

100  
YEARS OF  
COMMERCIAL  
FLIGHT

Join the celebration,  
join the conversation!  
[www.flying100years.com](http://www.flying100years.com)

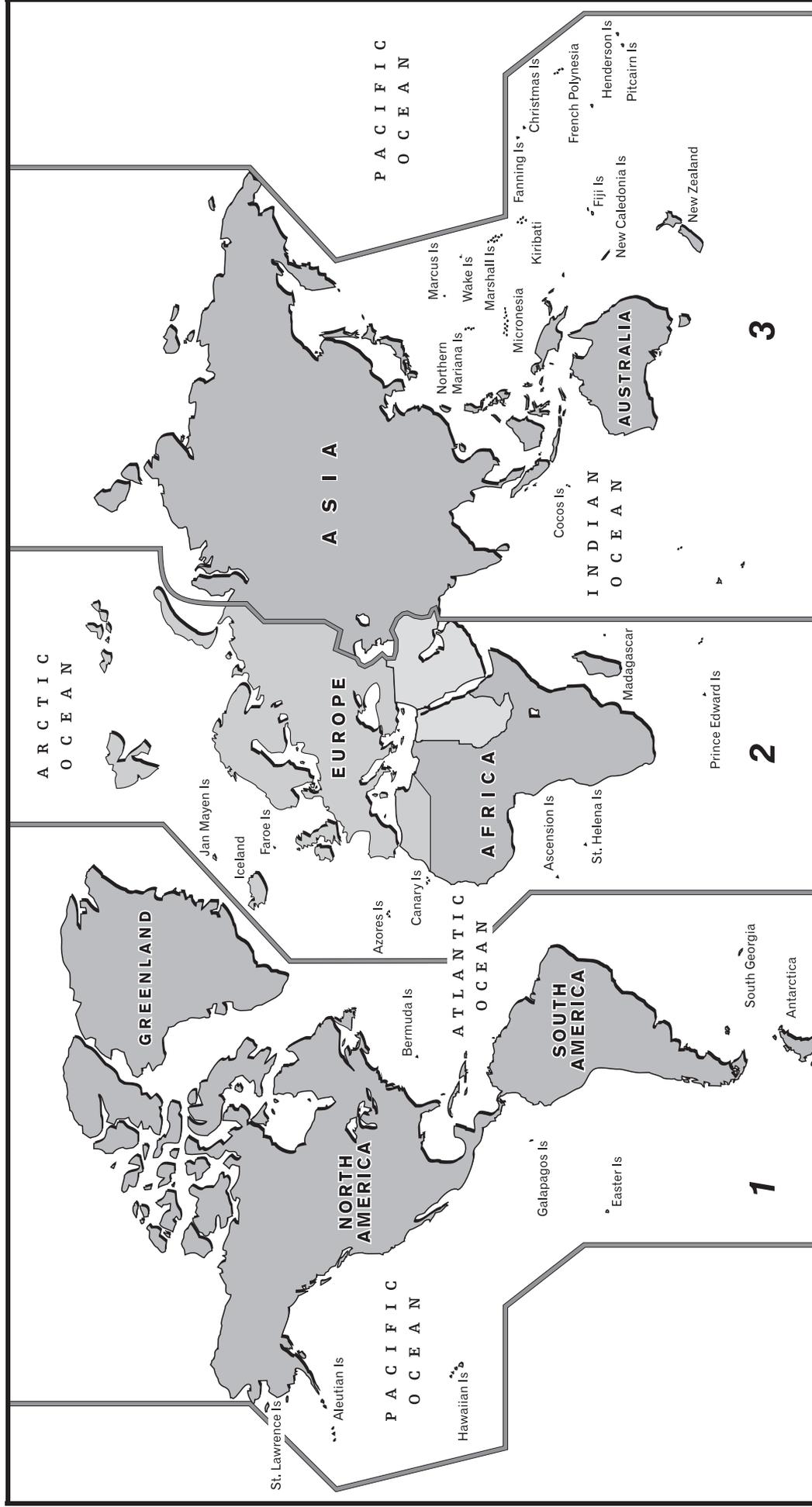


# Manual del Agente de Viajes

Edición Resolución 818g

Válido a partir del 1º de junio de 2014

# ÁREAS IATA



**ÁREA 1 • Norte, Centro y Sudamérica y sus cercanías**

**ÁREA 2 • Europa, Medio Oriente, África**

**ÁREA 3 • Extremo Oriente, Australia, Nueva Zelanda e Islas del Pacífico**





# Manual del Agente de Viajes

## Edición Resolución 818g

Válido a partir del 1º de junio de 2014

## **AVISO**

LIMITE DE RESPONSABILIDAD. La información contenida en esta publicación está sujeta a constantes revisiones a la luz de los cambios en los requisitos y regulaciones gubernamentales. Ningún suscriptor u otro lector debería actuar sobre la base de tal información sin referirse a las leyes y regulaciones aplicables y/o sin tomar la asistencia profesional adecuada. Aunque se han hecho todos los esfuerzos necesarios para asegurar su precisión, la International Air Transport Association no asumirá ninguna responsabilidad por ninguna pérdida o daño causados por errores, omisiones, errores de imprenta o mala interpretación de su contenido. Más aún, la International Air Transport Association rechaza todas y cualesquiera responsabilidades hacia cualquier persona, ya sea comprador de esta publicación o no, respecto de cualquier cosa que se haya hecho u omitido y sus consecuencias o cualquier cosa hecha u omitida por tal persona o entidad en virtud del contenido de esta publicación.

## INTRODUCCIÓN

### “DEL ADMINISTRADOR DE AGENCIAS”

Le damos la bienvenida a la edición 2014 del Manual de Agente de Viajes, que contiene el texto actual de las resoluciones de la Conferencia sobre Agencias de Venta de Pasajes aplicados a los Agentes Acreditados de la IATA.

Normalmente, esta publicación se edita anualmente y se requiere legalmente que sea facilitada a cada Local Aprobado de un Agente de la IATA.

Puede encontrar las resoluciones de la Conferencia sobre Agencias de Venta de Pasajes y los criterios establecidos a nivel local, que forman parte del Contrato de la Agencia de Venta de Pasajes, en las Secciones 2 y 3 de este Manual. Las normas y criterios que se incluyen en las Secciones 2 y 3 son obligatorias y deben ser cumplidas por los agentes que participen en el Programa en el país/área regido por estas normas.

Se recomienda al Gerente de cada Local Aprobado, que ha recibido una copia de este Manual, que preste atención a los asuntos involucrados en la venta de transporte aéreo internacional y la emisión de billetes. En el manual encontrará información que potenciará el conocimiento de los agentes de viajes sobre su negocio y les permitirá ser más efectivos en su trabajo, para su beneficio y el de su empleador.

El Programa de Agencias se revisa de forma permanente y está sujeto a un diálogo continuo entre las aerolíneas y los agentes. Como resultado, se introducen modificaciones y mejoras de forma progresiva para adaptar el programa a las necesidades de la industria en el mercado. Los cambios en este manual incorporan todas las modificaciones realizadas en 2013, y se ofrece un resumen de los mismos más abajo en la sección “Aspectos principales”.

Me gustaría recordarle que las resoluciones contenidas en este Libro se han escrito en inglés y se han traducido al francés/español para los propósitos de este Libro. Si bien es cierto que se intenta que la traducción sea lo más precisa posible, puede que ocurra una disconformidad entre la versión original en inglés, contenida en el Manual de Resoluciones de la Conferencia de Agencia de Pasaje, y la versión traducida en este Libro. En cualquier caso, debe acudir a la versión original en inglés.

El sitio web AgentHome ([www.iata.org/agenthome](http://www.iata.org/agenthome)) proporciona abundante información para los Agentes Acreditados de la IATA. Además de las resoluciones individuales de la Conferencia de Agencias de Venta de Pasajes, los Agentes también pueden descargar copias de publicaciones esenciales (Manual del Agente de Viajes, Manual BSP para Agentes) y otro material de referencia.

#### **Administrador de Agencias**

(email: [agenthome@iata.org](mailto:agenthome@iata.org))

## ASPECTOS PRINCIPALES DE LAS RESOLUCIONES MODIFICADAS Y NUEVAS

### **NUEVA – Resolución 010 – Interpretación y jerarquía de las normas relativas al Programa de Agencias de Venta**

Resolución nueva que formaliza la jerarquía de las fuentes de derechos y obligaciones en relación con el Programa de Agencias de Venta, para proporcionar orientación y servir como referencia útil.

### **Resolución 800a – Formulario de solicitud de acreditación como Agente de Venta de Pasaje de la IATA**

Varias enmiendas que eliminan texto obsoleto y alinean cuestiones del historial financiero de un solicitante con las disposiciones de la resolución actual.

### **Resolución 818g – Normas para Agencias de Venta de Pasaje**

**Párrafo 1.1.1.1:** Texto enmendado para aclarar qué observadores pueden asistir a las reuniones del Consejo Conjunto del Programa de Agencias.

**Párrafo 2.1.4.2:** Texto nuevo que define un proceso para que una Aerolínea del BSP notifique al Administrador de Agencias deficiencias en los Criterios Financieros Locales para disponer de una solución mediante una garantía separada y, como consecuencia, poner en marcha una revisión de los criterios por parte del Consejo Conjunto del Programa de Agencias.

**Párrafo 2.1.4.5:** Texto nuevo para excluir del cálculo del importe de cualquier Garantía Financiera las ventas del propio transportista realizadas por los Agentes propios del transportista.

**Párrafo 2.1.14/2.1.15:** Texto nuevo relativo a los Agentes en línea.

**Párrafo 2.2.1:** Redacción revisada que especifica que se deben proporcionar Garantías Financieras dentro de un plazo máximo de 30 días a partir de la fecha de la solicitud por escrito.

**Párrafo 10.3.3:** Eliminación de la referencia a “Contrato de Agencia de Venta provisional” para reflejar las prácticas operativas.

**Secciones 13/14:** Texto nuevo que brinda a las Aerolíneas del BSP la oportunidad de presentar notas de crédito/débito de agencia dentro de un período de tiempo razonable para agentes que hayan cerrado y a los que se haya rescindido el contrato.

**Anexo “A”, Sección 1.7.5.2:** Número de irregularidades para generar incumplimiento en India, estipulado en 6.

**Párrafo 1.7.9.2:** Texto enmendado para conceder a los Agentes un plazo máximo de 15 días durante el cual podrán revisar e impugnar notas de débito de agencia, de conformidad con la Resolución 850m.

**Anexo “C”, Sección 1.6:** Texto nuevo adoptado solo para Nueva Zelanda respecto a los tiempos de procesamiento del BSP y solo para Pakistán respecto a la frecuencia de remisión.

### **Resolución 820d – Oficina del Comisionado Arbitrador de Agencias de Viajes**

**Párrafo 7.2:** Disposición enmendada para preautorizar un viaje del Comisionado de Agencias de Viajes.

### **Resolución 820e – Revisiones por parte del Comisionado de Agencias de Viajes**

**Párrafos 1.2.5, 2.1.3, 2.6:** Texto nuevo que obliga a los Comisionados de Agencias de Viajes a entregar al Administrador de Agencias una copia de todas las solicitudes de revisión de Agentes o Solicitantes, junto con todo el material relacionado y las pruebas aportadas para apoyar tal solicitud.

