POLÍTICA DE RESERVAS

LATAM AIRLINES GROUP S.A.

TABLA DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN 2
2. POLÍTICA DE RESERVAS 3
   2.1 NO SHOW 3
   2.2 NOMBRES FICTICIOS 6
   2.3 DUPLICIDAD DE RESERVAS 7
   2.4 SEGMENTOS REDUNDANTES 9
   2.5 O&D CIRCUMVENTION 11
   2.6 CHURNING 13
   2.7 TICKET FICTICIO 15
   2.8 NO CANCELACIÓN DE RESERVAS IMPRODUCTIVAS Y/O INEFICIENTES 16
   2.10 CONTACTABILIDAD MÍNIMA INCOMPLETA 18
   2.11 MCT (TIEMPO MÍNIMO DE CONEXIÓN) 19
3. AUDITORÍA DE RESERVAS 20
4. PAGO DE AGENCIAS NO IATA 20
5. ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES 21
6. RESOLUCIONES IATA RELEVANTES 21
7. GLOSARIO 27

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento define las **Políticas y procedimientos de reservas de pasajes de LATAM, la cual aplica para las compañías LATAM Airlines Group** (de ahora en adelante, LATAM). Para propósito de este documento, LATAM Airlines Group hace referencia a LATAM Airlines Group S.A (LA) y sus carriers afiliados, es decir, Aerovías de Integración Regional, Aires S.A ("4C"), Lan Peru S.A. ("LP"), Aerolane, Lineas Aereas Nacionales del Ecuador S.A. ("XL"), Lan Argentina S.A. ("4M"), y Tam Linhas Aereas S.A. ("JJ").

Estas políticas y procedimientos permiten manejar de manera óptima el inventario de asientos en los vuelos de LATAM. Esto posibilita que LATAM ofrezca una correcta disponibilidad de asientos a la venta, minimizando los espacios improductivos en el inventario, que adicionalmente generan un costo de distribución y/o desplazamiento para LATAM. El objetivo de esta guía es ayudar a los agentes de viaje a evitar errores, los que eventualmente podrían generar multas, ADMs u otras medidas.

Las políticas y procedimientos aquí establecidos toman en consideración y se basan en las resoluciones dictadas por la IATA; las obligaciones de los agentes de viaje están descritas en las resoluciones IATA 824, 830a, 850m y 049x, las cuales se anexan al final de este documento. Tal como se menciona en el párrafo 3.2 de la resolución IATA 824, y cualquier otra norma local aplicable, LATAM pueden proveer esta política de reserva a los agentes de viaje, quienes están obligados a cumplir con ella.

En virtud de lo anterior, LATAM audita todas las transacciones de reserva para identificar posibles incumplimientos de estas políticas y procedimientos. Estos incumplimientos podrían derivar en multas, Agent Debit Memos (ADMs) o facturas. Las multas asociadas a dichos incumplimientos se encuentran en el documento "EFECTOS DE AUDITORÍA DE RESERVAS LATAM AIRLINES". En caso de identificar violaciones reiteradas a esta política, LATAM se reserva el derecho a tomar las acciones legales correspondientes si estas fueran informadas y las multas cursadas sin que cese el incumplimiento.

Si un agente de viaje ha incurrido en prácticas que entran en conflicto con estas políticas y procedimientos, LATAM le informará con evidencia clara y documentada, pudiendo tomar las medidas antes mencionadas.

Cabe indicar que las políticas y procedimientos aquí establecidos no constituyen una lista cerrada de incumplimientos, sino meramente enunciativa; en ese sentido, cualquier práctica que tenga por efecto o finalidad, de modo directo o indirecto, restringir, impedir o falsear la correcta disponibilidad de asientos a la venta en los vuelos de LATAM, constituirá una falta a nuestras políticas de reservas que podrían derivar en multas, Agent Debit Memos (ADMs) o facturas.

2. POLÍTICA DE RESERVAS

2.1 NO SHOW

Un no show ocurre cuando un agente de viaje no cancela una reserva que ya no es requerida por el pasajero, lo que eventualmente genera pérdida de inventario ("No Show")

LATAM tiene una programación automática que aplica sobre reservas en vuelos operados y marketeados por LATAM, que cancela en un mismo PNR todos los segmentos posteriores a un segmento con no show.

Aplica a multa por No Show las reservas:

- Sin ticket emitido
- Con ticket emitido en status Void, Exchange, Refund o Flown, que se mantienen activas hasta la fecha del vuelo.

Los cargos netos* asociados a los cobros por concepto de NoShow son los siguientes:

	Economy	**Premium Economy**	**Business**
Domésticos	USD 50		
Sudamérica	USD 50	USD 50	USD 50
Otros Destinos	USD 50	USD 50	USD 50

***Valores no incluyen impuestos. Valores por pasajero-segmento.**

Para no caer en este tipo de irregularidades se recomienda lo siguiente:

- Emitir en forma inmediata los tickets asociados a reservas generadas el mismo día del vuelo.
- Tener un control interno de reservas no emitidas, con la finalidad que no permanezcan activas más tiempo del necesario.
- Confirmar la intención de vuelo de los pasajeros aún no emitidos.
- Cancelar reservas sin emitir con poca anticipación a la salida.
- Crear PNRs separados para tickets separados de manera de evitar cancelaciones de viajes no concatenados (por ejemplo, cuando se usan tarifas one way).

Ejemplo 1:

ADBNCK
1.1GONZALEZ/ALFREDO
NO ITIN
REMARKS
1.H-FRAUD NO SHOW CALIDRIS
RECEIVED FROM - HDQRM1S231752/DKC18781C585ED/000000022A03FB8D
4 8130271-001
RECORD LOCATOR - HDQ1SXXXXXX/XXXX/99999999/LIM/1S/T/PE/PEN
TTY.TTYRM1S 1152/20MAY16 ADBNCK H
----------HISTORY----------
A5H H-FRAUD NO SHOW CALIDRIS
R- CALIDRIS REVENUE INTEGRITY
OAC- LA HDQ FP 7599419
HDQ-HDQ-FP HDQ8RIC 1234/23NOV12
XS 2259N **23JUN** TPPLIM HS/HK1 2355 0110 24NOV J/E
XS 2256O 28JUL LIMTPP HS/HK1 2030 2155 /E
R- HDQRM1S231834 487BC09D-001
TTY TTYRM1S **2234/23JUN16**

Segmento cancelado a menos de 3 horas de la salida del vuelo.

