiento establecido

Toda agencia que de alguna u otra forma evada el tiempo límite de emisión de una reserva establecido por el sistema será penalizada.

Se aplicara un ADM por valor de tarifa superior que permita el nuevo AP(ADVANCED PURCHASED)

Churning

Queda totalmente prohibido reservar y cancelar repetidamente, máximo tres veces, un segmento en uno o más PNR y/o GDS dentro de la misma clase o clases diferentes, con el fin de:

Eludir o extender los límites de tiempo para emisión.

Mantener o retener plazas de inventario.

Encontrar una tarifa.

Cumplir con los objetivos de productividad del GDS.

Se aplicará un ADM por segmento/pasajero de 50€/50\$

Se aplicará un cargo en de 20EUR/20USD en concepto de gastos de gestión administrativo.

Excesivas cancelaciones

Cuando el volumen de reservas anuladas sin emitir es superior al 10% del total de reservas emitidas del mes o bien cuando el volumen de billetes VOID es superior al 5% de billetes emitidos en este periodo.

ADM de 20€/20\$ por cada reserva superior al 10%

ADM DE 20€/20\$ por cada ticket superior al 5%

Documentación en reserva

PLUS ULTRA requiere de los agentes de viajes o asesores de ventas, que todas las reservas contengan los siguientes datos para garantizar las mejores prácticas en nuestra actividad:

Apellidos y nombres, como aparecen en el documento de identidad.

Números de contactos del pasajero en formato internacional 34 (XXX) XXX XX XX.

Documento de identidad.

Número de pasaporte.

Correo electrónico del pasajero.

Estos datos son imperativos, ya que, en caso de disrupción en cambio de horarios, cancelaciones; entre otros, el sistema informará por vía email.

Se aplicará un ADM por segmento/pasajero de 5€/5\$

NAME CHANGE AND CORRECTION

No se permiten cambios de nombre. Las correcciones están sujetas a validación por parte de la aerolínea.

Se aplicará un ADM de 15 EUR/15USD por cada cambio o corrección de nombre realizado fuera de lo permitido.

MCT

Es obligatorio cumplir con el tiempo mínimo de conexión (Minimum Connecting Time) cuando se efectúa una reserva de vuelos.

Se aplicará un ADM por segmento/pasajero correspondiente al valor de la tarifa superior.

Segmentos Pasivos

Un segmento pasivo se introduce en un GDS con el objetivo de poder emitir una reserva realizada en un sistema de reservas distinto al de la aerolínea (en este caso distinto a Kiu). Este segmento debe coincidir con una reserva existente en el Sistema de Reservas de PlusUltra. En el caso de un desajuste, se envía un mensaje de rechazo a la agencia de viajes y en ese caso, el segmento requiere una acción por lo menos 24 horas antes de la salida del vuelo.

Se aplicará un ADM por segmento/pasajero de 25€/25\$

Reservas en clases que carecen de tarifa para el itinerario reservado o que la misma no pueda ser comercializada por la agencia, serán canceladas.

Se aplicará un ADM por segmento/por pasajero el valor de la tarifa en función de la clase de reserva, en el caso de que no se pueda cuantificar se aplicará un ADM de 75€/75\$ por segmento/por pasajero.

Emisión

La/s emisión/es realizada/s por cualquier agente tienen que estar conforme a lo establecido y publicado en la norma de tarifa cargado en GDS por PLUS ULTRA.

Tarifa/tasas: Se aplicará ADM por el valor de la tarifa/tasas correctas.

Comisión: se aplicará ADM por el valor de la comisión autorizada.

Endosos: se aplicará ADM de 20.00€ por la falta de endoso.

Gastos administrativos ADM de 15€

Cambios voluntarios

Los cambios voluntarios por parte del pasajero tienen que ser reemitidos de acuerdo con las normas de tarifa establecidas y publicadas por PLUS ULTRA en GDS. En caso de incumplimiento se podrá emitir un ADM por la diferencia no percibida más los gastos de gestión, a favor de la compañía, en el caso de que el campo incorrecto de la emisión no se pueda cuantificar con un valor determinado, se aplicará un ADM de 50 EUR por cada campo erróneo de la emisión: fare calculation, tasas erróneas, endoso, etc.

