



**CONDICIONES DE VENTAS  
PARA AGENCIAS DE VIAJES  
GRUPO LATAM**



|                                                       |           |
|-------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. OBJETIVO</b>                                    | <b>3</b>  |
| <b>2. ALCANCE</b>                                     | <b>3</b>  |
| <b>3. ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES</b>               | <b>3</b>  |
| <b>4. CONDICIONES DE VENTA</b>                        | <b>3</b>  |
| 4.1. Comisiones                                       | 3         |
| 4.2. Cumplimiento de Procedimientos Comerciales.      | 4         |
| 4.3. Contenido                                        | 5         |
| 4.4. Transparencia                                    | 5         |
| 4.5. No discriminación y despliegue                   | 5         |
| 4.6. Descuentos y sobrecargos                         | 6         |
| 4.7. Distribución de contenido y tarifas LATAM        | 6         |
| 4.8. Uso de Datos                                     | 9         |
| 4.8.1 Seguridad de accesos                            | 10        |
| 4.9. Eficiencia                                       | 10        |
| 4.10. Uso de marca                                    | 11        |
| 4.11. Irregularidades                                 | 12        |
| 4.12. Uso eficiente de placas                         | 12        |
| 4.13. Información del y para el pasajero              | 13        |
| 4.14. Programa de Viajeros Frecuentes                 | 13        |
| <b>5. AUDITORÍA</b>                                   | <b>13</b> |
| <b>6. SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO</b>                | <b>13</b> |
| <b>7. MODIFICACIONES AL DOCUMENTO</b>                 | <b>14</b> |
| <b>8. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS</b>      | <b>14</b> |
| <b>9. DECLARACIÓN DE LA NORMATIVA ANTI-CORRUPCIÓN</b> | <b>14</b> |
| <b>10. PCI COMPLIANCE</b>                             | <b>15</b> |
| <b>11. Glosario</b>                                   | <b>15</b> |



## **1. OBJETIVO**

Este documento tiene por objetivo definir las condiciones de venta y reserva de LATAM Airlines Group, LATAM Airlines Brasil, LATAM Airlines Colombia, LATAM Airlines Perú, LATAM Airlines Argentina, LATAM Airlines Ecuador, LATAM Airlines Paraguay y sus compañías aéreas relacionadas (en adelante, "LATAM") con la finalidad de estandarizar los procesos de la venta indirecta. La relación entre LATAM y las agencias está definida por (i) las Resoluciones No. 824, No. 818G y el Manual de Ticketing de la IATA, (ii) el Acuerdo de Información para Agentes de la Airlines Reporting Corporation (ARC), (iii) el Plan de Facturación y Liquidación (BSP), (iv) este documento, (v) los procedimientos a las que este documento hace referencia, (vi) todos los demás reglamentos y regulaciones vigentes que LATAM puede publicar y modificar cada cierto tiempo y (vi) las leyes aplicables de cada país.

## **2. ALCANCE**

Este documento es aplicable a todas las agencias de viajes que reservan y/o emiten productos y/o servicios de LATAM, incluyendo las agencias designadas por LATAM como agentes para distribuir sus productos y servicios ("Designación") según la Resolución No. 824 de IATA y cualquier agente o persona que reserva y/o emite productos y servicios de LATAM para terceros a través de un GDS u otra herramienta (en adelante "Agencia" o "Agencias").

## **3. ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES**

La realización de reservas y ventas por parte de la Agencia de productos, pasajes, Ancillaries (como se definen en el punto 4.3 siguiente) y servicios de LATAM posterior a 30 días de publicadas estas condiciones de venta junto con los demás documentos detallados en el punto 1 anterior, son indicativo del consentimiento y la aceptación de todos los términos y condiciones de este documento.

## **4. CONDICIONES DE VENTA**

### **4.1. Comisiones**

- a) LATAM tiene el derecho a modificar las políticas de comisiones, entiéndase por estas, sólo las comisiones voluntarias que son entregadas por LATAM a la Agencia. LATAM se reserva el derecho de modificar y comunicar sus programas de compensaciones y comisiones hacia las Agencias en cualquier momento que estime conveniente, con previo aviso a las Agencias.
- b) Limitaciones a las comisiones. En caso que LATAM decida pagar comisiones a las Agencias, lo hará acorde a las políticas de comisiones vigentes en ese momento y lo hará únicamente para Agencias que hayan cumplido con las condiciones expresadas en este documento, además de todos los procedimientos, KPIs de cumplimiento y regulaciones publicados por LATAM que se encuentren vigentes. LATAM no pagará comisiones sobre las tasas e impuestos gubernamentales, ni cualquier otra comisión o costo de servicio que cobre directamente la Agencia y no sean propios de la aerolínea.
- c) La Agencia debe respetar las condiciones específicas de pago de comisión (backend).



Entendiendo por lo anterior, el cumplimiento alcanzado de acuerdo a los parámetros previamente acordados y comunicados en el Modelo de Comisiones LATAM.