Fecha Cancelación Segmentos

Ejemplo2:

1.1RODRIGUEZ/ADRIANA
NO ITIN
REMARKS
1.H-FRAUD NO SHOW CALIDRIS
RECEIVED FROM - HDQRM1S231752/DKC18781C585ED/000000022A03FB8D
4 8130271-001
RECORD LOCATOR - HDQ1SXXXXXX/XXXX/99999999/LIM/1S/T/PE/PEN
TTY.TTYRM1S 1152/20MAR16 ADBNCK H
----------HISTORY----------
A5H H-FRAUD NO SHOW CALIDRIS
R- CALIDRIS REVENUE INTEGRITY

OAC- LA HDQ FP 7599419
HDQ-HDQ-FP HDQ8RIC 2234/23NOV12
XS 2259N **23MAY** LIMMIA HS/HK1 2355 0110 24MAY J/E
XS 2256O 28JUL MIALIM HS/HK1 2030 2155 /E
R- HDQRM1S231834 487BC09D-001
TTY TTYRM1S 2234/23JUN16

Segmento cancelado a menos de 24hrs de la salida del vuelo

Fecha cancelación segmentos

Ejemplo3:

```
1.1GONZALEZ/JUANCARLOS
NO ITIN
REMARKS
1.H-FRAUD NO SHOW CALIDRIS
RECEIVED FROM - HDQRM1S231752/DKC18781C585ED/000000022A03FB8D 4
8130271-001 RECORD LOCATOR - HDQ1SXXXXXX/XXXX/99999999/LIM/1S/T/PE/PEN
TTY.TTYRM1S 1152/22MAR16 ADBNCK H

-------------HISTORY-------------
A5H H-FRAUD NO SHOW CALIDRIS
R- CALIDRIS REVENUE INTEGRITY
OAC- LA HDQ FP 7599419
HDQ-HDQ-FP HDQ8RIC 2234/23NOV12
XS 2259J 23MAY LIMMIA HS/HK1 2355 0110 24MAY J/E
XS 2256J 28JUL MIALIM HS/HK1 2030 2155 /E
R- HDQRM1S231834 487BC09D-001
TTY TTYRM1S 0900/23MAY16
```

Segmento cancelado a menos de 24hrs de la salida del vuelo

Fecha cancelación segmentos

2.2 NOMBRES FICTICIOS

Las reservas que tienen nombres ficticios y/o que no están directamente relacionados con la solicitud de un pasajero para comprar un ticket no están permitidos.

Serán considerados nombres ficticios aquellos nombres ingresados de manera incorrecta o que tengan alta probabilidad de no ser pasajeros reales, ejemplos de dichos bookings son las reservas con nombres en el PNR como: VIAJE/A/B/C, MOUSE/MICKEY, TEST/AIRLINE ("Nombres Ficticios")

No deberían ser creados PNRs con motivos de testing o entrenamiento. El modo de entrenamiento proporcionado por los GDSs deber ser usado cuando se esté probando una funcionalidad o entrenando a los agentes de viaje.

Los cargos netos* asociados a los cobros por concepto de Fake Name son los siguientes:

	Economy	**Premium Economy**	**Business**
Domésticos	USD 25		
Sudamérica	USD 25	USD 25	USD 25
Otros Destinos	USD 25	USD 25	USD 25

Valores no incluyen impuestos. Valores por pasajero-segmento.

Para no caer en este tipo de irregularidades se recomienda lo siguiente:

- Ingresar el nombre del pasajero de forma completa, sin abreviaciones.
- Evitar crear reservas sin intención de viaje con el fin de cotizar o entregar el itinerario al pasajero.
- Realizar entrenamientos y pruebas en el ambiente de TEST/Training de su GDS.

Ejemplo:

KXDRRQ	KXDRRQ
1.1CORTES/CORTES	1.1TEST/TEST
1 LA 144O 18NOV J SCLCJC HK1 0700 0910 /E	1 LA 144O 18NOV J SCLCJC HK1 0700 0910 /E
TKT/TIME LIMIT	TKT/TIME LIMIT
1.T-	1.T-
PHONES	PHONES
1.CRC99999999999	1.CRC99999999999
REMARKS	REMARKS
1.HR TEST	1.HR TEST
RECEIVED FROM - LC	2.H-RENAMING DETECTED
OAC - LA CRC LS 0334939	RECEIVED FROM - LC
CRC-CRC-LS.CRC8LB0 1131/15NOV17 KXDRRQ H	OAC - LA CRC LS 0334939
	CRC-CRC-LS.CRC8LB0 1131/15NOV17 KXDRRQ H

2.3 DUPLICIDAD DE RESERVAS

Se entiende por Duplicidad de Reserva casos en los cuales un mismo pasajero se encuentra en varias reservas a la vez, creadas por la misma Agencia de Viajes (mismo PCC/Office ID), que están simultáneamente activas en el sistema de reservas y donde es evidente que no es posible volar ambas reservas sin hacer No Show en una de ellas.

LATAM no permite PNRs duplicados. La creación de reservas en uno o más PNRs/GDSs y/o NDC y/u otros canales de distribución que se encuentren activas simultáneamente en sistemas donde es lógicamente imposible viajar, no están permitidas.

Si los vuelos pertenecen a una ruta doméstica LATAM, serán catalogados como duplicados si la diferencia en la hora de salida entre ellos es menor o igual a 24 horas. Para vuelos en rutas dentro de Sudamérica, este rango será de 72 horas, mientras que para el resto de las rutas internacionales de LATAM será de 120 horas.

Los cargos netos* asociados a los cobros por concepto de Duplicidad de reservas son los siguientes:

	Economy	**Premium Economy**	**Business**
Domésticos	USD 30		
Sudamérica	USD 30	USD 30	USD 30
Otros Destinos	USD 30	USD 30	USD 30

Valores no incluyen impuestos. Valores por pasajero-segmento.

Para no caer en este tipo de irregularidades se recomienda lo siguiente:

- Verificar que el pasajero no posea reservas similares en el sistema antes de crear una nueva (implementación de nuevos protocolos de venta, utilización de transacciones en sistema para búsqueda de pasajeros).
- De existir una reserva similar, cancelarla antes de crear un nuevo PNR. Como recomendación adicional, es necesario esperar algunos instantes antes de comenzar a crear el nuevo PNR, para que en el sistema sea evidente que no coexistieron ambas reservas.
- Evitar realizar varias reservas para un mismo pasajero con el mismo itinerario y diferente número de vuelo o clase de reserva.
- Evite crear varias reservas para un mismo pasajero con itinerarios diferentes, pero con fechas traslapadas o imposibles de volar por un mismo pasajero.
- En el caso de padres e hijos con el mismo nombre y apellido, se sugiere incluir en el campo de contacto un contacto diferente asociado a cada pasajero o el número de pasajero frecuente de cada uno, para diferenciarlos.
- Se recomienda incluir datos de contacto del pasajero y no información de contacto de la Agencia de Viajes, con el fin de diferenciar reservas de pasajeros con el mismo nombre y apellido creadas en la misma Agencia de Viajes.