Se aplicará una ADM por el valor de la tarifa en función de la clase de reserva.

Cambios involuntarios

Se consideran cambios involuntarios todos aquellos cambios realizados por la compañía aérea siempre y cuando se produzcan con más de 24 horas de antelación a la salida del vuelo afectado.

La agencia recibirá por colas la notificación del cambio realizado y una opción de reubicación propuesta por la compañía, y ésta deberá informar de forma inmediata a los pasajeros afectados.

En caso de que el cliente no acepte la fecha / horario de vuelo propuesta, la agencia deberá contactar con la compañía y consultar por otras opciones posibles, ya sea, la posibilidad de reubicación en otros vuelos o el reembolso, si procediera.

Una vez aceptado el cambio por parte del pasajero, la agencia procederá a realizar la remisión, según las instrucciones enviadas por la compañía aérea, respetando siempre la ruta y clase original.

La reemisión por cambios involuntarios se tendrá que emitir según el procedimiento de cambio involuntario, incluyendo en Endosos: INVOL REROUTE

Los billetes solo podrán ser remitidos por la agencia que originalmente emitió el billete.

En el caso que el pasajero eligiera la opción de reembolso (siempre que proceda), la agencia deberá cancelar de forma inmediata el itinerario y proceder con el reembolso por los canales habilitados para ello, haciendo mención a la siguiente observación: SC NOT ACCEPTED.

Por billetes de grupos, interlineales o de código compartido, deberán contactar con la compañía.

En caso de incumplimiento se podrá emitir un ADM por la diferencia no percibida más los gastos de gestión, a favor de la compañía, en el caso de que el campo incorrecto de la emisión no se pueda cuantificar con un valor determinado, se emitirá un ADM de 50 EUR por cada elemento incorrecto antes listado.

Reembolsos

Se consideran reembolsos irregulares los que se efectúan sobre tarifas no reembolsables, superan el importe correspondiente o excluyen los gastos por cancelación.

Omisión de gasto de cancelación: Si no se han cargado los gastos por cancelación se cargará el importe correspondiente + Gastos de gestión.

En el caso de tarifas no reembolsables: El importe total de la tarifa no reembolsable + Gastos de gestión.

En el caso de tasas incorrectas: El importe total de las tasas reembolsadas en exceso + Gastos de gestión.

Gastos de gestión administrativa 15EUR/15USD

Chargebacks

Uso de las tarjetas corporativas/virtuales de las agencias de viajes

La resolución IATA 890 establece la regla del uso de las tarjetas corporativas/virtuales de las agencias de viajes.

“3.4 La presente Resolución otorga autorización para aceptar solamente una tarjeta de cliente cuando se utilice el contrato mercantil de aceptación de tarjetas del Miembro/Compañía Aérea para percibir el pago por la venta de transporte aéreo de pasajeros y servicios auxiliares. El Agente no podrá aceptar ninguna otra tarjeta o modalidad de pago que utilice el contrato mercantil de aceptación de tarjetas del Miembro/Compañía Aérea, incluyendo cualquier tarjeta emitida a nombre del Agente o de una persona facultada para actuar en nombre del Agente, salvo que así lo haya autorizado específicamente dicho Miembro/Compañía Aérea. El Agente será entera y exclusivamente responsable de cualquier incumplimiento del presente Párrafo 3.4 frente al Miembro/Compañía Aérea en cuestión.”

En el caso de que Plus Ultra detecte una emisión con una tarjeta corporativa/virtual no autorizada, Plus Ultra emitirá un ADM por el 3% del valor del billete más los gastos de administración.

