



**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	7
4.9. Eficiencia	8
4.10. Uso de marca	9
4.11. Irregularidades	9
4.12. Uso eficiente de placas	9
4.13. Información del y para el pasajero	10
4.14. Programa de Viajeros Frecuentes	10
<b>5. AUDITORÍA</b>	<b>11</b>
<b>6. SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO</b>	<b>11</b>
<b>7. MODIFICACIONES A LA POLÍTICA</b>	<b>11</b>
<b>8. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS</b>	<b>11</b>
<b>9. DECLARACIÓN DE LA NORMATIVA ANTI-CORRUPCIÓN</b>	<b>12</b>
<b>10. PCI COMPLIANCE</b>	<b>12</b>
<b>11. Glosario</b>	<b>13</b>
<b>Anexo 1: Resolución 890 IATA</b>	<b>14</b>

## 1. OBJETIVO

Esta Política tiene por objetivo definir las condiciones de venta y reserva de LATAM Airlines Group S.A., LATAM Airlines Brasil S.A., LATAM Airlines Colombia S.A., LATAM Airlines Perú S.A., LATAM Airlines Argentina S.A., LATAM Airlines Ecuador S.A., LATAM Airlines Paraguay S.A., TAM Linhas Aéreas S.A. y sus compañías aéreas sucursales y/o relacionadas (en adelante, "LATAM") con la finalidad de estandarizar los procesos de la venta indirecta. La relación entre LATAM y las agencias de viaje 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) esta política, (v) los procedimientos a las que esta política 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. Asimismo, la Agencia (i) declara expresamente conocer y aceptar que LATAM podrá modificar unilateralmente y sin previo aviso los términos y condiciones, obligándose a revisar periódicamente los mismos, que se encontrarán publicados y actualizados en el enlace [https://www.latamtrade.com/es\\_bo/](https://www.latamtrade.com/es_bo/) y (ii) renuncia expresamente a cualquier reclamo por dicho concepto.

## 4. CONDICIONES DE VENTA

### 4.1. Comisiones

- a) LATAM tiene el derecho a modificar unilateralmente las políticas de comisiones, entendiéndose por estas, sólo las comisiones voluntarias que son entregadas por LATAM a la Agencia. LATAM se reserva el derecho de modificar unilateralmente 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 (Indicador Clave de desempeño) de cumplimiento y regulaciones publicados por LATAM que se encuentren vigentes. LATAM no pagará comisiones sobre precios, 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) de acuerdo al cumplimiento de los parámetros establecidos en la tabla de metas, previamente comunicados por el equipo de ventas de acuerdo al 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, debiendo limitar su operación exclusivamente a el 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) 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 determinados por LATAM y previamente comunicados a la Agencia. En caso de que algún país en particular 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 veinticuatro meses inmediatamente siguientes a la emisión del ACM (a menos que la ley del país establezca un plazo mayor). Una vez transcurrido dicho plazo 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.

#### **4.3. Contenido**

La Agencia hará su mejor esfuerzo para mostrar al cliente todas las opciones de viaje, productos y servicios ofrecidos 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.

Ningún cargo comunicado por LATAM debe alterarse por la Agencia. La Agencia deberá mostrar al cliente, en forma transparente, 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 los cargos de 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 esta política y/o los procedimientos y regulaciones publicados por LATAM y estarán sujetas a las sanciones comprendidas por LATAM en esta política 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. La Agencia se compromete a utilizar el referido acuerdo exclusivamente para emisión de pasajes según lo establecido en cada contrato corporativo y a no hacer mal uso de descuentos asignados, por medio de OTA's y/o Consolidadores.
  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. En ningún caso la Agencia utilizará estas tarifas de forma individualizada sino sólo en la forma en que LATAM estipule dentro de los paquetes turísticos.
  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.

#### **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, los mismos que son puestos a disposición de las Agencias. 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 los Datos 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 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 desde cualquier punto de origen;
- c) facilitar la publicación estructurada de Datos 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 meramente enunciativo y no limitativo, así como de cualquier acceso, uso, distribución o re-comercialización, no autorizados, de Datos, 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 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.

