

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 11 de junio de 2018

**Ref: Actualización de Políticas de Distribución de
Aerolíneas Argentinas S.A. y Austral Líneas Aéreas Cielos del Sur S.A.
(denominadas en conjunto “Aerolíneas”)**

Estimados:

Nos dirigimos a Uds. a fin de comunicarles las nuevas políticas de distribución de Aerolíneas, publicadas en nuestro sitio web: http://agencias.aerolineas.com.ar/files/descargas/Políticas_Distribucion.pdf.

Mediante el presente notificamos a nuestras agencias de viajes, afiliadas, sucursales y/o representaciones (“las Agencias”) una versión actualizada de las nuevas políticas de distribución de Aerolíneas, vigentes desde el mes de agosto de 2016.

En tal sentido, se adjunta como Anexo I las políticas de distribución y como Anexo II la descripción sobre las formas y plazos de pago por cargos contra el incumplimiento las mencionadas políticas.

Aerolíneas Argentinas S.A. y Austral
Líneas Aéreas Cielos del Sur S.A.

Nombre:

Cargo:

ANEXO I

1. Duplicidad: son todas aquellas reservas que en forma simultánea se encuentren activas, sea en la misma reserva (“PNR”) o mismo o distinto Sistema de Distribución (“GDS”) y cuyo itinerario y fechas sean iguales, similares y/o imposibles de realizar.

Aunque las reservas puedan ser canceladas por procesos robóticos que utilizan Aerolíneas, las mismas recibirán de igual forma el cargo correspondiente.

Cargo: Aerolíneas aplicará a la Agencia infractora un cargo de USD20 (Dólares Estadounidenses veinte), por cada segmento duplicado detectado.

2. Segmentos pasivos: sólo se aceptarán segmentos pasivos a los fines de emisión de billetes cuando se trate de una reserva grupal. Para la emisión de reservas individuales se aplicará un cargo.¹

El mal uso de segmentos pasivos podrá ocasionar oportunamente el cobro de ADMs, que serán gestionados según Resolución IATA 850m.

Nota: Debe recordarse que en caso de itinerarios combinados con otros vuelos de otras líneas aéreas, las Agencias deberán validar que todas las líneas aéreas participantes permitan la utilización de estos segmentos. Aerolíneas no se responsabilizará por los itinerarios combinados con otras líneas aéreas que no permitan la utilización de estos segmentos.

Cargo: Aerolíneas aplicará a la Agencia infractora un cargo de USD20 (Dólares Estadounidenses veinte) por pasajero/segmento.

3. Nombres ficticios: se considerarán en esta categoría todos aquellos nombres que tengan una probabilidad de no ser reales.

¹ En caso de detectarse alguna irregularidad al momento de la emisión del billete, el segmento pasivo pasará a status NO y se enviará un SSR OTHS con el motivo del rechazo del mismo.

Los motivos de rechazo serán los siguientes:

2.1: Cuando el segmento pasivo se creado por una agencia No-IATA.

2.2: Cuando la reserva coincidente con el pasivo ya posee un ticket emitido.

2.3: Cuando no sea posible encontrar un PNR activo coincidente con los datos del segmento pasivo (nombre de pasajeros, clase reservada o itinerario).

2.4: Cuando la reserva coincidente con el pasivo posee un pasivo anterior relacionado.

2.5: Cuando la reserva coincidente con el pasivo ya posee un ticket emitido.

2.6: Cuando el segmento pasivo se genere desde el mismo GDS que la reserva activa. En este caso, deberá utilizarse otros mecanismos como claim o cesión parcial.

2.7: Cuando el segmento pasivo fuese creado por el mismo IATA que la reserva activa.

2.8: Cuando el status del segmento activo, no permita el uso de pasivos (sólo status confirmados y en lista de espera – no incluye DS).

2.9: Por ingreso de Ticket físico o inválido.

2.10: Por reservas generadas a través de la página web Aerolineas.com.ar.

Para evitar que un nombre se considere ficticio, las Agencias deberán procurar siempre ingresarlo completo, sin abreviaturas o iniciales.

Se recomienda en estos casos el ingreso de los números de documento en el campo FOID. No se permitirá la realización de reservas, generando un código, a modo de prueba aun cuando las reservas sean para realizar una cotización. Las pruebas deben realizarse en entorno de Test/Prueba.