ARC/ USA

En Estados Unidos Memo Manager es el canal para la emisión de ADMs y es la única canal aceptado para gestionar disputas:

La agencia tendrá hasta 2 interacciones en Memo Manager para disputar.

La agencia debe incluir una explicación completa y clara, adjuntando toda la documentación relevante (ejemplo: copia del código de waiver, copia del email con el tour code, copia del contrato de comisión, vuelo afectado, etc).

Billetes anulados y salida del país

Las autoridades migratorias de los países en los que opera Plus Ultra requieren que el pasajero que no sea ciudadano o residente de la ciudad de destino y esté viajando en calidad de turista, cuente con prueba de salida del país, como muestra de retorno a su país de origen o continuidad a otro país como destino final.

Es requerido que cualquier pasajero que viaje a un país donde no sea ciudadano ni cuente con residencia vigente; y tenga sus reservas de ida y vuelta en dos o más PNRs, debe cumplir con la siguiente disposición:

Emitir su billete de retorno mínimo 24 horas antes de iniciar su viaje.

En caso de cancelar su billete de retorno, la emisión del reemplazo de este, también debe ser 24 horas antes de iniciar su viaje.

Presentar la documentación en el aeropuerto de salida antes de iniciar el viaje

PlusUltra prohíbe las siguientes practicas:

Manipular el inventario de la empresa para permitir que un pasajero viaje a un país en el cual no es ciudadano ni residente, sin un billete de retorno o de continuidad de viaje.

Anular el billete de retorno de un pasajero mientras se encuentra volando en su viaje de ida, a menos que tenga la constancia de otro billete que lo reemplace. Plus Ultra tiene el derecho de evaluar escenarios en los cuales las agencias de viaje empleen su inventario, realicen cancelaciones de billetes (voided) para pasajeros que estén viajando a un país donde no son ciudadanos o residentes y no cuenten con una prueba de salida del país.

Si una agencia de viaje incumple con esta política, Plus Ultra cobrará penalidades por un monto de hasta 5000.00 EUR/USD por cada billete que sea anulado o inclusive, podrá cerrar el acceso al inventario de sus vuelos. **Plus Ultra Líneas Aéreas, S.A se reserva el derecho de incluir nuevos supuestos y actualizar los existentes cuando lo estime oportuno, en cuyo caso procederá a publicar oportunamente los cambios introducidos en la presente política.**

Contacto: controldeingresos@plusultra.com

ENGLISH

Objective:

In no case is the intention of this policy to generate extra income for the company, but to reduce costs due to bad practices.

Scope

This policy is applicable to any travel agency that makes bookings with Plus Ultra and is in line with IATA Resolution 850M and IATA Resolution 890 for Chargeback. The issuing agency is responsible for malpractices that may be detected in a booking, issuance and/or refund.

Administrative Expenses

PLUS ULTRA will charge a fee of 15EUR/15USD for administrative management fees.

ADM Process in BSP

An ADM can be sent by the company within 9 months after the end date of the trip. When the end date of the trip cannot be set, the expiration date of the document will be used.

The airline reserves the right to take additional penalty actions applicable to the agent when any other breach of the refund rules is found after nine (9) months from the transaction date of the document. In this case, the airline will penalize the agent outside of BSPLink.

Types of practices that Plus Ultra recommends avoiding:

Reserves

Changes should only be made to a booking when requested by a passenger.

On the reservation and subsequent ticket, the names and surnames and passport number must appear, as they appear on the document presented by the passenger. Diminutives, initials, nicknames are not allowed.

The contact details of the agency and the passenger must be included, so that the company may need to be contacted.

Remember that once the reservation has been made and the reservation code has been obtained from the company, even before issuance, no changes of name or type of passenger can be made. These changes imply the making of a new reservation.

It is the agency's responsibility to review the queues on a daily basis, where they will receive all information regarding operational changes. And in turn, inform your passengers of any changes to your itinerary

Verify, respect and inform the conditions established in the tariff to be issued.