#### **4.9. Eficiencia**

Las Agencias harán sus mejores esfuerzos para que el proceso de consulta de itinerarios, tarifas y disponibilidad y el proceso de reservas y emisiones incluyendo la utilización de medios de pago sea lo más eficiente posible y así no causar costos innecesarios a LATAM o poner en riesgo el funcionamiento de los sistemas y procesos de LATAM. 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.

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 electrónicos de búsqueda, para consultar itinerarios, tarifas o disponibilidad o extraer cualquier otra información de forma automática, sin previa autorización por escrito de LATAM.

#### **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; este aspecto podrá ser solicitado por LATAM en cualquier momento, debiendo la Agencia entregarle una copia cuando así lo solicite 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 requiera, en virtud de la obligación que las Agencias tienen como emisoras del tiquete de servicio de transporte aéreo. En caso la Agencia no transmita la información correcta a LATAM para que LATAM pueda notificar al pasajero 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 LATAM PASS 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 respecto a la venta de sus productos y servicios, sin que la Agencia pueda oponerse a ello.

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**

En caso de incumplimiento de alguna de las condiciones establecidas, LATAM se reserva el derecho de aplicar, a su solo criterio, cualquiera de las siguientes sanciones, 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 A LA POLÍTICA**

Debido a necesidades comerciales y regulatorias en ciertos mercados, LATAM se reserva el derecho de modificar unilateralmente esta Política en cualquier momento. Los cambios entrarán en vigor 30 días después de la publicación por parte 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"). 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 unilateralmente poner término de inmediato al mismo, sin perjuicio de la indemnización de perjuicios que podrá reclamar a la Agencia con motivo de cualquier infracción por parte de ésta 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 sensible de la tarjeta que sea obtenido en el proceso de completar 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.

Con el fin de garantizar la correcta protección de los datos del cliente, el Agente estará sujeto al cumplimiento de las cláusulas impuestas en la “Resolución 890” del “Manual del Agente de Viajes” publicado por la IATA en su edición 812 y 818g y válido desde enero 2022.



Ante lo anterior, si una Agencia no desea obtener la certificación "PCI", es de su exclusiva responsabilidad dar aviso escrito certificado y remitido por su Representante Legal a LATAM, y quedará imposibilitado de realizar ventas con medio de pago tarjeta de crédito o de débito.

## **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 LATAMI": 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.

## Anexo 1: Resolución 890 IATA

### RESOLUCIÓN 890

#### NORMAS DE LAS VENTAS CON TARJETAS DE CLIENTES

PAC(57)890/(Mail Vencimiento: Indefinido  
A469)(excepto EE.UU) Tipo: B

CONSIDERANDO QUE los Miembros/Compañías Aéreas desean otorgar su autorización a los agentes para que realicen ventas con tarjetas de clientes en relación con sus contratos mercantiles de aceptación de tarjetas, y

CONSIDERANDO QUE los Miembros/Compañías Aéreas y los Agentes pretender establecer una serie de procedimientos definida a fin de garantizar el cumplimiento de las normas de la industria de tarjetas de pago y eliminar o reducir considerablemente su vulnerabilidad ante el fraude,

SE RESUELVE que se aplicarán las condiciones siguientes, y se cumplirán las disposiciones siguientes, en lo que respecta a la venta de transporte aéreo de pasajeros y servicios auxiliares cuyo pago se efectúe mediante una tarjeta de cliente aceptada por el Agente en nombre de un Miembro/Compañía Aérea en el mercado/región de que se trate.

#### 1. DEFINICIONES

Las definiciones de los términos y expresiones utilizados en esta Resolución se encuentran en la [Resolución 866](#).

#### 2. NORMAS DE LAS VENTAS CON TARJETAS DE CLIENTES

El objetivo de la presente Resolución es otorgar la autorización y los requisitos relacionados de cumplimiento de las normas de la industria de tarjetas de pago para que los agentes puedan hacer uso de los contratos mercantiles de aceptación de tarjetas de los Miembros y Compañías Aéreas, denominados conjuntamente en esta Resolución como Miembro(s)/Compañía(s) Aérea(s), cuando acepten pagos por la venta de transporte aéreo de pasajeros y servicios auxiliares.

