

# Política de Reservas, Emisión de Boletos y ADM Air France y KLM

Esta política es válida a partir del 01 de enero de 2025 y permanece vigente hasta nuevo aviso. Air France y KLM se reservan el derecho de ajustar este documento en cualquier momento."

<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>4</b>
<b>2. MONTOS MINIMOS DE ADM Y TARIFAS ADMINISTRATIVAS</b>	<b>5</b>
2.1. MONTOS MINIMOS (ADM)	
2.2. TARIFAS ADMINISTRATIVOS	
<b>3. POLÍTICA DE RESERVAS Y NOTAS DEBITO DE AGENCIA (ADM)</b>	<b>5</b>
3.1. CREACIÓN Y MODIFICACIÓN DE RESERVA DE PASAJEROS (PASSENGER NAME RECORD, PNR)	5
3.2. DETALLE DE CONTACTO	6
3.3. DÍA DE SALIDA. RESERVAS NO EMITIDAS	6
3.4. CANCELACIONES	7
3.5. RESERVAS Y CANCELACIONES CONSECUTIVAS (CHURNING)	7
3.6. RESERVAS / SEGMENTOS DUPLICADOS	7
3.7. RESERVAS / SEGMENTOS FRAUDULENTOS, FICTICIOS, ESPECULATIVOS, PRUEBAS DE RESERVAS Y SEGMENTOS	8
3.8. COSTOS DE DISTRIBUCIÓN - RELACION VISUALIZACION -RESERVA	9
3.9. RESERVAS DE GRUPO	9
3.10. SEGMENTOS INACTIVOS	10
3.11. EVASION DE CONTROL DE INVENTARIO	10
3.12. SEGMENTOS PASIVOS E INFORMATIVOS	11
3.13. CAMBIOS / CORRECCIONES DE NOMBRE	12
3.14. SEGMENTOS EN LISTA DE ESPERA	12
3.15. EVASIONIÓN DEL TIEMPO LIMITE DE EMISIÓN	12
3.16. EMISIONES PARCIALES	13
<b>4. POLITICA DE EMISION &amp; MONTOS DE ADMS</b>	<b>14</b>
4.1. TARIFAS Y REGLAS TARIFARIAS , SOBRECARGOS , COMISIONES Y TASAS	14
4.2. INFORMACION CONTRACTUAL FALTANTE O INCORRECTAMENTE REPORTADA EN EL TIQUETE	14
4.3. CAMBIO DE NOMBRE EN EL TIQUETE	14
4.4. SELECCION Y DESIGNACION DE AEROLINEA EMISORA/APLICACION DE VUELO	15
4.5. SELECCIÓN Y DESIGNACION DE AEROLINEA EMISORA /ERROR PLACA DE EMISION	15

4.6. USO DE PLACAS AIR FRANCE Y KLM	16
4.7. CLASES DE RESERVA INCORRECTAS O RUTAS NO PERMITIDAS APLICADAS EN TERCEROS TRANSPORTISTAS	16
4.8. INCORRECTA APLICACION U OMISION DE EQUIPAJE PERMITIDO	16
4.9. TARIFAS CORPORATIVAS	17
4.10. TARIFAS TOUR OPERADOR	17
4.11. TARIFAS DE GRUPO	18
4.12. SERVICIOS POST-VENTA	19
4.13. REFERIR PASAJEROS AL SERVICIO DE RECLAMOS DE AGENCIAS	19
4.14. USO DEL COMERCIO REGISTRADO (MOR) DE AIR FRANCE KLM	20

## **5. PROCESO ADM 21**

---

5.1 BSP & ASD	21
5.2 ARC	21-22

## **6. GLOSARIO 23-24**

---

## **7. RESOLUCIONES DE LA IATA QUE SOPORTAN LA PRESENTE POLÍTICA DE RESERVAS Y EMISIONES Y POLITICA ADM**

---

RESOLUCIÓN IATA 824, 3.1 Y 3.2. ACUERDO DE AGENCIA DE VENTAS DE PASAJEROS	25
RESOLUCIÓN IATA 830A,1,CONSECUENCIAS POR VIOLACION DE PROCEDIMIENTOS DE EMISIÓN DE BOLETOS	25
RESOLUCIÓN IATA 830D, 4, DETALLES DE CONTACTO	26
RESOLUCIÓN IATA 850M, EMISIÓN Y PROCESAMIENTO DE NOTAS DE DÉBITO DE AGENCIA (ADM)	27
RESOLUCIÓN IATA 850M, ANEXO 'A'	28
RESOLUCIÓN IATA 852 BSP DESIGNACIÓN Y SELECCIÓN DEL AGENTE DE VIAJES DE AEROLINEA EMISORA	29
RESOLUCIÓN IATA 890. REGLAMENTO DE VENTA DE TARJETAS DE CLIENTES	29
RESOLUCIÓN IATA 049X. CAMBIOS TARIFARIOS	30
RESOLUCIONES IATA RELATIVAS A LA APLICACIÓN DE TIPOS DE EMDs	30

## 1 Introducción

Con las "Instrucciones de reserva y emisión de Boletos de Air France y KLM y la política ADM", Air France y KLM proporcionan normas y definiciones de reserva y emisión de Boletos para las ventas individuales y de grupos. Esta política se emite para apoyar a los agentes en su proceso de reserva y debe ayudar a los agentes a evitar errores y mantener el inventario disponible para futuras ventas.

Esta política se aplica a todos los proveedores de servicios de viaje, incluidas las agencias de viajes, las agencias de viajes en línea y cualquier persona o entidad que acceda al inventario de Air France y KLM a través de Internet o cualquier otro medio electrónico. La agencia de viajes debe asegurarse de que todos sus empleados en todas sus ubicaciones estén al tanto de esta política y de sus futuras modificaciones.

La política de reserva está relacionada con un PNR/Pedido que contiene los segmentos de vuelo reservados y los elementos de apoyo e información adicionales asociados. La política de emisión de boletos cubre ventas, emisiones de tarifas y documentos, cambios, anulaciones, reembolsos y otros temas relacionados. En el caso de las reservas de grupos y la emisión de billetes, es posible que se apliquen otras políticas y restricciones.

Air France y KLM gestionan sus ventas de manera óptima. De esta manera, se puede dar más disponibilidad de asientos y se facilita el proceso de registro para nuestros clientes cuando las reservas, los boletos y los EMD's se procesan correctamente.

Air France y KLM auditan todas las transacciones. A través de esta auditoría, se realiza una verificación para ver si las transacciones se realizan de acuerdo con esta política. El incumplimiento de las "Instrucciones de reserva y emisión de Boletos de Air France y KLM y la política ADM" puede dar lugar a la cancelación de reservas sin previo aviso, penalizaciones, notas de débito del agente (ADM) o facturas. Las infracciones reiteradas de esta política y/o la falta de pago de los cobros y/o ADM pendientes pueden dar lugar a la pérdida del acceso para ver, reservar y emitir boletos en los inventarios de Air France y KLM.

La "Política de ADM y de instrucciones de reserva y emisión de Boletos de Air France y KLM" cumple con las resoluciones de la IATA, que también cubren las obligaciones de las agencias de viajes. Air France y KLM pueden actualizar esta política sin previo aviso.

La última versión de esta política siempre se puede encontrar en [Business Solution](#).

## **2. Montos mínimos de ADM y tarifas administrativas**

### **2.1 Montos mínimos de ADM**

En el caso de ADM relacionados con recargos o sobretasas, comisiones, impuestos y tasas, se aplica un mínimo de 1 EUR (o su equivalente en moneda local). Por otros motivos, no se envía ningún ADM inferior a 8 EUR (o su equivalente en moneda local).

En caso de prácticas persistentes de cobros insuficientes (múltiples casos de pagos insuficientes, independientemente del importe, por parte de la misma IATA), Air France y KLM se reservan el derecho de recuperar estos pagos insuficientes mediante el envío de un ADM. En este caso, no se aplica ningún importe mínimo de ADM.

### **2.2 Tarifas Administrativas**

Para cubrir el coste del proceso de auditoría, se añade un importe fijo de 27 EUR (o su equivalente en moneda local) a cada ADM igual o superior a 8 EUR (o su equivalente en moneda local), excepto en los siguientes casos:

- ADM sobre información faltante
- ADM de Grupos por tarifa incorrecta o agencia emisora incorrecta

## **3. Política de Reservas y montos de ADM:**

### **Introducción**

El propósito de esta sección es proporcionar transparencia adicional y definiciones de la política de reservas de Air France y KLM.

### **Objetivos**

- Garantizar la integridad del inventario y evitar la evasión a los controles y directrices del inventario.
- Evitar los costos de GDS generados por actividades ineficientes o improductivas.
- Mantener y respetar la cooperación eficiente entre agentes y aerolíneas.

### **Cumplimiento de la política de reserva**

Un ADM es exigible incluso si la reserva se canceló antes o después de la fecha de salida del vuelo. En caso de que un boleto es involucrado, el ADM se envía al agente emisor de boletos. En caso de que no se esté involucrado un boleto, el ADM se generará al agente original que realizó la reserva. Para permitir que se genere un ADM en caso de que no haya ningún boleto involucrado, se podría usar un número de boleto ficticio como parte del ADM.

AFKL se reserva el derecho de emitir ADMs incluso cuando no se haya insertado un mensaje de advertencia en la reserva

Los agentes de viajes deben cumplir con la Política de Reservas cuando se reservan vuelos de Air France y KLM, independientemente de que sean aerolíneas comercializadoras y/u operadoras.