Ejemplo:

RTGFHY	HGTYUH
1.1RODRIGUEZ/JUANPABLO	1.1RODRIGUEZ/JUANPABLO
1 LA2245Y 22OCT M AQPLIM HK1 1805 1935 /E	1 LA2245Y 22OCT M AQPLIM HK1 1805 1935 /E
/OPERATED BY LANPERU	/OPERATED BY LANPERU
GENERAL FACTS	GENERAL FACTS
1.OSILA CTCT LIM 5112536241	1.OSILA CTCT AQP 5222345678
REMARKS	REMARKS
1.H-FRAUD FAKE NAME CALIDRIS	1.H-FRAUD FAKE NAME CALIDRIS
RECEIVED FROM - EDIRM1G150250	RECEIVED FROM - EDIRM1G456070
D5C0-001	D5C0-001
RECORD LOCATOR - SWI1GXXXXXX	RECORD LOCATOR - SWI1GXXXXXX
TTY.TTYRM1G 2050/14NOV12 RTGFHY H	TTY.TTYRM1G 2100/14NOV12 HGTYUH H

2.4 SEGMENTOS REDUNDANTES

Cuando en una reserva coexisten dos segmentos que poseen el mismo origen y destino, donde la diferencia de fechas entre ellos imposibilita al pasajero (de acuerdo a lo indicado en el párrafo siguiente) a volar ambos segmentos, se establece la existencia de una irregularidad por Segmento Redundante.

LATAM no permite segmentos duplicados. La creación de reservas en uno o más PNRs/GDSs que se encuentren activas simultáneamente en sistemas donde es lógicamente imposible viajar, no están permitidas.

Los criterios utilizados para determinar cuándo dos segmentos coincidentes en origen y destino son considerados redundantes son exactamente los mismos que los que se utilizan en las duplicidades de reservas: 24 horas para vuelos en rutas domésticas LATAM, 72 horas para vuelos en ruta dentro de Sudamérica y 120 horas para el resto de los vuelos en rutas internacionales.

Los cargos netos* asociados a los cobros por concepto de Segmentos Redundantes son los siguientes:

	Economy	**Premium Economy**	**Business**
Domésticos	USD 25		
Sudamérica	USD 25	USD 25	USD 25
Otros Destinos	USD 25	USD 25	USD 25

Valores no incluyen impuestos. Valores por pasajero-segmento.

Para no caer en este tipo de irregularidades se recomienda lo siguiente:

- Evitar duplicar un routing de forma parcial al interior de una reserva, mismo segmento con diferente número de vuelo o fecha.
- Evitar crear itinerarios difíciles o imposibles de volar.
- De ser necesario realizar un cambio de vuelo, cancelar los vuelos originales antes de reservar los nuevos
- En caso de ser imposible lo anterior, se aconseja utilizar los plazos establecidos para regularizar cada uno de los casos.

Ejemplo

EDRFTG
1.1ECHEVERRIA/JUAN 2.1RODRIGUEZ/JUANCARLOS
1LA2115L 12NOV M LIMAQP HK2 0500 0625 /E
/OPERATED BY LANPERU
1LA2145L 14NOV M AQPLIM HK2 0800 0925 /E
/OPERATED BY LANPERU
2LA2115L 12NOV M LIMAQP HK2 0500 0625 /E
/OPERATED BY LANPERU
REMARKS
21.H-FRAUD REDUNDANT SEGMENT CALIDRIS
22.H-REDUDANT SEGMENT QUEUED
RECEIVED FROM - HDQRM1SXXXXXX
CFA218A-001
RECORD LOCATOR - HDQ1SXXXXXX/XXXX
TTY.TTYRM1S 1259/10NOV15 EDRFTG H

Mismos segmentos confirmados en una sóla reserva

Ejemplo:

```
CWEDHC
 1.1HA/KANG SOO MR
 1 LA 600N 29FEB M SCLLAX HK1  2255  0730  01MAR T HRS /E
 2 OZ 201E 01MAR T LAXICN HK1  1100  1730  02MAR W /E
TKT/TIME LIMIT
  1.T-03FEB
  2.TK 9883749162947 HA/K SYSSYS 0424/03FEB
TICKETING DATA EXISTS - *T TO DISPLAY
SEATS/BOARDING PASS
 1 LA 600N 29FEB SCLLAX HK 31D NA     1.1 HA/KANG SOO MR
 1 LA 600N 29FEB SCLLAX HK 31F N      2.1 HAKIM/CHUNG IN MRS
LA FACTS
  1.OSI LA CTCT SCL 562 22476277 OK CORPORATION LTDA.
  2.SSR TKNM LA HK1 SCLLAX0600N29FEB/9883749162947
  3.SSR TKNM LA HK1 SCLLAX0600N29FEB/9883749162948
  4.SSR SEAT LA LK2 SCLLAX0600N29FEB.31D31F/RS
GENERAL FACTS‡

VCR*9883749162947«
TICKET NUMBER NOT FOUND

VCRH*9883749162947«
‡TICKET NUMBER NOT FOUND IN HISTORICAL DATABASE‡

VCRH*9883749162947*H«
‡TICKET NUMBER NOT FOUND IN HISTORICAL DATABASE‡
```

2.5 O&D CIRCUMVENTION

Cuando LATAM entrega un nivel de disponibilidad para un origen-destino (O&D) solicitado por el agente de viaje, éste podría ser distinto al nivel de disponibilidad entregado si los segmentos de vuelo fuesen solicitados de manera separada y no usando un esquema de O&D completo.

LATAM prohíbe estrictamente cualquier manipulación de esas reservas y sus subsecuentes tickets, estas manipulaciones serán conocidas como “O&D Circumvention”. El O&D presente en el PNR debe reflejar inequívocamente la disponibilidad solicitada al momento de generar la reserva, tal como se establece en la resolución IATA 830a, section 1.

Los PNR que no se hayan reservado a partir de la disponibilidad entregada para ese O&D, o que contengan reservas recibidas a través de manipulaciones antes o después de ET son monitoreadas. Cuando se detecten dichas manipulaciones, LATAM estará facultado de generar el cobro de un ADM/Factura y/o cancelar el PNR.

Los agentes de viaje que generan estas reservas son responsables de estas malas prácticas, por lo tanto, serán penalizados con el cobro de ADM/Factura y/o la cancelación del PNR por parte de la aerolínea. En caso que se emita una reserva generada en un país distinto a Uruguay, los agentes de viaje que realizan la emisión serán los responsables de esta mala práctica, aunque no

sean los agentes que originalmente generan la reserva, ya que al emitir esas reservas toman responsabilidad completa sobre ellas, por tanto, serán penalizados con cobro de ADM/Factura.

Cuando se crea o modifica un PNR, el itinerario de viaje debe ser reservado en la secuencia en la cual será utilizado. La disponibilidad O&D completa es mandatoria, indistintamente si la reserva incluye solo vuelos LATAM y/o incluye vuelos en código compartido (codeshares) y/o vuelos de otras aerolíneas. La disponibilidad O&D solicitada debe reflejar y asegurar los tiempos de conexión mínimos autorizados.