#### 3. ACEPTACIÓN DE TARJETAS DE CLIENTES

**3.1** Un Agente podrá aceptar tarjetas de clientes como pago por la venta de transporte aéreo de pasajeros y servicios auxiliares en nombre del Miembro/Compañía Aérea cuyo Documento de Tráfico se emita, con sujeción a las disposiciones de la presente Resolución y del Manual BSP para agentes, según corresponda.

**3.2** El Agente se asegurará de que el tipo de tarjeta de cliente que se vaya a procesar durante la venta esté aceptado como medio de pago por el Miembro/Compañía Aérea cuyo Documento de Tráfico se esté emitiendo. La aceptación de los distintos tipos de tarjetas de clientes será establecida por cada uno de los Miembros/Compañías Aéreas, y nada de lo contemplado en la

presente Resolución deberá interpretarse como una interferencia en tal decisión comercial independiente. Si es necesario, el Agente podrá solicitar aclaraciones poniéndose en contacto directamente con el Miembro/Compañía Aérea en cuestión.

**3.3** En caso de que un Agente aceptara un tipo de tarjeta de cliente no aceptado por el Miembro/Compañía Aérea cuyo Documento de Tráfico se esté emitiendo, el Miembro/Compañía Aérea cargará al Agente la falta de pago por parte de la empresa emisora de la tarjeta mediante una Nota de Débito de Agencia (ADM) o, en países no pertenecientes al BSP, se realizará un ajuste posterior por parte del Miembro cuyo Documento de Tráfico fue emitido.

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

**3.5** A la hora de emitir y presentar informes de los Documentos de Tráfico, el Agente deberá asegurarse de utilizar la forma específica de código y/o subcódigo de pago aplicables a la modalidad de pago aceptada, conforme a lo indicado por la IATA.

#### 4. VENTAS EFECTUADAS CON TARJETAS DE CLIENTES

##### 4.1 Autorización

El Agente está autorizado a aceptar ventas con tarjetas de clientes solamente:

**4.1.1(a)** cuando la tarjeta de cliente y el titular de la tarjeta estén simultáneamente presentes en el momento de la transacción («Transacción con presencia física»), o

**4.1.1(b)** en transacciones con firma electrónica y cualquier otra forma de ventas con tarjetas de clientes en las cuales la tarjeta de cliente y el titular de la tarjeta no estén simultáneamente presentes («Transacción sin presencia física»), en cuyo caso se realizarán bajo la entera y exclusiva responsabilidad del Agente.

**4.1.2** En la presente Resolución no se incluye ninguna autorización para las ventas cuyo pago se efectúe mediante una tarjeta de cliente a través de Internet. Por lo tanto, el Agente deberá ponerse en contacto con los Miembros/Compañías Aéreas para obtener instrucciones concretas.

**4.1.3** Los cargos en relación con el contrato mercantil de aceptación de tarjetas de un Miembro/Compañía Aérea no están permitidos en lo que respecta a las cuotas o cargos propios de un Agente.

**4.1.4** Un Miembro/Compañía Aérea, según su único y exclusivo criterio, tendrá derecho a cancelar su autorización para utilizar su contrato mercantil de aceptación de tarjetas, mediante notificación por escrito al Agente.

## **4.2 Procedimientos**

En los países del BSP, las ventas con tarjetas de clientes estarán supeditadas a las normas y procedimientos del Manual BSP para agentes, así como a los de la presente Resolución, a condición de que, en caso de conflicto o discrepancia entre el Manual BSP para agentes y la presente Resolución, prevalecerá la presente Resolución.

## **4.3 Formulario de cargo de tarjetas de crédito aprobadas**

Cuando emita un Documento de Tráfico utilizando una tarjeta de cliente, el Agente presentará un Formulario Universal de Cargo en Tarjeta de Crédito (UCCCF) autorizado u otra autorización firmada, tal y como se especifica en el Manual BSP para agentes o, en países no pertenecientes al BSP, según lo especificado por el Miembro correspondiente.

## **4.4 Autorización de la tarjeta de cliente**

**4.4.1** El Agente deberá obtener un código de aprobación de la autorización de la compañía emisora de la tarjeta para cada transacción y, posteriormente, anotarlo en el espacio asignado del UCCCF u otra autorización según lo indicado en el Párrafo 4.3.

