



Matériel de soutien

e card - Aviancatrade

Conflits d'ADM au BSP - ARC et
Procédure de Remboursements



www.voegol.com.br

Publié en février 2026

LITIGES ADM - ARC

Pour les ADMs émises dans l'ARC, le processus de litiges doit être suivi dans le Memo Manager.

Jour	Description
Jour 01	Émission ADM dans ARC (Gestionnaire de Mémos).
Jour 21	Date limite pour que l'agence conteste l'ADM : L'agence dispose d'une période définie pour soumettre une contestation via Memo Manager. Si la contestation n'est pas reçue dans le délai établi, G3 considérera l'ADM comme acceptée, et l'agence aura jusqu'au jour 89 pour effectuer le paiement.
Jour 42	Temps de réponse de G3 aux litiges : G3 doit répondre aux litiges soumis dans le délai réglementaire via Memo Manager. En l'absence de réponse, le litige de l'Agence sera considéré comme accepté et l'ADM sera annulé.
Jour 63	Deuxième niveau de litiges : Si le litige initial est rejeté par G3, l'Agence aura une deuxième et dernière chance de soumettre un nouveau litige. Si l'Agence ne soumet pas le deuxième litige dans le délai prévu, G3 considérera la charge comme définitivement acceptée.
Jour 84	Date limite pour la réponse de G3 au deuxième litige : si G3 ne répond pas dans le délai imparti, le litige sera automatiquement accepté et l'ADM annulé.
Jour 90	Date limite pour le règlement et l'élimination de l'ADM : L'Agence doit effectuer le paiement de l'ADM dans le délai indiqué.

LITIGES AGENCE - BSP

Pour les ADM émises sur le BSP LINK, le processus de litiges doit être suivi sur le BSP LINK.

1. L'émission de l'ADM se fait sur BSP Link. L'agent a un délai de 15 jours pour analyser et contester le débit.

1.1. Si la documentation envoyée justifie le litige, le litige est accepté et l'ADM est annulée.

1.2. Si la documentation envoyée ne justifie pas le litige, le litige est rejeté et l'ADM est facturée.

2. Si l'agent considère encore qu'après le rejet, elle a encore des moyens pour justifier, elle peut lancer un nouveau litige via le PBD – Post Billing Dispute – sur le BSP Link.

2.1. L'agent dispose de jusqu'à 30 jours calendaires à partir de la date de facturation de l'ADM pour ouvrir le PBD. Après ce délai, BSPLink ne permet pas l'ouverture du PBD.

2.2. La G3 dispose de jusqu'à 60 jours calendaires à partir de la date d'ouverture du PBD par l'agent.

2.2.1. Si la justification répond aux attentes, le PBD est accepté et le montant est crédité à l'agent.

2.2.2. Si la justification ne correspond pas aux attentes, le PBD est rejeté.

2.2.3. Si la G3 ne répond pas au PBD, le montant est crédité.

2.3. Il n'existe pas de réouverture automatique du PBD, dans ce cas, un email doit être envoyé à goldisputes@accelya.com.

CLARIFICATION SUR LES LITIGES

1. Au moment de réaliser la compétition, l'agence doit envoyer UN SEUL DOCUMENT avec toutes les CAPTURES D'ÉCRAN nécessaires de l'historique complet du PNR.
2. Il n'est pas accepté de copier et coller l'historique du GDS dans un document Word.
3. Assurez-vous que, dans les litiges concernant les réémissions INVOLONTAIRES, l'endossement a été utilisé correctement. Il est obligatoire que l'ENDOSSEMENT soit identique à celui inscrit dans la politique des modifications involontaires ou dans les procédures spécifiques d'annulation de trajet. S'il n'est pas correctement placé, l'ADM sera refusé.

REMBOURSEMENTS

RÈGLE: Tous les remboursements, qu'ils soient volontaires ou involontaires ou avec des concessions spéciales, doivent être effectués via le GDS.

Les cas de certificat médical, de décès, d'autorisation commerciale, ou les politiques de modifications involontaires qui autorisent le remboursement sont des cas spéciaux qui doivent être traités via le système GDS où ils ont été émis.

EXCEPTION: uniquement si le GDS indique un message d'erreur au moment de traiter le remboursement, celui-ci peut être effectué via le portail de facturation (BSP LINK-ARC). IL EST OBLIGATOIRE que, lors du remboursement via le portail, le champ « reason of refund » contienne le message d'erreur fourni par le GDS et que le document généré soit accompagné du fichier incluant la preuve de l'erreur (celui-ci doit contenir le numéro du billet et l'erreur indiquée par le système GDS).

IMPORTANT: Pour le remboursement à traiter par le GDS, lorsqu'il est intégral (car il nécessite des autorisations), il faut mettre la clause de non-responsabilité indiquée dans le champ mention. De plus, ajouter un OSI et un SSR dans le PNR.

GOL