### **3.1. Creación y modificación de Reserva de pasajeros (Registro de Nombre de Pasajero PNR)**

Cuando se crea un PNR o cuando se realizan cambios en un PNR existente, el itinerario debe reservarse en secuencia de tiempos de viaje para respetar en todo momento el punto de inicio (PoC) real del viaje del cliente. Es obligatorio utilizar la disponibilidad total de O&D, independientemente de si la reserva solo incluye vuelos de AF o KL y/o incluye vuelos de código compartido u otras aerolíneas. La disponibilidad de O&D seleccionada debe reflejar y asegurar los Tiempos Mínimos de Conexión autorizados.

### **3.2. Detalles de Contacto**

De conformidad con lo dispuesto en la Resolución IATA 830d y con el fin de que Air France y KLM puedan informar al pasajero de las operaciones de vuelos irregulares, la agencia de viajes deberá, en el momento de la emisión del billete o antes, indicar imperativamente los datos de contacto del pasajero (teléfono móvil y/o dirección de correo electrónico) en el PNR/Pedido únicamente en forma de SSR CTCE (correo electrónico) y/o SSR CTCM (número de teléfono móvil).

En este sentido, el agente de viajes debe asegurarse de que se obtiene el consentimiento del pasajero de conformidad con todas las normas de protección de datos aplicables. El agente de viajes deberá informar al pasajero de que la falta de transmisión de dichos datos de contacto a Air France y KLM dará lugar a que el pasajero no pueda recibir información relacionada con las operaciones de vuelos irregulares.

En caso de que el pasajero ejerza su derecho a no facilitar sus datos de contacto, corresponderá al agente de viajes indicar que el pasajero se ha negado a facilitar dichos datos de contacto y consignar la denegación (en un comentario SSR CTCR (Rechazado)) en el PNR/Orden con el fin de limitar cualquier responsabilidad prevista por las leyes y reglamentos para los Transportistas.

El agente de viajes no cambiará la información de contacto del pasajero ni proporcionará su propia información de contacto en su lugar, sin el permiso del transportista y del pasajero. El agente tiene prohibido utilizar sistemáticamente el correo electrónico/teléfono del agente de viajes o información falsa.

En todos los casos en los que los datos de contacto del pasajero falten por completo o se introduzcan incorrectamente en el único formato de un SSR CTCE (correo electrónico) y/o SSR CTCM (número de teléfono móvil) en el PNR/Pedido y en ausencia de cualquier indicación, en una observación SSR CTCR (Rechazado), de que el pasajero ha ejercido su derecho a no facilitar sus datos de contacto, se cobrará un importe fijo por pasajero y se emitirá el ADM:

- 25 euros (o su equivalente en moneda local).

En caso de litigio con un pasajero derivado de la falta o insuficiencia de datos de contacto en el PNR/Orden y en ausencia de cualquier indicación de que el pasajero ha ejercido su derecho a no proporcionar sus datos de contacto y la Aerolínea no puede informar a los pasajeros de operaciones de vuelo irregulares, se cobrará una cantidad fija por pasajero afectado y se emitirá el ADM:

- 630 euros (o su equivalente en moneda local).

### **3.3 Día de Salida- Reservas sin boleto**

Las reservas realizadas dentro de las 24 horas anteriores a la salida deben emitirse al instante.

Todas las reservas realizadas antes de 24 horas antes de la salida, si es necesario, deben emitirse o cancelarse antes de 24 horas antes de la salida.

Si por motivos de emisión de Boletos es necesaria la reclamación de PNR, esta debe realizarse antes de las 24 horas anteriores a la salida.

Cuando no se compran los boletos o cuando los clientes ya no viajan, los segmentos deben cancelarse para liberar el inventario. El espacio cancelado para un cliente no se puede utilizar para otro cliente, incluso si el otro cliente desea viajar en el mismo itinerario.

Todas las reservas sin boleto que no se cancelen al menos 24 horas antes de la salida están sujetas a una tasa de recuperación de costos de 16 EUR (o su equivalente en moneda local) por tramo.

### **3.4 Cancelaciones**

Air France y KLM quieren gestionar su inventario de manera óptima para que haya tantos asientos como sea posible disponibles para los agentes. Por lo tanto, se controlarán los índices de cancelación de los segmentos reservados.

Air France y KLM han definido una relación/ratio correspondiente al número de cancelaciones dividido por el número de segmentos netos en un período de un (1) mes.

Ratio de cancelaciones definido como:  $[\text{Cancelaciones} / \text{Reservas netas}] \leq 1.5$

- a) Reservas netas = Reservas brutas – Cancelaciones
- b) Tolerancia de cancelaciones =  $1,5 \times \text{Reservas netas}$
- c) Número de cancelaciones excesivas = Cancelaciones - Tolerancia de cancelaciones

Si un agente supera el ratio de cancelación definido en un periodo de un (1) mes, se cobrará una cantidad fija de 0,55 EUR (o su equivalente en moneda local) por Cancelación Excesiva.

Por Ejemplo:

El agente ha hecho 200 reservas en enero. En el mismo mes se cancelaron 180 segmentos. El total de reservas netas es de 20. Cálculo:

**Relación-Ratio de cancelación:**  $(180 / 20) = 9 (> 1,5)$

a) Tolerancia por cancelación:  $(1,5 \times 20) = 30$

b) Cancelaciones excesivas:  $(180 - 30) = 150$

c) Importe ADM:  $150 \times 0,55 \text{ €} = 82,50 \text{ €}$

### **3.5 Reservas y cancelaciones consecutivas (Churning)**

No está permitido reservar y cancelar repetidamente segmentos en uno o más PNR y/o GDS, dentro de la misma clase de reserva o cabina diferente, con el objetivo de eludir o ampliar los límites de tiempo de emisión de boletos, mantener u obtener un mejor acceso al inventario o para cumplir con los objetivos de productividad de los agregadores GDS/EDIFACT y/o NDC. Tampoco está permitido emitir y anular repetidamente un boleto para lograr lo mismo. Las actualizaciones de los PNR y la emisión de Boletos deben corresponder únicamente a la necesidad de viaje expresada por el cliente, cuando se observa que las acciones se realizan de forma frecuente y solo para lograr lo antes mencionado, esto se considera cancelaciones consecutivas (churning).

En caso de que se detecte una cancelación consecutivas (churning) dentro de un PNR, se cobrará una cantidad fija por segmento y por pasajero, independientemente del país de reserva o emisión del boleto:

- 50 EUR (o su equivalente en moneda local) para las cabinas Economy, Premium Economy y Premium Comfort

- 125 EUR (o su equivalente en moneda local) para las cabinas Business y La Première

### **3.6 Reservas / Segmentos duplicados**

No está permitido reservar al mismo cliente en varios vuelos en el mismo día, o en varios días consecutivos para el mismo viaje sabiendo que no es posible viajar en todos los segmentos reservados de los posibles múltiples PNR.

Deben evitarse en todo momento los PNR duplicados o los segmentos duplicados que formen parte de uno o varios PNR y/o GDS.

En caso de cancelación por parte de Air France y KLM de un duplicado de PNR o de un duplicado de segmento, se cobrará un importe fijo por pasajero y por segmento cancelado, independientemente del país de reserva:

- 20 EUR (o su equivalente en moneda local) para las cabinas Economy, Premium Economy y Premium Comfort

- 50 EUR (o su equivalente en moneda local) para las cabinas Business y La Première

### **3.7 Reservas/Segmentos, fraudulentos, ficticios, especulativos o de prueba**

El agente no debe participar en prácticas fraudulentas, ficticias, abusivas o ilógicas de reserva y emisión de boletos. El Agente no está autorizado a hacer reservaciones que sean diferentes del itinerario real previsto por el cliente al incluir segmentos ficticios o reservar/emitir boletos sin la intención de volar con el objetivo de rebajar la tarifa aplicable.

Ejemplos de reservas fraudulentas incluyen (pero no se limitan a), comprar un boleto sin la intención de volar todos los vuelos para eludir las reglas de tarifa (emisión de boletos de Ciudad oculta (Hidden City) / Emisión de boletos de Punto más allá ( Point Beyond), combinación de 2 o más tarifas de ida y vuelta de extremo a extremo para eludir los requisitos de estadía mínima (venta de boletos consecutivos / venta de boletos desechables), recompras automatizadas, reservas duplicadas e ilógicas y cualquier otro fraude Reservas ficticias o abusivas, que no estén directamente relacionadas con una solicitud de compra del cliente.

Las reservas con fines de formación y pruebas deben realizarse en la modalidad de formación prevista por el GDS y /o aprobada por Air France y KLM.

No está permitido crear numerosas y masivas reservas no basadas en clientes. Tampoco está permitido crear reservas por presupuestos de tarifas o por motivos administrativos.

No está permitido hacer reservas que sean diferentes del itinerario real previsto por el cliente mediante la inclusión de segmentos ficticios con el objetivo de rebajar la tarifa aplicable. Esto incluye también la reserva y emisión de viajes de ida y vuelta con el propósito de uso único o viaje parcial de la O&D reservada únicamente, así como la modificación de itinerarios sin una solicitud del cliente. El cliente debe conocer en todo momento los segmentos incluidos en el PNR/Pedido que se utiliza para su viaje.

No está permitido crear segmentos y/o PNR en vista de la demanda esperada, para evitar las reglas tarifarias, para bloquear el espacio de la aerolínea sin una solicitud específica de un cliente o para cumplir con los objetivos de productividad del GDS.