**Párrafo 2.3:** Texto nuevo que otorga a los Comisionados de Agencias de Viajes la capacidad para tomar una decisión según la información por escrito entregada.

## **Resolución 830d – Procedimientos de Reservaciones para Agentes Acreditados**

**Sección 4** – Redacción nueva revisada que actualiza las normas relativas a la entrega de datos de contacto de clientes.

## **Resolución 850 – Plan de Facturación y Pago**

**Anexo “A”:** Eliminación de las disposiciones relativas a las Ventas Web Directas de Aerolínea.

## **Resolución 850m – Emisión y Procesamiento de Notas de Débito de Agencia (ADM)**

Varias enmiendas que (a) imponen BSPlink como el único canal para la facturación e impugnación de notas de débito de agencia (párrafo 1.4); (b) obligan a las aerolíneas a publicar sus políticas de notas de débito de agencia mediante un enlace en BSPlink (párrafo 2.1); (c) ofrecen un plazo máximo de 15 días para revisar e impugnar notas de débito de agencia (párrafo 4.6); y (d) eliminan disposiciones obsoletas para países de LATAM.

## **Resolución 850p – Garantías Financieras**

**Sección 3:** Sección nueva que estipula todas las excepciones acordadas.

## **Resolución 866 – Definiciones de los Términos Utilizados en las Resoluciones del Programa para Agencias de Pasaje**

Definiciones nuevas de “Criterios Financieros Locales” y “Frecuencia de Remisión”; eliminación de varias definiciones obsoletas; y aclaración de algunas definiciones ya existentes.

## **Resolución 890 – Normas para las Ventas con Tarjeta**

**Sección 2.1.5:** Redacción enmendada para aclarar el uso de la tarjeta propia de un Agente.

## **MARCAS DE REFERENCIA UTILIZADAS PARA LAS RESOLUCIONES**

Los símbolos siguientes colocados frente a un artículo indican modificaciones con respecto a la edición a:

<b>Símbolo</b>	<b>Significado</b>
□	Adición de un nuevo artículo
△	Cambio en un artículo
⊗	Cancelación de un artículo

En ocasiones, se ha colocado la expresión DEJADO EN BLANCO DE MANERA INTENCIONAL en sustitución de algún apartado o subapartado. Normalmente, esto significa que se ha eliminado la disposición en concreto. De este modo, se evita tener que volver a numerar las disposiciones siguientes y se resuelven los problemas que generarían las consecuentes modificaciones de las referencias cruzadas presentes en otras Resoluciones.

## CONTENIDO

### Página

#### Sección 1 — Información

Procedimiento de Acreditación y Nombramiento .....	1
Cambios en una Agencia que requieran la Aprobación Previa de IATA .....	3

#### Sección 2 — Resoluciones de la Conferencia de Agentes de Pasaje — Esta Sección es parte del contrato entre Agentes de Viajes e IATA

#### Resoluciones

010	Interpretación y jerarquía de las normas relativas al Programa de Agencias de Venta .....	4
800a	Formulario para la Solicitud de Acreditación como Agente IATA de Venta de Pasaje .....	6
800f	Criterios de Evaluación Financiera de los Agentes .....	9
800x	Cambios de Emergencia en los Informes y Remisiones .....	13
800z	Emisión de Billetes por Medios Electrónicos .....	14
818g	Normas para Agencias de Venta de Pasajes .....	15
	Sección 1 — Consejo Conjunto del Programa de Agencia .....	16
	Sección 2 — Requisitos para Acreditación y Retención .....	18
	Sección 3 — Procedimientos .....	21
	Sección 4 — Emisión de Documentos de Tráfico Estándar .....	23
	Sección 5 — Integridad de los documentos de tráfico estándar: custodia, protección y emisión correcta .....	24
	Sección 6 — Reporte y Remisión .....	25
	Sección 7 — (Dejado en Blanco de Manera Intencional) .....	26
	Sección 8 — Consecuencias del Incumplimiento .....	26
	Sección 9 — Condiciones para el Pago de la Comisión y otras Remuneraciones .....	27
	Sección 10 — Cambio de Propietario, Estructura Jurídica, Nombre o Local .....	28
	Sección 11 — Revisión del Comisionado de Agencias de Viajes .....	33
	Sección 12 — Arbitraje .....	33
	Sección 13 — Medidas que Afectan la Condición de un Agente .....	34
	Sección 14 — Cuotas de las Agencias .....	36
	Sección 15 — Indemnidades y Renuncia .....	37
	Anexo 'A' — Procedimientos Sobre Reportes & remisión para las Transacciones BSP .....	38
	Anexo 'B' — Notificación de Cambio .....	49
	Anexo 'C' — Excepciones de Informes y Remisiones .....	50
820d	Oficina del Comisionado Arbitrador de Agencias de Viajes .....	51
820e	Revisiones por parte del Comisionado de Agencias de Viajes .....	53
822	Códigos Numéricos de IATA .....	58
824	Contrato de Agencia de Ventas de Pasaje (Versión II) .....	60
824a	Aplicación del Término 'Comisión' .....	64
824d	Recibos de Depósito que han de ser Expedidos por los Agentes .....	65
824r	Reembolso a Agentes .....	65
824s	Adhesión a las Normas Mínimas de Seguridad — Disposiciones Aplicables Sobre Indemnizaciones .....	66
828	Remesa de Cantidades que Representan Pagos Parciales o Completos Cobrados Anticipadamente para Tarifas Especiales .....	67

<b>Resoluciones</b>	<b>Página</b>
830a	Consecuencias por Infracciones contra Procedimientos de Emisión de Billetes y Reservas ..... 67
830d	Procedimientos de Reservaciones para Agentes Acreditados de Ventas de Pasaje ..... 68
838	Cambio de los Documentos de Tráfico por Parte de los Agentes ..... 69
850	Plan de Facturación y Pago ..... 70
	Anexo 'F' — Suspensión de Operaciones de una Compañía Aérea BSP ..... 74
850e	Sistemas de Pago en la Industria ..... 76
850m	Emisión y Procesamiento de Notas de Débito de Agencia (ADM) ..... 77
850p	Garantías Financieras ..... 79
852	Designación y Selección de una Compañía Aérea Emisora de Billetes ..... 80
860a	Consejo Conjunto Global del Programa para Agencias de Pasaje ..... 81
862	Reuniones Consultivas Conjuntas de Agentes y Líneas Aéreas ..... 84
866	Definiciones de los Términos Utilizados en las Resoluciones del Programa para Agencias de Pasaje ..... 84
878	Acuerdo General (Nombramiento Por) ..... 90
880	Tarifas Reducidas para Agentes Acreditados de Ventas de Pasaje ..... 92
880a	Tarjeta de Identidad de Agente de Viajes de IATA ..... 98
	Anexo 'A' — Reconocimiento y Aceptación de la Tarjeta de Identidad de Agente de Viajes de IATA ..... 99
	Anexo 'B' — Países en los Cuales la Tarjeta de Identidad de Agente de Viajes de IATA Está en Circulación ..... 101
	Anexo 'C' — Formulario de Solicitud ..... 104
884	Tarifas Reducidas para Delegados que Asistan a Juntas Industriales Colectivas ..... 105
886	Viajes de Grupos Organizados por los Miembros para la Formación Profesional de los Agentes Acreditados para Ventas de Pasaje ..... 106
886a	Tarifas Reducidas Para Agentes de Pasaje (Exámenes Profesionales IATA/FUAAV) ..... 108
886p	Transporte a Tarifa Reducida para Personas que se Deplacen en Viaje Oficial para Asistir a Audiencias Convocadas por el Comisionado de Agencias de Viajes ..... 108
890	Normas para las Ventas con Tarjeta ..... 109
892	Divulgación de Posturas Tomadas en una Reunión de la IATA ..... 112
<b>Sección 3 — Criterios Financieros Locales establecidas para la Aprobación de Agentes — Esta Sección es parte del contrato entre Agentes de Viajese e IATA</b>	
Criterios Financieros Locales .....	113



## PROCEDIMIENTO DE ACREDITACIÓN Y NOMBRAMIENTO

La reglamentación referente a la aprobación, la acreditación y la conservación de la condición de Agentes se expone con detalle en las Resoluciones de IATA y se la reproduce en el presente Manual. Así, pues, el breve esbozo que sigue a continuación, sirve simplemente de introducción.

## NORMAS PARA AGENCIAS DE VENTA

Las Normas para Agencias de Venta regulan la relación entre los Agentes Acreditados por IATA y las Compañías Aéreas Miembros. Estas normas establecen los derechos y las obligaciones de ambas partes, así como los procedimientos aplicables a quienes traten de conseguir la acreditación de IATA para la venta de transporte aéreo internacional de pasaje.

## CONDICION DE AGENTE ACREDITADO POR IATA

El Agente Acreditado por IATA es un agente de venta de pasaje cuyo nombre ha sido incluido en la Relación de Agencias de acuerdo con las Normas.

Un Local Aprobado es una Oficina Central, o una Sucursal que figura en la Relación de Agencias.

## SOLICITUD

Cualquier persona u organización puede llegar a ser Agente Acreditado presentando una solicitud, que tiene la forma de respuestas a un cuestionario. De la Oficina IATA de Servicios de Agencias de IATA, se pueden obtener ejemplares del cuestionario y respuesta a las consultas, siendo esa misma Oficina a la que se envía la solicitud.

### Africa y Oriente

International Air Transport Association  
King Abdallah II Street, Al Shaab Roundabout  
Business Park, Building GH8  
P.O. Box 940587  
Amman 11194  
Jordan

### Américas

International Air Transport Association  
703 Waterford Way – Suite 600  
Miami – Florida 33126  
United States of America

### Asia-Pacífico

Agency Accreditation Services, Asia/Pacific  
International Air Transport Association  
111 Somerset Road  
#14-05 Triple One Somerset  
Singapore 238164

### Asia del Norte

International Air Transport Association  
Agency Services Office  
3F, China Digital Harbour  
No. 1 Wangjing North Road  
Chaoyang District  
Beijing 100020  
People's Republic of China  
Tel: +86 10 8571 9999  
Fax: +86 10 8571 9900

### Europa

Agency Accreditation Services  
IATA Service Centre Europe  
Torre Europa  
Paseo de la Castellana 95, 5th floor  
28046 Madrid  
Spain

Servicio al Cliente Sitio Web:  
<http://www.iata.org/customer-portal/Pages/index.aspx>.

## ACCION SOBRE LAS SOLICITUDES

Al solicitante se le concederá el reconocimiento como Agente Acreditado por IATA y, en consecuencia, se le podrá nombrar para representar a Compañías Aéreas Miembros al cumplir los requisitos y satisfacer los criterios que se exponen en términos generales en las Normas para Agencias de Venta y al formalizar un Contrato de Agencia de Venta de Pasaje. A la persona cuya solicitud haya sido rechazada, se le exponen los motivos de dicha medida. El solicitante rechazado podrá solicitar que se reconsidere o revise esa decisión. No existe limitación del número de solicitudes que se puede presentar.