**4.4.2** Dicho código de aprobación de la autorización deberá ser generado por medio del sistema GDS y sin ningún tipo de intervención manual por parte del Agente de Viajes, a menos que se especifique de otra forma en el Manual BSP para Agentes o, en mercados no pertenecientes al BSP, según se especifique por el Miembro individual.

**4.4.3** El Agente reconoce que la recepción de un código de aprobación de la compañía emisora de la tarjeta no garantiza la transacción, y que tal código de aprobación u otra autorización no (y no se considerará que) garantiza que el cargo no será impugnado. En el caso de rechazarse una transacción, el Miembro/Compañía Aérea emitirá una ADM o, en mercados no pertenecientes al BSP, se realizará un ajuste posterior por parte del Miembro cuyo Documento de Tráfico fue emitido.

## **4.5 Presentación de informes**

El Agente deberá cumplir los procedimientos locales de presentación de informes, según lo contemplado en el Manual BSP para agentes o, en países no pertenecientes al BSP, según lo especificado por el Miembro correspondiente.

## **4.6 Registros**

**4.6.1** Con objeto de demostrar su cumplimiento de los procedimientos contenidos en la presente Resolución en lo que a transacciones rechazadas se refiere, el Agente deberá conservar toda la documentación justificativa relativa a las transacciones efectuadas con cualesquiera tarjetas de clientes durante un período mínimo de trece (13) meses.

**4.6.2** En su condición de parte principal del contrato mercantil de aceptación de tarjetas, el Miembro/Compañía Aérea seguirá siendo el propietario legítimo de la totalidad de dicha documentación justificativa.

**4.6.3** En caso de producirse cambios trascendentales en la situación del Agente incluyendo, sin limitación alguna, el cese de sus actividades, seguirá existiendo la obligación permanente por parte del Agente de garantizar la conservación de la documentación justificativa, y de que posteriormente pueda ponerse a disposición de los Miembros/Compañías Aéreas cuando sea necesario.

## **4.7 Transacciones impugnadas con tarjetas de clientes**

**4.7.1** Si el Miembro/Compañía Aérea emisor de los billetes recibe una notificación informando de que se ha presentado una impugnación relativa a una transacción a la compañía emisora de la tarjeta, el Miembro/Compañía Aérea se lo notificará al Agente en un plazo de 7 días solicitándole la documentación justificativa y la información pertinentes, y el Agente atenderá sin demora toda solicitud de este tipo en un plazo de 7 días.

**4.7.2** En caso de producirse una transacción impugnada y su posterior rechazo por parte de la compañía emisora de la tarjeta, el Miembro/Compañía Aérea correspondiente repercutirá la pérdida al Agente que haya expedido el Documento de Tráfico mediante una ADM o un ajuste (según se estipula en el Párrafo 3.3 anterior).

**4.7.3** La falta de liquidación por parte del Agente de una ADM o, en países no pertenecientes al BSP, de un ajuste del Miembro correspondiente resultantes de una transacción se tratará de conformidad con las Secciones 1.7.2 y 1.7.8 del Anexo «A» de la Resolución 818g, las Secciones 1.7.2 y 1.7.8 de la Resolución 832 o la Sección 6.9 de la Resolución 812.

**4.7.4** El Miembro/Compañía Aérea deberá hacer todo lo que esté en su mano para asegurarse de que solo se lleven a cabo contracargos válidos, y deberá proporcionar toda la documentación justificativa que el Agente razonablemente le solicite. Los errores cometidos por los Miembros/Compañías Aéreas o derivados de los procesos del BSP no deberán repercutirse al Agente.

## **5. TRANSACCIONES CON PRESENCIA FÍSICA**

**5.1** El Agente deberá comprobar la fecha de caducidad, y, cuando proceda, la fecha de entrada en vigor de la tarjeta de cliente.

**5.2** El Agente deberá recoger los datos de la tarjeta de cliente (número de tarjeta, titular de la tarjeta, fecha de caducidad y, en su caso, fecha de entrada en vigor) mediante el uso de una impresora de tarjetas o de un «terminal lector de chips de punto de venta» conforme a lo definido por la industria de tarjetas de pago. Si el terminal lo solicita, el titular de la tarjeta podrá introducir un PIN en el mismo. Además, en los países del BSP, el Agente podrá introducir los datos de la tarjeta de cliente en el sistema del GDS a efectos de autorización de la tarjeta y de envío al BSP.