En caso de reservas fraudulentas, ficticias, especulativas y de prueba, se cobra una cantidad fija por pasajero y por segmento cancelado sea cual sea el país de reserva:

- 20 EUR (o su equivalente en moneda local) para las cabinas Economy, Premium Economy y Premium Comfort
- 50 EUR (o su equivalente en moneda local) para las cabinas Business y La Première.

En el caso de segmentos ficticios incluidos en un boleto de cliente, se cobra un importe fijo por pasajero:

- Vuelos de corta y media distancia en cabina Economy: 150 EUR (o su equivalente en moneda local) por boleto y por pasajero
- Vuelos de corta y media distancia en cabina Business: 300 EUR (o su equivalente en moneda local) por boleto y por pasajero
- Vuelos de larga distancia en cabinas Economy, Premium Economy y Comfort: 500 EUR (o su equivalente en moneda local) por boleto y por pasajero



- Vuelos de larga distancia en cabinas Business y La Première: 1 500 EUR (o su equivalente en moneda local) por boleto y por pasajero.

### **3.8 Costos de Distribución / Relación –visualización- reserva**

Cada transacción requiere energía y hardware. Para apoyar un modelo de distribución más sostenible, las agentes de viajes no están autorizados a superar el nivel máximo de solicitudes de disponibilidad presentadas a los sistemas de Air France y KLM.

Air France y KLM han definido una tasa (ratio) correspondiente al número de solicitudes de disponibilidad («looks») dividido por el número de segmentos netos (reservados -/cancelados) en la compañía aérea durante un período determinado, en lo sucesivo denominado «ratio look-to-book».

Para reservas realizadas en el GDS/EDIFACT:

La relación -visualización-reserva (ratio look-to-book) de las agencias de viajes, calculada para Air France y KLM, no debe superar una relación/ratio de 2500 al mes.

Para reservas NDC:

La relación -visualización-reserva (ratio look-to-book) de las agencias de viajes, calculada para Air France y KLM, no debe superar una ratio de 2500 al mes.

En ambos casos, Air France y KLM informarán a la agencia de viajes si se supera la relación-visualización-reserva (ratio look-to-book) en un período de un (1) mes. Se espera que la agencia de viajes ajuste la configuración de su sistema de inmediato, con un período de reparación de 1 mes, con el fin de restaurar su nivel de solicitudes de disponibilidad dentro de la proporción definida.

En caso de que, transcurrido el plazo de 1 mes, el nivel de las solicitudes de disponibilidad no se restablezca dentro de la proporción definida, Air France y KLM facturarán a la agencia de viajes por ADM el exceso de las solicitudes de disponibilidad. El coste de cada disponibilidad adicional se cobrará a 0,00001 EUR por transacción excesiva.

Ejemplo de GDS/EDIFACT: El agente ha realizado 500 reservas en enero. En el mismo mes se cancelaron 400 segmentos. La relación-visualización-reserva (look-to-book) en este mes son 450.000. La relación-visualización-reserva (ratio look-to-book) es de  $450.000 / (500-400) = 4.500$ . El número de transacciones excesivas en este período es  $(4.500-2.500) * 100$  segmentos netos = 200.000

### **3.9 Reservas de grupo**

No está permitido solicitar reservas de grupos cuando la reserva no esté directamente relacionada con una solicitud de un cliente. Tampoco está permitido crear reservas para evitar los procedimientos de reserva de grupos. Esto incluye la creación de "grupos ocultos" mediante la realización de múltiples reservas individuales separadas destinadas a ser una reserva de grupo.

En el caso de grupos ocultos, se cobra una cantidad fija por O&D por boleto:  
- 55 EUR (o su equivalente en moneda local), independientemente del país de venta del boleto.

### **3.10 Segmentos Inactivos**

Air France y KLM determinan los siguientes códigos de estado como reservas inactivas: HX, NO, UC, UN y WK\*.

Las agencias de viajes deben controlar sus colas (queues) a diario y eliminar inmediatamente los segmentos inactivos del PNR.

Todos los segmentos inactivos deben eliminarse del PNR al menos 24 horas antes de la salida. Los segmentos inactivos que no se cancelen 24 horas antes de la salida están sujetos a cargos por tasa de recuperación de costos por parte de Air France y KLM.

En caso de que los segmentos inactivos permanezcan en el PNR dentro de las 24 horas anteriores a la salida, se cobrará una cantidad fija por segmento por pasajero:

- 16 EUR (o su equivalente en moneda local), independientemente del país de emisión del boleto.

(\*) Los segmentos inactivos se notifican a las agencias de viajes en sus colas GDS/EDIFACT con un estado:

HX = segmento cancelado (holding cancelled)

NO = sin acción (no action taken)

UC = no disponible/vuelo cerrado (unable/flight closed)

UN = no disponible/vuelo cancelado (unable/flight cancelled)

WK = fue confirmado (was confirmed)

### **3.11 Evasión de control de Inventario**

Air France y KLM gestionan el inventario en función del origen y el destino (O&D) utilizando una lógica de punto de inicio (PoC). Como resultado, el inventario que está disponible en un segmento en particular para un O&D puede no estar disponible para otros O&D, incluidos los mismos segmentos. Además, el mismo O&D podría no estar disponible en caso de otra PoC para otro recorrido del cliente.

Las reservas deben realizarse y actualizarse en todo momento desde la pantalla de disponibilidad, por O&D en el orden cronológico de cada O&D. Es obligatoria una disponibilidad completa de O&D, independientemente de si la reserva incluye solo vuelos de AF y/o KL y/o incluye vuelos de código compartido o de otras aerolíneas. La reserva de una O&D que incluya otra O&D local separada (disponibilidad solicitada por segmento) también se considerará como una elusión de la dirección de inventario.

No se permite cambiar el PoC (punto de inicio) durante el proceso de reserva, separar los segmentos, usar la disponibilidad de segmentos o cualquier otra acción

con la intención de eludir los controles de gestión de inventario (es decir, obtener acceso a clases de reserva inferiores). Además, está prohibido obtener inventario para la venta de Boletos que Air France y KLM no tienen la intención de ofrecer para el itinerario real de O&D de los clientes, incluso si el GDS u otro canal de reserva no lo bloquea.

Cuando se emita un boleto por separado en otro stock de boletos de otra aerolínea para el segmento o segmentos interlineal/u otra aerolínea y los segmentos de Air France y KLM se reserven de la manera correcta, no se generará ningún PoC (punto de inicio) ADM. En caso de que no se pueda realizar una emisión inmediata de boletos en relación con este tipo de viajes, se recomienda encarecidamente crear un PNR por itinerario con boleto (a ser) emitido para evitar la cancelación de los segmentos reservados incorrectamente por parte de Air France y KLM.

En caso de que se cambie la PoC durante el proceso de reserva para obtener acceso a subclases inferiores, se enviará un ADM. Se cobra una cantidad fija por O&D por pasajero, independientemente del país de reserva o de emisión del boleto:

- 300 EUR (o su equivalente en moneda local) para las cabinas Economy, Premium Economy y Premium Comfort
- 750 EUR (o su equivalente en moneda local) para las cabinas Business y La Première.

En caso de que se separe o eluda el segmento casado, en los casos en que se utilice la disponibilidad local para obtener acceso a subclases inferiores de una O&D y en otros casos en los que se eluda el direccionamiento del inventario, se enviará un ADM. Se cobra una cantidad fija por O&D independientemente del país de reserva o de emisión del boleto:

- 500 EUR (o su equivalente en moneda local) para las cabinas Economy, Premium Economy y Premium Comfort
- 1250 EUR (o su equivalente en moneda local) para los cabinas Business y La Première.

El agente de venta de Boletos es responsable de las malas prácticas, incluso si la creación y/o actualización de la reserva fue realizada por otro agente o subagente.

### **3.12 Segmentos pasivos e informativos**

Los segmentos pasivos solo están permitidos para la emisión de Boletos cuando la reserva pasiva está sincronizada con el sistema de la compañía aérea (mismo nombre, itinerario, clase de reserva y número de pasajeros), para grupos o reservas individuales separadas de grupos. Estos segmentos pasivos deben coincidir con los segmentos ya existentes en el sistema de reservas de la aerolínea.

Estos segmentos pasivos solo pueden ingresarse para fines de emisión de boletos. Los segmentos pasivos no deben cancelarse después de la emisión del boleto para evitar la cancelación del espacio.

Cuando las reservas se crean en un GDS, la emisión de Boletos debe realizarse en el mismo GDS para evitar segmentos pasivos. Los pasivos no están permitidos en

las reservas de inventario activo en el mismo GDS o en un GDS diferente por parte de la misma agencia de viajes. No está permitido crear segmentos pasivos cuando la funcionalidad de reclamación está disponible.

No está permitido utilizar segmentos pasivos, por ejemplo, para alcanzar el uso objetivo de productividad del GDS, eludir las reglas tarifarias, funciones administrativas como la facturación o la fijación de precios de itinerarios.

Está prohibida la creación de un segmento pasivo en un GDS/EDIFACT en relación con un segmento NDC existente.

En caso de segmentos pasivos no permitidos, se cobra una cantidad fija por pasajero y por segmento:

- 16 EUR (o su equivalente en moneda local).

### **3.13 Cambios de Nombre / Correcciones de Nombre**

Todas las reservas deben tener primer nombre y apellidos válidos (acorde el documento de viaje, por ejemplo, el pasaporte).