Los cargos netos* asociados a los cobros por concepto de Quiebre de O&D Circumvention son los siguientes:

	Economy	**Premium Economy**	**Business**
Domésticos	USD 150		
Sudamérica	USD 150	USD 150	USD 150
Otros Destinos	USD 150	USD 150	USD 150

***Valores no incluyen impuestos.**

***El Valores por cobro en ruta doméstica es por boletos emitidos y en internacional por pasajeros segmento.**

Para no caer en este tipo de irregularidades se recomienda lo siguiente:

- Reservar segmentos casados en base al despliegue de disponibilidad
- Cuando exista re-booking o cambios en la reserva, se deben cancelar todos los segmentos en conexión de un O&D
- Se deben hacer re-book o cambios de todos los segmentos nuevos seleccionados en un O&D en la misma entrada
- No burlar la lógica de O&D tratando de conseguir un espacio en una clase cerrada, con el fin de obtener una tarifa más baja que no aplica debido a que ya no existe la disponibilidad para la clase de servicio solicitada.

Ejemplo 1 vuelos Online

SSR MCXX LA HK .LA8071N16NOV FRAGRU HX2/.1.
SSR MCXX LA HK .LA7867N17NOV GRUEZE HX2/.1.
} *Se disponibiliza en Sistema segmentos casados*

SSR MCXX LA HK .LA7867N17NOV GRUEZE DK2 ➔ *Se confirma solo un vuelo*

Ejemplo 2 vuelos Online

SSR MCXX LA HK .LA4052X17FEB CLOBOG HX1/.1.
SSR MCXX LA HK .LA0577X17FEB BOGSCL HX1/.1.
} *Se disponibiliza en Sistema segmentos casados*

SSR MCXX LA HK .LA4052X17FEB CLOBOG DK1
SSR MCXX LA HK .LA0577X17FEB BOGSCL DK1
} *Se confirma ambos vuelos, pero descasados*

Ejemplo 3 vuelos Offline (Para vuelos Offline evidencia va en archivo).

UA1981 LAX IAH 2019/03/02 + LA602 SCL LAX O 2019/03/01 ➔ *Se disponibiliza en Sistema*
LA602 O SCLLAX 2019/03/01 ➔ *Solo se confirma vuelo LA.*

***AL agregar segmento con OA se disponibiliza clase O; clase cerrada si se disponibiliza correctamente.*

2.6 CHURNING

Todas las reservas creadas en los GDS deben ser emitidas según las reglas tarifarias o canceladas inmediatamente en el GDS antes de la fecha de despegue cuando ya no son requeridas por el pasajero.

Cancelar y rebookear el mismo itinerario en la misma o diferente clase de servicio en uno o más PNR o GDS para eludir o extender el tiempo límite de emisión no está permitido. Crear y cancelar en repetidas ocasiones un mismo segmento, fecha de viaje, mismo o diferente número de vuelo y mismo pasajero en la misma reserva o diferentes reservas será considerado Churning a partir de la cuarta cancelación y quinta reinstalación de un mismo segmento.

Los cargos netos* asociados a los cobros por concepto de Churning son los siguientes:

	Economy	**Premium Economy**	**Business**
Domésticos	USD 35		

Sudamérica	USD 35	USD 35	USD 35
Otros Destinos	USD 35	USD 35	USD 35

Valores no incluyen impuestos. Valores por pasajero-segmento.

Para no caer en este tipo de irregularidades se recomienda lo siguiente:

- Realice cambios en una reserva únicamente cuando el pasajero lo solicite, sin exceder el máximo permitido (4 cancelaciones) ● Emita en el cuarto booking.
- Evite eludir el tiempo límite de emisión haciendo cancelación y reinstalación de segmentos.

Ejemplo

```
COQDCX
 1.1SCOTT/JEFFREY WAYNE  2.1MERRITT/PATRICIA
 1 LA7552Y 14DEC Q AEPSLA HK2  1230  1450  HRS /E
   /OPERATED BY LATAM AIRLINES ARGENTINA
 2 LA 547Y 23DEC J CJCSCL HK2  1819  2019  HRS /E
   /OPERATED BY LATAM AIRLINES CHILE
 3 LA  69Y 24DEC S SCLMHC HK2  1000  1155  HRS /E
 4 LA 274Y 02JAN T BBASCL HK2  1727  1944  HRS /E
   /OPERATED BY LATAM AIRLINES CHILE
TKT/TIME LIMIT
 1.T-13JUN
 2.TE 0458679387567-68 SCOTT/J SYSSYS 1349/13JUN*
 3.TE 0458679387569-70 MERRI/P SYSSYS 1349/13JUN*
VCR COUPON DATA EXISTS  *VI TO DISPLAY
GENERAL FACTS
 2.OSI YY CTCT SFO 415 922-0448 GEOGRAPHIC EXPEDITIONS
 3.OSI LA SC REAC 2133/23MAY17
 7.OSI LA SC REAC 0539/12NOV17
REMARKS
 1.H-TTL TTOO WILL BE APPLIED
 2.H-PLS ADV TKT NBR BEFORE 14NOV17 1805 NYC LT OR AUTO CNL
 3.H-PLS ADV TKT NBR BEFORE 13NOV17 0105 NYC LT OR AUTO CNL
 4.H-PLS ADV TKT NBR BEFORE 13NOV17 2305 NYC LT OR AUTO CNL
 5.H-PLS CHK POSS DUPE OR LAN WILL CNL AFTER 12 HRS
 6.H-PLS ADV TKT NBR BEFORE 14NOV17 1505 BUE LT OR AUTO CNL
 7.H-PLS ADV TKT NBR BEFORE 14NOV17 1145 BUE LT OR AUTO CNL  ‡
 8.H-POSSIBLE CHURNING                                       ‡
*HI
XS    273Y 29DEC PMCBBA SC/HK2  1527  1634  HRS/E        ‡
AS    273Y 28DEC PMCBBA HS/HK2  1527  1634 /E
R-  ED:RM1A12162016 4CC02CK2-001
TTY TTYRM1A 1120/12JUN17
SC    347Y 23DEC CJCSCL HK/WK2  1710  1914  HRS/E
AS    347Y 23DEC CJCSCL SC/KK2  1819  2019  HRS/E
SC    273Y 29DEC PMCBBA HK/WK2  1522  1630  HRS/E
AS    273Y 29DEC PMCBBA SC/KK2  1527  1634  HRS/E
R-  SC REAC 2133/23MAY17
AS     69Y 24DEC SCLMHC HS/HK2  1000  1155  HRS/E
R-  ED:RM1A22192651 9A1PRB1-001 BPR
TTY TTYRM1A 1426/22MAY17
XS    347L 23DEC CJCSCL HS/HK2  1710  1914 /E
XS    274L 02JAN BBASCL HS/HK2  1730  1950 /E
AS    347Y 23DEC CJCSCL HS/HK2  1710  1914 /E
AS    274Y 02JAN BBASCL HS/HK2  1730  1950 /E
R-  ED:RM1A27010655 4C886181-001
TTY TTYRM1A 2006/26APR17
XS    341Y 23DEC CJCSCL HS/HK2  1454  1658  HRS/E        ‡
MD»
AS    347L 23DEC CJCSCL HS/HK2  1710  1914 /E          ‡
AS    274L 02JAN BBASCL HS/HK2  1730  1950 /E
R-  ED:RM1A27010613 4A212097-001
TTY TTYRM1A 2006/26APR17
XS   755OL 14DEC AEPSLA HS/HK2  0845  1105  HRS/E
XS    341L 23DEC CJCSCL HS/HK2  1454  1658  HRS/E
XS    273L 29DEC PMCBBA HS/HK2  1522  1630  HRS/E
```

2.7 TICKET FICTICIO

Cada PNR tiene una fecha y hora en la cual es requerida la emisión de los respectivos tickets. Cada tarifa tiene su propio tiempo límite de emisión, el cual está establecido en el párrafo de la CAT 5/AP.