## CODIGO NUMERICO

A cada Local Aprobado de un Agente Acreditado se le asigna un código numérico IATA individual y se le refleja en la Relación de Agencias IATA. Las Compañías Aéreas Miembros de IATA tienen libertad para nombrar Agentes Acreditados de esta Relación. Una vez que lo hayan hecho, aquellas Compañías Miembros que participan en el Plan de Facturación y Pago (Billing and Settlement Plan, BSP), podrán entregar al Agente, si lo desean, su Placa de Identificación de Transportista. La IATA envía al Agente los Documentos de Tráfico Normalizados del Plan de Facturación y Pago. Las Compañías Miembros podrán entregar directamente al Agente sus propios documentos de tráfico.

## REQUISITOS EXIGIDOS Y CRITERIOS

Para que una solicitud prospere, se tienen que satisfacer determinados criterios básicos. Al solicitante que no satisfaga estos criterios mínimos, no se le concederá la acreditación de IATA, siendo necesario mantenerlos para tener la garantía de que se sigue figurando en la Relación de Agencias IATA. Los criterios se clasifican en las categorías siguientes:

### Registro/Licencia

La entidad mercantil y/o sus propietarios o gestores deberán contar con el registro y/o la licencia oficial necesarios para realizar actividades comerciales.

### Personal

El solicitante debe tener contratado personal cualificado y competente, capaz de vender transporte aéreo internacional y emitir correctamente documentos de viaje electrónicos, así como de informar de estos al BSP.

### Finanzas

Sólo se aprobarán las sociedades y empresas con solidez financiera.

El solicitante deberá enviar estados financieros elaborados de manera independiente conforme a las prácticas contables locales.

Para obtener una evaluación satisfactoria, se podrá exigir al solicitante que facilite más información o un mayor respaldo financiero en forma de garantía o bono de una compañía de seguros o de una entidad bancaria.

En la sección 3 de este Manual, se incluye más información sobre los criterios financieros y de otro tipo.

### Instalaciones

El solicitante deberá identificarse como lugar de trabajo de una agencia de viajes con arreglo a la legislación aplicable.

La agencia y/o el lugar de trabajo no deberán identificarse como una oficina de una línea aérea ni de un grupo de líneas aéreas, ni representarlo en sí mismos. Tampoco tendrán el mismo nombre que un miembro de IATA ni que IATA.

El lugar en el que se lleve a cabo la actividad no deberá encontrarse en el espacio de una oficina ocupada conjuntamente con una línea aérea ni con un agente de ventas general de una línea aérea.

### Seguridad

Un solicitante deberá comprometerse a facilitar una protección suficiente para su negocio y para el suministro de documentos de tráfico estándar del sector que obren en su poder, con arreglo a las disposiciones expuestas pormenorizadamente en la sección 5 de la Resolución 818g.

## Normas Comerciales

Ni el solicitante ni ninguno de sus directores, accionistas principales (ni las personas por las que actúen en calidad de nominados), consejeros o directivos deberá tener antecedentes de transgresiones voluntarias de obligaciones fiduciarias contraídas en el desarrollo del negocio, ni estar declarado en quiebra sin haber sido rehabilitado.

### Dirección

No podrá autorizarse una solicitud que incluya a una persona que haya sido consejero o tenga un interés financiero u ocupe un puesto de dirección de un Agente que haya sido eliminado de la Relación de Agencias o esté bajo aviso de impagado y aún tenga deudas pendientes, o de un Agente cuyas deudas comerciales hayan sido satisfechas exclusiva o parcialmente recurriendo a caución o aval financiero. Sin embargo, la solicitud podrá autorizarse si el Jefe de Servicios de Agencias queda convencido de que dicha persona no ha participado en los actos u omisiones que hayan dado lugar a la eliminación en la Relación de Agencias o al impago citado o si queda convencido de que se puede confiar en que el solicitante cumpla los términos del Contrato de Agencia de Venta y otras Resoluciones de la Conferencia.

### Agencia General de Venta

Los solicitantes no deberán ser nombrados por un transportista aéreo Agente General de Venta para el país de que se trate ni de ninguna parte del mismo. (El Agente General de Venta es aquel en el que una compañía aérea ha delegado la autoridad general para que la represente a efectos de supervisar las ventas en un territorio definido y al que se le remunera en consecuencia).

### Generalidades

Respecto a la emisión de Documentos de Tráfico, una vez acreditado el Agente, éste cumplirá lo establecido en la Resolución 822 en la medida en que afecte a sus acciones u obligaciones.

Cuando se le exija oficialmente, el solicitante deberá estar en posesión de una licencia de comercio válida.

Todas las declaraciones esenciales contenidas en la solicitud deberán ser exactas y completas.

## **CAMBIOS EN UNA AGENCIA QUE REQUIERAN LA APROBACIÓN PREVIA DE IATA**

A tenor de los términos del Contrato de Agencia de Venta de Pasaje celebrado por cada Agente Acreditado IATA, el Agente que se proponga efectuar determinados cambios en su agencia, deberá notificarlo al Administrador de Agencias a través de la Oficina IATA. En las Normas para Agencias de Venta, se indican los detalles de los requisitos de procedimiento para los casos de cambio de propietario, estado legal, nombre o radicación.

El breve resumen de las disposiciones que se da a continuación, es para ayudar a los Agentes a comprender la importancia de comunicar anticipadamente a IATA los cambios que se proponen introducir en sus Agencias. De la Oficina IATA se puede conseguir copia de los oportunos formularios y comunicaciones, junto con la respuesta a las preguntas, siendo dicha Oficina a la que se debe remitir la notificación de cambio.

## **CAMBIOS DE PROPIEDAD/CAPITAL SOCIAL O ESTADO LEGAL**

El contrato y el derecho a cualquier comisión pagadera a tenor del mismo no podrán ser cedidos ni de otro modo transferidos total o parcialmente a ninguna otra persona o personas por un Agente Acreditado, excepto según se establece en las Normas para Agencias de Venta.

Si se tiene intención de efectuar un cambio de propiedad (o del número de acciones poseídas en el caso de una entidad constituida en sociedad) o del estado legal, deberá darse aviso de dicho cambio, por lo menos 7 días antes de su fecha de entrada en vigor. Además, al mismo tiempo deberá presentarse solicitud de aprobación del (de los) nuevo(s) propietario(s) para facilitar la aprobación del cambio antes de su entrada en vigor.

## **CAMBIOS DE NOMBRE**

Si un Agente Acreditado desea cambiar su nombre o el nombre bajo el que se explota cualquiera de sus Locales Aprobados, deberá dar aviso previo y solicitud de aprobación del cambio.

## **CAMBIO DE DIRECCION**

Si un Agente Acreditado desea cambiar el lugar de emplazamiento de cualquiera de sus Locales Aprobados, deberá dar aviso previo del cambio y presentar solicitud de aprobación de dicho cambio.

**Nota:** *No comunicar oportunamente a IATA los cambios puede poner en peligro la condición de Agente Acreditado o la de Local Aprobado.*

## **MANTENIMIENTO DE REQUISITOS EXIGIDOS Y CRITERIOS**

Es esencial que el Agente Acreditado IATA mantenga los niveles necesarios para su acreditación. En cualquier momento, puede tener lugar una revisión de los criterios y de las aptitudes exigidos del Agente, y anualmente se realiza una revisión exhaustiva de la situación financiera del Agente Acreditado. Dejar de presentar antes de la fecha especificada los documentos financieros solicitados por la IATA para llevar a cabo una revisión financiera del Agente es, en sí mismo, motivo de revisión de la elegibilidad del Agente para ser mantenido en la Relación de Agencias.

## □ RESOLUCIÓN 010

### INTERPRETACIÓN Y JERARQUÍA DE LAS NORMAS RELATIVAS AL PROGRAMA DE AGENCIAS DE VENTA

PAC1(50)010(excepto EE.UU)  
PAC2(50)010  
PAC3(50)010

Vencimiento: Indefinido  
Tipo: B

CONSIDERANDO QUE la Resolución 824 prevé un formulario para el Contrato de Agencia de Venta de Pasaje que el Administrador de Agencias deberá adoptar y aplicar;

CONSIDERANDO QUE la Sección 2 de la Resolución 824 estipula las Normas, las Resoluciones y demás disposiciones que deberán incorporarse por referencia en el Contrato de Agencia de Venta de Pasaje mencionado;

CONSIDERANDO QUE la Conferencia puede enmendar periódicamente la Resolución 824, así como las Normas, las Resoluciones y demás disposiciones mencionadas;

CONSIDERANDO QUE la Conferencia desea aclarar las normas de interpretación y la jerarquía que se aplica a tales Normas, Resoluciones y demás disposiciones;

POR LA PRESENTE se acuerda y se estipula lo siguiente:

#### 1. DEFINICIONES

Las definiciones de los términos y las expresiones utilizados en esta Resolución se encuentran en la Resolución 866.

#### 2. APLICACIÓN

Esta Resolución se aplica, a menos que aparezca una intención contraria expresa, a todas las Normas, Resoluciones y demás disposiciones del Programa de Agencias, tanto si se han promulgado antes como después de la entrada en vigor de esta Resolución.

#### 3. AUTORIDAD DE LA CONFERENCIA

**3.1** la autoridad para promulgar, enmendar y revocar cualquiera de las Normas, Resoluciones y demás disposiciones incorporadas en el Contrato de Agencia de Venta de Pasaje recae exclusivamente en la Conferencia. El Administrador de Agencias, la IATA, los transportistas, las aerolíneas, los Agentes y los Comisionados de Agencias de Viajes están sujetos a las decisiones de la Conferencia relativas al Programa de Agencias.

**3.2** sin perjuicio de lo anterior, la Conferencia puede, periódicamente, delegar por Resolución poderes a la IATA, a la Dirección de ISS o al Administrador de Agencias (así como delegar al Consejo Conjunto del Programa de Agencias el poder para realizar recomendaciones a la Conferencia), incluyendo, entre otros, que la

Conferencia delegue al Administrador de Agencias la responsabilidad y el poder para gestionar el Programa de Agencias de acuerdo con las normas y las resoluciones de los Miembros, así como la autonomía para actuar en circunstancias extraordinarias. Se considerará que tal delegación de poder incluirá todos los poderes auxiliares que sean razonablemente necesarios para permitir que la persona o entidad pertinente pueda actuar. Cuando se confiera poder para adoptar normas o disposiciones, o para establecer estándares, se entenderá que el poder también incluye el poder para revocar, enmendar o modificar las normas, las disposiciones o los estándares y el poder para crear otros.

#### 4. JERARQUÍA DE LAS FUENTES

**4.1** la siguiente jerarquía de fuentes de derechos y obligaciones continúa siendo de aplicación en relación con el Programa de Agencias:

- 1° cualquier ley aplicable;
- 2° el formulario del Contrato de Agencia de Venta de Pasaje incluido en la Resolución 824;
- 3° cualquier documento contractual ejecutado de manera específica por el Agente y por la IATA, actuando en nombre de los Transportistas;
- 4° todas las demás Resoluciones de la Conferencia contenidas en el Manual del Agente de Viajes;
- 5° cualquier Criterio Financiero Local, según haya sido aprobado por la Conferencia; y
- 6° todas las leyes y disposiciones aplicables incluidas en el Manual del BSP para Agentes.