Cancel any reservation without issuance 24 hours before flight departure

False data such as names, surnames, contacts or ticket numbers is not allowed.

Inactive Segments

Inactive segments are those that have been cancelled by the airline with UC/UN/NO/HX status and for which the agency is notified through a queue. The agency must remove these segments from the booking at least 24 hours before the flight's departure. Inactive segments are reported to all agencies by queues in their GDSs with the following codes.

UC: Flights Impossible to Confirm/Flight Closed

A: Flight Impossible to Confirm/Flight Cancelled

NO: No action has been taken

HX: Segment Cancelled

Tip: Agents should check their queues daily.

An ADM per segment/passenger of €25/\$25 will be applied

Duplicate Bookings

Reserving several seats for the same passenger on several flights or in several classes of the same flight generates additional costs for the airline, in addition to negatively influencing the availability of inventory, so it is

Duplicate segments in the same booking.

Setting "impossible itineraries" for the same passenger, e.g. because the scheduled departure and arrival times of several segments overlap, because minimum connection time rules are violated, etc.

If there is a duplication, the company will proceed with the cancellation of the unissued reservations, and in the event that they are issued, those that have caused the duplication.

An ADM per segment/passenger of €25/\$25 will be applied

Fictitious or Speculative Reserves

The creation of fictitious or speculative reserves, or the issuance of fictitious tickets, that hold occupied seats in inventory until a sales opportunity arises increases the airline's GDS costs and reduces the availability of our products in the market.

Therefore, it is strictly forbidden to create reservations that are not directly related to a customer's request with the intention of purchasing a ticket or to create reservations with false or fictitious passenger names.

Likewise, it is forbidden to use invalid ticket numbers, understood as restricted ticket numbers, already used, refunded, cancelled or non-existent ticket numbers.

The company will proceed to cancel bookings that do not comply with the conditions of this section.

An ADM per segment/passenger of €15/\$15 will be applied

Non-issuance bookings

Booking segments of flights with confirmed status that are not issued and remain active until the date of the flight.

To avoid incurring in this practice, any flight segment that is not issued must be cancelled 24 hours before the departure of the flight.

An ADM per segment/passenger of €5/\$5 will be applied

Failure to comply with airline

The issuance time limit is the exact time and deadline in which a reservation can be issued, that is, if the reservation is not issued within the issuance time limit established by the system, it will be canceled by the airline automatically.

If for any special reason the airline authorizes an extension of the issuance time limit to a travel agent, it will be done with the procedure that the airline establishes, if the established procedure is not complied with and/or such authorization is misused, it will be grounds for an ADM.

An ADM of €25/\$25 per passenger will apply.

Any agency that in one way or another evades the time limit for issuing a reservation established by the system will be penalized.

A higher rate value ADM will be applied that allows the new AP (ADVANCED PURCHASED)

Churning

It is strictly forbidden to book and cancel repeatedly, maximum three times, a segment in one or more PNRs and/or GDS within the same class or different classes, in order to:

Circumvent or extend time limits for broadcasting.

Maintain or retain inventory slots.

Find a rate.

Meet GDS productivity goals.

An ADM per segment/passenger of €50/\$50 will be applied

In cases of churning, PLUS ULTRA will apply an administrative management fee of 20EUR/20USD.

or when the volume of VOID tickets is greater than 5% of tickets issued in this period.

ADM of 20€//\$20 for each booking over 10%

ADM OF 20€//\$20 for each ticket over 5%

Documentation in reserve

PLUS ULTRA requires travel agents or sales advisors to contain the following information in order to ensure best practices in our activity:

Surnames and first names, as they appear on the identity document.
Passenger contact numbers in international format 34 (XXX) XXX XX XX.
Identity document.
Passport number.
Passenger's email.

This data is imperative, since, in the event of disruption in changing schedules, cancellations; Among others, the system will inform you via email.

An ADM per segment/passenger of €5/\$5 will be applied

NAME CHANGE AND CORRECTION

Name changes are not allowed. Corrections are subject to validation by the airline.