De existir discrepancia entre el tiempo límite de emisión en el sistema y el contenido codificado en la CAT 5 de la tarifa, se considerará como válido el tiempo límite de emisión más restrictivo.

LATAM tiene una programación automática que cancela los segmentos cuando la emisión no ha ocurrido en los tiempos establecidos. En los casos de PNRs con múltiples nombres y donde existan números de ticket emitidos sólo para algunos nombres, LATAM separará el PNR (split) y los nombres sin número de ticket asociado serán cancelados.

Un número de ticket falso es considerado como intención de eludir el tiempo límite de emisión. Se entiende como ticket falso una numeración diferente a un ticket real, incluida bajo el formato de boleto en la reserva. Algunos ejemplos de esta mala práctica son el ingreso de los siguientes datos en el campo de boleto:

- Numeración completamente ficticia.
- Números reales previamente utilizados en otras reservaciones.
- Ticket emitido en ruta diferente a la reservada.
- Ticket emitido a nombre de una persona diferente a la reservada ● Ticket anulado.
- Ticket con dígito de chequeo inválido.
- MCO o cualquier otra forma contable utilizada como ticket ficticio.
- Números de boletos ingresados incorrectamente.

Los cargos son los siguientes:

	Economy	**Premium Economy**	**Business**
Domésticos	USD 70		
Sudamérica	USD 125	USD 125	USD 125
Otros Destinos	USD 125	USD 125	USD 125

Valores no incluyen impuestos. Valores por pasajero-segmento.

Para no caer en este tipo de irregularidades se recomienda lo siguiente:

- Abstenerse de crear una reserva e ingresar un número de ticket inválido con el objetivo de evitar que la aerolínea cancele dicha reserva o para bloquear inventario de la aerolínea.
- Evitar emitir tickets en la reserva para luego anularlos (VOID) con el fin de mantener el inventario bloqueado.
- Si anula un ticket, cancele inmediatamente la reserva, para no mantener los asientos bloqueados.

Ejemplo:

```
CWEDHC
 1.1HA/KANG SOO MR
 1 LA 600N 29FEB M SCLLAX HK1  2255  0730  01MAR T HRS /E
 2 OZ 201E 01MAR T LAXICN HK1  1100  1730  02MAR W /E
TKT/TIME LIMIT
  1.T-03FEB
  2.TK 9883749162947 HA/K SYSSYS 0424/03FEB
TICKETING DATA EXISTS - *T TO DISPLAY
SEATS/BOARDING PASS
 1 LA 600N 29FEB SCLLAX HK 31D NA     1.1 HA/KANG SOO MR
 1 LA 600N 29FEB SCLLAX HK 31F N      2.1 HAKIM/CHUNG IN MRS
LA FACTS
  1.OSI LA CTCT SCL 562 22476277 OK CORPORATION LTDA.
  2.SSR TKNM LA HK1 SCLLAX0600N29FEB/9883749162947
  3.SSR TKNM LA HK1 SCLLAX0600N29FEB/9883749162948
  4.SSR SEAT LA LK2 SCLLAX0600N29FEB.31D31F/RS
GENERAL FACTS‡

VCR*9883749162947«
TICKET NUMBER NOT FOUND

VCRH*9883749162947«
‡TICKET NUMBER NOT FOUND IN HISTORICAL DATABASE‡

VCRH*9883749162947*H«
‡TICKET NUMBER NOT FOUND IN HISTORICAL DATABASE‡
```

2.8 NO CANCELACIÓN DE RESERVAS IMPRODUCTIVAS Y/O INEFICIENTES

Se entiende como irregularidad de No Cancelación de reservas improductivas y/o Ineficientes a la NO cancelación de los segmentos improductivos y/o ineficientes que generen un costo irrecuperable para LATAM en los sistemas de reserva del GDS.

LATAM no permite PNR's de segmentos improductivos y/o ineficientes en los inventarios de GDS, pasadas 24hrs previas a la hora de vuelo.
Entre los segmentos improductivos se encuentran, HX, UN, UC, US, NO, UN, entre otros que puedan no terminar en emisión.

Entre los segmentos ineficientes se encuentran segmentos confirmados (ej. HK, TK) que hayan sufrido modificaciones dando paso a la creación de una nueva reserva invalidando la antigua, o bien status HK, TK sin emisión y/o remisión dentro de la misma reserva.

Será de exclusiva responsabilidad de la Agencia, revisar las colas de cancelación para realizar la limpieza correspondiente en los inventarios del GDS de su preferencia, hasta 24hrs. previas a la hora de vuelo.

Los cargos son los siguientes:

	Economy	**Premium Economy**	**Business**
Domésticos	USD 17		
Sudamérica	USD 17	USD 17	USD 17
Otros Destinos	USD 17	USD 17	USD 17

Valores no incluyen impuestos. Valores por pasajero-segmento.

Para no caer en este tipo de irregularidades se recomienda

- Verificar colas de cancelaciones
- Verificar la cancelación, en el GDS, de reservas que hayan estado sujetas a devoluciones
- Verificar la cancelación, en el GDS, de reservas sujetas cambios de itinerario

2.9 GRUPOS OCULTOS

La “política de grupos” de LATAM determina que 10 o más pasajeros que viajen juntos desde y hacia un destino constituyen una “reserva de grupo”, independientemente de la tarifa pagada y por ende están sujeta a las políticas y PROCOM de Grupos

Se considera grupo oculto a varias reservas individuales que en su conjunto forman un grupo, es decir, 10 o más pasajeros en la misma O&D para la misma fecha y hora de vuelo y creadas por la misma agencia de viajes.

LATAM informa a las agencias de viajes que las reservas de grupo ocultas que no cumplan con un mínimo de 30% de emisión estarán sujetas a un ADM de USD$15 por pax-seg.

Los cargos son los siguientes:

	Economy	Premium Economy	Business
Domésticos	USD 15		
Sudamérica	USD 15	USD 15	USD 15
Otros Destinos	USD 15	USD 15	USD 15

Valores no incluyen impuestos. Valores por pasajero-segmento.