- d) La Agencia no puede emitir el pasaje en un país distinto a aquél en el que se realiza la venta con el fin de obtener una comisión más favorable de LATAM. Remitiéndose exclusivamente a él o los mercados y rutas que fueron previamente acordados; y siempre y cuando se cumplan los parámetros establecidos por el Modelo de Comisiones LATAM.
- e) El Modelo de Comisiones LATAM utiliza como método de pago oficial los Agency Credit Memos (ACM) de la IATA, los cuales serán pagados a través del BSP dentro de los plazos acordados y previamente comunicados entre las partes. En caso de algún país en particular que utilice una metodología de pago diferente, esta será acordada por ambas partes y en conformidad a los parámetros y KPIs establecidos por el Modelo de Comisiones LATAM.
- f) El cumplimiento de estos plazos de pago por parte de LATAM está sujeto al previo cumplimiento de las Agencias en relación a todos los aspectos y requerimientos previamente acordados de formato de facturación, detalles requeridos y montos acordados y comunicados. Esto es, que la factura se emita por el mismo monto del ACM correspondiente, que se incluya el número del ACM dentro del detalle de la factura y que la factura sea cargada en tiempo y forma por el canal oficial previamente acordado, además de detalles de dirección, nombre, entre otros particulares que se hayan acordado y preestablecido por LATAM.
- g) Desde el momento en que un ACM es emitido, empezará a correr el plazo de cobro, el cual consiste en los seis meses inmediatamente siguientes a la emisión del ACM. Una vez transcurridos seis meses desde la emisión del ACM, si el mismo no ha sido cobrado, entonces será borrado del BSP y la agencia no podrá hacer cobro del mismo ni solicitar la emisión de un nuevo ACM por el concepto en cuestión.

#### **4.2. Cumplimiento de Procedimientos Comerciales.**

La Agencia cumplirá con toda la normativa vigente en relación a políticas de venta y emisión de pasajes y regulaciones tarifarias de LATAM, que se encuentren vigentes al momento de realizar reservas o emitir, reemitir, cambiar, reembolsar, cancelar segmentos de vuelos o transporte o vender cualquier otro producto de LATAM (en adelante, las "Condiciones"). La Agencia se compromete a cumplir con todas las leyes y reglamentos aplicables a las reservas, emisiones, reemisiones, cambios, reembolsos, cancelaciones de segmentos de vuelos o transporte de compañías aéreas en general. En particular, la Agencia debe aplicar correctamente los impuestos y tasas de embarque.

La Agencia deberá emitir toda reserva dentro de los plazos de ticketing definidos por LATAM a través de sus sistemas de distribución, GDS o NDC, donde cada tarifa publicada tiene anticipación, límite de tiempo, etc. No se permitirá mantener reservas activas sin emisión más allá de dichos plazos.

LATAM podrá cancelar automáticamente cualquier reserva que no cumpla con estos plazos, sin responsabilidad alguna, así como aplicar cargos, restricciones operativas o sanciones conforme a estos Términos.

#### **4.3. Contenido**

La Agencia hará su mejor esfuerzo para mostrar al cliente todas las opciones de viaje, productos y servicios ofrecidas por LATAM, que se encuentren disponibles y que cumplan con los criterios de búsqueda del cliente en todas sus plataformas incluyendo las aplicaciones para teléfonos móviles.

Siempre que exista factibilidad técnica, la Agencia hará su mejor esfuerzo para dar al cliente la opción de reservar productos y servicios adicionales ofrecidos por LATAM, en la medida que éstos se encuentren disponibles, tales como asientos preferentes, upgrades, y equipaje adicional, entre otros (en adelante, los "Ancillaries"). La Agencia ofrecerá los Ancillaries de LATAM con los mismos estándares con los que ofrece los servicios adicionales de otras aerolíneas.

#### **4.4. Transparencia**

La Agencia garantizará y será responsable de que sus sistemas y procedimientos comerciales procesen, pongan a disposición y vendan de forma precisa y transparente el contenido, productos y servicios de LATAM en las mismas condiciones que LATAM publique a las Agencias a través de los sistemas o procesos acordados. La información debe comunicarse de forma transparente al agente de viajes y a los clientes finales en todas las instancias de comunicación y marketing mostrando siempre el precio final y toda la información relativa a las tarifas, servicios y cargos que realiza LATAM y los que realiza la Agencia.

Cualquier cargo comunicado por LATAM no debe alterarse por la Agencia. La Agencia hará su mejor esfuerzo para mostrar al cliente las condiciones relativas a franquicias de equipaje, derechos de elegir asientos, cambios y cancelaciones, entre otros, asociadas a la tarifa ofrecida. Sujeto a la factibilidad técnica también mostrarán tarifas alternativas ofrecidas por LATAM que se encuentren disponibles y que incluyen beneficios adicionales que puedan interesar al pasajero. En caso de servicios y cargos adicionales u opcionales a la tarifa aérea, la Agencia deberá informar oportunamente su valor al pasajero, asegurando al pasajero la libertad de poder aceptar o rechazar la oferta.

En caso de que la Agencia cobre al pasajero cargos de servicio adicionales por la emisión o reserva o prestación de servicios de la Agencia asociados a vuelos operados y/o comercializados por LATAM, estos cargos deben ser notificados y claramente descritos al pasajero de forma separada del valor de los servicios de LATAM, haciendo expresa mención que este cargo es propio de la Agencia y no de LATAM.