An ADM of 15EUR/15USD will be applied for each name change or correction made outside the permitted conditions.

MCT

It is mandatory to comply with the Minimum Connecting Time when booking flights.

An ADM per segment/passenger corresponding to the value of the higher fare will be applied.

Passive Segments

A passive segment is entered into a GDS with the aim of being able to issue a booking made in a reservation system other than that of the airline (in this case other than Kiu). This segment must match an existing reservation in the PlusUltra Reservation System. In the event of a mismatch, a rejection message is sent to the travel agency and in that case, the segment requires action at least 24 hours before the flight's departure.

An ADM per segment/passenger of €25/\$25 will be applied

Incorrect booking class

The booking class must match the issuance data.

Reservations in classes that do not have a fare for the booked itinerary or that cannot be marketed by the agency, will be cancelled.

An ADM per segment/per passenger will be applied to the value of the fare depending on the booking class, in the event that it cannot be quantified, an ADM of €75/\$75 per segment/per passenger will be applied.

Emission

The issuance(s) made by any agent must be in accordance with the provisions and published in the tariff standard charged in GDS by PLUS ULTRA.

Tariff/Fees: ADM will be applied for the value of the correct rate/fees.
Commission: ADM will be applied for the value of the authorized commission.
Endorsements: ADM of €20.00 will be applied for the lack of endorsement.
ADM administrative fee of 15€

Voluntary Changes

cannot be quantified with a certain value, an ADM of 50 EUR will be applied for each erroneous field of the issue: fare calculation, erroneous rates, endorsement, etc.

An ADM will be applied for the value of the fare depending on the booking class.

Unintentional changes

Involuntary changes are considered to be all changes made by the airline as long as they occur more than 24 hours before the departure of the affected flight.

The agency will receive notification of the change made and a relocation option proposed by the company by queues, and the company must immediately inform the affected passengers.

In the event that the client does not accept the proposed flight date/time, the agency must contact the company and inquire about other possible options, either the possibility of relocation on other flights or refund, if applicable.

Once the change has been accepted by the passenger, the agency will proceed to make the transfer, according to the instructions sent by the airline, always respecting the original route and class.

Reissuance for involuntary changes will have to be issued according to the involuntary change procedure, including in Endorsements: INVOL REROUTE

Tickets can only be sent by the agency that originally issued the ticket.

In the event that the passenger chooses the refund option (provided that applicable), the agency must immediately cancel the itinerary and proceed with the refund through the channels enabled for this purpose, mentioning the following observation: SC NOT ACCEPTED.

For group, interline or codeshare tickets, you must contact the company.

In the event of non-compliance, an ADM may be issued for the difference not received plus the management fees, in favour of the company, in the event that the incorrect field of the issue cannot be quantified with a certain value, an ADM of 50 EUR will be issued for each incorrect item listed above.

Refunds

Refunds are considered irregular when processed on non-refundable fares, exceed the corresponding amount, or exclude cancellation fees.

Omission of cancellation fee: If cancellation fees have not been charged, the corresponding amount will be applied plus administrative handling fees.

Non-refundable fares: The full amount of the non-refundable fare plus administrative handling fees.

Incorrect taxes: The total amount of excess refunded taxes plus administrative handling fees.

Administrative handling fee: 15EUR/15USD

Chargebacks

In the case of ADM issuance due to chargeback, PLUS ULTRA will apply:

An additional charge of 3% on the total amount of the chargeback, as bank handling fees.

Use of corporate/virtual travel agency cards

IATA Resolution 890 establishes the rule for the use of corporate/virtual cards of travel agencies.

"3.4 This Resolution grants authorization to accept only one customer card when the Member/Airline's commercial card acceptance contract is used to collect payment for the sale of air passenger transportation and ancillary services. The Agent may not accept any other card or payment method that utilizes the Member/Carrier's merchant card acceptance contract, including any card issued in the name of the Agent or a person authorized to act on the Agent's behalf, unless specifically authorized to do so by the Member/Carrier. The Agent shall be fully and exclusively liable for any breach of this Paragraph 3.4 vis-à-vis the Member/Carrier concerned."