No se permiten cambios de nombre en las reservas a menos que sea necesario corregir un error de ortografía en el nombre del pasajero. Hay casos específicos en los que puede ocurrir un cambio de nombre completo a otro pasajero de acuerdo con la "Política de cambio/corrección de nombre" disponible en Business Solutions.

Se cobra un ADM de monto fijo de EUR 270 (o su equivalente en moneda local) si se realiza un cambio de nombre fuera de la Política de Cambio de Nombre.

### **3.14 Segmentos en lista de espera**

No está permitido crear segmentos "duplicados" de lista de espera para el mismo vuelo, para el mismo pasajero en la misma cabina dentro del mismo PNR o dentro de diferentes PNRs.

No está permitido crear y solicitar un segmento de lista de espera en una clase de reserva más baja para un pasajero que ya tiene un vuelo confirmado en la misma cabina.

Práctica recomendada: El agente de viajes debe eliminar los segmentos confirmados de la lista de espera cuando el pasajero ya no tiene la intención de viajar.

En caso de segmentos en lista de espera no permitidos, se cobra un monto fijo por pasajero y segmento:

- EUR 16 (o su equivalente en moneda local).

### **3.15 Evasión del tiempo límite de emisión**

Se establece un límite de tiempo (Ticket Time Limit, TTL) en el PNR para garantizar que la emisión del boleto se realice a tiempo. No está permitido ingresar o mantener un número de boleto falso o anulado en el PNR para pretender que la emisión del boleto ha sido hecha.

Tampoco es permitido adicionar un comentario de exención para retrasar la fecha de la emisión requerida para las reservas no elegibles.

Las reservas canceladas por la aerolínea debido a la expiración del TTL deben ser removidas por el agente en el GDS de forma inmediata.

En caso de una acción no permitida para flexibilizar el tiempo límite de emisión, o en caso de una supuesta emisión de Boletos de los segmentos del pasajero para mantener el inventario por más tiempo sin boleto real, se cobrará un monto fijo por segmento y por pasajero, independientemente del país de reserva o emisión del boleto.

- EUR 50 (o su equivalente en moneda local) en cabinas Economy, Premium Economy & Premium Comfort
- EUR 125 (o su equivalente en moneda local) en cabinas Business & La Première

### **3.16 Emisión Parcial**

En caso de que la emisión del boleto(s) solo se pueda realizar para una parte del viaje o no para todos los pasajeros incluidos en la reserva, la reserva deberá dividirse cuando la emisión del boleto para el resto del viaje o para los demás pasajeros no pueda realizarse antes de que se alcance el límite de tiempo del boleto comunicado en la reserva.

En caso de segmentos que se hayan dejado sin emitir después de que se haya alcanzado el límite de tiempo de emisión del boleto debido a la emisión parcial de Boletos del PNR (ya sea para algunos pasajeros o algunos segmentos), se cobrará una cantidad fija por segmento y por pasajero, independientemente del país de reserva o de emisión del boleto:

- EUR 50 (o su equivalente en moneda local) en cabinas Economy, Premium Economy & Premium Comfort
- EUR 125 (o su equivalente en moneda local) en cabinas Business & La Première

## **4 Política de Emisión de Boletos & Cargos de las ADMs**

### **Introducción**

El objetivo de esta sección es proporcionar una mayor transparencia y definición a la política de emisión de Boletos de Air France y KLM y a la auditoría de ventas. Estas comprobaciones se realizan en los documentos AF (057) y KL (074), independientemente del propietario de la tarifa.

Durante la auditoría se verifican los procesos de emisión, reemisión, revalidación y reembolso de Boletos y/o EMDs que cubren todos los elementos de la tarifa, independientemente de si una tarifa se cotiza de forma manual o automática, para los programas restringidos y no restringidos. Esto incluye las condiciones y tarifas Privadas, Corporativas, Tour Operador y de Grupos. También los sobrecargos, las comisiones, los impuestos y las formas de pago son verificadas. Se emite un ADM incluso si el boleto fue cancelado, reembolsado o no utilizado.

### **4.1 Tarifas y Reglas Tarifarias, sobrecargos, comisiones e impuestos**

En caso de que la tarifa, la regla tarifaria, los sobrecargos, las comisiones o los impuestos no sean respetados, se generara un ADM que refleje la diferencia de valor entre la tarifa aplicable y la tarifa aplicada en la misma cabina, (excepto para ADMs basadas en montos fijos).

Cuando no hay disponible una tarifa de referencia, el ADM se calcula de la siguiente manera:

- En vuelos de corto y medio recorrido, se genera ADM con un cargo fijo de EUR 340 (o su equivalente en moneda local) en cabina Economy o EUR 670 (o su equivalente en moneda local) en cabina Business.
- En vuelos de largo recorrido, se cobra un cargo fijo de EUR 1110 (o su equivalente en moneda local) en cabinas Economy / Premium Economy & Comfort o EUR 3310 (o su equivalente en moneda local) en cabinas Business / La Première.

En caso de que no se cumplan los requisitos de la tarifa de inventario dual, el monto de ADM se cobra de la siguiente manera:

- En vuelos de media distancia, un importe fijo de 450 euros (o su equivalente en moneda local)
- En vuelos de larga distancia, una cantidad fija de 1000 EUR (o el equivalente en moneda local)

### **4.2 Falta de información contractual o información reportada incorrectamente en el boleto**

Se genera un ADM con un monto fijo de EUR 60 (o su equivalente en moneda local) cuando falta información contractual o la información se reporta incorrectamente en el boleto tales como los siguientes (a manera de ejemplo y no limitada a estas):

- Código de cuenta corporativa
- Designador de boleto
- Número de boleto en EMD o número de EMD en el boleto
- Falta de Información en el cuadro de cálculo de tarifa/endoso/restricción.

### **4.3 Cambio de Nombre en el Boleto**

Todos los Boletos deben tener primer nombre y apellidos válidos (acorde el documento de viaje, por ejemplo, el pasaporte).

No se permite cambio de nombre en los Boletos a menos que sea necesario corregir un error de ortografía en el nombre del pasajero. Hay casos específicos en los que puede ocurrir un cambio de nombre completo a otro pasajero de acuerdo con la "Política de cambio/corrección de nombre" disponible en Business Solutions.

Se cobra un ADM de monto fijo de EUR 270 (o su equivalente en moneda local) si se realiza un cambio de nombre fuera de la Política de Cambio de Nombre.

### **4.4 Selección y Designación de la Aerolínea Emisora de Boletos/ Aplicación de vuelo**

El agente de viajes es responsable de verificar si una aerolínea comercializadora (marketing carrier) se puede usar como parte de las tarifas restringidas o no restringidas. Esta regulación se puede encontrar en la categoría "aplicación de vuelo" (Flight Application) de la tarifa.

Si una aerolínea comercializadora (marketing carrier) no está permitida como parte de la tarifa, se genera un ADM motivo (Incorrect Fare) basado en la primera tarifa pública aplicable la cual permite viajar en la otra aerolínea sin la restricción de aplicación de vuelo (Flight Application).

### **4.5 Selección y Designación de la Aerolínea Emisora de Boletos / Error placa de Emisión**

Se genera un ADM motivo Error placa de emisión (*Misplating*) por uso indebido de placas validadoras, cuando las tarifas privadas de otras aerolíneas o cualquier otra tarifa para la que no se permite la placa AF o KL, se emiten en stock de boletos AF o KL. Esta regla tarifaria se puede encontrar en la categoría "restricción de ventas" (Sales Restriction) de la tarifa. Además, si, por cualquier motivo, la tarifa emitida no está disponible para AFKL (no distribuida por la otra aerolínea) en la fecha de emisión, y no se puede verificar la restricción de ventas, se enviará un ADM.

El monto de cobro se basa en el Manual de contabilidad de ganancias de la IATA (capítulo A2, párrafo 3) y es el siguiente:

- La primera tarifa restringida aplicable de la otra aerolínea en la misma cabina sin restricciones de uso de placa, o inexistente:

- La primera tarifa restringida aplicable de AF, KL o tarifa de un socio (*partner*) en la misma cabina, (si no hay restricciones de esta aerolínea), o si es inexistente:
  - En vuelos de corto y medio recorrido , un monto fijo de: EUR 340 (o su equivalente en moneda local) se cobra para la cabina Económica o EUR 660 (o su equivalente en moneda local) para la cabina Ejecutiva.
  - En vuelos de largo recorrido , un monto fijo de: EUR 1,110 (o su equivalente en moneda local) se cobra para las cabinas Economy, Premium Economy & Premium Comfort o EUR 3,310 euros (o su equivalente en moneda local) se cobra para las cabinas Business & La Première

#### **4.6 Utilización de placas Air France y KLM**

No está permitido emitir un boleto utilizando la placa de Air France (057) o KLM (074) para itinerarios que no incluyen al menos un segmento de vuelo Air France (057), KLM (074). Sin embargo, las placas de AF o KL pueden ser utilizadas si el itinerario incluye solo vuelos de los socios Skyteam siempre y cuando haya un acuerdo interlínea y que la tarifa permita la emisión de boletos en placa AF o KL en la categoría "restricción de ventas" de la tarifa.

Está permitido emitir tarifas de aerolíneas para las que AF o KL es GSA en las respectivas placas de Air France (057) o KLM (074)

Se puede encontrar una lista actualizada de acuerdos GSA y entre líneas en el GDS. Comuníquese con el escritorio de ayuda del GDS para obtener información adicional y formatos para acceder a la lista.

Se cobra un ADM con monto fijo de EUR 60 (o su equivalente en moneda local) por boleto cuando se hace uso indebido de la placa Air France (057) o KLM (074).