#### **4.5. No discriminación y despliegue**

La Agencia usará criterios objetivos y transparentes para el despliegue de opciones de viaje para el cliente. La Agencia debe garantizar que sus sistemas y procedimientos desplieguen de forma neutral el contenido de LATAM, garantizando que las reglas que apliquen para el despliegue no sean utilizadas para facilitar alguna inclinación por los productos y servicios de otras líneas aéreas o alterar los productos y servicios ofrecidos por LATAM. En el caso que la interacción con el cliente sea en línea o a través de una pantalla, las Agencias se comprometen a desplegar los productos y servicios de LATAM sin discriminación alguna respecto de otras compañías aéreas.

#### **4.6. Descuentos y sobrecargos**

La Agencia informará y mostrará al Cliente, la tarifa ofrecida por LATAM de forma transparente, sin modificaciones y no estará permitida la aplicación de descuentos ("Undercutting") a las tarifas publicadas en LATAM.com y/o canales de distribución, en todos sus canales de venta y de comercialización. En caso que las Agencias ofrezcan sobrecargos, de otra índole al cliente, mostrarán dichos sobrecargos de forma separada de la tarifa ofrecida por LATAM, garantizando que la disgregación no afecte que el cliente conozca el precio final.

La Agencia se compromete a no establecer cobros o sobrecargos arbitrarios a los productos o servicios ofrecidos por LATAM. En caso de aplicar algún costo o sobrecargo al pasajero, dicho costo o sobrecargo deberá ser informado de forma detallada al pasajero garantizando que la disgregación no afecte que el cliente conozca el precio final.

#### **4.7. Distribución de contenido y tarifas LATAM**

LATAM autoriza a cada Agencia, que cumpla con las condiciones y requerimientos exigidos caso a caso, para la comercialización y venta de los productos y servicios de LATAM directamente a los clientes B2B y B2C.

- a) LATAM se reserva el derecho de restringir el acceso a su contenido, a Agencias, terceros y afiliados que estén autorizados para re-distribuir, sub-consolidar, reasignar, publicar, promocionar el contenido LATAM por medio de sitios web, aplicaciones móviles o plataformas de e-commerce (ya sean "B2C" o "B2B"), lo anterior, según se disponga en la sección de "Sanciones por Incumplimiento", de este mismo documento.
- b) Para el caso de agencias que realicen venta online o por canales digitales estas deberán especificar el nombre de la parte receptora del contenido LATAM, su punto de venta, número de identificación IATA (en caso de agencias de venta online, se debe proporcionar IATA exclusivo para venta online), PCC específico, dirección, teléfono y la naturaleza y objetivo de la distribución y/o redistribución (ej. Consolidación, fulfillment, etc.). La información antes mencionada debe ser proporcionada a LATAM previo a la redistribución de contenido, por medio escrito.
- c) Las Agencias consolidadoras, entendiéndose aquellas que realizan ventas o emisiones de reservas realizadas por terceras agencias, serán plenamente responsables de las reservas en caso de que no cumplan con los requisitos de este documento y/o los procedimientos y regulaciones publicados por LATAM y estarán sujetas a las sanciones comprendidas por LATAM en este documento y/o cualquier otro documento relacionado con reglamentos o políticas específicas publicadas. En caso de que LATAM lo requiera, las Agencias Consolidadoras se comprometen a entregar a LATAM toda la información necesaria para poder identificar a las terceras agencias que realizan las reservas que la Agencia Consolidadora emite.
- d) La Agencia se compromete a ofrecer a sus clientes sólo tarifas que LATAM tenga disponible al momento de la reserva y/o la compra de acuerdo a normativas y regulaciones tarifarias aplicables y publicadas. En particular, la Agencia debe:

1. ofrecer, reservar y emitir tarifas aplicables en el país en el que se realiza la venta de acuerdo al código IATA inscrito de la Agencia. En el caso de que la Agencia tenga un código IATA registrado en más de un territorio, no podrá realizar una reserva y/o venta en un territorio que no sea aquel donde el cliente efectúa la reserva o la compra, con el objetivo de vender una tarifa más favorable u obtener diferentes disponibilidades de clases.
2. Respetar los acuerdos corporativos en caso de ser elegido por una empresa para la emisión de productos LATAM. Las tarifas y beneficios derivados de contratos corporativos sólo podrán ser utilizados para pasajeros pertenecientes a la empresa correspondiente.
  - La Agencia se compromete a utilizar el referido acuerdo exclusivamente para la emisión de pasajes según lo establecido en cada contrato corporativo y deberá garantizar:
    - La identificación del pasajero como empleado o autorizado;
    - La trazabilidad de la relación corporativa.
  - No se permitirá:
    - El uso por terceros no autorizados;
    - La comercialización en canales abiertos;
    - El uso a través de OTAs o Consolidadores no autorizados.
  - LATAM podrá requerir evidencia documental en cualquier momento.
  - En caso de incumplimiento:
    - Recalcular la tarifa a condiciones públicas;
    - Emitir cargos (ADM);
    - Cuando el uso indebido sea atribuible a la Agencia, cobrar el monto correspondiente al descuento aplicado en cada ticket mal emitido, más el costo de emisión del ADM;
    - Cuando el uso indebido sea atribuible a la empresa, suspender el acuerdo corporativo correspondiente.
3. Respetar las regulaciones tarifarias ligadas a contratos específicos celebrados entre una agencia y LATAM. La agencia se compromete a no hacer mal uso de sus descuentos y/o beneficios específicos y exclusivos de contratos de retail, OTA's, tour operadores, entre otros.
4. Respetar las condiciones tarifarias de LATAM para tarifas aéreas asociadas a la contratación de servicios terrestres detalladas en este punto.