Cargo: Aerolíneas aplicará a la Agencia infractora un cargo de USD35 (Dólares Estadounidenses treinta y cinco) por pasajero. El cargo será aplicado, en base a la detección de la acción, aunque haya existido una corrección posterior.

4. Churning: se refiere al proceso de crear y cancelar de forma repetida un segmento para un mismo pasajero, ya sea en un mismo o en diferentes PNRs.

Todas las reservas en donde un mismo segmento (con igual o distinto número de vuelo y/o código de reserva) sea cancelado y reinstalado por más de 4 veces por una misma agencia de viajes, será considerada como Churning.

Las Agencias y/o usuarios de los GDS que realicen esta práctica improductiva recibirán el cargo correspondiente, sin importar si el ticket fue posteriormente emitido.

Cargo: cuando las cancelaciones sean superiores a 4 detecciones Aerolíneas aplicará a la Agencia infractora un cargo de USD30 (Dólares Estadounidenses treinta) por pasajero y por cada cancelación adicional que realice.

5. Abuso de segmentos casados: se trata de aquellos segmentos con un origen-destino (O&D) que se reservan desde un único despliegue de disponibilidad y no pueden ser separados. Por lo tanto cualquier accionar que rompa con esta regla será considerado un abuso y tendrá un cargo asociado.

Cargo: Aerolíneas aplicará a la Agencia infractora un cargo de USD150 (Dólares Estadounidenses ciento cincuenta) por segmento/pasajero bajo éste accionar.

6. Tickets inválidos: son todos aquellos tickets ingresados con el propósito de bloquear el vencimiento de una reserva pero que no se corresponden con el pasajero y/o el itinerario, o su status no es correcto o bien no corresponde a un número de ticket válido. Toda emisión realizada a modo de prueba, también será entrará dentro de esta categoría como Ticket Inválido.

Cargo: Aerolíneas aplicará a la Agencia infractora un cargo de USD100 (Dólares Estadounidenses cien).

El cargo será aplicado, en base a la detección de la acción, aunque haya existido una acción posterior.

Bajo ninguna condición las Agencias podrán ingresar tickets manuales o inválidos.

Su detección podría originarle a la agencia infractora una restricción al acceso de los inventarios de Aerolíneas.

7. Ticket Void: se trata de aquellas reservas emitidas, cuyos tickets se anulan (VOID) el mismo día de su emisión. En el supuesto de que se mantengan segmentos activos en el PNR, los tickets que pasan a VOID, deben ser remitidos el mismo día en que se produce el VOID, independientemente del plazo de vencimiento que se le haya otorgado anteriormente.

Cargo: Aerolíneas cobrará por cada pasajero y segmento de acuerdo al siguiente concepto:

1. USD 100 (Dólares Estadounidenses cien) para segmentos Internacionales
2. USD 50 (Dólares Estadounidenses cincuenta) para segmentos Domésticos.

8. Tarifa garantizada: Aerolíneas permitirá únicamente emisiones de boletos con tarifas garantizadas y con la clase de reserva que corresponda a la tarifa abonada. Una tarifa está garantizada cuando haya sido una cotización automática proveniente de un GDS, excepto cuando la cotización esté encuadrada bajo un acuerdo específico directo.

Cargo: Aerolíneas aplicará un cargo a la Agencia infractora de USD20 (Dólares Estadounidenses veinte) más la diferencia entre la tarifa cobrada y la que corresponda. Por ejemplo, de acuerdo al plazo mínimo o máximo de estadía, anticipación de compra, período de embarque.

9. Segmentos pendientes de cancelación: se trata de todos aquellos segmentos cuyos estatus han sido modificados a US, UC, UN, NO, HX y ya no disponen de un asiento confirmado. Las Agencias que no hayan tomado acción sobre los segmentos con status US, UC, UN, NO, HX, desde sus queues respectivos (colas) y no tengan asociada una emisión válida, recibirán un cargo.

Acciones requeridas: los status US, UC, UN, NO, HX recibidos durante determinado mes, deben ser cancelados durante el mismo mes calendario.

En caso que el segmento reservado corresponda a una fecha de salida dentro del mes en curso, la cancelación de los segmentos US, UC, UN, NO, HX deberá realizarse al menos 24 horas antes de la salida del vuelo. En caso contrario, se aplicará el cargo.

Cargo: Aerolíneas aplicará un cargo a la Agencia infractora de USD20 (Dólares Estadounidenses veinte) por segmento/ pasajero. No se aplicará el cargo en caso de reservas que contengan un ticket válido.