Para no caer en este tipo de irregularidades se recomienda

- Ante dudas, verificar siempre lo descrito en el PROCOM LATAM de grupos
- Evite siempre crear reservas masivas (10 o más pax) que no vayan a cumplir con el mínimo de emisión exigida en esta política

2.10 CONTACTABILIDAD MÍNIMA INCOMPLETA

Se entenderá como una reserva "Contactabilidad Mínima Incompleta", toda aquella reserva sin la información básica del pasajero requerida por el PROCOM LATAM que a su vez está alineado con la Resolución 830d de la IATA (Except USA).

Link RES830d

Toda Irregularidad de Contactabilidad estará sujeta a un ADM de USD $1 y en caso de concretarse la emisión, la agencia estará sujeta a lo descrito en los "Términos y Condiciones de Venta" de cada POS, específicamente, a lo expuesto en el punto 4.13 "Información del y para el pasajero"

Link T&C POS CL

Los cargos son los siguientes:

	Economy	Premium Economy	Business
Domésticos	USD 1		
Sudamérica	USD 1	USD 1	USD 1

Otros Destinos	USD 1	USD 1	USD 1

Valores no incluyen impuestos. Valores por pasajero-segmento.

Para no caer en este tipo de irregularidades se recomienda

- Ante dudas, verificar siempre lo descrito en el PROCOM LATAM de reservas respecto de contactabilidad
- Siempre cumplir con los campos de contacto al pasajero mínimos exigidos

1. SSR CTCM (Special Service Request – Customer Contact Mobile Telephone)
2. SSR CTCE (Special Service Request – Customer Contact E-mail)
3. SSR CTCR (Special Service Request – Customer Contact Refused)

.

2.11 MCT (TIEMPO MÍNIMO DE CONEXIÓN)

Se entenderá como una vulneración al MCT (tiempo mínimo de conexión) cualquier reserva que haya sido manipulada con la intención de ignorar la alerta que impide avanzar con la emisión en caso de no cumplir el estándar de MCT, causando un perjuicio tanto para LATAM como para el pasajero.

Toda irregularidad de MCT estará sujeta a un ADM de $61 por pasajero segmento que será cobrado según los procedimientos de irregularidades de reserva.

Los cargos son los siguientes:

	Economy	**Premium Economy**	**Business**
Domésticos	USD 61		
Sudamérica	USD 61	USD 61	USD 61
Otros Destinos	USD 61	USD 61	USD 61

Valores no incluyen impuestos. Valores por pasajero-segmento.

Para no caer en este tipo de irregularidades se recomienda:

- No omitir alertas de MCT en caso de incumplimiento.
- No afectar la reserva de ninguna manera con la intención de avanzar con la emisión incumpliendo el MCT.
- Ante dudas, revisar los tiempos de conexión en las fuentes oficiales de LATAM Airlines y siempre seguir las directrices establecidas por el sistema.

3. AUDITORÍA DE RESERVAS

LATAM Airlines Group informa que si como fruto de la auditoría de reservas se encontrasen prácticas como las descritas a continuación (siendo esta una lista enunciativa y no necesariamente cerrada), los agentes de viaje verán efectos como los descritos en el documento Anexo "Efectos de Auditoría de Reservas LATAM Airlines":

- Manipulación de Bookings (por ejemplo: O&D Circumvention, quiebre de segmentos casados, sobreventa en clase cerrada)
- No show
- Nombres Ficticios
- Duplicidad de reservas
- Segmentos Redundantes
- O&D Circumvention
- No Cancelación de Segmentos Improductivos y/o Ineficientes
- Grupos Ocultos
- Contactabilidad Mínima Incompleta
- MCT (Mínimo Tiempo de Conexión)

4. PAGO AGENCIAS NO IATA

Las agencias que mantengan saldos pendientes podrán realizar pagos directamente a través de cuentas bancarias habilitadas en los siguientes países: Argentina, Chile, Bolivia, Colombia, Ecuador, Perú, Paraguay y Uruguay.

BANK ACCOUNT	BOLIVIA
Beneficiario	LATAM Airlines Group S.A. suc Bolivia
Banco	Banco Industrial S.A.
Dirección	Edificio Bisa 1628 avenida 16 de la paz Bolivia
Codigo Swift	BANIBOLXXX
Cuenta Corriente	949240011
Moneda	BOB
Cuenta Contable	1101260000

Esta solución ha sido diseñada para ofrecer mayor flexibilidad y comodidad, permitiendo que todas las agencias de viajes—independientemente de su acreditación—mantengan una relación comercial activa y transparente con LATAM Airlines.

Se informa que, conforme a nuestra política vigente, las agencias No IATA también podrán estar sujetas a la suspensión del acceso al inventario y/o a la revocación de la Autorización de Emisión, en caso de mantener saldos pendientes sin resolver, luego de un mes desde la fecha de publicación de este documento.

5. ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES

La continua realización de reservas y ventas por parte de la Agencia de productos, pasajes, Ancillaries y servicios de LATAM posterior a 30 días de la publicación de estas condiciones de venta, son indicativo del consentimiento y la aceptación de todos los términos y condiciones de este documento.

6. RESOLUCIONES IATA RELEVANTES

Las resoluciones emitidas por IATA, algunas de las cuales están descritas más abajo, forman la base del sistema de distribución de la industria aérea, y se consideran el sustento para la construcción y aplicación de las políticas y procedimientos de reserva LATAM descritos en este documento. Estas resoluciones proporcionan los términos y condiciones que los solicitantes y los Agentes Acreditados deben cumplir para realizar ventas en nombre de las aerolíneas miembros de IATA, es decir, son mandatorias.

Todos los términos definidos más abajo en las resoluciones IATA son aplicables, sin perjuicio de lo anterior, LATAM no necesariamente copiará la resolución completa sino los párrafos relevantes para este documento. Dichas resoluciones son transcritas en el idioma original provisto por IATA.