Las tarifas aéreas de paquete sólo podrán ser comercializadas cuando formen parte de paquetes turísticos reales que incluyan servicios terrestres verificables y consistentes con el itinerario aéreo.

En ningún caso dichas tarifas podrán ser utilizadas de forma independiente ni simuladas mediante mecanismos operativos o documentales.

Para efectos de esta cláusula:

- Los servicios terrestres deberán:
  - Ser prestados por proveedores reales y verificables
  - Estar confirmados al momento de la venta
  - Tener lugar en el mismo destino principal del viaje o uno directamente relacionado
  - Tener una duración consistente con el itinerario, incluyendo al menos una (1) noche de alojamiento
  - Representar un valor económico real y proporcional al paquete
- Se considerarán servicios terrestres válidos aquellos que constituyan parte esencial de un paquete turístico, tales como alojamiento (hotel, resort, crucero) u otros equivalentes que impliquen pernoctación.
- No se considerarán válidos, por sí solos:
  - Seguros de viaje
  - Traslados o transportes terrestres aislados
  - Excursiones o actividades sin pernoctación
  - Servicios sin valor económico significativo o no verificables
- Los servicios terrestres deberán ser comercializados y emitidos conjuntamente con el transporte aéreo como parte integrante de una misma transacción y dentro del mismo proceso de venta y emisión. La contratación o emisión posterior, separada o desvinculada de dichos servicios terrestres no será considerada válida para efectos de elegibilidad de tarifas de paquete. Asimismo, dichos servicios no podrán::
  - Ser cancelados, modificados o desvinculados posteriormente para eludir restricciones tarifarias
  - Ser reembolsados separadamente cuando ello altere la naturaleza del paquete
- LATAM podrá requerir en cualquier momento evidencia documental del paquete, incluyendo vouchers, facturas y comprobantes de pago, la cual deberá ser entregada en un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas hábiles.
- En caso de incumplimiento, LATAM podrá, a su sola discreción y conforme a lo dispuesto en la sección 6,:
  - Recalcular la tarifa a condiciones públicas
  - Emitir cargos (ADM)
  - Cancelar reservas o servicios asociados
  - Restringir el acceso a tarifas de paquete
  - Aplicar cualquier otra sanción conforme a estos Términos

LATAM podrá, a su sola discreción, determinar si un servicio terrestre cumple con las condiciones de elegibilidad para la aplicación de tarifas de paquete.

5. Aplicar las regulaciones tarifarias en el cambio, remisión y devolución de pasajes, incluyendo la aplicación adecuada de multas y respetando los tiempos de estadía.

- e) La Agencia se obliga a no divulgar, publicar, distribuir o comercializar tarifas privadas, negociadas o no públicas de LATAM en canales abiertos o accesibles al público general, incluyendo, pero no limitado a, metabuscadores, comparadores de precios y plataformas digitales no restringidas. LATAM podrá exigir el retiro inmediato del contenido y aplicar sanciones en caso de incumplimiento.



- f) La Agencia deberá cumplir estrictamente con todas las regulaciones, requisitos y procedimientos aplicables a tarifas preferenciales, subvencionadas o con descuentos legales que LATAM ponga a disposición en determinados mercados, incluyendo, pero no limitado a, beneficios para residentes, menores de edad, adultos mayores, personas con discapacidad, colonos u otras categorías especiales establecidas por la normativa aplicable o por LATAM.

La Agencia será responsable de verificar previamente la elegibilidad del pasajero y de obtener, validar, custodiar y poner a disposición de LATAM toda la documentación de respaldo requerida conforme a la legislación aplicable y/o los procedimientos definidos por LATAM.

Dichas tarifas sólo podrán ser utilizadas para pasajeros que cumplan efectivamente con las condiciones de elegibilidad correspondientes y no podrán ser utilizadas de manera indebida, fraudulenta o en contravención a las condiciones tarifarias aplicables.

LATAM podrá auditar en cualquier momento las emisiones realizadas bajo estas tarifas y solicitar los antecedentes de respaldo correspondientes. En caso de uso incorrecto, falta de respaldo, documentación inválida o incumplimiento de las condiciones aplicables, LATAM podrá aplicar las medidas y sanciones establecidas en la sección 6 de las presentes Condiciones.

En caso de incumplimientos reiterados, prácticas abusivas o conductas consideradas fraudulentas, LATAM podrá además suspender temporal o permanentemente el acceso de la Agencia a dichas tarifas y/o a los sistemas de distribución de LATAM.