**5.3** El Agente deberá obtener un código de aprobación de la autorización de la compañía emisora de la tarjeta generado por medio del sistema GDS para cada transacción según lo especificado en la Sección 4.4 y sin ningún tipo de intervención manual por parte del Agente de Viajes, a menos que se especifique de otra forma en el Manual BSP para Agentes o, en mercados no pertenecientes al BSP, según se especifique por el Miembro individual.

**5.4** Cuando los datos de una tarjeta de un cliente desconocido, o de una tarjeta de cliente utilizada por primera vez, se introduzcan en el sistema de un GDS con el fin de obtener la autorización de la tarjeta, el Agente (con objeto de reducir su vulnerabilidad al fraude) obtendrá del cliente el «código de verificación de la tarjeta» (que es el código de 3 dígitos impreso en el reverso de la tarjeta de cliente, o el código de 4 dígitos impreso en el anverso de las tarjetas American Express) y lo incluirá en la solicitud de autorización de la tarjeta. En cuanto reciba el código de aprobación de la autorización, el Agente verificará el resultado de la comprobación del «código de verificación de la tarjeta». En caso de aviso de NO COINCIDENCIA, el Agente deberá considerar la transacción como rechazada y solicitar una forma de pago diferente.

**5.5** En todo momento estará estrictamente prohibido el almacenamiento del «código de verificación de la tarjeta» por ningún motivo.

**5.6** La firma del titular de la tarjeta en el UCCCF validado debe ser atestiguada por el Agente y cotejarse con la firma del reverso de la tarjeta de cliente.

**5.7** El Agente no asumirá responsabilidad alguna por los pagos a los Miembros/Compañías Aéreas de las transacciones con presencia física, siempre y cuando el Agente haya cumplido las disposiciones de las Secciones 4 y 5 y, en los países del BSP, cualesquiera otras reglas y procedimientos contenidos en el Manual BSP para agentes.

## **6. TRANSACCIONES SIN PRESENCIA FÍSICA**

**6.1** Un Agente podrá, con sujeción a las disposiciones de la presente Sección 6, optar por aceptar transacciones sin presencia física incluyendo, a título enunciativo pero no limitativo, transacciones con firma electrónica y otras transacciones realizadas sin presencia de la tarjeta.

## **6.2 Transacciones con firma electrónica**

**6.2.1** En el caso de una transacción con firma electrónica, en la que el titular de la tarjeta autorice a un Agente a emitir un Documento de Tráfico con una tarjeta de cliente y en la que el formulario de cargo lleve el comentario Firma electrónica en el lugar de la firma, deberá existir un acuerdo claro por escrito entre el titular de la tarjeta, la empresa emisora de la tarjeta y el Agente. Las controversias surgidas entre el titular de la tarjeta y el Agente no eximirán al titular de la tarjeta de su responsabilidad frente a la compañía emisora de la tarjeta.

**6.2.2** Los acuerdos de firma electrónica permiten a los agentes firmar el UCCCF en nombre del titular de la tarjeta. Tales acuerdos deben incluir la siguiente información:

**6.2.2(i)** definición de la duración del acuerdo;

**6.2.2(ii)** disposición relativa a la rescisión por cualquiera de las partes;

**6.2.2(iii)** requisito de que los cambios se realicen por escrito;

**6.2.2(iv)** número y fecha de caducidad de la tarjeta o tarjetas de cliente;

**6.2.2(v)** nombre(s) y firma(s) de muestra de todas las partes autorizadas a realizar compras en virtud del acuerdo.

△ **6.3** El Agente deberá obtener un código de aprobación de la autorización de la compañía emisora de la tarjeta generado por medio del sistema GDS para cada transacción según lo especificado en la Sección 4.4 y sin ningún tipo de intervención manual por parte del Agente de Viajes, a menos que se especifique de otra forma en el Manual BSP para Agentes o, en mercados no pertenecientes al BSP, según se especifique por el Miembro individual.