10. Productividad: se trata de una revisión de la actividad que realizan las Agencias en donde se compara la cantidad de reservas realizadas con las emisiones efectivamente concretadas por la agencia en determinado período.

Toda agencia que genere un volumen de emisión por debajo del 20% sobre las reservas realizadas podría sufrir las siguientes acciones:

- Modificación de la relación comercial con Aerolíneas.
- Inhibición al acceso a disponibilidad y accesos a los inventarios.

11. Grupos reservados como individuales: Las políticas de Aerolíneas establecen que una reserva de 10 o más pasajeros que viaje en el los mismos vuelos o fechas, independientemente de la tarifa que paguen, debe gestionarse como grupo.

Cuando no se cumpla con este procedimiento, la reserva será cancelada, debiendo la agencia remover inmediatamente los segmentos HX.

Cargo: Aerolíneas aplicará un cargo a la Agencia infractora de USD100 (Dólares Estadounidenses cien) por cada reserva que conforme este bloqueo.

12. Tarifas Especiales: Las tarifas especiales que Aerolíneas otorgue a las Agencias mediante un GDS, sólo podrán ser exhibidas por las Agencias a los destinatarios que Aerolíneas haya consignado específicamente. Por ejemplo, acuerdos corporativos, acuerdos Pymes y tarifas netas de operador (la presente enumeración no es taxativa, no se limita ni circunscribe a los ejemplos enunciados). La exhibición de tales tarifas a terceros no autorizados se considerará una práctica desleal de las Agencias.

Este accionar puede concluir en una restricción de la agencia infractora a la disponibilidad de los inventarios o la cancelación de las tarifas.

Restauración acceso a inventarios: Aerolíneas podrá decidir la restricción del acceso a inventarios a las Agencias que incurran en prácticas desleales e imprecisas, como se han detallado en los ítems descriptos.

Si la agencia desea su reactivación, deberá abonar previamente un importe de USD500 (Dólares Estadounidenses quinientos).

13. Publicación de información: las Agencias deberán exhibir en todas sus plataformas de venta y aplicaciones para teléfonos móviles, toda la información de las tarifas, vuelos, horarios, disponibilidad de asientos, servicios (“la Información”) que Aerolíneas ponga a disposición de los GDS con quienes opere.

La Información que publiquen las Agencias en el momento de la emisión o reserva del ticket deberá ser precisa, completa y exacta, conforme fue transmitida por Aerolíneas al GDS y de acuerdo con los términos de esta política de distribución. La Información utilizada por las Agencias deberá respetar las tarifas que publique Aerolíneas respecto de sus políticas de regulación de cambios, devoluciones y remisiones, no pudiendo publicar tarifas por un valor menor al publicado por Aerolíneas, excepto cuando esté encuadrado bajo un acuerdo específico. Que así lo permita

Las Agencias, no podrán manifestar inclinación desfavorable y arbitraria contra Aerolíneas, respecto de la distribución y/o exhibición de la Información transmitida por ella al GDS, excepto que resultare a pedido particular de un cliente.

La referida práctica se considerará maliciosa y habilitará a Aerolíneas a restringir el acceso a sus inventarios a la agencia infractora.

14. Tiempo mínimo de conexión: Las Agencias deberán respetar en todos los casos el tiempo mínimo de conexión (TMC) estipulado por Aerolíneas y por las otras líneas aéreas en conexión con vuelos de Aerolíneas, que se encuentren en el inventario del pasajero.

Cargo: Aerolíneas cobrará un cargo a las Agencia infractora de USD20 (Dólares Estadounidenses veinte) por el incumplimiento de esta política, más los gastos ocasionados ante una pérdida de conexión, como por ejemplo costo de hotel, transfer y comida.

15. Franquicia de equipaje: Las Agencias deberán respetar en todos los casos la franquicia de equipaje estipulada por Aerolíneas y las demás líneas aéreas que se encuentren en el inventario del pasajero.

Cargo: Aerolíneas cobrará un cargo a la Agencia infractora de USD200 (Dólares Estadounidenses doscientos por el incumplimiento de esta política.

16. No Show: Toda reserva que las Agencias no cancelen y ocasione retención de lugares en el inventario, por falta de presentación del pasajero, será considerada no show.

Cargo: Ante esta situación es posible que Aerolíneas aplique restricciones de reserva y/o reembolsos por no presentarse a embarcar. Aerolíneas, además, cancelará todos los segmentos del PNR cuando haya existido un tramo no show.