#### **4.8. Uso de Datos**

LATAM directamente o a través de sistemas y procesos autorizados pone a disposición ciertos datos (de aquí en adelante "Datos") para que las Agencias puedan vender productos y servicios de LATAM y prestar servicios relacionados a los clientes. Esos Datos incluyen pero no se limitan a información de tarifas, horarios, disponibilidad de inventario, servicios, atributos, entre otros. La creación y el mantenimiento de esos datos requiere altos recursos para analizar información de mercados, demanda, utilización de aeronaves, condiciones de aeropuertos e infraestructura, horarios de personal entre otros e involucra algoritmos, sistemas y procesos de análisis de creación de itinerarios, fijación de precios y gestión de rentabilidad que son críticos para la competitividad de LATAM. Los Datos que se intercambian con las Agencias también incluyen información de clientes, sus comportamientos y su relación con LATAM.

Todos esos Datos son sensibles y el acceso no autorizado a ellos puede conllevar una interrupción de los sistemas, riesgos de seguridad así como perjuicios significativos para LATAM desde un punto de vista comercial y legal, así como posibles sanciones económicas por incumplimiento.

Las agencias reconocen y aceptan que los Datos, sea cual fuere su origen, son de exclusiva propiedad de LATAM y el acceso y uso de los Datos por parte de la Agencia solo está permitido como consecuencia y condición de su Designación como Agencia y bajo las condiciones definidas en este documento y en el Contrato de Transporte de LATAM y sus anexos. Las Agencias habrán



de garantizar a LATAM que cumplen con todas las normativas aplicables en materia de seguridad de la información, confidencialidad y protección de datos.

A modo de orientación, los siguientes ejemplos de acceso, utilización, distribución y re-comercialización de Datos de LATAM están prohibidos salvo previa autorización por escrito:

- a) facilitar, invitar a, o aceptar facilitar el acceso a, re-comercializar o redistribuir de otro modo, Datos de LATAM a terceros a través de procesos, robots web u otros dispositivos, programas informáticos o sistemas incluyendo sistemas de distribución global;
- b) vender o proporcionar de otro modo a cualquier persona o entidad, o conceder licencia respecto de programas informáticos u otros dispositivos capaces de acceder a datos de LATAM desde cualquier punto de origen;
- c) facilitar la publicación estructurada de datos de LATAM en medios electrónicos de terceros, incluyendo, entre otros, Facebook y Twitter;

La Agencia se abstendrá de llevar a cabo cualquiera de las anteriores actividades, indicadas a título de ejemplo, así como de cualquier acceso, uso, distribución o re-comercialización, no autorizados, de datos de LATAM, sin el consentimiento previo y escrito de LATAM. Si la Agencia tuviera conocimiento de que un tercero estuviera accediendo a, distribuyendo, re-comercializando o exhibiendo datos de LATAM obtenidos de cualquier forma a través de la Agencia, incluyendo a través del sitio web de la Agencia, sin la autorización escrita de LATAM, se lo notificará a LATAM sin demora y emprenderá todas las medidas razonables, incluidas de carácter comercial, tecnológico o legal, para evitar el acceso, la distribución, re-comercialización o exhibición no autorizados de datos de LATAM.

Sin perjuicio de lo anterior, la Agencia no podrá permitir el acceso, uso, extracción o redistribución de contenido LATAM a través de terceros, integraciones, APIs, afiliados o plataformas externas sin autorización previa y expresa por escrito de LATAM.

La Agencia será responsable por cualquier uso realizado a través de sus sistemas o credenciales.

En caso de incumplimiento, LATAM podrá, a su sola discreción y conforme a lo dispuesto en la sección 6, suspender el acceso al contenido, aplicar sanciones económicas, exigir la desconexión de terceros no autorizados o iniciar acciones legales.

#### **4.8.1 Seguridad de accesos**

La Agencia será responsable de la custodia, confidencialidad y uso adecuado de sus credenciales de acceso a los sistemas de LATAM, incluyendo GDS, conexiones directas, APIs y NDC.

No podrá compartir dichas credenciales con terceros no autorizados.

Cualquier acceso o transacción realizada mediante dichas credenciales se considerará realizada por la Agencia.

En caso de uso indebido o compromiso de credenciales, la Agencia deberá notificar inmediatamente a LATAM y adoptar medidas correctivas.

LATAM podrá suspender accesos en caso de riesgo de seguridad.

#### **4.9. Eficiencia**

Las Agencias harán sus mejores esfuerzos para que el proceso de consulta de itinerarios, tarifas y disponibilidad, así como el proceso de reservas y emisiones, incluyendo la utilización de medios de pago, sea lo más eficiente posible, a fin de no causar costos innecesarios a LATAM ni poner en riesgo el funcionamiento de sus sistemas y procesos. Aquello implica, entre otros, el uso eficiente de los sistemas y herramientas que LATAM autorice para estos efectos, incluyendo los sistemas de conexión directa que habilite LATAM, así como los sistemas de Distribución Global (GDS) existentes en el mercado.

##### **a) Parámetros de uso eficiente**

LATAM podrá establecer y comunicar previamente a la Agencia parámetros objetivos de uso eficiente del inventario, incluyendo, pero no limitado a, ratios máximos de look-to-book, niveles de cancelación, duplicidad de reservas, tiempos de emisión u otros indicadores operacionales razonables que permitan medir el uso eficiente de los sistemas, inventario y canales de distribución de LATAM.