Resolución IATA 824, sección 3.1 y 3.2 Venta de los Servicios del Transportista

"3.1 El Agente queda autorizado a vender transporte aéreo para pasaje por los servicios de Transportista y los servicios de otros transportistas aéreos cuando lo autorice el Transportista. La venta de transporte aéreo de pasaje significa todas las actividades necesarias que haya que prestar al pasajero que tenga un contrato válido de transporte incluidos, pero sin limitarse a ellos, la

emisión de Documento de Tráfico válido y el cobro de cantidades por el mismo. El Agente queda autorizado, asimismo, a vender aquellos servicios auxiliares y de otro tipo que el Trasportista autorice;"

"3.2 todos los servicios vendidos de conformidad con el presente Contrato, lo serán en representación del Transportista y en cumplimiento de los manuales de tarifas, condiciones de transporte e instrucciones escritas de éste según le hayan sido entregados o dados al Agente. El Agente no variará ni modificará en ningún caso los términos y las condiciones que expresen en cualquier Documento de Tráfico que se utilice para que servicios prestados por el Transportista, y el Agente cumplimentará estos documentos de la manera que el Transportista ordene;"

Resolución 830a, Consecuencias por infracciones contra procedimientos de emisión de billetes y reservas

POR CUANTO los Miembros de IATA han depositado, en conformidad, Inventarios de sus Documentos de Tráfico con Agentes Acreditados; y

POR CUANTO, la custodia, llenado, emisión, reemisión, validación y revalidación de dichos documentos de Tráfico están reglamentados por las tarifas de los Miembros y los procedimientos describe en el Manual del Agente de Viajes y entregados a los agentes a través de los sistemas de emisión de billetes, cuyas copias el Administrador de Agencias suministra a los Agentes y cuyo cumplimiento es obligatorio para cada Agente bajo los términos del Contrato de Agencia de Ventas de Pasaje;

SE RESUELVE que,

1. Debe recordar a todos los Agentes que prácticas tales como las que aquí, en otras Resoluciones aplicables o en las instrucciones por escrito de los Transportistas, pero sin estar limitado a ello, se enumeran constituyen infracciones a las condiciones reglamentadas mencionadas anteriormente. Dichas prácticas perjudican los intereses legítimos de los Miembros y por lo tanto pueden ocasionar que se tomen medidas según las disposiciones de las Reglas para las Agencias de Ventas y el Contrato de Agencias de Ventas de Pasaje, p. ej., cargando al Agente la diferencia entre la tarifa aplicada y la tarifa aplicable al servicio de acuerdo con las tarifas de los Miembros.

1.1 la anotación incompleta o incorrecta de reservas, como los designadores de reserva que no corresponden a la tarifa pagada, o solicitudes de reservas en un billete o MCO (Bono de Crédito), que permite por lo tanto el viaje a una tarifa inferior a la que se encuentra aplicable,

1.2 la anotación inexacto u omisión de la anotación de las casillas 'no válido antes de' ('not valid before´), ´no válido después de´ (´not valid after') de un billete contrariamente a las condiciones

que rigen la tarifa en vigor, permite por lo tanto un viaje con una tarifa inferior a la que se encuentra aplicable,

1.3 la emisión de un billete o MCO para más de un pasajero, excepto cuando se autoriza para algunos MCOs,

1.4 el cambio u omisión del nombre del pasajero,

1.5 el cambio de “Forma de Pago” (“Form of Payment”) o falta de trasladar esto al nuevo billete o MCO,

1.6 el cambio de la moneda de pago o falta de trasladar esto al nuevo billete o MCO,

1.7 la falta de trasladar todas las restricciones al nuevo billete o MCO,

1.8 la falta de obtener el(los) endoso(s) de los trasportistas cuando sea necesario,

1.9 la falta de anotar correctamente las entradas de “Emitido a Cambio de” (“Issued in Exchange for”) y/o las Casillas de “Emisión Original” (“Original Issue”) y/o falta de trasladarlas a un nuevo billete o MCO

1.10 la falta de asegurar que cuando se emiten billetes conjuntos o MCOs, se indiquen los números de los billetes conjuntos o MCOs en todos los billetes conjuntos o MCOs,

1.11 cambio del punto de origen,

1.12 emitir/vender un billete con un punto de origen o destino ficticio para rebajar la tarifa aplicable (venta transfronteriza),

1.13 la falta de observación de las normas aplicables para la Designación y Selección de la Aerolínea Emisora de billetes (Resolución 852) y/o la designación del transporte de los servicios de tales partes donde no existía un Acuerdo Interlíneas válido entre la línea aérea que emite los billetes y la parte que realiza el transporte.

1.14 cancelar o modificar la reserve de un cliente y/o el billete electrónico sin el permiso expreso del cliente.

1.15 realizar deliberadamente reservas duplicadas para el mismo cliente,

1.16 cuando las reservas para un grupo que no se hayan confirmado, el intento de asegurar el servicio necesario solicitándolo en números más pequeños a través de transacciones individuales, 1.17 realizar transacciones de reserva sin la solicitud específica de un cliente.

1.18 realizar una enmienda en una reserva que se ha emitido previamente como un billete electrónico sin volver a validar o a emitir, según sea aplicable, el billete original para que éste refleje el nuevo itinerario.

1.19 anular billetes sin cancelar las reservas correspondientes

1.20 no dividir los PNR en los casos en los que no todos los pasajeros incluidos en el PNR dispongan de billete.

1.21 no respetar los tiempos de enlace mínimos prescritos.

Resolución 850m, Emisión y procesamiento de notas de débito de agencias (ADM)

CONSIDERANDO QUE la Conferencia de Agencias de Pasaje (“la Conferencia”) desea fomentar un grupo consistente y estándar de normas para las practicas del BSP

1. INTRODUCCIÓN

1.1 La ADM sirve para notificar a un Agente de que, a menos que no haya alguna justificación en sentido contrario, el Agente debe a la Línea Aérea del BSP emisora el importe indicado en la ADM por las razones indicadas.

1.2 Las ADMs son una herramienta contable legítima para su uso por parte de las Líneas Aéreas del BSP para cobrar importes o para realizar ajustes a los agentes respecto a la emisión y uso de Documentos de Tráfico Estándar emitidos por el Agente. Las ADM pueden tener usos alternativos siempre que se realice la consulta pertinente de manera individual con el agente o con un representante local consultivo conjunto correspondiente.1.3 Las ADM deben incluir detalles concretos sobre las razones del gasto que se carga.

1.3 Las ADM deben incluir detalles concretos sobre las razones del gasto que se carga.

2. POLÍTICA DE LAS LÍNEAS AÉREAS

2.1 Las compañías aéreas deberán publicar y mantener sus políticas de Notas de Débito de Agencia (ADM) para los agentes a través de la interfaz BSPlink (ASD en China), la cual enviará una alerta del sistema cuando se produzca cualquier cambio en las políticas de ADM a los agentes con anterioridad a su aplicación.

2.2 Cuando sea posible, se aplicará el modelo que aparece en el Anexo a esta Resolución.

3. PROCESAMIENTO DE LAS ADM EN EL BSP

3.1 Las ADM sólo se procesarán a través del BSP si se emiten dentro de los nueve meses siguientes a la fecha de vuelo final. Las ADM relativas a devoluciones realizadas por el Agente deben procesarse a través del BSP si se emiten dentro de los nueve meses siguientes a tal devolución por parte del Agente. Cualquier medida de débito iniciada más allá de este período deberá ser llevada directamente entre la Compañía Aérea del BSP y el Agente.

3.2 2 El BSP puede procesar las ADM/ACM durante un periodo máximo de 30 días tras la acción de incumplimiento emprendida contra un Agente de conformidad con la Resolución 812, Sección 6.9 y la Resolución 818g, Anexo “A”, Sección 1.10.