17. Origen y Destino: Las Agencias no deberán alterar la lógica del origen y destino “O&D” original a través de la violación de segmentos casados o cambios de puntos de origen y/o creación de O&D multisegmentos, que no concuerden con el itinerario organizado por el pasajero.

Cargo: Cualquier manipulación por las Agencias en el O&D detectada por Aerolíneas estará sujeta a la cancelación del PNR. En caso de reservas ya emitidas, Aerolíneas aplicará un cargo a las Agencia infractora de USD 100 (Dólares Estadounidenses cien) más la diferencia entre la tarifa cobrada y la que corresponda.

Disputas: en caso de que las Agencias quieran disputar los cargos que se le adjudican, deberán realizar la gestión dentro de los 30 (treinta) días de recibido el reporte y cumplir con los siguientes pasos:

1. Enviar el historial completo de la reserva, comprobando que no ha incurrido en la práctica auditada (debe solicitar la información a su GDS si no dispone de ella).
2. Enviar todo soporte adicional que respalde su solicitud.

Notas adicionales:

1. Estas políticas de distribución se considerarán aceptadas por las Agencias y resultarán obligatorias desde el momento en que las Agencias reserven o emitan un pasaje aéreo comercializado por Aerolíneas, bajo el GDS con el que opere, lo que deberá suceder a partir del ___ de junio de 2018.
2. El mal uso de los GDS según las presentes políticas de distribución, ocasionará oportunamente el cobro vía ADM o Facturación directa, cuyos costos también serán abonados por las Agencias conjuntamente con el cargo especificado por cada concepto mencionado dentro de las referidas políticas de distribución.
3. El pago fuera de término, el desconocimiento de la factura y cualquier otro hecho que impida a Aerolíneas percibir las penalidades aquí detalladas dará lugar a la suspensión del agente de viajes, hasta tanto éste regularice su deuda.
4. Estas políticas de distribución serán aplicables a todas las Agencias que operen con los GDS con los que opera y tiene acuerdo Aerolíneas.
5. La utilización de los GDS implica el conocimiento y aceptación de las presentes políticas, así como también de la aplicación, en caso de resultar procedente, de los cargos aquí previstos.
6. La falta o demora de Aerolíneas, en cualquier momento u ocasionalmente, en el ejercicio de sus derechos de aplicar las penalidades aquí previstas, no se interpretará como renuncia a ejercer tal derecho.
7. En el supuesto que las Agencias incumplieren con las políticas de distribución aquí enumeradas, operará la resolución de su relación comercial de pleno derecho. Aerolíneas dará aviso a la Agencia incumplidora de su voluntad resolutoria y podrá optar por requerir la reparación de los daños ocasionados conforme lo dispone el artículo 1078 del Código Civil y Comercial de la Nación.
8. Aerolíneas se reserva el derecho de cancelar cualquier PNR que haya sido identificado en incumplimiento de sus políticas, como así también se reserva además el derecho de inhibir la capacidad de cualquier Agencia de ver, reservar y emitir boletos en el inventario de Aerolíneas en caso de incumplimiento repetitivo de estas políticas.

ANEXO II

Pago:

Se podrá realizar mediante Transferencia o Depósito bancario a las siguientes cuentas, según corresponda:

• **En pesos:**

Banco: Galicia

Cuenta: 2047/7 145/8

Cuenta Corriente CBU Nro.: 0070145320000002047786

Beneficiario: Aerolíneas Argentinas S.A. - **CUIT:** 30-64140555-4

• **En dólares:**

Banco: BBVA Francés

Cuenta: 469-060301/7

Cuenta Corriente especial CBU Nro.: 0170469726000006030175

Beneficiario: Aerolíneas Argentinas S.A. - **CUIT:** 30-64140555-4

Notificación:

Una vez realizado el pago, la agencia deberá enviar un mail a las siguientes direcciones de correo electrónico: consultas.cobranzas@aerolineas.com.ar, ARdistribution@aerolineas.com.ar, adjuntando el comprobante de pago y la Office ID/Pseudo City afectada.

En caso de estar inhibida, la restauración de dicha agencia (Office ID/ Pseudo City) se realizará dentro de las próximas 24hs. hábiles de recibido este mail y verificado el depósito.

Plazos de pago:

• **Por Restauración de Inventario**

Una vez recibida la factura, la agencia tendrá 15 días de corrido para realizar su pago, vencido el mismo se aplicarán intereses por mora.