La Agencia deberá cumplir con dichos parámetros, asegurando que las reservas reflejen una intención real de compra y emisión. Dichos parámetros deberán ser razonables, medibles y previamente informados por LATAM, considerando la naturaleza del canal, volumen de operación, mercado y tipo de Agencia.

LATAM podrá monitorear dichos parámetros de forma continua y automatizada, y requerir a la Agencia justificación, antecedentes o evidencia en un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas hábiles. Cuando corresponda, LATAM podrá otorgar a la Agencia una oportunidad razonable para corregir o subsanar la situación detectada, especialmente cuando se trate de un primer incumplimiento o de desviaciones que no generen un perjuicio material para LATAM.

En caso de incumplimiento no justificado, no subsanado dentro del plazo otorgado, reiterado o que genere un perjuicio material para LATAM, LATAM podrá aplicar medidas proporcionales al impacto causado, conforme a lo dispuesto en la sección 6.

- Aplicar cargos administrativos o cargos por transacción, siempre que dichos cargos estén asociados al costo o impacto generado y hayan sido previamente definidos o comunicados por LATAM;
- Cancelar reservas que no reflejen una intención real de compra o emisión, o que incumplan los parámetros previamente informados;
- Restringir, de manera temporal y proporcional, el acceso a inventario, clases tarifarias o funcionalidades específicas;
- Suspender temporalmente el acceso a sistemas, únicamente en caso de incumplimientos graves, reiterados, no subsanados o que pongan en riesgo la operación, seguridad, disponibilidad o integridad de los sistemas de LATAM.

##### **b) Uso indebido de sistemas automatizados**



Las Agencias no podrán acceder a LATAM.com o cualquier otro sitio web de LATAM utilizando dispositivos automatizados o electrónicos, conocidos habitualmente como “screen scraping”, “robots” o “spiders”, u otros dispositivos de búsqueda automatizada, para consultar itinerarios, tarifas, disponibilidad o extraer información, sin previa autorización por escrito de LATAM.

c) Uso de canales de soporte

LATAM podrá, conforme a lo dispuesto en la sección 6, aplicar cargos administrativos por el uso repetitivo, evitable o indebido de canales de soporte asistido, especialmente cuando existan alternativas de autoservicio disponibles, siempre que dicho uso haya sido previamente informado a la Agencia como ineficiente o indebido, o bien cuando el volumen, recurrencia o naturaleza de las solicitudes genere costos operacionales relevantes para LATAM.

Se considerará uso indebido, entre otros:

- Procesos disponibles a través de canales de autoservicio
- Uso injustificado de canales manuales

LATAM podrá monitorear el volumen y tipo de solicitudes realizadas por la Agencia.

En caso de uso indebido o abusivo, LATAM podrá, a su sola discreción y conforme a lo dispuesto en la sección 6,:

- Aplicar cargos por transacción
- Restringir el acceso a canales de soporte asistido
- Limitar la priorización en la atención

#### **4.10. Uso de marca**

La Agencia sólo podrá usar los nombres y las marcas de LATAM de buena fe para mostrar productos de LATAM a sus clientes, en calidad de agente autorizado de LATAM, siempre de acuerdo al diseño y las reglas establecidas por LATAM. Las Agencias no podrán usar los nombres y las marcas de LATAM donde se utilice las palabras LATAM y/o LAN y/o TAM, o demás que relacionen directamente con la aerolínea en razón a la propiedad intelectual y al uso exclusivo de marcas que tiene LATAM y que no ha concedido a las Agencias de Viajes, sin previa autorización por escrito de LATAM. En particular, la Agencia no podrá usar las marcas de LATAM en URLs ni anuncios publicitarios en buscadores web y no podrán usar las marcas de LATAM para aumentar el tráfico a su sitio web (por ejemplo, no puede hacer ofertas en palabras clave que incluyen alguna marca de LATAM en campañas publicitarias en buscadores web y ofertas SEM) sin previa autorización por escrito de LATAM. La Agencia tampoco podrá usar nombres y marcas similares a las de LATAM con el fin de hacer creer al cliente que se encuentra contratando directamente con LATAM. La Agencia deberá siempre hacer presente a sus clientes que su compra no es una venta directa de LATAM.

#### **4.11. Irregularidades**

La Agencia entiende que reservas fraudulentas, ficticias y abusivas no se encuentran permitidas y es responsabilidad de las Agencias asegurar que la emisión o reserva hechas por la Agencia reflejan la genuina intención del cliente de viajar. Las Agencias no podrán manipular la emisión de

boletos o la reserva de ninguna manera, ni intentarán eludir los controles de viaje, incluyendo, entre otros, la acumulación de inventario y cualquier otra práctica prohibida en la Política de Distribución vigente o cualquier otra política actualizada y publicada por LATAM a través de los canales oficiales.

#### **- POLÍTICAS DE COBRO**

##### **4.12. Uso eficiente de placas**

El proceso de emisión de tickets electrónicos LATAM automatizados debe realizarse de acuerdo a las resoluciones vigentes de las conferencias de tráfico de IATA sobre emisión y las políticas comerciales de la compañía, para facilitar la venta, agilizar los procesos internos y entre compañías.