**4.2** en caso de contradicciones entre dos fuentes de derechos y obligaciones respecto a cualquier asunto que ambas traten de manera específica, tendrán prioridad las disposiciones de la fuente con un nivel superior. En tal caso, la fuente de nivel inferior seguirá siendo vigente y solo dejará de aplicarse en lo relativo a la contradicción detectada.

**4.3** en caso de contradicción entre dos fuentes de un mismo nivel, tendrá prioridad el instrumento que se haya promulgado más recientemente.

**4.4** la Conferencia puede, de manera excepcional, estipular que tendrá prioridad una fuente de nivel inferior, como por ejemplo un Criterio Financiero Local, pero tal disposición de la Conferencia deberá ser explícita y nunca podrá inferirse ni suponerse.

#### 5. ENTRADA EN VIGOR, ENMIENDAS Y REVOCACIONES DE RESOLUCIONES

**5.1** Las Resoluciones entran en vigor en el momento en que la Conferencia las declara efectivas y se entregan al Agente de conformidad con la Resolución 824. Serán efectivas y se aplicarán a todos los hechos, circunstancias y situaciones que surjan con posterioridad y no tendrán carácter retroactivo.

**5.2** Se interpretará que todas las Resoluciones otorgan a la Conferencia el poder para rescindir las o enmendarlas.

Cuando se rescinda o se enmiende una Resolución en todo o en parte, la rescisión o la enmienda no afectará a la aplicación previa de la Resolución rescindida ni a nada que se haya hecho o sufrido de conformidad con esta, ni tampoco afectará a ningún derecho, privilegio, obligación ni responsabilidad adquirido, generado, derivado o incurrido previamente a la que se considere como la fecha de entrada en vigor de tal rescisión o enmienda. Todas las normas y disposiciones adoptadas bajo la Resolución rescindida continuarán en vigor y se considerarán como adoptadas bajo la nueva Resolución, en la medida en que no entren en contradicción con la nueva Resolución o en que estas no se hayan rescindido de manera explícita, en cuyo caso tendrá la prioridad la nueva Resolución.

**5.3** Las enmiendas a las Resoluciones pueden ser declaratorias o correctivas, según las circunstancias, y no podrá extraerse ninguna deducción de la enmienda de ninguna manera, a menos que se especifique en la enmienda.

## **6. NORMAS DE INTERPRETACIÓN**

**6.1** Sujetas a la aprobación que pueda ser precisa por parte de algún organismo gubernamental o estatal, todas las Resoluciones se aplicarán de manera global donde esté en vigor el Programa de Agencias de Pasaje, a menos que se exprese una intención contraria en la Resolución, en cuyo caso la Resolución en cuestión se aplicará solo a las zonas o países mencionados.

**6.2** Una Resolución se considerará siempre aplicable, y cuando se exprese cualquier asunto o cosa en el tiempo presente, se aplicará a las circunstancias cuando se presenten, de manera que pueda darse efecto a su promulgación conforme a su espíritu, intención y significado verdaderos.

**6.3** El preámbulo de una Resolución deberá considerarse como una parte de la Resolución que servirá para explicar su intención y objeto.

**6.4** Cualquier palabra que aparezca en una Resolución en singular también incluirá el plural; cualquier palabra que haga referencia a un género incluirá los géneros masculino, femenino y neutro; cualquier palabra que haga referencia a una persona incluirá una corporación, una asociación o cualquier otra entidad, y viceversa.

## **7. CÓMPUTO DE LOS PLAZOS**

**7.1** Cuando el plazo establecido para la ejecución de una disposición venza o coincida con un día festivo en el país de la Oficina Aprobada del Agente, la acción podrá ejecutarse en el día inmediatamente siguiente que no sea festivo.

**7.2** Cuando el plazo establecido para la ejecución de una disposición deba empezar después de un día concreto o a partir de este, el cálculo de tal plazo no incluirá este día. Cuando se haga referencia a un número de días entre dos hechos, el cálculo de este número de días excluirá el día en que tenga lugar el primer hecho pero incluirá el día en que tenga lugar el segundo hecho.

## **8. IDIOMA**

Cuando las Resoluciones se adopten en otro idioma además del inglés, o bien cuando se preparen traducciones administrativas de Resoluciones, siempre prevalecerá la versión en inglés.

---

## RESOLUCIÓN 800a

### FORMULARIO PARA LA SOLICITUD DE ACREDITACIÓN COMO AGENTE IATA DE VENTA DE PASAJE

△ PAC1(50)800a(excepto EE.UU) Vencimiento: Indefinido  
Tipo: B  
PAC2(50)800a  
PAC3(50)800a

SE RESUELVE que el siguiente formulario estándar será utilizado en conexión con las Normas para Agentes de Venta de Pasaje.

### FORMULARIO PARA LA SOLICITUD DE ACREDITACION COMO AGENTE IATA DE VENTA DE PASAJE

IATA solicita la información que se indica a continuación con el fin de determinar la elegibilidad del solicitante para la inclusión en la Relación de Agencias IATA. Conteste claramente a máquina o en letras de imprenta las respuestas a todas las preguntas de este formulario. Si necesita espacio adicional o si requiere complementar su respuesta adjunte hojas adicionales con la información. Conserve una copia de esta solicitud para sus archivos.

**Nota:** Deberá cumplimentar un formulario por separado para cada local que se presenta para aprobación.

#### Sección 1 — Identificación del Local de la Agencia para el que se solicita aprobación

1.1 Nombre legal:

1.2 Nombre comercial, si es distinto del nombre legal:

1.3 Dirección completa y número de teléfono de la oficina para la que solicita aprobación:

1.4 Indique si en su país se exige una licencia y/o registro comercial:

1.4.1 número de registro comercial o licencia de su agencia;

1.4.2 la fecha en que fue otorgada;

1.4.3 adjunte copia del certificado oficial del registro y/o licencia:

1.5 Fecha en que la oficina para la que se solicita aprobación comenzó a operar como agencia de viajes:

#### Sección 2 — Información general

2.1 Se solicita aprobación para:

2.1.1 Oficina Central Sí  No

2.1.2 Sucursal de una Agencia Acreditada IATA

Sí  No

En caso afirmativo:

2.1.2.1 indique nombre, dirección postal, dirección E-mail, número de teléfono y código IATA asignado a la Oficina Central

2.1.2.2 ¿es la sucursal propiedad exclusiva de la Oficina Central?

Sí  No

¿administrada exclusivamente por la Oficina Central?

Sí  No

2.1.2.3 ¿Esta solicitud es para una agencia en línea (que emite sólo billetes electrónicos)?

Sí  No

2.2 Especifique la condición legal:

propiedad única

asociación

sociedad de responsabilidad limitada

otra (especifique):

2.3 Si su agencia de viajes es propiedad de una organización distinta de la Oficina Central indicada anteriormente, conteste las siguientes preguntas con respecto a esa organización:

2.3.1 ¿Cuál es el nombre legal registrado y la dirección?

2.3.2 ¿Cuál es la actividad principal de esa organización?

#### Sección 3 — Información financiera de la entidad comercial

Indique, según corresponda:

3.1 Capital registrado:

3.2 Capital desembolsado:

3.3 Capital mínimo desembolsado exigido por la legislación de su país:

3.4 Número de IVA (Impuesto de Valor Añadido):

3.5 Adjunte copia de sus estados financieros actuales incluidos Balance de situación y Cuenta de pérdidas y ganancias certificadas por un Contador Público (Censor de Cuentas), o certificación debidamente autenticada de un titulado mercantil.

## Sección 4 — Entidad comercial de la Agencia

### 4.1 Si es PROPIEDAD UNICA:

Nombre

Dirección postal y de E-mail y número(s) de teléfono y fax

% del tiempo dedicado a la agencia

### 4.2 Si es una ASOCIACION:

Nombre y título del socio

Dirección postal y de E-mail y número(s) de teléfono y fax

% del tiempo dedicado a la agencia

% de la participación financiera

### 4.3 Si es una SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA:

#### 4.3.1 Fecha y lugar de constitución:

#### 4.3.2 Nombre de los accionistas<sup>1</sup>

Dirección postal y de E-mail y número(s) de teléfono y fax

% del tiempo dedicado a la agencia

% de la participación financiera (es decir acciones)

#### 4.3.3 Nombres y títulos de los directores y funcionarios ejecutivos

⊗

△ 4.4 SI NINGUNA DE LAS CATEGORIAS ANTERIORES ES DE APLICACION, describa en detalle el tipo de entidad comercial, dónde y cuándo fue creada y los nombres y cargos de las personas que ostenten un interés financiero o de gestión en la empresa, el alcance y naturaleza de sus intereses, la dirección postal y de E-mail y número(s) de teléfono y fax y porcentaje del tiempo por cada uno dedicado a la agencia.

## △ Sección 5 — Datos de los propietarios y directores de Agencias

△ 5.1 Se adjunta una lista con los nombres de los propietarios y el personal directivo que aporta la siguiente información:

△ 5.1.1 Nombre;

5.1.2 Puesto o cargo;

5.1.3 Fecha de incorporación a la agencia para la que se solicita aprobación;

5.1.4 Nombre del(de los) empresario(s) anterior(es). Si el(los) empresario(s) anterior(es) fueron agencias de viajes, indique si eran IATA o no;

5.1.5 Fecha(s) de los empleos anteriores (mes/año);

5.1.6 Cargo desempeñado en el empleo anterior.

5.2 Si la respuesta a alguna de las preguntas siguientes es afirmativa, indique el(los) nombre(s) de la agencia o agencias y local(es) correspondientes, la relación entre la(s) persona(s) y la(s) agencia(s), la fecha de declaración de quiebra o desfalco lo más detalladamente posible:

△

5.2.1 ¿Han sido alguna vez usted o algún socio, directivo, director, gerente o cualquier otra persona individual con autorización para actuar y firmar en nombre de tal empresa, sociedad, asociación o corporación en cualquier momento siendo un director o han tenido algún interés financiero o algún cargo de dirección en un Agente de la IATA que haya sido suprimido de la Relación de Agencias de la IATA o que se encuentre bajo aviso de incumplimiento y que aún tenga deudas comerciales pendientes?

Sí  No

⊗

## Sección 6 — Local de la Agencia para lo que se solicita la aprobación

△

6.1 ¿Está el local situado en un aeropuerto?

Sí  No

6.2 Explique de qué manera está identificado el local como agencia de viajes.

6.3 Adjunte una fotografía del exterior y otra del interior del Local.

6.4 Si se trata de una agencia en línea, especificar la dirección de la URL.

## Sección 7 — Seguridad de los Documentos de Tráfico

Los solicitantes deberán presentar pruebas, en el momento de la inspección del Local, de que se reúnen los requisitos respecto a la seguridad de los Documentos de Tráfico, conforme a las disposiciones dictadas por el Administrador de Agencias o el Panel de Investigación de Agencias.

⊗

## Sección 8 — Información adicional

8.1 ¿Es la agencia Agente General de Venta para una Compañía Aérea IATA o no IATA?