#### **4.7 Clases de reserva incorrectas o rutas no permitidas aplicadas en terceros transportistas**

En caso de que la clase de reserva sea incorrecta o la ruta no esté permitida, se generará un ADM por clase de reserva incorrecta o Ruta no permitida (*Incorrect booking class or Routing not permitted*) basado en la tarifa aplicable para los sectores volados en la aerolínea transportista de terceros.



#### 4.8 Incorrecta Aplicación u Omisión del Equipaje Permitido

Por O&D y por dirección (Monto del ADM en EUR)	Corto y Medio Recorrido	Largo Recorrido
Franquicia de equipaje incorrecta de 1 pieza adicional vs. número de pieza(s) permitidas  o por franquicia faltante	EUR 65* por pieza adicional  o por franquicia faltante	EUR 115* por pieza adicional  o por franquicia faltante

(\* O su equivalente en moneda local)

En ciertos destinos o programas el concepto de peso aún se aplica. En este caso, para el cálculo del ADM, la franquicia de equipaje estándar autorizada es igual a una pieza.

Por ejemplo, un boleto emitido con una franquicia de equipaje de 50 kg, si la franquicia de equipaje estándar gratuita es de 23 kg, se emitirá 1 ADM por 2 piezas adicionales.

#### 4.9 Tarifas Corporativas

Cuando el agente de viajes ha sido designado por una cuenta corporativa, como agencia(s) emisora en virtud de un contrato de viaje corporativo o programa BlueBiz, el agente de viajes deberá siempre aplicar las tarifas corporativas negociadas de dicha cuenta corporativa exclusivamente a los viajeros o empleados elegibles de la cuenta corporativa en cuestión y sus afiliados, o para los pasajeros que viajen en nombre de la cuenta corporativa con la condición de que el boleto sea pagado directamente por la cuenta corporativa. El uso de la sección OSYYOIN + referencia debe aplicarse solo a la cuenta corporativa beneficiaria de la referencia.

En caso de repetidas violaciones de los términos y condiciones de uso de las tarifas negociadas por una cuenta corporativa y en particular, si las tarifas negociadas de la cuenta corporativa no se aplican exclusivamente a dicho cliente corporativo, entonces se hará llegar un ADM reflejando la diferencia de valor entre la tarifa aplicable y la tarifa aplicada.

#### 4.10 Tarifas de Tour Operador

Para pasajeros con Boleto de tarifa especial de Operador Turístico, pero que no son elegibles para viajar con esas tarifas, un ADM es enviado al Agente de Viajes. Por ejemplo, si la Tarifa de un Operador Turístico se vende sin propósito de ocio, o sin servicios adicionales o si no se alcanza el nivel mínimo necesario para acceder a estos servicios. Los pasajeros deben poder presentar un comprobante de compra de la porción terrestre (como un cupón prepago o un recibo de pago con el detalle de los servicios adquiridos) cuando lo solicite el personal del aeropuerto en el área de registro/embarque. AFKL no aceptará ningún comprobante de elegibilidad después

de la auditoría y emisión del ADM. El bono por servicios adicionales se debe emitir en papel membrete de la agencia de viajes (o agencia afiliada) que emitió el boleto.

El ADM se emite con montos fijos:

- Vuelos de corto recorrido en cabina Economy: EUR 110 (o su equivalente en moneda local) por boleto y por pasajero.
- Vuelos de corto recorrido en cabina Business: EUR 110 (o su equivalente en moneda local) por boleto y por pasajero.
- Vuelos de medio recorrido en cabina Economy: EUR 160 (o su equivalente en moneda local) por boleto y por pasajero.
- Vuelos de medio recorrido en cabina Business: EUR 530 (o su equivalente en moneda local) por boleto y por pasajero.
- Vuelos de largo recorrido en cabina Economy: EUR 270 (o su equivalente en moneda local) por boleto y por pasajero.
- Vuelos de largo recorrido en cabina Premium Economy & Premium Comfort: EUR 500 (o su equivalente en moneda local) por boleto y por pasajero.
- Vuelos de largo recorrido en cabina Business y La Première: EUR 2.630 (o su equivalente en moneda local) por boleto y por pasajero.

#### 4.11 Tarifas de Grupos

Los Boletos de grupos deben adherirse a las políticas, procesos y contrato de grupo. En caso de que la tarifa, los sobrecargos, las comisiones y los impuestos no sean **respetados**, se generará un ADM por el valor de la diferencia entre el monto aplicable y el monto aplicado

Excepto para ADMs basados en montos fijos:

- La clase de reserva, la ruta y la agencia de viajes emisora deben ser las mismas como están en TIGRE, de lo contrario, se cobrará un ADM por EUR 55 (o su equivalente en moneda local) por cada boleto.
- El número de archivo TIGRE y la referencia del PNR de Amadeus son obligatorios en la casilla del Tourcode. Se cobra un ADM de EUR 13 (o su equivalente en moneda local) cuando falta esta información contractual.
- La tarifa de grupo dedicada debe utilizarse para las tarifas de grupo. Cualquier otra base de tarifa en un boleto de grupo dará lugar a un ADM de EUR 13 (o su equivalente en moneda local) por boleto.
- Los grupos contratados a través de los departamentos de grupos o las herramientas de grupo de AFKL deben emitirse en el stock de Boletos de Air France (057) o KLM (074) tal y como se especifica en las instrucciones de emisión de Boletos de grupo disponibles en Business Solutions. Se cobra un ADM de EUR 115 (o su equivalente en moneda local) por cada boleto cuando se coloca en un stock de Boletos de compañía diferente.

- Los grupos contratados en América del Norte (EE. UU./CA/MX) deben estar chapados en el stock de boletos Delta (006) como se especifica en el contrato de grupo. Se cobra un ADM de 115 EUR (o su equivalente en moneda local) por cada billete cuando se realiza el envío de billetes de Air France (057) o KLM (074).
- Si hay menos de 10 clientes que viajan en una reserva de grupo, se cobra un ADM retroactivamente por cada pasajero que no viaje (No Show). El número de pasajeros afectados es la diferencia entre 10 y el número real de pasajeros viajando en el trayecto de ida. El ADM se calcula en función de la distancia del transporte:
  - Vuelos de corto recorrido: EUR 90 (o su equivalente en moneda local) por cada pasajero que no viaje
  - Vuelos de medio recorrido : EUR 370 (o su equivalente en moneda local) por cada pasajero que no viaje
  - Vuelos de largo recorrido : EUR 690 (o su equivalente en moneda local) por cada pasajero que no viaje.
- Las penalidades por no materialización de los viajes del grupo son cobradas de manera retroactiva en ADM de acuerdo con el contrato de grupo acordado y firmado entre la agencia de viajes y Air France y KLM.

#### **4.12 Servicios de Post-venta**

Los Boletos, incluidos los impuestos en cupones no utilizados, deben reembolsarse solo por solicitud expresa del cliente o de la aerolínea. El agente de viajes debe informar oportunamente a la aerolínea sobre cualquier solicitud legítima de reembolso de un cliente. Cuando el cliente decide no viajar, los segmentos deben ser cancelados. El PNR/reserva debe actualizarse al mismo tiempo que se realiza el reembolso del tiquete. Todos los reembolsos siempre deben procesarse a más tardar 7 días después de la solicitud. Los reembolsos deben realizarse de acuerdo con las tarifas de la Aerolínea, las Condiciones Generales de Transporte y las instrucciones específicas por escrito comunicadas por las Aerolínea al agente de viajes. A solicitud de la Aerolínea, el agente de viajes debe proporcionar un comprobante de la solicitud y el pago del monto reembolsable a la cuenta propia del cliente. En caso de que no se proporcione prueba dentro de los 7 días posteriores a la solicitud de la Aerolínea, el agente de viajes será responsable de todos los costos adicionales incurridos por la Aerolínea.

Para todas las solicitudes de reembolso, el agente de viajes debe proporcionar la información correcta que permita a la aerolínea identificar a la persona que pagó el boleto en caso de que dicha persona no sea el pasajero.

El agente de viajes reconoce que, en todo caso, la Aerolínea solo es responsable del reembolso de sus propios Boletos y servicios por los montos establecidos por la Aerolínea y/o correspondientes a las tarifas de las Aerolínea. El agente de viajes será

el único responsable del reembolso de cualquier otro monto que la agencia facture al cliente.

En caso de que la agencia de viajes no reembolse el monto total de los Boletos, incluidos los impuestos sobre los cupones no utilizados y las opciones adicionales de viaje, dentro de los 7 días posteriores a la solicitud del cliente o de la Aerolínea o en el caso de que la agencia de viajes no proporcione los comprobantes de reembolso a la Aerolínea dentro de los 7 días posteriores a la solicitud de la Aerolínea, se cobrará un monto fijo:

-EUR 630 (o su equivalente en moneda local)

#### **4.13 Referir pasajeros al servicio de reclamos de Agencias**

El agente de viajes no remitirá automáticamente a los clientes al "Servicio de reclamos de Agencias" en situaciones del Reglamento 261/2004 de la UE (por ejemplo, irregularidades de vuelos como retrasos y/o cancelaciones de vuelos) a menos que:

- (1) el agente de viajes primero haya obtenido el consentimiento formal del cliente, y
- (2) el agente de viajes haya notificado al cliente que él/ella puede aplicar directamente a la aerolínea operadora para obtener, si corresponde, una compensación total a la que el cliente puede tener derecho en virtud del Reglamento 261/2004 de la UE.