- a) LATAM sólo permite la emisión de ticket electrónico.
- b) La Agencia sólo puede utilizar las placas de LATAM para emitir documentos de líneas aéreas con las que LATAM tenga acuerdos comerciales, que pueden ser diferentes para cada carrier de LATAM. Estos acuerdos son contratos de tráfico de pasajeros y carga que se suscriben entre distintas líneas aéreas, para la aceptación de los distintos documentos de tráfico y de procedimientos estándar y estarán disponibles en la tabla GSA de su sistema de reservas, y la Agencia debe garantizar para emitir en placa LATAM que al menos uno de los segmentos debe involucrar a LATAM como participante y operador del vuelo.
- c) No está permitido emitir documentos de tráfico con compañías aéreas con las que no se tenga algún acuerdo comercial, por lo que se debe buscar otra opción para el viaje del pasajero, debido a que la aerolínea que opere no está en obligación de embarcar al mismo.
- d) No emitirán itinerarios que incluyan únicamente segmentos operados y publicados por LATAM en placa de otra aerolínea si LATAM es parte del BSP.

Para la emisión de pasajes, las Agencias cumplirán con las reglas y regulaciones de emisión establecidas por LATAM en referencia a ventas, tarifas y emisión de pasajes.

##### **4.13. Información del y para el pasajero**

Las Agencias pondrán a disposición de LATAM toda la información de contacto del cliente pasajero requerida por las autoridades gubernamentales y necesaria para poder entregar un buen servicio al cliente por parte de la aerolínea. Esa información incluye pero no se limita a número de teléfono, correo electrónico, número de pasajero frecuente y cualquier otra información requerida las entidades gubernamentales o ley aplicable de cada país según sea el caso.

Las Agencias tendrán la obligación de transmitir toda la información legal y comercial al pasajero, como fechas de compras, fechas de vuelos, penalidades, restricciones, anticipaciones de llegada a aeropuertos y demás, sin necesidad de que el pasajero se lo establezca esto en virtud de la



obligación que se tienen como emisores del ticket de servicio de transporte aéreo, en caso la Agencia no transmita la información correcta a LATAM para que LATAM pueda notificar al pasajero en caso de cambios de su itinerario, la Agencia es totalmente responsable de notificar al pasajero de forma oportuna de cambios de itinerarios y responsable por los costos asociados que pueda incurrir el pasajero por falta de información, así como de toda responsabilidad o multa en la que pueda incurrir LATAM por la falta de comunicación de la Agencia al pasajero.

#### **4.14. Programa de Viajeros Frecuentes**

La Agencia se compromete a cumplir con todas las reglas y políticas que regulan los programas de fidelización como son LATAMPASS y LATAM Fidelidade. LATAM se reserva el derecho de hacer uso de todos los recursos tanto administrativos como legales en el caso que detectase cualquier uso indebido por parte de la agencia de los programas de fidelización de LATAM.

### **5. AUDITORÍA**

LATAM podrá auditar a la Agencia, previo aviso escrito, para revisar los registros de ventas y reservas de LATAM y descartar mal uso o incumplimientos de cualquiera de las reglas fijadas por con respecto a la venta de sus productos y servicios.

LATAM se reserva el derecho de solicitar los comprobantes de las reservas y emisiones concernientes a todos los productos y servicios de LATAM y se reserva el derecho de auditar los libros y respaldos económicos de la Agencia para garantizar el respaldo financiero de las emisiones de tickets de LATAM para pagarlos a través del BSP o la entidad definida por las partes. La Agencia se compromete a enviar la información requerida en un plazo no mayor a 48 horas hábiles.

La Agencia hará sus mejores esfuerzos para usar un IATA o PCC separado para ventas en línea y ventas presenciales.

### **6. SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO**

La aplicación de cualquier sanción deberá considerar la naturaleza, gravedad, recurrencia e impacto del incumplimiento, así como la existencia de justificación, antecedentes entregados por la Agencia y, cuando corresponda, la posibilidad de subsanación. Salvo en casos de incumplimientos graves, fraude, riesgo operacional, riesgo de seguridad, afectación material a los sistemas de LATAM o perjuicio económico relevante, LATAM procurará que las medidas aplicadas sean proporcionales al incumplimiento detectado.

En caso de incumplimiento de alguna de las condiciones establecidas, LATAM se reserva el derecho de aplicar cualquiera de las siguientes medidas o sanciones, de manera proporcional al incumplimiento detectado y cumpliendo con el debido proceso exigido por ley: (i) realizar la emisión de ADMs, (ii) cobrar multas o cargos administrativos, según se especifique en esta y otras políticas relacionadas, (iii) suspender y/o limitar el acceso a los sistemas LATAM para efectos de reservas, emisiones y/o reemisiones a las Agencias y/o cualquier empresa que tenga autorización para distribuir o redistribuir contenido LATAM, (iv) quitar el derecho de la Agencia de Viajes a recibir comisiones, incentivos y/o beneficios del contenido LATAM, (v) hacer uso de acciones



legales u otras formas de sanción por incumplimiento, siempre dentro del marco legal de cada país, como por ejemplo pero no limitado a; bloqueo de placas, suspensión de incentivos, sanciones económicas, entre otras.