Sí  No

Si su respuesta es afirmativa especifique:

8.1.1 Nombre de la(s) compañía(s) aérea(s):

8.1.2 Ambito del contrato:

8.1.3 Territorio cubierto por el Agente General de Venta:

<sup>1</sup> Excepto si su organización es una entidad legal cuyas acciones están cotizadas en la bpisa de valores o se comercializan regular mente en un mercado "sobre el mostrador".

**8.2** Indique el nombre de las personas autorizadas a firmar en representación/nombre del solicitante, documentos que se refieran a la explotación diaria de la agencia de viajes.

**8.3** Presente en el formulario adjunto un estado de sus ventas actuales de transporte de pasaje aéreo internacional.

**8.4** Si su solicitud es acreditada como Agente IATA ¿a cuánto estima Ud. el volumen de sus ventas brutas de transporte aéreo internacional sobre Compañías Aéreas Miembros de IATA con respecto al Local que solicita dicha aprobación?

**8.4.1** ¿el primer año?

**8.4.2** ¿el segundo año?

**8.5** ¿Es su agencia un Agente de Carga Aprobado IATA?

Sí  No

En caso afirmativo, indique el nombre con el que esté registrada:

Código numérico IATA:

**8.6** Adjunte un modelo de carta con el membrete de su agencia.

Por el presente documento certifico que las manifestaciones que anteceden (incluidas las hechas en cualquier anexo al presente), son ciertas y correctas según mi leal saber y entender y que estoy autorizado por la Organización identificada en la respuesta a la pregunta 1.1 anterior, para hacer dichas manifestaciones y presentar este documento.

Por el presente se conviene que esta solicitud formará parte de todo Contrato de Agencia de Venta firmado con Miembros de IATA para la venta de transporte de pasaje aéreo internacional y, como tal, toda la información aquí contenida será tratada como confidencial (excluida la información incluida en la Sección 1). Sin perjuicio de lo anterior, el solicitante autoriza a IATA para usar y procesar la información contenida en los Apartados 2.1.2.2, 2.2, 4, 5.1.1 y 5.1.2, con el fin de producir y distribuir bases de datos entre los participantes en la industria de las líneas aéreas.

El solicitante renuncia por el presente de manera expresa a cualesquiera y toda clase de reclamaciones, causas de acción o derechos de recuperación y se compromete a indemnizar y exonerar de toda responsabilidad a IATA o cualquiera de sus Miembros, directores, empleados, agentes, funcionarios, por cualquier pérdida, perjuicio o daño basado en calumnia escrita u oral, injuria o difamación por razón de cualesquiera medidas adoptadas de buena fe, relacionadas con esta solicitud, incluyendo, pero no limitándose, a una comunicación de desaprobación.

El solicitante pacta y conviene que, si la solicitud de acreditación como Agente IATA no fuese aprobada, no reclamará ninguna comisión, remuneración ni compensación por la venta de transporte aéreo en los servicios de

cualquier miembro IATA durante el período de tiempo en el que se esté tramitando su solicitud.

El solicitante comprende y acuerda pagar la solicitud, las cuotas de ingreso y las anuales, en las cantidades determinadas por la Conferencia junto con el director general, y según lo informado por el administrador de agencias, para su admisión y mantenimiento en la lista de agencias. En el caso de que se rechazara la solicitud, las cuotas iniciales y de ingreso anuales de agencia se devolverán al solicitante.

.....  
(Firma)

.....  
(Nombre del solicitante)

.....  
(Cargo)

.....  
(País)

.....  
(Fecha)

**Nota:** AREAS 2 Y 3 La solicitud debe someterse al Secretario del Panel de Investigación de Agencias de IATA y debe completarse en todos los aspectos antes de que se pueda comenzar a procesarla.

**Nota:** AREA 1 La solicitud debe someterse al Administrador de Agencias con copia al Secretario del Panel de Investigación de Agencias de IATA y debe completarse en todos sus aspectos antes de que se pueda comenzar a procesarla.

**Nota:** Se puede obtener una copia del Manual del Agente de Viajes, en la oficina de IATA más cercana, presentando una solicitud acompañada del pago correspondiente.

## RESERVAS GUBERNAMENTALES

### SOUTH AFRICA

*With respect to sales of air transportation in South Africa/Namibia, IATA Passenger Sales Agents are not allowed to accept a rate of commission in respect of transportation on a non-IATA air carrier higher than that which they would receive from an IATA Member. (5.2.80)*

### UNITED STATES

*In Order 73-8-115 dated 23 August 1973, the Civil Aeronautics Board approved Resolution 810q (except USA) (now 800a) subject to the condition that such approval shall not extend to agencies located in the United States.*



## RESOLUCIÓN 800f

### Anexo 'A'

## CRITERIOS DE EVALUACIÓN FINANCIERA DE LOS AGENTES

### 1. NORMA GENERALES

**1.1** El término Cuentas auditadas hace referencia a las cuentas revisadas por un auditor reconocido por la autoridad reguladora de ese país para realizar auditorías a la IATA. *Las Cuentas certificadas serán aplicables en aquellos países en que los APJC acepten cuentas certificadas en virtud de las leyes locales.* En todos los casos, se aplicarán las normas contables establecidas del país.

**1.2** Si un Agente proporciona a la IATA Cuentas auditadas con un informe de auditoría, o equivalente local, aceptado con reservas en relación con la posibilidad de aplicar pruebas financieras de acuerdo con el Artículo 2 y:

**1.2.1** el informe de auditoría aceptado con reservas no presenta los ajustes que deben aplicarse a las Cuentas auditadas para permitir al auditor ofrecer un informe de auditoría aceptado sin reservas, se solicitará al Agente que proporcione una Garantía financiera calculada de acuerdo con el Importe en riesgo aplicable al Agente en virtud de la presente Resolución.

**1.2.2** las Cuentas auditadas con informe de auditoría con reservas presentan los ajustes que deben aplicarse a las Cuentas auditadas para permitir al auditor proporcionar un informe de opinión de auditoría sin reservas. Las Cuentas auditadas se remitirán a una tercera parte o asesor financiero seleccionado por la IATA, quien determinará cómo deben reformularse las Cuentas auditadas de acuerdo con los ajustes expuestos en el informe de auditoría con reservas. Las Cuentas de auditoría reformuladas se utilizarán en la evaluación financiera, sujetas a las pruebas financieras mencionadas en el Artículo 2.

**1.2.3** La determinación de esta tercera parte o asesor financiero citado en el apartado 1.2.2 será definitiva, sujeta a lo dispuesto en la Resolución 820e.

### Varios códigos numéricos IATA

**1.3** Si a un Agente se le adjudica uno o varios códigos numéricos IATA adicionales, volverá a calcularse cualquier Garantía financiera proporcionada por dicho Agente, de acuerdo con las ventas brutas del Plan de Facturación y Pago (BSP), 60 días después de la fecha de adjudicación de los códigos numéricos IATA adicionales, de acuerdo con el Importe en situación de riesgo aplicable al Agente.

## 2. CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS CUENTAS DE LOS AGENTES

**2.1** Toda la información financiera empleada en los criterios financieros se extraerá de las Cuentas auditadas del Agente.

**2.2** Si las Cuentas auditadas de un Agente se ajustan y reformulan de conformidad con lo dispuesto en el apartado 1.2.2 de la presente Resolución 800f, estas cuentas reformuladas deberán utilizarse para calcular las pruebas financieras mencionadas en los apartados 2.3.1–2.3.5 siguientes.

**2.3** Se aplican las pruebas financieras siguientes a la evaluación de las Cuentas auditadas de un Agente:

**2.3.1** Debe haber Patrimonio neto positivo.

**2.3.2** El Patrimonio neto dividido entre deuda a largo plazo y otro pasivo a largo plazo debe ser superior a 0,5.

**2.3.3** El BAIIDA (beneficios antes de intereses, impuestos, depreciaciones y amortizaciones) debe ser positivo, salvo en circunstancias excepcionales.

**2.3.4** El BAIIDA debe exceder los intereses devengados por un factor de un mínimo de dos, o en el mejor de los casos de tres.

**2.3.5** El Activo circulante debe superar al Pasivo circulante.

## 3. REVISIONES FINANCIERAS ANUALES

### Agentes acreditados para dos años o menos

**3.1** Todos los Agentes deben proporcionar Cuentas auditadas, las cuales no pueden presentar una antigüedad superior a 12 meses en el momento del envío, para convertirse en Agente para fines de evaluación con las pruebas financieras del artículo 2 de la presente Resolución 800f. Si un Agente lleva operando menos de 12 meses en el momento de la solicitud, deberá entregar entonces un balance de apertura.

**3.2** Todos los Agentes deben proporcionar Cuentas auditadas en un plazo no superior a 4 meses desde el cierre de cada ejercicio financiero, o cuando lo requiera la legislación, durante los dos primeros años de acreditación para los fines de evaluación con las pruebas financieras mencionadas en el artículo 2 de la presente Resolución 800f.

**3.3** Todos los Agentes deben proporcionar una Garantía financiera durante los dos primeros años que operen como Agentes, de conformidad con el artículo 5 de la presente Resolución 800f.

**Agentes acreditados para más de dos años**

**3.4** Todos los Agentes deben proporcionar Cuentas auditadas en un plazo máximo de 4 meses desde el cierre de cada ejercicio financiero, o cuando lo requiera la legislación, para fines de evaluación con las pruebas financieras mencionadas en el artículo 2 de la presente Resolución 800f.

**3.5** Si un Agente supera todas las pruebas financieras y cumple con todos los puntos citados a continuación, no se le exigirá que presente una Garantía financiera a la IATA:

**3.5.1** El Agente no ha sufrido ninguna de las circunstancias siguientes en los 12 últimos meses:

- (i) un incumplimiento (incluidos los incumplimientos debidos a una acumulación de irregularidades) y una exclusión de la lista de Agencias.
- (ii) un Cambio de propiedad sujeto a las condiciones del Artículo 6.

**3.5.2** El Agente también ha superado todas las pruebas financieras del artículo 2 de la presente Resolución 800f basadas en las Cuentas auditadas proporcionadas de los dos años anteriores.

**3.6** Si un Agente no logra superar alguna de las pruebas financieras, deberá proporcionar una Garantía financiera de conformidad con el artículo 5 de la presente Resolución 800f.

**4. ANÁLISIS FINANCIEROS PROVISIONALES**

**4.1** Para cualquier Revisión financiera realizada por alguna causa en un momento diferente al cierre del ejercicio financiero de un Agente, la IATA puede realizar una Revisión financiera de conformidad con el artículo 3 de la presente Resolución 800f, del modo aplicable a ese Agente, revisando las cuentas de gestión internas y mensuales del Agente, la cuales muestran los resultados de cada mes desde la última fecha de cierre contable, los resultados acumulados hasta la fecha y el último balance.

**Importe en riesgo** =  $\frac{\text{"Días de ventas en riesgo"} \times \text{ingresos en efectivo del BSP en el período de 3 meses aplicable}}{90}$

**5. GARANTÍA FINANCIERA**

**5.1** No se acreditará a un Agente o no se renovará su acreditación hasta que la IATA reciba la Garantía financiera exigida y que el tercero encargado de emitir la Garantía financiera confirme directamente a la IATA por escrito la emisión de la Garantía financiera por este tercero y que dicha garantía es válida.