En el caso de que la agencia de viajes haya remitido automáticamente a los clientes al "Servicio de reclamos de Agencias" o a un abogado sin notificar primero al cliente que puede solicitar directamente a la aerolínea operadora obtener, si procede, la compensación total a la que el cliente puede tener derecho en virtud del Reglamento de la UE 261/2004, se generará a la agencia un ADM de un monto fijo:

- EUR 630 (o su equivalente en moneda local)

#### **4.14 Uso del Comercio Registrado (MOR) de Air France y KLM**

De acuerdo con las resoluciones IATA 890, 896, 812 y 812a, el uso del comercio registrado (*Merchant of Record*, MOR) de los transportistas está permitido solamente en los casos de ventas con tarjetas de clientes en cualquier canal de ventas fuera de línea (es decir, que no se trata de una transacción en internet).

A fin de disipar dudas, no está permitido lo siguiente:

- uso del MOR de la transportista para ventas por internet (resolución de IATA 890 4.1.2),
- uso del MOR de la transportista para cualquier método alternativo de pago, independientemente del canal de ventas.

Para evitar dudas, una "tarjeta de cliente" es una tarjeta de pago física o un número

de cuenta fijo o de un solo uso que se emite a nombre del cliente que compra los pasajes aéreos o servicios auxiliares y/o que es responsable de establecer las transacciones con la entidad emisora de la tarjeta, excluyendo una tarjeta emitida a nombre del agente o de cualquier persona que actúe en nombre del agente o de las suscriptoras contratadas por el agente.

En caso de uso abusivo del MOR del Transportista, el Transportista tendrá derecho a cargar al Agente de Viajes todos los costos de tarjetas de crédito que resulten del uso no autorizado, inapropiado o abusivo del MOR del Transportista por parte del Agente de viajes y obtener una compensación apropiada por dicho uso indebido. Adicionalmente, en el caso de repetición de malas prácticas, el Transportista podrá tomar las medidas necesarias para evitar el uso continuo no autorizado del MOR mediante el retiro de la autorización para emitir documentos de tráfico en nombre del Transportista, según la resolución IATA 824.

El agente de viajes no deberá aplicar sobrecargos a la tarjeta de crédito cuando emite tarifas del Transportista en países donde dichos sobrecargos están prohibidos. Sin embargo, en países en los que dichos sobrecargos en tarjetas de crédito estén permitidos, el agente de viajes deberá cumplir plenamente con la directiva del servicio de pago (EU) 2015/2366 y todas las leyes nacionales relacionadas

En caso de violaciones a estas normas, Air France y KLM emitirán un ADM del 5% del monto pagado con la tarjeta de crédito para recuperar la comisión de la tarjeta de crédito incurrida, en nombre del agente de viajes.

## **5 Procesamiento de los ADM**

### **5.1 BSP & ASD**

En cumplimiento de la resolución 850m de la IATA:

- Un ADM puede procesarse a través de BSP si se emite dentro de los 9 meses posteriores a la fecha final de viaje o la fecha de reembolso. Cuando no se puede establecer la fecha final del viaje o la fecha del reembolso, se utiliza la fecha de caducidad del documento. Después de este período, los pagos se liquidarán directamente entre la agencia de viajes y la aerolínea.
- De acuerdo con la Resolución 850m de la IATA, Air France y KLM enviarán el ADM a través del enlace BSP sin consecuencias financieras durante el período de latencia (15 días).
- En el caso de los países BSP, las disputas solo deben realizarse a través del enlace BSP. Los adjuntos solo se podrán enviar a través del enlace (link) del BSP, ya que esto garantizará un servicio óptimo de Air France y KLM.
- Al presentar una disputa, proporcione una justificación válida y clara en todo momento en el cuadro "Motivo de la disputa". Se requiere un comportamiento

responsable en caso de disputas con ADM tanto por parte de la agencia de viajes como de la aerolínea.

- Por favor, mencione sus datos de contacto para un manejo eficiente por parte de AF/KL.
- Air France y KLM responderán a su disputa en un plazo de 60 días (de conformidad con la Resolución 850m) dando una explicación clara de la aceptación o denegación de la disputa.
- En caso de que Air France y KLM rechacen una disputa y la agencia de viajes desee que Air France y KLM vuelvan a investigar, se solicita a la agencia de viajes que responda a Air France y KLM de conformidad con la resolución de la IATA.

## 5.2 ARC

- De acuerdo con las mejores prácticas de memorandos de débito de ARC, Air France y KLM enviarán/emitarán el ADM a través de ARC Memo Manager.
- Las disputas solo deben realizarse a través de ARC , Administrador de memorandos ( Memo Manager) . Se solicita a los agentes que adjunten cualquier documentación adicional en ARC MM, ya que esto garantizará un servicio óptimo por parte de Air France y KLM.
- Al disputar una nota de débito, proporcione una justificación válida y clara en todo momento en el cuadro "Motivo de la disputa". Se requiere un comportamiento responsable en caso de disputas con ADM tanto por parte de la agencia de viajes como de la aerolínea.
- Por favor, mencione sus datos de contacto para una gestión eficiente por parte de Air France y KLM.
- Air France y KLM responderán a su disputa en un plazo de 30 días naturales a partir de la recepción de la disputa (Mejores prácticas de ARC para la resolución y prevención efectivas de notas de débito) y brindará una explicación clara de la aceptación o denegación de la disputa.
- Los agentes de viajes deben disputar varias veces la misma nota de débito, solo si se proporciona nueva información a la disputa.
- En caso de que Air France y KLM rechacen todas las disputas y la agencia de viajes alcance el número máximo de disputas, la agencia de viajes podría escalar el caso a Air France y KLM utilizando las direcciones de correo electrónico que figuran en las notas de débito.

### Información de contacto

Si tiene preguntas o problemas con ADM (Nota de débito del agente) y/o ACM (Nota de crédito del agente), póngase en contacto con Air France y KLM, a las siguientes direcciones [xxxxxxx@klm.com](mailto:xxxxxxx@klm.com) o [xxxxxxx@airfrance.fr](mailto:xxxxxxx@airfrance.fr)

## 6 Glosario

<b>Abreviación</b>	<b>Descripción</b>
1A	Amadeus
1B	Abacus
1E	Travelsky
1F	Infini
1G	Travelport + (1G Galileo / 1P Worldspan / 1V Apollo)
1J	Axess
1S	Sabre
ACM	Nota de crédito de Agencia (Agency credit Memo)
ADM	Nota de débito de Agencia(Agency debit Memo)
AIL	Límite Automatizado de emisión
ARC	Corporacion de informes de aerolíneas EE. UU.
ADS	Servicio de atención al cliente aéreo China
ASR	Reserva anticipada de asientos
BSP	Plan de facturación y liquidación (Billing and Settlement Plan)
BT Fares	Tarifas de turismo al por mayor
CAT	Categoría de nota de tarifa
CoC	Condiciones de transporte (Del transportista) (Condiciones of carriage)
CUG	Grupo cerrado de usuarios
EDIFACT	Contenido tradicional en el Sistema de Distribución Global (GDS)
EMD-S / EMD-A	Documentos miscelaneos electrónicos S= Stand Alone= único A= Asociado
EoT	Fin de la transacción
eTKT	Boleto Electrónico
EUR	Euro
GDS	Sistema de Distribución Global
GSA	Agente General de Ventas
IATA	Asociación Internacional de Transporte Aéreo
INVOL	Involuntario
IT Fares	Tarifas de Tour Incluido (Inclusive Tour fares)
Long-Haul	Vuelos intercontinentales
Medium-Haul	Vuelos dentro de Europa + Norte de África (Marruecos, Argelia y Túnez)
MOR	Comerciante de Registro
NDC	Nueva capacidad de distribución
NUC	Unidad neutra de construcción
NVA	No válido después de
NVB	No válido antes de
OAL	Otras aerolíneas
O&D	Origin & Destination
Order	NDC / Registro de nombres de pasajeros
PNR	Registro de nombres de pasajeros (Passenger Name Record)
POC	Punto de inicio (Point of commencement)
POS	Punto de Venta (Point of Sale)
RBD	Designador de reserva (Reservation Booking Designator)
SDC	Control del límite de servicio (Service deadline Control)

Short-Haul	Francia nacional = Vuelos dentro de Francia
SKCHG	Cambio de horario (según la definición IATA)
SSR	Solicitud de servicio especial
USD	US Dollar
WL	Lista Espera



## **7 Resoluciones de la IATA que respaldan estas instrucciones de reserva y emisión de boletos y la Política de ADM**

Se aplican todos los términos definidos en las siguientes Resoluciones de la IATA, aunque Air France y KLM no siempre copian la resolución completa, sino que a veces solo mencionan las características más destacadas. En cuanto a las normas de EMD, las políticas de la IATA no se copian, pero se aplican.

### **Resolución 824 de la IATA, 3.1 y 3.2 Acuerdos de Agencia de Venta de Pasajeros**

"[...]"

"3.1 "El Agente está autorizado a vender transporte aéreo de pasajeros en los servicios del Transportista y en los servicios de otros transportistas aéreos autorizados por el Transportista. La venta de transporte aéreo de pasajeros se refiere a todas las actividades necesarias para proporcionar a un pasajero un contrato de transporte válido, incluidas, entre otras, la emisión de un Documento de Tráfico válido y el cobro de dinero por el mismo. El Agente también está autorizado a vender los servicios auxiliares y de otro tipo que el Transportista pueda autorizar;"

3.2 "Todos los servicios vendidos de conformidad con este Acuerdo se venderán en nombre del Transportista y de conformidad con las tarifas, las condiciones de transporte y las instrucciones escritas del Transportista proporcionadas al Agente. El Agente no podrá de ninguna manera variar o modificar los términos y condiciones establecidos en cualquier Documento de Tráfico utilizado para los servicios prestados por el Transportista, y el agente deberá completar estos documentos de la manera prescrita por el Transportista;"

"[...]"