## **7. MODIFICACIONES AL DOCUMENTO**

Debido a necesidades comerciales y regulatorias en ciertos mercados, LATAM se reserva el derecho de modificar este documento en cualquier momento. Los cambios entrarán en vigor 30 días después de la publicación de LATAM y/o después de recibir las Agencias la comunicación por correo electrónico. En ningún caso los cambios afectarán los pasajes y servicios comprados con anterioridad a la fecha de entrada en vigor.

## **8. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS**

La Agencia se obliga a mantener las condiciones y términos del presente en estricta reserva, así como toda información que se reciba o intercambie con ocasión del mismo. La Información Confidencial sólo podrá divulgarse con la aprobación previa y escrita de la otra parte, o en caso que la Información Confidencial sea exigida legalmente por una autoridad gubernamental competente, orden judicial o en cumplimiento de la normativa aplicable. Esta obligación no se aplica a la información que: (i) sea de conocimiento público, sin que medie un acto ilegal de la parte receptora; (ii) ya fuera conocida por la parte receptora sin restricciones sobre divulgación al momento de la misma según este Convenio; (iii) la haya desarrollado en forma independiente una parte; (iv) o se haya obtenido de un tercero sin infringir una obligación contractual o legal con respecto a dicha información. Esta obligación de confidencialidad subsistirá al término o vencimiento de este Convenio por un periodo de tres años.

La Agencia se obliga a cumplir las normas de protección de datos aplicables, especialmente en lo relativo a su tratamiento y transferencia.

## **9. DECLARACIÓN DE LA NORMATIVA ANTI-CORRUPCIÓN**

La Agencia declara tener conocimiento de las normas de anticorrupción aplicables que establezcan un sistema integral de responsabilidad corporativa e individual por actos de corrupción contra funcionarios públicos y extranjeros u organismos gubernamentales, y estar en conocimiento de que LATAM y las Empresas Relacionadas de LATAM tienen el compromiso de cumplir estrictamente con estas leyes (en adelante, la "Normativa Anticorrupción"). Al respecto, la Agencia declara conocer y aceptar que LATAM y sus Empresas Relacionadas están comprometidas en forma estricta al cumplimiento de la Normativa Anti-Corrupción. Asimismo, la Agencia declara estar en conocimiento de los objetivos y alcances de tal Normativa Anti-Corrupción y declara estar en cumplimiento con dicha normativa y mantenerse en cumplimiento de la misma.

Las declaraciones y compromisos de la Agencia en la presente cláusula han sido esenciales para la celebración del presente Convenio y su incumplimiento por parte de la Agencia le dará derecho a LATAM para poner término de inmediato al mismo, sin perjuicio de la indemnización de perjuicios que podrá reclamar con motivo de cualquier infracción por parte de la Agencia a las normas antes descritas.





Adicionalmente, la Agencia declara expresamente que se encuentra en conocimiento de la existencia y del contenido del Código de Conducta de LATAM, y garantiza que dará cumplimiento a todas las normas que del mismo le fueren aplicables. Una copia del Código de Conducta vigente se encuentra en [www.latamairlinesgroup.net](http://www.latamairlinesgroup.net)

## **10. PCI COMPLIANCE**

El Agente deberá garantizar el pleno cumplimiento de los Estándares de Seguridad de Datos de la Industria de las Tarjetas de Pago (PCI), tal y como se encuentran dispuestos por las empresas de Tarjetas y a disposición de los Agentes a través de la IATA, y que todo dato de la tarjeta que sea sensible obtenido en el proceso de compleción de la transacción de ventas de tarjetas está siendo manejado, guardado y transmitido con el debido respeto y conforme a las normas establecidas por LATAM y cualquier resolución oficial de la IATA respecto de la seguridad de los datos.

## **11. Glosario**

“Prácticas Abusivas”: se refiere a cualquier práctica considerada como irregular bajo los términos y condiciones de LATAM que estén ligadas a la reserva y/o venta.

“Ancillaries”: se refiere a servicios complementarios.

“API”: se refiere a Application Programming Interface.

“B2B”: se refiere al tipo de negocio en donde se generan transacciones entre empresas.

“B2C”: Se refiere al tipo de negocio en donde se generan transacciones comerciales entre una empresa y el cliente final.

“Contenido”: Se refiere a todas las tarifas y disponibilidades distribuidas por el API NDC de LATAM

“Datos”: se refiere a información de locación, identidad, POS, punto de generación de documentos, entre otros.

“Tarifa”: se refiere a los precios que LATAM asocia al servicio de transporte aéreo y ancillaries y que pueden ser adquiridos mediante una transacción de venta vía cualquier canal de distribución.

“API NDC LATAM”: Se refiere a la API de LATAM basada en tecnología NDC (Nueva Capacidad de Distribución).

“Información Personal”: se refiere a cualquier información en relación a un individuo identificado o identificable.

“Transacciones”: se refiere a cualquier uso del inventario LATAM con propósitos comerciales. Esto incluye pero no está limitado a la reserva y compra de tickets.