In the event that Plus Ultra detects an issuance with an unauthorized corporate/virtual card, Plus Ultra will issue an ADM for 3% of the value of the ticket plus administration fees.

The agency will have up to 2 interactions in memo manager to dispute.

The agency must include a complete and clear explanation, attaching all relevant documentation (e.g.: copy of the waiver code, copy of the email with the tour code, copy of the commission contract, affected flight, etc.).

Cancelled tickets and departure from the country

The immigration authorities of the countries in which Plus Ultra operates require that the passenger who is not a citizen or resident of the destination city and is traveling as a tourist, has proof of departure from the country, as a sign of return to their country of origin or continuity to another country as a final destination.

Any passenger traveling to a country where he or she is not a citizen or has a current residence is required; and have your round-trip bookings in two or more PNRs, you must comply with the following provision:

Issue your return ticket at least 24 hours before starting your journey.

In case of cancelling your return ticket, the issuance of the replacement ticket must also be 24 hours before starting your trip.

Present your documentation at the departure airport before starting your trip

PlusUltra prohibits the following practices:

Manipulating the company's inventory to allow a passenger to travel to a country in which he or she is not a citizen or resident, without a return or onward ticket.

Cancelling a passenger's return ticket while flying on their outbound journey, unless they have proof of another ticket to replace it. Plus Ultra has the right to evaluate scenarios in which travel agencies use their inventory, void tickets for passengers who are traveling to a country where they are not citizens or residents and do not have proof of departure from the country.

If a travel agency fails to comply with this policy, Plus Ultra will charge penalties in the amount of up to 5000.00 EUR/USD for each ticket that is cancelled or may even close access to the inventory of its flights.

Plus Ultra Líneas Aéreas, S.A. reserves the right to include new assumptions and update existing ones when it deems it appropriate, in which case it will proceed to publish the changes introduced in this policy in a timely manner.

Contact: controldeingresos@plusultra.com

Procedimiento de Reembolso / Refund Procedure



ESPAÑOL

Reglas generales

Realizar la solicitud en BSPLink , deben cancelar el itinerario para que sea procesado, reembolsos automáticos por GDS (no permitidos)

Los reembolsos serán procesados de acuerdo con las condiciones tarifarias, aplicándose las penalidades correspondientes establecidas para cada tipo de tarifa, para billetes con una tarifa combinada, se aplicarán las condiciones correspondientes a la tarifa más restrictiva dentro de la combinación.

Los reembolsos se procesan en la forma original de pago.

Las solicitudes de reembolso de tasas reembolsables deberán ser gestionadas exclusivamente a través de BSPLink, acompañadas de una **comunicación escrita por parte del pasajero** en la que se solicite expresamente dicho reembolso.

Excepciones de reembolso.

Serán considerados como casos excepcionales aquellos relacionados con enfermedad grave o fallecimiento que hayan ocurrido con posterioridad a la adquisición del billete por parte del pasajero.

No aplica para citas médicas o cirugías pre - programadas. Solo se aceptan las cirugías que surgen por emergencia. Adjuntar documentación.

Billetes remitidos en control de la aerolínea

Los billetes de agencia que han sido remitidos y quedan en control de la aerolínea, deberán ser tramitados a través de <https://www.plusultra.com/es-es/informacion/reclamaciones/>

Billetes emitidos ARC ,Kiu

Deben cancelar el itinerario para que sea procesado, y solicitar waiver al correo reembolsosaavv@plusultra.com adjuntando documentos en los casos de excepciones a la tarifa.

Para gestionar el reembolso de tasas deberán solicitar waiver al correo reembolsosaavv@plusultra.com , acompañadas de una **comunicación escrita por parte del pasajero** en la que se solicite expresamente dicho reembolso.