### **Resolución 830a de la IATA, Consecuencias de la violación de los procedimientos de emisión de boletos**

CONSIDERANDO que los miembros de la IATA están otorgando a los agentes acreditados de la IATA acceso a los documentos de tráfico;

Y

CONSIDERANDO que la custodia, el cumplimiento la expedición, la reexpedición, la validación y la revalidación de dichos documentos de tráfico se rigen por las tarifas de los Miembros y los procedimientos de emisión de boletos proporcionados a los Agentes a través de los sistemas de emisión de boletos, y tal y como se describe en el Manual del Agente de Viajes, cuyas copias son proporcionadas a los Agentes por el Administrador de la Agencia y cuyo cumplimiento es obligatorio para cada Agente en virtud de los términos del Contrato de Agencia de Venta de Pasajeros;

SE RESUELVE:

1. Se recuerda a todos los Agentes que prácticas como las enumeradas en el presente documento, en otras Resoluciones aplicables o en las instrucciones escritas de los Transportistas, entre otras, violan las condiciones vigentes mencionadas anteriormente, perjudican los intereses legítimos de los Miembros y, en consecuencia, pueden dar lugar a la adopción de medidas en virtud de las disposiciones del Reglamento de la Agencia de Ventas y del Acuerdo de la Agencia de Venta de Pasajeros ,como p.ej., cobrar al Agente la diferencia entre la tarifa aplicada y la tarifa aplicable al servicio de acuerdo con las tarifas de los Miembros.

- a. Introducir entradas de reserva incompletas o incorrectas, como designadores de reserva de reserva que no corresponden a la tarifa pagada, o solicitudes de reserva en un Documento de Tráfico, lo que permite viajar a una tarifa inferior a la aplicable,
  - b. completar de forma incorrecta u omitir completar la casilla "No válido antes" y/o "No válido después" de un boleto en contra de las condiciones que rigen la tarifa aplicada, permitiendo así viajar a un precio inferior al aplicable,
  - c. Emitir un boleto para más de un pasajero, excepto cuando se autoriza para ciertos otros documentos de viaje.
  - d. cambiar u omitir el nombre del pasajero,
  - e. cambiar la "Forma de pago" o no trasladarla al nuevo boleto,
  - f. cambiar la moneda de pago o no trasladarla al nuevo boleto,
  - g. cometer la falta de no trasladar todas las restricciones al nuevo boleto,
  - h. cometer la falta de no obtener el endoso de los transportistas cuando se requiere,
  - i. cometer la falta de no completar correctamente las entradas de "Emitido a cambio de" ("Issued in Exchange For") y/o la "Emisión original",("Original issue") y/o cometer la falta de no trasladarlos a un nuevo boleto,
  - j. cometer la falta de no asegurarse de que cuando se emiten boletos de conjunción o EMD, los números de boleto de conjunción o EMD se indiquen en todos los boletos de conjunción o EMD,
  - k. Cambiar el punto de origen,
  - l. emisión o venta de un boleto con un punto de origen o destino ficticio con el fin rebajar la Tarifa aplicable (venta transfronteriza)
  - m. cometer la falta del incumplimiento de las normas aplicables para la designación y selección de la línea aérea emisora de boletos (Resolución 852) y/o la designación del transporte en los servicios de dichas partes cuando no exista un acuerdo interlineal válido entre la línea aérea emisora de boletos y la parte Transportista a,
  - n. cancelar o modificar la reserva y/o el boleto electrónico de un cliente sin el permiso expreso de dicho cliente,
  - o. Hacer deliberadamente reservas duplicadas para el mismo cliente,
  - p. Cuando las reservas para un grupo no están confirmadas, intentar asegurar el servicio requerido solicitándolo en cantidades más pequeñas en transacciones individuales,
  - q. realizar transacciones de reserva sin la solicitud específica de un cliente y/o,
  - r. Realizar una modificación a una reserva que se haya emitido previamente como boleto electrónico sin revalidar o volver a emitir, según corresponda, el boleto original para reflejar el nuevo itinerario y/o,
  - s. anular los boletos sin cancelar las reservas correspondientes y/o,
  - t. cometer la falta de no dividir los PNR en los casos en que no todos los pasajeros incluidos en el PNR tengan boleto, y/o,
  - u. cometer la falta de no respetar los tiempos mínimos de conexión prescritos.
- 2.** En esta Resolución, también podrá entenderse que el uso del singular incluye el uso del plural cuando el texto lo permita, y viceversa

#### **Resolución 830d de la IATA, 4. Datos de contacto**

"[...]"

"4. Para poder informar a los pasajeros de las operaciones irregulares y las interrupciones de los vuelos, los Miembros y las Aerolíneas BSP deben disponer de suficientes datos de contacto para ponerse en contacto con los pasajeros de forma proactiva. En consecuencia, en el momento de la emisión del boleto o antes, el Agente debe preguntar activamente a cada pasajero si desea que se proporcionen sus datos de contacto (número de teléfono móvil y/o correo electrónico) a las compañías aéreas que participan en el itinerario con el fin de ponerse en contacto en caso de interrupción operativa. El Agente debe asegurarse de que el consentimiento del Pasajero se obtiene de conformidad con las directivas o reglamentos de protección de datos. Cuando el pasajero desee que sus datos de contacto se proporcionen a las compañías aéreas que participan en el itinerario, el Agente deberá introducirlos en el

Registro de Nombres de Pasajeros (PNR), manteniendo el cumplimiento de todas las directivas y reglamentos de protección de datos aplicables. Los datos de contacto deben consignarse en el PNR de conformidad con las Resoluciones que rigen los procedimientos de reserva. Los Miembros y las Aerolíneas BSP utilizarán estos datos de contacto exclusivamente con el fin de realizar notificaciones operativas, por ejemplo, cancelación de vuelos, cambios de horario, etc., y no utilizarán los datos de contacto con fines de ventas y marketing.

En caso de que el pasajero ejerza su derecho a no facilitar los datos de contacto, corresponderá al agente indicar que el pasajero se ha negado a facilitar dichos datos y consignar en el PNR la negativa a limitar cualquier responsabilidad legal. En tal caso, el Agente debe informar activamente al pasajero que es posible que no reciba información de la aerolínea relacionada con la cancelación del vuelo o los cambios de horario (incluido el retraso en la salida)".

"[...]”

## **Resolución 850m de la IATA, Emisión y procesamiento de notas de débito de agencia (ADM)**

CONSIDERANDO que la Conferencia de Agencias de Pasajeros (Passenger Agency Conference) (en lo sucesivo, «la Conferencia») desea promover un conjunto coherente y normalizado de normas para las prácticas de BSP,

Se RESUELVE: que se seguirán los siguientes principios:

### **1. INTRODUCCIÓN**

**1.1** El ADM sirve para notificar a un Agente que, a menos que exista alguna justificación en contrario, el Agente adeuda a la Aerolínea BSP emisora la cantidad que figura en el ADM por las razones indicadas.

**1.2** Los ADM son una herramienta contable legítima para uso de todas las Compañías Aéreas BSP para cobrar montos o realizar ajustes a las transacciones del Agente con respecto a la emisión y el uso de los Documentos de Tránsito Estándar emitidos por el Agente. Pueden existir usos alternativos de los ADM siempre que se haya realizado una consulta individual con el Agente o con una representación local de los Agentes, o a través del foro consultivo conjunto local correspondiente.

**1.3** Los ADM deben ser específicos en sus detalles sobre por qué se está haciendo un cargo.

**1.4** BSPlink (ASD en China) es el medio exclusivo a través del cual se deben facturar y disputar los ADM.

### **2. POLÍTICA DE LA AEROLÍNEA**

**2.1** Las aerolíneas están obligadas a publicar y mantener sus políticas de ADM a los agentes a través de BSPlink (ASD en China), que enviará una alerta del sistema de cualquier cambio en las políticas de ADM a los agentes antes de la implementación.

**2.2** Siempre que sea posible, deberá aplicarse el modelo que figura en el apéndice de la presente resolución.

### **3. PROCESAMIENTO BSP DE ADM**

**3.1** Los ADM solo se tramitarán a través del BSP si se emiten dentro de los nueve meses siguientes a la fecha final del viaje. Los ADM que se refieran a reembolsos realizados por el Agente se procesarán a través del BSP si se emiten dentro de los nueve meses posteriores a que el Agente haya realizado dicho reembolso. Cualquier acción de débito iniciada más allá de este período debe ser manejada directamente entre la Aerolínea BSP y el Agente.

**3.2** Los ADM/ACM pueden procesarse a través del BSP, durante un período máximo de 30 días después de la acción por incumplimiento tomada contra un Agente de acuerdo con la Resolución 812, Sección 6.9 y 818g, Anexo 'A', Sección 1.10.

## **4. PRINCIPIOS DE EMISIÓN**

**4.1** Las compañías aéreas deben considerar la posibilidad de establecer políticas de un valor mínimo para la emisión de un solo ADM. Cuando se establezca dicho mínimo, podrá publicarse a los Agentes.

