



Material de Apoyo

e card - Aviancatrade

Disputas de ADM en el BSP - ARC
y Procedimiento de Reembolsos



www.voegol.com.br

Publicado en Febrero de 2026

DISPUTAS ADM - ARC

Para ADM emitidas en ARC, el proceso de disputas debe realizarse en Memo Manager.

Día	Descripción
Día 01	Emisión de ADM en ARC (Memo Manager).
Día 21	Plazo para la disputa del ADM por parte de la Agencia: La Agencia dispone de un periodo determinado para presentar una disputa a través de Memo Manager. Si no se recibe la disputa dentro del plazo establecido, G3 lo considerará aceptado y la Agencia tendrá hasta el día 89 para efectuar el pago.
Día 42	Plazo de respuesta de G3 a las disputas: G3 deberá responder las disputas presentadas dentro del tiempo reglamentario a través de Memo Manager. En caso de ausencia de respuesta, la disputa de la Agencia se considerará aceptada y el ADM será cancelado.
Día 63	Segunda instancia de disputas: Si la disputa inicial es rechazada por G3, la Agencia tendrá una segunda y última oportunidad para presentar una nueva disputa. Si la Agencia no realiza la segunda disputa dentro del período estipulado, G3 considerará la aceptación definitiva del cargo.
Día 84	Plazo final de respuesta de G3 a la segunda disputa: Si G3 no responde dentro del tiempo límite, la disputa será automáticamente aceptada y el ADM anulado.
Día 90	Plazo para liquidación y eliminación del ADM: La Agencia deberá realizar el pago del ADM dentro del período indicado.

DISPUTAS AGENCIA - BSP

Para las ADMs emitidas en BSP LINK, el proceso de disputas debe ser seguido en el mismo portal BSP Link.

1. La emisión de la ADM se realiza en BSP Link. El agente tiene un plazo de 15 días para análisis y disputa del débito.

1.1. En caso de que la documentación enviada justifique la disputa, la disputa es aceptada y la ADM es cancelada;

1.2. En caso de que la documentación enviada no justifique la disputa, la disputa es rechazada y la ADM se factura.

2. En caso de que el agente aún considere que, tras el rechazo, todavía tiene recursos para la justificación, puede realizar una nueva disputa a través del PBD – Post Billing Dispute – en BSP Link.

2.1. El agente tiene hasta 30 días corridos a partir de la fecha de facturación de la ADM para realizar la apertura del PBD. Después de este plazo, BSP Link no permite la apertura del PBD.

2.2. G3 tiene hasta 60 días corridos a partir de la fecha de apertura del PBD por el agente.

2.2.1. En caso de que la justificación cumpla con las expectativas, el PBD es aceptado y el valor se acredita al agente;

2.2.2. Si la justificación no cumple con las expectativas, el PBD es rechazado;

2.2.3. Si G3 no responde al PBD, el valor se acredita.

2.3. No existe reapertura automática del PBD, en ese caso, se debe enviar un correo electrónico a goldisputes@accelya.com.

ACLARACIÓN DISPUTAS

1. La agencia al momento de realizar la disputa debe enviar un UNICO DOCUMENTO con todos los PRINT SCREEN necesarios del histórico completo del PNR.
2. No son aceptados, copiar y pegar el histórico desde el GDS a un documento Word.
3. Chequear que en disputas por reemisiones INVOLUNTARIAS se haya utilizado el endoso correctamente. Es obligatorio que el ENDOSO sea idéntico al que figura en la política de cambios involuntarios o procedimientos específicos de cancelaciones de ruta. Si el mismo no fue colocado correctamente el ADM será rechazado.

REEMBOLSOS

REGLA: Todos los reembolsos sean voluntarios o involuntarios o con concesiones especiales deben ser realizados vía GDS.

Casos de laudo médico, fallecimiento, autorización comercial, políticas de cambios involuntarios que autorizan el reembolso, son casos especiales que deben tramitarse por el sistema GDS donde fue emitido.

EXCEPCIÓN: solo si el GDS les indica un mensaje de error al momento de procesar el reembolso, el mismo puede realizarlo por el portal de facturación (BSP LINK-ARC). Es OBLIGATORIO que, al realizar el reembolso por el portal, en el campo de reason of refund se coloque el mensaje de error que brinda el gds y adjunte al documento generado, el archivo donde consta la evidencia del error (en el mismo debe observarse el número de billete y el error indicado por el sistema gds)

IMPORTANTE: En el reembolso a procesar por GDS cuando el mismo sea integral (por contar con autorizaciones) debe colocar el waiver indicado en el campo endoso. Además, adicionar un osi y ssr en el PNR.

GOL