**6.4** Cuando los datos de una tarjeta de un cliente desconocido, o de una tarjeta de cliente utilizada por primera vez, se introduzcan en el sistema de un GDS con el fin de obtener la autorización de la tarjeta, el Agente (con objeto de reducir su vulnerabilidad al fraude) obtendrá del cliente el «código de verificación de la tarjeta» (que es el código de 3 dígitos impreso en el reverso de la tarjeta de cliente, o el código de 4 dígitos impreso en el anverso de las tarjetas American Express) y lo incluirá en la solicitud de autorización de la tarjeta. En cuanto reciba el código de aprobación de la autorización, el Agente verificará el resultado de la comprobación del «código de verificación de la tarjeta». En caso de aviso de NO COINCIDENCIA, el Agente deberá considerar la transacción como rechazada y solicitar una forma de pago diferente.

**6.5** En todo momento estará estrictamente prohibido el almacenamiento del «código de verificación de la tarjeta» por el motivo que fuese.

△ **6.6** Cuando esté disponible y sea relevante, el Agente llevará a cabo la transacción utilizando cualquier protocolo de seguridad en arreglo a lo que pueda ser requerido legalmente o por la Industria de Tarjetas de Crédito.



**6.7** Aunque los datos de la tarjeta puedan haber sido verificados con anterioridad por el Agente, el pago del transporte aéreo de pasajeros y los servicios auxiliares en el caso de las transacciones sin presencia física se realizará bajo la entera y exclusiva responsabilidad del Agente.

## **7. CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE SEGURIDAD DE DATOS DE LA INDUSTRIA DE TARJETAS DE PAGO (PCI DSS)**

### **7.1 Cumplimiento**

Con el fin de proteger los datos del cliente, el Agente deberá garantizar su pleno cumplimiento de las Normas de Seguridad de Datos de la Industria de Tarjetas de Pago (PCI DSS) en lo que respecta a la emisión de Documentos de Tráfico cuyo pago se efectúe mediante una tarjeta de cliente aceptada por el Agente en nombre de un Miembro/Compañía Aérea. En caso de enmienda o modificación de las DSS de la PCI, el Agente, asumiendo la totalidad de los gastos, adaptará sin demora sus procesos y políticas de modo que siga cumpliéndolas plenamente. El Agente asumirá la plena y exclusiva responsabilidad por la seguridad de los datos de los titulares de las tarjetas que haya obtenido o recibido incluyendo, a título enunciativo pero no limitativo, el tratamiento, almacenamiento, transmisión y destrucción seguros de tales datos de los titulares de las tarjetas.

### **7.2 Requisitos de cumplimiento de las DSS de la PCI como Agente Acreditado**

**7.2.1** El Agente deberá cumplir los requisitos en materia de DSS de la PCI incluidos en las Normas para Agencias de Venta de Pasaje.

**7.2.2 Acceso no autorizado, pérdida o revelación de datos de clientes**

**7.2.2.1** Notificación de acceso no autorizado, pérdida o revelación de datos de clientes

El Agente deberá notificar al Miembro/Compañía Aérea cualquiera de los siguientes hechos dentro de las 24 horas siguientes a su descubrimiento:

- (i) su incumplimiento de cualquier parte de las DSS de la PCI o la existencia de cualesquiera reclamaciones relacionadas con su incumplimiento;
- (ii) un acceso no autorizado, adquisición no autorizada, uso indebido, revelación o pérdida de la información identificativa de los clientes obtenida o recibida por el Agente, o cualquier reclamación relacionada con tales sucesos;
- (iii) reclamaciones relacionadas con un incumplimiento de las DSS de la PCI, como se describe en la Sección 7.3, dentro de un plazo máximo de 24 horas después de producirse dicho acceso, adquisición, uso indebido, revelación o pérdida, o la notificación del Agente de dicha reclamación.

**7.2.2.2** Colaboración en la investigación de un acceso no autorizado, pérdida o revelación de datos de clientes

El Agente, a petición de un Miembro/Compañía Aérea, pondrá toda la documentación pertinente y las personas responsables de la implantación, mantenimiento y supervisión del cumplimiento de las DSS de la PCI por parte del Agente a disposición de los evaluadores de seguridad certificados (QSA), investigadores periciales, consultores o asesores jurídicos contratados por dicho Miembro/Compañía Aérea con el fin de facilitar la auditoría y revisión de la conformidad con las DSS de la PCI de tal Miembro/Compañía Aérea, así como a disposición del personal responsable de realizar las auditorías de tecnología de la información (TI) del Miembro/Compañía Aérea.