4. PRINCIPIOS DE EMISIÓN

4.1 Las Líneas Aéreas deben considerar el establecimiento de políticas de valor mínimo para la emisión de una única ADM. Cuando se establezca este mínimo, éste se comunicará a los Agentes.

4.2 En principio, no deberían emitirse ADM para el cobro de honorarios administrativos.

4.3 Si existe algún costo administrativo asociado con la generación de una ADM, éste debe incorporarse en la misma ADM generada para el ajuste. La inclusión de los honorarios administrativos debe comunicarse al agente,

4.4 Las líneas aéreas proporcionarán a los agentes los números de teléfono o fax y la dirección de correo electrónico de la persona o del departamento que tenga información de la ADM en cuestión. 4.4.1 Cuando corresponda, la Compañía Aérea del BSP facilitará el Número de Documento Relacionado (RTDN) al que se refiere la ADM con objeto de que en la interfaz BSPLink (ASD en China) se muestren los valores del a Indicador de Modo de Cálculo de Tarifas (FCMI) o el Indicador de Estado de Entrada de Datos (DISI) de las transacciones de reembolso

4.5 Un Agente dispondrá de un máximo de 15 días para revisar e impugnar una Nota de Débito de Agencia antes de su remisión al BSP para su procesamiento.

4.6 todas las impugnaciones deberán ser procesadas por la línea aérea dentro de los 60 días de su recepción.

4.7 Si se establece que una ADM no es válida, ésta deberá cancelarse.

4.8 Cuando se hayan emitido por error, las ADM serán anuladas por las Compañías Aéreas del BSP o reembolsadas al Agente, y los gastos de administración que pudieran haberse cargado se anularán o se reembolsarán al Agente. La Compañía Aérea no podrá cobrar ningún gasto de administración en relación con el reembolso. En caso de anulación de la ADM o de reducción del importe por cualquier razón distinta de la emisión por error, la aplicación de un cargo por administración deberá ser acordada entre el Agente y la Compañía Aérea del BSP en cuestión

4.9 Con posterioridad a la consulta, y si ambas partes lo acuerdan, una ADM impugnada podrá enviarse al Comisionado de agencias de viaje para su resolución.

4.10 Toda ADM que se haya incluido en la facturación del BSP será procesada para el pago. Cualquier controversia posterior sobre dicha ADM debe resolverse de conformidad con las Normas para Agencias de Venta de Pasajes aplicables.

MODELO PARA PROCEDIMIENTOS INDUSTRIALES PARA ADM

1. DESCRIPCIÓN

1.1 Las ADM son una herramienta contable legítima para su uso por parte de todas las Líneas Aéreas del BSP, y sólo deben utilizarse para cobrar importes o para realizar ajustes en las transacciones de los agentes respecto a la emisión y uso de Documentos de Tráfico emitidos por o a petición del Agente.

1.2 Pueden existir usos alternativos de las ADM, siempre que se hayan realizado consultas ya sea individualmente con el Agente o bien a través del foro consultivo conjunto local aplicable. 1.3

Las ADM deben ser específicas en sus detalles en cuanto a porqué se carga un importe;

1.4 Cualquier ADM se relacionará únicamente con una transacción específica, y no puede utilizarse para agrupar transacciones no relacionadas. No obstante, puede incluirse más de un cargo en una ADM si la razón de tales cargos es la misma, y si se adjunta una lista detallada con la ADM; 1.5 En el caso de que una línea aérea decida aplicar un cargo por un cobro insuficiente o por una emisión de billetes incorrecta en una venta o para el ajuste de un reembolso emitido incorrectamente o incorrectamente calculado, tales cargos deberán explicarse claramente en la política de ADM publicada por el transportista o deberán acordarse bilateralmente con los Agentes por escrito.

1.6 No podrá presentarse más de una ADM con relación a la misma emisión de billetes original. Cuando se presente más de una ADM con relación al mismo billete, ésta deberá ser específicamente para un ajuste diferente a los de las emitidas previamente.

1.7 Todas las ADM rechazadas o protestadas deberán ser estudiadas por las Líneas Aéreas del BSP de una manera temporal;

1.8 Excepto cuando se acuerde lo contrario en un mercado, las ADM no se utilizarán para cobrar costes de terceros no directamente asociados a la emisión de billetes inicial de un viaje de pasaje. 1.9 Cuando se presenten ADM por honorarios administrativos, el importe de tales cuotas deberá ser proporcionado al coste del trabajo en que se haya incurrido.

1.10 Cuando el Agente haya utilizado un sistema de fijación de precios automático para generar el precio total del billete incluyendo la tarifa, impuestos, honorarios y cargos específicos de la compra y subsiguiente emisión de un billete para un viaje, y no haya existido absolutamente ninguna manipulación sobre tal precio por el Agente, los sistemas de emisión de billetes enviarán un Indicador de Modo de Cálculo de Tarifas (FCMI) a la aerolínea, de acuerdo con las disposiciones de las resoluciones PSC de la IATA 722f y 722g, para identificar que se han utilizado unos precios automatizados. La aerolínea debe comprobar que el FCMI se haya transmitido a un Agente en el caso de emisión de una ADM.

Resolución IATA 049x, Cambios de tarifa (Manual del agente de viajes)

RESUÉLVASE que:

1. el transporte estará sujeto a las tarifas y gastos vigentes en la fecha en la que se realiza el pago íntegro, para viajar en las fechas y rutas específicas que aparezcan en el billete;
2. siempre que no se hagan cambios voluntarios en el vuelo de origen, no se aplicará ningún incremento a tarifa, efectuado mediante un cambio en el nivel la tarifa, un cambio en las condiciones que regulan las tarifas, o cancelación de la propia tarifa;

3. en el caso de un cambio voluntario en el vuelo de origen, las tarifas y gastos de la ruta del pasajero serán calculados de acuerdo con las tarifas y gastos vigentes en la fecha en la que se efectúe el cambio y se refleje el mismo en el billete;
4. en el caso de que el pago se efectúe con antelación a la confirmación de las reservas del vuelo de origen, las tarifas y gastos, o la ruta del pasajero serán calculados de nuevo de acuerdo con las tarifas y gastos vigentes en la fecha en la que se efectúe la confirmación.

725f Documento Misceláneo Electrónico - Aerolínea 725g Documento Misceláneo Electrónico - Neutral 725h Documento misceláneo electrónico - Manejo del suelo

7. GLOSARIO

Abreviación	Descripción
ACM	Agency Credit Memo
ADM	Agency Debit Memo
AE	Ancillary Element
BSP	Billing and Settlement Plan
CAT	Categoría de la nota tarifaria

EMD	Electronic Miscellaneous Document
ET	End of Transaction – Fin de la transacción
GDS	Global Distribution System
IATA	International Air Transport Association
O&D	Origen-Destino
PNR	Passenger Name Record
RBD	Reservation Booking Designator - Clase de reserva

Atentamente,

EQUIPO VENTAS BOLIVIA