**4.2** En principio, los ADM no deben recaudarse para el cobro de tasas administrativas.

**4.3** Si hay un costo administrativo asociado con el aumento de un ADM, debe incorporarse en el mismo documento de ADM generado para el ajuste. La inclusión de la tasa de administración debe ser comunicada al agente.

**4.4** Las Compañías Aéreas deberán proporcionar a los Agentes el número de teléfono o fax y la dirección de correo electrónico de una persona o departamento que tenga conocimiento del ADM en cuestión.

**4.4.1** Siempre que corresponda, una aerolínea BSP proporcionará el número de documento relacionado (RTDN) al que se refiere el ADM para que BSPLink (ASD para China) muestre los valores del indicador de modo de cálculo de tarifas (FCMI) o el indicador de estado de entrada de datos (DISI) para las transacciones de reembolso.

**4.5** Un Agente tendrá un máximo de 15 días para revisar y disputar un ADM antes de su envío a BSP para su procesamiento.

**4.6** Todas las disputas deben ser resueltas por la Compañía aérea dentro de los 60 días posteriores a la recepción.

**4.7** Si se establece que un ADM no es válido, debe ser cancelado.

**4.8** En caso de que las aerolíneas BSP retiren o reembolse al Agente los ADM emitidos erróneamente, se retirará o reembolsará al Agente cualquier tarifa administrativa que se haya cobrado. En caso de que el ADM se retire o se reduzca por cualquier motivo que no sea el de su emisión por error, la aplicación de una tasa de administración se acordará entre el Agente y la Compañía aérea BSP en cuestión.

**4.9** Después de consultar y si ambas partes están de acuerdo, un ADM en disputa puede ser remitido al Comisionado de la Agencia de Viajes para que se resuelva de conformidad con la Resolución 820e, Sección 3.3.

**4.10** Un ADM que se haya incluido en la facturación de BSP se procesará para el pago. Cualquier disputa posterior de dicho ADM debe tratarse de acuerdo con las Reglas aplicables de la Agencia de Ventas de Pasajeros.

## **Resolución 850m de la IATA, Anexo 'A'**

### **MODELO DE PROCEDIMIENTOS ADM DE LA INDUSTRIA**

#### **1. DESCRIPCIÓN**

**1.1** Los ADM son una herramienta contable legítima para uso de todas las Aerolíneas BSP y solo deben usarse para cobrar montos o realizar ajustes en las transacciones de los agentes con respecto a la emisión y el uso de Documentos de Tránsito emitidos por o a solicitud del Agente.

**1.2** Pueden existir usos alternativos de los ADM siempre que se haya realizado una consulta individual con el Agente o a través del foro consultivo conjunto local aplicable

**1.3** Los ADM deben ser específicos en sus detalles en cuanto a por qué se está haciendo un cargo.

**1.4** Cualquier ADM se relaciona solo con una transacción específica y no se puede usar para agrupar transacciones no relacionadas, sin embargo, se puede incluir más de un cargo en un ADM si el motivo del cargo es el mismo, y se proporciona una lista de respaldo detallada con el ADM.

**1.5** En el caso de que una aerolínea decida aplicar un cargo por cobro insuficiente o emisión incorrecta de boletos en una venta o por el ajuste de un reembolso emitido incorrectamente o calculado incorrectamente, dichos cargos deben explicarse claramente en la política ADM publicada por la aerolínea o deben acordarse con los Agentes bilateralmente por escrito.

**1.6** No se debe generar más de un ADM en relación con la misma emisión original del boleto. Cuando se genere más de un ADM en relación con el mismo boleto, se especificará para un ajuste diferente a las emisiones anteriores.

**1.7** Todos los ADM rechazados o disputados deben ser manejados por las Aerolíneas BSP de manera oportuna.

**1.8** Salvo que se acuerde lo contrario en un mercado, los ADM no deben utilizarse para cobrar costos de terceros que no estén directamente asociados a la emisión inicial del boleto de un viaje de pasajeros.

**1.9** Cuando se recauden ADM para gastos de administración, el nivel de dichos derechos debe ser proporcional al costo del trabajo realizado.

**1.10** Cuando el Agente haya utilizado un sistema automatizado de fijación de precios para generar el precio total del boleto, incluyendo la tarifa, los impuestos, las tasas y los cargos específicos de la compra y posterior emisión de un boleto para un viaje, y no haya habido absolutamente ninguna manipulación por parte del Agente, los sistemas de emisión de boletos enviarán un Indicador de Modo de Cálculo de Tarifas (FCMI) a la compañía aérea. de acuerdo con lo establecido en las Resoluciones 722f y 722g del PSC de la IATA, se ha utilizado la fijación automatizada de precios para identificar. La compañía aérea se asegurará de que el indicador FCMI se transmita a un agente en caso de que se emita un ADM.

## **Resolución 852 de la IATA BSP Selección y designación de la aerolínea emisora de boletos por parte de los agentes de viajes**

Lo siguiente cubre todos los tipos de boletos emitidos bajo las condiciones del Plan de Facturación y Liquidación:

### **1. Método para designar una aerolínea emisora de boletos**

Para la emisión de boletos electrónicos, la designación de la compañía aérea emisora de boletos se especificará en el sistema de emisión de boletos, ya sea antes o en el momento de solicitar la generación de los boletos, la identidad de la compañía aérea seleccionada.

### **2. Orden de prioridad en la selección de la aerolínea emisora de boletos**

La selección de la compañía aérea emisora del boleto se regirá por el siguiente orden estricto de prioridad, que deberá observarse en todo momento:

**2.1.** La compañía aérea emisora del boleto será cualquier aerolínea BSP que participe en el transporte, o una aerolínea BSP que actúe como Agente General de Ventas de cualquier compañía aérea que participe en cualquier sector del transporte en el país de emisión del boleto, siempre que la selección de la compañía aérea validadora se ajuste a los requisitos de las normas tarifarias, cuando proceda, y sujeto a la existencia de un acuerdo interlínea válido entre la compañía aérea emisora del boleto y cada una de las compañías aéreas transportistas.

**2.2.** Si no se aplica ninguna de las situaciones descritas en el párrafo anterior 2.1, la aerolínea emisora del boleto puede ser cualquier otra Aerolínea BSP, siempre que el agente haya recibido autorización por escrito de esa Aerolínea BSP para emitir Documentos de Tráfico Estándar para dicho transporte.

**2.3.** Cuando se emite un Documento Misceláneo Electrónico (EMD), la aerolínea que emite el boleto será cualquier Aerolínea BSP, o una Aerolínea BSP que actúe como Agente General de Ventas de la Aerolínea, que preste un servicio en el EMD. En caso de que no se dé ninguna de estas situaciones, se aplicará lo dispuesto en el apartado 2.2.

## **Resolución 890 de la IATA, Reglas de Venta de Tarjetas de Clientes**

“[...]”

### **3. ACEPTACIÓN DE TARJETAS DE CLIENTE**

**3.3** En caso de que el Agente acepte un tipo de Tarjeta de Cliente que no sea aceptada por el Miembro/Aerolínea cuyo Documento de Tránsito ha sido emitido, el Miembro/Compañía Aérea cargará la falta de pago por parte de la compañía emisora de la tarjeta al Agente por medio de una Nota de Débito (ADM) o, en los países no pertenecientes al BSP, se realizará un ajuste posterior por parte del Miembro cuyo Documento de Tráfico haya sido emitido.

**3.4** Esta Resolución autoriza a aceptar únicamente una Tarjeta de Cliente cuando se utilice el acuerdo comercial de aceptación de tarjetas del Miembro/Aerolínea para cobrar el pago por la venta de transporte aéreo de pasajeros y Servicios Auxiliares. El Agente no puede aceptar ninguna otra tarjeta o método de pago que utilice el acuerdo comercial de aceptación de tarjetas del Miembro/Aerolínea, incluyendo cualquier tarjeta emitida a nombre del Agente o de cualquier Persona autorizada para actuar en nombre del Agente, a menos que dicho Miembro/Aerolínea lo autorice específicamente. El incumplimiento del presente párrafo 3.4 se llevará a cabo bajo la exclusiva responsabilidad del Agente hacia el Miembro/Compañía aérea en cuestión.

#### **Resolución 049x de la IATA, Cambios en las tarifas**

“Se resuelve que:

1. El transporte estará sujeto a las tarifas y cargos vigentes en la fecha en que se realice el pago completo, para viajar en las fechas específicas y el viaje que se muestra en el boleto.
2. Siempre que no se realice ningún cambio voluntario en el vuelo de origen, no se aplicará ningún aumento en la tarifa aplicada a través de un cambio en el nivel de tarifa, un cambio en las condiciones que rigen la tarifa o la cancelación de la tarifa en sí.
3. En caso de cambio voluntario del vuelo de origen, las tarifas y cargos por el viaje del pasajero se recalcularán de acuerdo con las tarifas y cargos vigentes en la fecha en que se realice el cambio y se refleje en el boleto.
4. En caso de que el pago se efectúe antes de la confirmación de las reservas para el vuelo de origen, las tarifas y los cargos por el viaje del pasajero se recalcularán de acuerdo con las tarifas y cargos vigentes en la fecha en que se realice la confirmación”

#### **Resoluciones de la IATA relacionadas con los EMD que se aplican**

A continuación, se muestran las resoluciones de la IATA relacionadas con EMD que se aplican a las aerolíneas Air France y KLM.

725f Documento Electrónico Misceláneo – Aerolínea

725g Documento Misceláneo Electrónico – Neutral

725h Documento Electrónico Misceláneo – Manejo en Tierra