**5.2** Las Garantías financieras estarán sujetas a un período de notificación mínimo de noventa (90) días y se espera que presenten una validez por un período mínimo de un año, a pesar de que lo ideal es que resulten válidas para un período indefinido.

**5.3** Para calcular el importe de una Garantía financiera, se aplican las definiciones siguientes:

**5.3.1** "Días de ventas en riesgo" significa el número de días desde el inicio del período del que debe informar el Agente hasta la fecha de presentación concerniente al/los período/s del informe, más un margen de hasta cinco días.

**5.3.2** El "Importe en riesgo" se calcula dividiendo los Días de ventas en riesgo entre 90 días, y aplicando ese porcentaje a los ingresos en efectivo del BSP, o los ingresos en efectivo del modo que resulte aplicable, importe que el Agente realizó en el período de tres meses mencionado en el apartado 5.5 o 5.7 de la presente Resolución 800f, del modo que resulte aplicable:

## Agentes acreditados para dos años o menos

**5.4** Todos los Agentes deben proporcionar una Garantía financiera con un importe mínimo de 50.000 USD para ser acreditados.

**5.5** Después de los primeros tres meses de acreditación y después de los primeros 12 meses de acreditación, la cantidad de la Garantía financiera requerida debe cubrir como mínimo el valor más alto de:

**5.5.1** el Importe en riesgo calculado según el apartado 5.3 usando la cantidad de ingreso en efectivo igual a las ventas en efectivo netas de media en cada mes, y realizadas por el Agente durante el período de los tres meses anteriores; o

**5.5.2** 50.000 USD.

Si la Garantía financiera existente resulta insuficiente para cubrir el Importe en riesgo, se aumentará la cantidad de la Garantía financiera para cubrir dicho Importe en riesgo.

**5.6** A excepción de la cantidad de la Garantía financiera inicial, todo cálculo de la cantidad de Garantía financiera que se requiera de acuerdo a la presente Resolución 800f o según las Normas para agencias de venta de pasajes para Agentes acreditados para dos años o menos será revisado y estimado según el apartado 5.5 de la presente Resolución 800f.

## Agentes acreditados para más de dos años

**5.7** La cantidad de la Garantía financiera requerida debe cubrir como mínimo el Importe en riesgo según se indica en el apartado 5.3, utilizando el ingreso de efectivo del BSP, o el ingreso de efectivo como sea aplicable, cantidad igual a la media de las ventas en efectivo netas más altas de los 3 meses pertenecientes a los 12 meses anteriores. Si la Garantía financiera existente resulta insuficiente para cubrir el Importe en riesgo, se aumentará la cantidad de la Garantía financiera para cubrir dicho Importe en riesgo.

**5.8** Todos los cálculos de la cantidad de la Garantía financiera requerida según la presente Resolución 800f o la Normas para agencias de venta de pasajes para Agentes acreditados para más de dos años serán realizados de acuerdo al apartado 5.7 de la presente Resolución 800f.

## 6. CAMBIOS EN LA PROPIEDAD

**6.1** Este artículo se aplica a todos los cambios en propiedad o control o cualquier otra Revisión que resulte de un cambio de propiedad o control del Agente de acuerdo con las Normas para agencias de venta de pasajes.

**6.2** El Agente debe proporcionar las Cuentas auditadas, no más tarde de los 90 días posteriores desde que se efectúa el cambio de titularidad o control. Las Cuentas deben cubrir un período de 12 meses, incluyendo como mínimo, el primer mes posterior en que se haga efectivo el control o la propiedad; la IATA, utilizará así, estas

Cuentas, para llevar a cabo la Revisión financiera aplicable al Agente de acuerdo a la presente Resolución 800f.

**6.3** *El APJC local tendrá en cuenta, hasta donde dicha garantía financiera sea requerida, a los Agentes que tengan un cambio en la propiedad o control que exija a nuevo Acuerdo de agencia de venta de pasajes.*

## 7. CAMBIOS EN EL CIERRE DEL EJERCICIO FINANCIERO

**7.1** Todos los Agentes deben notificar inmediatamente a la IATA en caso de un cambio en su cierre de ejercicio financiero.

**7.2** El Agente debe proporcionar:

**7.2.1** Las Cuentas auditadas dentro de los 60 días posteriores al cambio, y así, la IATA llevará a cabo la Revisión financiera aplicable al Agente de acuerdo a la presente Resolución 800f.

**7.2.2** Las Cuentas auditadas para el cierre del ejercicio financiero que se hubieran aplicado al Agente antes de que el Agente cambiara el cierre del ejercicio financiero. Éstas se deben proporcionar a la IATA dentro de los 60 días del primer antedicho cierre del ejercicio financiero.

## 8. CAMBIOS IMPORTANTES EN LAS VENTAS BRUTAS DEL BSP

**8.1** Por cambio importante se hace referencia a cualquier cambio en el negocio del Agente que resulte en un cambio de las ventas brutas del BSP, y en más de un 20% en comparación con los 12 meses anteriores. Este cambio puede ser un aumento o una disminución en las ventas brutas del BSP.

**8.2** Un Agente debe notificar a la IATA cualquier cambio importante tan pronto como el Agente tenga conocimiento de él.

**8.3** La IATA también puede iniciar una Revisión financiera provisional, en la que la IATA tenga conocimiento de un cambio en las ventas brutas del BSP de acuerdo con el Artículo 4.

## DEFINICIONES DE LOS TÉRMINOS UTILIZADOS EN ESTAS DIRECTRICES

**Activo circulante ajustado:** se define como el Activo circulante del Balance de cuentas después de deducir:

- Existencias y productos casi terminados.
- Depósitos dados a terceros que no sean la IATA,
- Préstamos a Directores, Empresas asociadas, (incluyendo cualquier empresa, asociado o afiliado bajo propiedad común).
- Deudores dudosos,
- Fondos bloqueados, a excepción de los fondos a favor de la IATA.

Estas descripciones genéricas se pueden modificar a términos específicamente definidos según los Principios de contabilidad generalmente aceptados (GAAP) aplicables y de ámbito local que han sido divulgados en los estados financieros.

**Pasivo circulante:** se define como el pasivo circulante en el Balance de cuentas.

**BAIIDA:** beneficios antes de Intereses, Impuestos, Depreciaciones y Amortizaciones.

**Irregularidad financiera:** se refiere a una irregularidad aplicada como resultado de un incumplimiento en los procedimientos de envío y presentación de informes descritos en la Resolución 818g, Apéndice "A", incluyendo, aunque no estrictamente, aquellas irregularidades descritas en la Resolución 818g Apéndice "A".

**Revisión financiera:** se refiere a una revisión de la posición financiera de un Agente, o al cálculo de la cantidad de la Garantía financiera requerida de acuerdo con la presente Resolución 800f, o a ambos casos.

**Irregularidad:** se refiere a cualquier irregularidad aplicada según las Normas para agencias de venta de pasajes por no conformidad con esas normas, incluyendo, aunque no exclusivamente, las irregularidades financieras.

**Patrimonio neto o Fondos de propietarios/ accionistas:** consiste en:

- Capital accionario
- Prima de emisión
- Ganancias retenidas
- Otras reservas a distribuir
- Préstamos de accionistas, en caso de ser subordinados menos los dividendos declarados:

**Deuda a largo plazo:** todo el pasivo de la deuda donde la liquidación sea devengada más de doce meses desde el cierre del periodo financiero.

**Pasivo a largo plazo:** todo el pasivo donde la liquidación sea devengada más de doce meses desde el cierre del periodo financiero.

**Revisión:** se refiere a cualquier evaluación o valoración del cumplimiento continuado de un Agente con las Normas de agencias de venta de pasajes.

⊗

## RESOLUCIÓN 800x

### CAMBIOS DE EMERGENCIA EN LOS INFORMES Y REMISIONES

PAC1(Correo A161) Vencimiento: Indefinido  
(América Latina y el Tipo: B  
Caribe, excepto  
Departamentos  
Franceses de Ultramar)

SE RESUELVE que las disposiciones siguientes se aplicarán en todos los países en los que las condiciones económicas y financieras justifiquen unas medidas extraordinarias.

### Definiciones

Las definiciones de los términos y expresiones utilizados en esta Resolución se encuentran en la Resolución 866. El uso de palabras y expresiones en singular debe considerarse, cuando el contexto lo permita, como que incluye su uso en plural y viceversa. Los títulos de los párrafos se utilizan únicamente para facilitar las consultas y no forman parte de estas Normas.

1. cuando las condiciones económicas y financieras lo justifiquen, y cuando así lo solicite un Miembro, el Consejo Conjunto del Programa de Agencias o el Grupo de Trabajo Conjunto de Enlace para Agencias, la Conferencia puede exigir a los Solicitantes que proporcionen un bono bancario o de compañía de seguros, o bien un aval; a la hora de determinar el nivel de estas garantías se tendrán en cuenta las fluctuaciones normales del negocio, y los Solicitantes dispondrán de un período de tiempo razonable para proporcionar tales garantías;

1.1 si, después de aplicar la disposición del Párrafo 1 anterior, las condiciones económicas y financieras dejan de justificar tales garantías, la Conferencia podrá, en su siguiente reunión, revisar la ratificación de estas medidas especiales;

1.2 la Conferencia determinará los indicadores económicos y financieros, así como el grado de variación de éstos, que justifiquen la revisión de estas medidas especiales;

## 2. PROCEDIMIENTOS DE INFORME Y ENVÍO

2.1 a pesar de cualquier disposición en sentido contrario relativa a informes y envíos en las Normas para Agencias de Venta de Pasaje pertinentes, las frecuencias de informe y envío o la Fecha de Remisión para los Agentes podrán modificarse como respuesta a unas circunstancias económicas cambiantes en las condiciones siguientes:

2.2 la Conferencia será la responsable de supervisar la evolución de la situación económica en todas las áreas del BSP, así como de establecer una serie de indicadores económicos y financieros y los grados de variación de

éstos que darán lugar a una revisión de las frecuencias de informe/envío o de la Fecha de Remisión aplicables en el o los países en cuestión;

**2.3** A la hora de determinar estos indicadores y sus grados de variación, la Conferencia tendrá en cuenta las recomendaciones que le haya hecho el Consejo Conjunto del Programa de Agencias o el Grupo de Trabajo Conjunto de Enlace para Agencias (JALWG); o bien, cuando no se haya creado ningún Consejo Conjunto del Programa de Agencias ni ningún Grupo de Trabajo Conjunto de Enlace para Agencias, las recomendaciones realizadas por la asociación nacional de agentes de viaje;

**2.4** es posible emitir un voto por correo de la Conferencia para realizar tal revisión después de una solicitud documentada de uno de sus miembros o de cualquier Miembro que emita Documentos de Tráfico Estándar a través de Agentes en el o los países en cuestión.