ENGLISH

General Rules

Requests must be submitted via **BSPLink**. The itinerary must be cancelled for the refund to be processed.

Automatic refunds through GDS are not allowed.

Refunds will be processed according to the fare conditions, applying the corresponding penalties established for each fare type. For tickets with a combined fare, the conditions of the most restrictive fare in the combination will apply.

Refunds are processed to the original form of payment.

Requests for refundable tax refunds must be managed exclusively through **BSPLink**, accompanied by a **written communication from the passenger** explicitly requesting the refund.

Refund Exceptions

Exceptions will be considered in cases of serious illness or death occurring after the ticket was purchased by the passenger.

Appointments or pre-scheduled surgeries are not valid. Only emergency surgeries are accepted. Supporting documentation must be attached.

Requests must be submitted via **BSPLink**, and the itinerary must be cancelled for the refund to be processed.

Automatic refunds through GDS are not allowed.

Tickets under airline control

Agency tickets that have been submitted and are under airline control must be processed through: <https://www.plusultra.com/es-es/informacion/reclamaciones/>

Tickets issued via ARC or Kiu

The itinerary must be cancelled for the refund to be processed. A **waiver** must be requested by email at reembolsosaavv@plusultra.com, attaching documents in cases of fare exceptions.

To request a refund of refundable taxes, a waiver must first be requested by email at reembolsosaavv@plusultra.com, along with a written communication from the passenger explicitly requesting the refund.

Procedimiento Incorrecto	Cálculo	Cargo
Segmentos inactivos	Por segmento/por pasajero	25€/25USD
Reservas duplicadas	Por segmento/por pasajero	25€/25USD
Reservas Ficticias o Especulativas	Por segmento/por pasajero	15€/15USD
Reservas sin emisión	Por segmento/por pasajero	5€/5USD
Incumplir tiempo de emisión	Por pasajero	Valor de la tarifa superior que permita el nuevo AP
Churning	Por segmento/por pasajero	50€/50USD

Documentación en reserva	Por segmento/por pasajero	5€/5USD
NAME CHANGE AND CORRECTION	Por segmento/por pasajero	15€/15USD
Chargebacks	Valor total del chargeback	+3% adicional gastos bancarios
MCT	Por segmento/por pasajero	Valor de la tarifa superior
Segmentos pasivos	Por segmento/por pasajero	25€/25USD
Clase de reserva incorrecta	Por segmento/por pasajero	Valor de la tarifa en función de la clase de reserva.
Emisión	Por campo erróneo	Valor de la tarifa/tasas correctas.
Cambios Voluntarios	Por billete	Valor de la tarifa en función de la clase de reserva.
Cambios Involuntarios	Por billete	Valor de la tarifa en función de la clase de reserva.
Uso de las tarjetas corporativas/virtuales de agencias de viajes	Por billete	3% del valor del billete + gastos
Anulación de billetes y prueba de salida del país	Por billete	5000€/5000USD

Sobre Plus Ultra

Conócenos

Flota

ACMI/Chárter

Trabaja con Plus Ultra

Blog

Política de privacidad y cookies

Web corporativa

Oficinas

Sala de prensa

Información importante

Recomendaciones antes de viajar

Condiciones del billete

Condiciones de la reserva de asientos

Condiciones del Transporte

Mascotas

Armas deportivas

Equipajes especiales

Objetos prohibidos

Franquicia de equipaje

Necesidades especiales

Servicio de asistencia especial

Embarazadas

Menores

Pasajeros en camilla

Pasajeros con necesidades de oxígeno durante el vuelo

El sitio web www.plusultra.com es propiedad de y está operado por Plus Ultra Líneas Aéreas, S.A. CIF: A86283041, Avenida de Europa, 22, Piso 3, Oficina A, Alcobendas, Madrid, 28108.

Suscríbete a nuestra newsletter



Suscríbete

Suscribiéndote estás de acuerdo con la política de datos de Plus Ultra