### **7.3 Responsabilidad e indemnización**

El Agente, en la medida en que no se contemple en las Secciones 7.1 y 7.2 y en la máxima medida permitida por la legislación aplicable, asume la plena y exclusiva responsabilidad, y se compromete a eximir de toda responsabilidad e indemnizar a un Miembro/Compañía Aérea y a sus consejeros, directivos, empleados y agentes, por todas y cada una de las reclamaciones, pérdidas, lesiones, daños y gastos relacionados (incluyendo, a título enunciativo pero no limitativo, los honorarios razonables de asistencia letrada, los honorarios de los peritos y las costas judiciales), ya sean directos, indirectos, fortuitos o punitivos, resultantes o derivados de, o relacionados con, un incumplimiento de las DSS de la PCI, o con el acceso no autorizado, adquisición no autorizada, uso indebido, revelación o pérdida de la información identificativa de los clientes obtenida o recibida por el Agente incluyendo, a título enunciativo pero no limitativo, los datos de titulares de tarjetas en formato físico o electrónico, salvo en la medida en que el Miembro/Compañía Aérea o sus consejeros, directivos, empleados y agentes hubieran causado o contribuido a causar tales reclamaciones, pérdidas, lesiones o daños por razón de una negligencia grave o conducta dolosa por su parte.

## **8. RESPONSABILIDAD DEL ENVÍO DE LAS TRANSACCIONES CON TARJETAS DE CLIENTES**

**8.1** El Agente no será responsable del pago de la compañía emisora de la tarjeta a los Miembros/Compañías Aéreas de los importes por las ventas realizadas mediante tarjetas de clientes aprobadas para tales ventas por los Miembros/Compañías Aéreas cuyo Documento de Tráfico se emita, siempre y cuando el Agente cumpla todas las normas y procedimientos aplicables a la gestión de las ventas con tarjetas de clientes incluyendo, a título enunciativo pero no limitativo, las actividades de presentación de informes especificadas en el Manual BSP para agentes o, en países no pertenecientes al BSP, las instrucciones del Miembro específico.

**8.2** Sin perjuicio de lo dispuesto en el Párrafo 8.1 anterior, el Agente deberá proporcionar un asesoramiento razonable al Miembro/Compañía Aérea que pueda tener dificultades para recibir el pago que se le debe.

**8.3** Cuando un Agente que opere en un mercado del BSP realice una venta, dicho Agente deberá asegurarse de que las transacciones con tarjetas de clientes se envíen sin demora al Centro de Procesamiento de Datos o de enviar los UCCCF descritos en el Párrafo 4.3 de la presente Resolución, de conformidad con las normas y procedimientos especificados en el Manual BSP para agentes que correspondan. Si, como consecuencia de una falta de cumplimiento del Agente de todas las normas y procedimientos aplicables, el Miembro/Compañía Aérea no pudiera cobrar el importe pagadero por las transacciones, dicho Miembro/Compañía Aérea cargará mediante una ADM la pérdida al Agente que emitió el Documento de Tráfico.

## **9. REEMBOLSOS**

**9.1** Al efectuar reembolsos de las ventas realizadas con una tarjeta de cliente el Agente, además de las obligaciones descritas en su Contrato de Agencia de Venta de Pasaje, deberá cumplir las normas detalladas en el Manual BSP para agentes o, en países no pertenecientes al BSP, las dictadas por el Miembro específico.

**9.2** Los importes que deban reembolsarse por Documentos de Tráfico no utilizados o utilizados parcialmente únicamente deberán abonarse en el número de Tarjeta de Cliente utilizado originalmente para el pago, en el caso de que el Documento de Tráfico objeto de reembolso hubiera sido pagado únicamente mediante una Tarjeta de Cliente. En el caso de que el Documento de Tráfico objeto de reembolso se hubiera abonado mediante varias formas de pago, el reembolso se realizará de conformidad con la [Sección 1 de la Resolución 824r](#).