**2.5** si, según su opinión, la situación económica lo justifica, la Conferencia puede decidir, mediante un voto unánime en tal reunión, cambiar con unos efectos inmediatos las frecuencias de informe/envío o la Fecha de Remisión; con la condición de que las frecuencias o la fecha revisadas se encuentren dentro de los márgenes permitidos establecidos en las disposiciones pertinentes de las Normas para Agencias de Venta de Pasaje, y el Administrador de Agencias lo notificará inmediatamente a todos los Miembros y Compañías Aéreas;

**2.6** si, después de la ratificación de la decisión, la Conferencia determina que los indicadores económicos y financieros ya no justifican los procedimientos de informe/envío actuales, la Conferencia podrá, en su siguiente reunión, revisar su decisión bajo el Subpárrafo 2.5. Puede mantener, revocar o enmendar estos procedimientos de informe y envío teniendo en cuenta todas las recomendaciones subsiguientes del Consejo Conjunto del Programa de Agencias.

## RESOLUCIÓN 800z

### EMISIÓN DE BILLETES POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

PAC1(46)800z(excepto EE.UU) Vencimiento: Indefinido  
Tipo: B  
PAC2(46)800z  
PAC3(46)800z

CONSIDERANDO que la Conferencia de Agencias de Pasaje desea que el Programa de Agencias de Pasaje de IATA responda de manera efectiva y eficaz a los rápidos avances en la emisión de billetes por medios electrónicos y prevea aquellas formas de emisión de billetes que hayan de manejarse dentro del marco de ese programa

SE RESUELVE adoptar las disposiciones siguientes:

### DEFINICION

Las definiciones de los términos y expresiones utilizados en esta Resolución se encuentran en la Resolución 866.

1. Los Billetes Electrónicos, anteriormente definidos y previstos en esta Resolución, llevarán un código de formulario de acuerdo con RP1720a. Se deberá tomar las medidas oportunas para garantizar la clara identificación del billete como transacción electrónica en todas las operaciones de proceso referentes a dicho billete.
2. A los BSPs y de éstos a los Agentes se les asignarán rangos de números de serie de acuerdo con los procedimientos establecidos del BSP.
3. Los Billetes Electrónicos serán objeto de informes y remesas de fondos de acuerdo con los procedimientos normales del BSP.
4. El Billeto Electrónico se considera emitido en el momento en que al registro de reservas se le asigna un número de serie. La fecha de emisión ha de registrarse para todas las transacciones.
5. Se entenderá que los Documentos Normalizados de Tráfico, definidos en las Normas para Agencias de Ventas de Pasaje, incluyen los Billetes Electrónicos.
6. Cuando, en el Contrato de Agencia de Ventas de Pasaje y las Normas para Agencias de Ventas de Pasaje, se haga referencia a la emisión de un Documento de Tráfico, se entenderá que dicha referencia incluye el Billeto Electrónico.
7. Al momento de emitir un billete electrónico, los Agentes deben proporcionar al pasajero todos los avisos legales correspondientes y generar y entregar un recibo al pasajero. Dichos avisos legales se efectuarán de conformidad con las pautas establecidas en el Manual BSP para Agentes.

⊗

## RESOLUCIÓN 818g

### NORMAS PARA AGENCIAS DE VENTA DE PASAJES

- △ PAC1(50)818g(excepto EE.UU) Vencimiento: Indefinido  
 Tipo: B  
 PAC2(50)818g  
 PAC3(50)818g

Esta resolución es aplicable en los siguientes países:

- △ **Área 1:** Anguila, Antigua y Barbudas, Argentina, Aruba, Bahamas, Barbados, Belice, Bermuda, Bolivia, Bonaire, Brasil, Canadá, Chile, Colombia, Costa Rica, Curazao, Dominica, Ecuador, El Salvador, Granada, Guadalupe, Guatemala, Guayana, Guayana Francesa, Haití, Honduras, Islas Caimán, Islas Vírgenes Británicas, Jamaica, Martinica, México, Montserrat, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, República Dominicana, Saba, San Cristóbal y Nieves, Santa Lucía, San Vicente y las Granadinas, San Eustaquio, San Martín (parte holandesa), Surinam, Trinidad y Tobago, Islas Turcas y Caicos, Uruguay, Venezuela.

**Área 2 - África:** África Central/Occidental<sup>1</sup>, Botsuana, Egipto, Etiopía, Ghana, Isla Reunión, Kenia, Lesoto, Malaui, Marruecos, Mauricio, Mayotte, Mozambique, Namibia, Nigeria, Ruanda, Sudáfrica, Suazilandia, Tanzania, Túnez, Uganda, Zambia, Zimbabue.

**Área 2 - Europa:** Albania, Alemania, Andorra, Austria, Bélgica, Bosnia-Herzegovina, Bulgaria, Croacia, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, España, Estonia, Federación Rusa, Finlandia, Francia, Gibraltar, Grecia, Groenlandia, Hungría, Islandia, Irlanda, Islas del Canal, Isla de Man, Italia, Kosovo, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburgo, Macedonia (FYROM), Malta, Moldavia, Mónaco, Noruega, Países Bajos, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, República de Chipre, Rumanía, San Marino, Serbia y Montenegro, Suecia, Suiza, Turquía, Ucrania.

**Área 2 - Oriente Medio:** Arabia Saudita, área del Golfo<sup>2</sup>, Jordán, Kuwait, Líbano, República Árabe de Siria, Yemen.

**Área 3:** Bangladés, Camboya, Corea, China Taipéi, Filipinas, Hong Kong (SAR), India, Indonesia, Japón, Kazajistán, Macao (SAR, China), Malasia, Nepal, Pakistán, República Popular de China, Singapur, Sri Lanka, Suroeste del Pacífico, Tailandia, Vietnam.

La Conferencia de Agencias de Pasajeros (la "Conferencia"), en consulta con la comunidad de agentes de viaje, desea proporcionar a los consumidores una red de locales de venta de productos de transporte aéreo confiables y conducidos de manera profesional, a través de un sistema que reduce costos y responde a las exigencias de mercado, por lo tanto:

SE RESUELVE que se adopten y apliquen las siguientes disposiciones en cualquier país o grupo de países (área), tras una petición efectuada ante la Conferencia, de conformidad con las Disposiciones relativas a la Realización de Conferencias sobre Tráfico de IATA. El Administrador de Agencias notificará a todos los miembros la fecha de aplicación de esta resolución en cualquier país.

#### Contenido

#### DEFINICIONES

#### PRINCIPIOS GENERALES DE REVISIÓN

**SECCIÓN 1** — CONSEJO CONJUNTO DEL PROGRAMA DE AGENCIA

**SECCIÓN 2** — REQUISITOS PARA ACREDITACIÓN Y RETENCIÓN

**SECCIÓN 3** — PROCEDIMIENTOS

**SECCIÓN 4** — EMISIÓN DE DOCUMENTOS DE TRÁFICO ESTÁNDAR

**SECCIÓN 5** — INTEGRIDAD DE LOS DOCUMENTOS DE TRÁFICO ESTÁNDAR: CUSTODIA, PROTECCIÓN Y EMISIÓN CORRECTA

**SECCIÓN 6** — REPORTE Y REMISIÓN

**SECCIÓN 7** — (DEJADO EN BLANCO DE MANERA INTENCIONAL)

**SECCIÓN 8** — CONSECUENCIAS DEL INCUMPLIMIENTO

**SECCIÓN 9** — CONDICIONES PARA EL PAGO DE LA COMISIÓN Y OTRAS REMUNERACIONES

**SECCIÓN 10** — CAMBIO DE PROPIETARIO, ESTRUCTURA JURÍDICA, NOMBRE O LOCAL

**SECCIÓN 11** — REVISIÓN DEL COMISIONADO DE AGENCIAS DE VIAJES

**SECCIÓN 12** — ARBITRAJE

**SECCIÓN 13** — MEDIDAS QUE AFECTAN LA CONDICIÓN DE UN AGENTE

**SECCIÓN 14** — CUOTAS DE LAS AGENCIAS

**SECCIÓN 15** — INDEMNIDADES Y RENUNCIA

**ANEXO 'A'** — PROCEDIMIENTOS SOBRE REPORTES & REMISIÓN PARA LAS TRANSACCIONES BSP

**ANEXO 'B'** — NOTIFICACION DE CAMBIO

**ANEXO 'C'** — EXCEPCIONES DE INFORMES Y REMISIONES

<sup>1</sup> África Central/Occidental incluye: Benin, Burkina Faso, Cameroon, Central African Republic, Chad, Congo (Brazzaville), Corea, Filipinas, Gabon, Ivory Coast, Mali, Mauritania, Nlger, Senegal, Togo.

<sup>2</sup> El Golfo Pérsico incluye: Bahreín, Omán, Qatar, Emiratos Árabes Unidos.

## Definiciones

Las definiciones de los términos y de las expresiones utilizados en la presente Resolución se encuentran contempladas en la Resolución 866. Se considerará que las palabras y expresiones que aparecen en singular también incluyen, cuando el contexto así lo permita, su forma en plural y viceversa. Los encabezados de párrafos son sólo a modo de referencia y no forman parte de estas Normas.

## Principios Generales de Revisión

En el caso de que el Administrador de Agencias, en lo sucesivo IATA, notifique a un Agente cualquier tipo de problema a la hora de satisfacer o continuar satisfaciendo los criterios descritos aquí, o cualquier otra irregularidad o incumplimiento de estas Normas, el Agente podrá en todo momento discutir este tema con IATA, y ofrecer información para demostrar su cumplimiento y cumplimiento ininterrumpido de los términos de esta Resolución dentro de los plazos prescritos. El Agente también podrá solicitar una revisión por parte del Comisionado de Agencias de Viajes de acuerdo con la Resolución 820e Sección 1.1.

## Sección 1 — Consejo Conjunto del Programa de Agencia

En cada país o área en la que se implemente la presente resolución, se establecerá un Consejo Conjunto del Programa de Agencia (APJC) que operará con posterioridad a dicha implementación.

### 1.1 CONSEJO CONJUNTO DEL PROGRAMA DE AGENCIA (EL “CONSEJO”)

Cada Miembro o Línea Aérea BSP podrá, mediante notificación escrita dirigida al Administrador de Agencia, nominar una persona de nivel gerencial (“persona nominada”) para que se desempeñe como representante suyo en el Consejo Conjunto de Programa de Agencia para ese país o área.

#### 1.1.1 Composición

El Consejo estará compuesto por:

△ 1.1.1.1 Miembros y Líneas Aéreas oportunamente designadas por el Administrador de Agencias de entre aquellas que efectuaron la nominación de una persona (persona nominada), teniendo en cuenta las condiciones locales del mercado. Cualquier Miembro y Aerolínea sin un representante designado puede asistir al Consejo Conjunto del Programa de Agencias como observador, a discreción del Presidente, cuya autorización no deberá demorarse injustificadamente. Los Miembros/Aerolíneas no pueden designar a un Agente General de Venta como su representante en el Consejo Conjunto del Programa de Agencias. Los Agentes Generales de Venta no pueden asistir a las reuniones del Consejo Conjunto del Programa de Agencias como observadores.

△ 1.1.1.2 representantes que sean Agentes Acreditados, seleccionados de entre la comunidad de agentes del modo que coordinen las asociaciones de agencias. Los representantes de los agentes constituirán la mitad del Consejo. Los cargos ejecutivos de las asociaciones de agentes sin un representante designado pueden asistir al Consejo Conjunto del Programa de Agencias como observadores, a discreción del Presidente, cuya autorización no deberá demorarse injustificadamente.

1.1.1.3 El Gerente de Servicios de Agencias, como un miembro ex officio; estableciéndose que los números de Miembros, Líneas Aéreas y representantes de Agentes, tal como se prevé en los puntos 1.1.1.1 y 1.1.1.2 anteriores, serán determinados por el Administrador de Agencias en proporción con sus números respectivos en el país o área del Consejo y serán incluidos en su recomendación a la Conferencia; estableciéndose, asimismo, que el número total de miembros con voto del Consejo no excederá de 18.

#### 1.1.2 APJC Autoridad y Términos de referencia

1.1.2.1 El Consejo podrá considerar todos los aspectos del Programa de Agencia en el país o área y formular recomendaciones en forma de propuestas de agenda a la Conferencia de Agencias de Pasajeros, que informará al

Consejo de la decisión adoptada y de los motivos para adoptar dicha decisión. A su vez, el Administrador de Agencias remitirá al Consejo todas las propuestas presentadas a la Conferencia de Agencias de Pasajeros, que le corresponda considerar al Consejo en virtud de su autoridad, a fin de que efectúe recomendaciones y comentarios.

**1.1.2.2** El Consejo formulará recomendaciones a la Conferencia de Agencias de Pasajeros sobre pautas de acreditación respecto a la situación financiera.

△ **1.1.2.3** En caso de que no pueda alcanzarse ninguna recomendación sobre cambios en los Criterios Financieros Locales, la Frecuencia de Remisión y otros asuntos dentro del ámbito de un Consejo Conjunto del Programa de Agencias después de haberse consultado en Consejo Conjunto del Programa de Agencias dentro de un período de 24 meses o en 4 reuniones consecutivas (lo que represente el período de tiempo más corto), cualquier miembro o grupo de miembros del Consejo Conjunto del Programa de Agencias podrá realizar propuestas directamente a la Conferencia de Agencias de Pasaje.

△ **1.1.2.4** el Consejo, cuando lo considere apropiado, creará un Grupo Asesor Financiero para que revise y haga recomendaciones sobre los criterios financieros locales este órgano funcionará según estipula el subpárrafo 1.1.3 siguiente.

### **1.1.3 Grupo Asesor Financiero**

**1.1.3.1** el Consejo puede crear un Grupo Asesor Financiero para que le ayude en el desarrollo de criterios financieros locales para la acreditación. El Grupo Asesor Financiero (GAF) se encontrará bajo el control directo del Consejo y:

- (i) estará formado por cantidades iguales de personal cualificado procedente de compañías aéreas y agentes,
- (ii) estará formado por un mínimo de dos representantes de compañías aéreas y dos representantes de agentes nombrados por el Consejo Conjunto del Programa de Agencias (APJC).

**1.1.3.2** El GAF puede solicitar la ayuda de expertos legales o expertos financieros para que le asesoren sobre estándares contables locales.

△ **1.1.3.3** el GAF revisará todos los criterios financieros locales existentes en función de las condiciones económicas cambiantes del mercado y realizará recomendaciones de cambios al Consejo.

**1.1.3.4** Las recomendaciones del GAF estarán sujetas a la ratificación del Consejo tal como estipula el subpárrafo 1.1.4.

### **1.1.4 Procedimientos**

El Consejo se reunirá cuando sea necesario y elegirá a su Presidente de entre sus miembros. El quórum será de mayoría simple del Consejo; las recomendaciones se adoptarán, para su consideración por la Conferencia, cuando una mayoría de los transportistas aéreos y una mayoría de los Agentes presentes voten en favor de la

propuesta. Exceptuando las disposiciones previstas aquí, el Consejo establecerá sus propios procedimientos y presentará un reporte de sus actividades en cada reunión de la Conferencia.

**1.1.4.1** el Secretario de la IATA convocará formalmente las reuniones del Consejo y establecerá la fecha y el lugar tras consultarlo con el Presidente. El Secretario compilará y organizará puntualmente el orden del día.

**1.1.4.1.1** el Secretario levantará actas de todas las reuniones y las presentará al Presidente para su aprobación. Después de ello, estas actas se distribuirán puntualmente a todos los miembros, que tendrán la posibilidad de realizar comentarios a estas actas para su consideración durante la siguiente reunión formal del Consejo, donde tales actas deban ser sometidas a la aprobación del Consejo.

## **1.2 OFICINA DE SERVICIOS DE AGENCIAS**

La Oficina de Servicios de Agencias estará bajo la dirección del Gerente de Servicios de Agencias designado por el Administrador de Agencias con el fin de operar y dirigir el programa de acreditación en el país o área, incluidas medidas administrativas y revisiones relacionadas con dichas medidas; asimismo, cuando el Administrador de Agencias así lo decida, el Gerente de Servicios de Agencias también se desempeñará como el representante local de IATA. El Gerente de Servicios de Agencias formulará al Administrador de Agencias recomendaciones sobre el presupuesto anual para las actividades de acreditación de la Oficina de Servicios de Agencias. El Director General, en consulta con el Administrador de Agencias, revisará las recomendaciones y determinará y aprobará el presupuesto final.

## Sección 2 — Requisitos para Acreditación y Retención

△ Los requisitos listados en esta Sección 2 (incluyendo los criterios financieros locales establecidos y publicados en el Manual del Agente de Viajes) se han diseñado para valorar de una manera justa y neutral si el solicitante reúne los requisitos necesarios y se encuentra en la situación financiera adecuada para convertirse en un Agente Acreditado y mantener esta posición, con los consiguientes derechos de crédito que se derivan de ello.

**2.1** Cualquier persona en posesión de la licencia oficial apropiada, cuando sea necesario, podrá convertirse en un Agente Acreditado presentado una solicitud a IATA donde tal Persona lleve a cabo su negocio y siempre que satisfaga los requisitos descritos a continuación.

**2.1.1** El solicitante debe demostrar y/o aportar pruebas del cumplimiento de lo siguiente;

### Registro/Licencia

**2.1.2** La entidad comercial del solicitante y/o sus propietarios y directores deben disponer del registro y/o licencia oficial obligatorios para comerciar con y ofrecer servicios de agencia de viajes, según estipule la ley vigente.

### Personal

**2.1.3** El solicitante debe tener unos empleados competentes y cualificados capaces de vender transporte aéreo internacional, de emitir correctamente los documentos de viaje electrónicos y de elevarlos al BSP.

### Finanzas

△ **2.1.4** La estabilidad financiera del solicitante se evaluará en relación con el capital de riesgo, teniendo en cuenta la equidad neta, los activos líquidos actuales en comparación con las ventas en efectivo netas de un período estipulado de informe y remisión promedio. Tal evaluación se realizará de acuerdo con las Normas para Agencias de Venta y, si procede, con los Criterios Financieros Locales.

**2.1.4.1** El solicitante deberá presentar cuentas que muestren un estado financiero satisfactorio y su capacidad por seguir siendo solvente y pagar facturas. El solicitante deberá presentar informes financieros producidos de manera independiente y preparados de acuerdo con las prácticas contables locales.

△ **2.1.4.2** Para obtener una evaluación satisfactoria, podrá pedirse al solicitante que ofrezca información suplementaria o una base financiera adicional en forma de bonos de seguro o avales para cubrir el capital de riesgo. Reconociendo que la IATA tiene la obligación de revisar la situación financiera de los Agentes en virtud de las disposiciones de esta Sección 2, una Aerolínea del BSP puede solicitar una garantía bancaria aparte aduciendo que los Criterios Financieros Locales actuales del mercado deben reforzarse, en cuyo caso se seguirán los pasos que se indican a continuación:

(i) La Aerolínea del BSP deberá notificar al Administrador de Agencias que deben reforzarse los Criterios Financieros Locales actuales del mercado

- (ii) El Administrador de Agencias:
  - (a) Autorizará a la Aerolínea del BSP a que solicite una garantía bancaria aparte. Tanto las Aerolíneas como los Agentes deberán notificar a la IATA la obtención de tales garantías bancarias
  - (b) Convocará una reunión del Consejo Conjunto del Programa de Agencias para proponer el refuerzo de los Criterios Financieros Locales de acuerdo con lo estipulado por la Resolución 818g, Sección 1
- (iii) En caso de que no pueda alcanzarse ninguna recomendación sobre cambios en los Criterios Financieros Locales, podrán invocarse las disposiciones de la Resolución 818g, subpárrafo 1.1.2.3
- (iv) Después de la adopción de los cambios en los Criterios Financieros Locales por parte de la Conferencia, y después de una revisión financiera del Agente de acuerdo con estos criterios, la IATA exigirá a la Aerolínea del BSP que devuelva la garantía bancaria aparte del Agente al Agente

□ **2.1.4.3** La otra única garantía bancaria aparte de aerolínea que se autorizará será cuando se solicite por unos intereses comerciales concretos. En tales circunstancias, la aerolínea deberá comunicar a la IATA las circunstancias precisas y la IATA revisará tales acuerdos trimestralmente para determinar si la garantía bancaria individual debe continuar.

### Sucursales en otros países

□ **2.1.4.4** Un solicitante que abra Sucursales en un país diferente del país en el que se encuentra la entidad jurídica de la Oficina Central recibirá asesoramiento sobre los criterios financieros locales establecidos para el país de la Sucursal. En tal caso, el Agente deberá presentar los documentos financieros de la entidad jurídica de la Oficina Central. Cuando el Agente sea incapaz de satisfacer los criterios financieros locales aplicables del país de la Sucursal, éste deberá proporcionar una garantía financiera para cubrir los fondos en riesgo para esta sucursal.

□ **2.1.4.5** un solicitante propiedad de un Miembro, cuando el Miembro o la sociedad matriz del Miembro fuera titular de más del 50% del capital del solicitante o de la sociedad matriz del solicitante, no estará sujeto a la inclusión de las ventas del Miembro por parte del solicitante en el cálculo de los fondos en riesgo bajo los Criterios Financieros Locales, según determinó la Conferencia y se publicó en el Manual del Agente de Viajes.

### Locales

**2.1.5** El solicitante debe estar identificado como un local comercial para una agencia de viajes de acuerdo con la ley vigente.

**2.1.6** La Agencia y/o local comercial no debe estar identificado, ni presentarse, como una oficina de una línea aérea o grupo de líneas aéreas, ni tener un nombre igual al de un Miembro de IATA, o al de IATA.

**2.1.7** La oficina donde se lleve a cabo el negocio no debe estar en un espacio de oficina ocupado conjuntamente con una línea aérea o un Agente de Ventas

General de una línea aérea. Cuando una oficina se ocupa conjuntamente con otra Agencia de Viajes, cada Agente será responsable de informar de sus ventas bajo su propio Código Numérico IATA, y será responsable de guardar de manera segura sus Documentos de Tráfico Estándar manuales que la hayan sido asignadas.

#### **Historial comercial**

**2.1.8** Ninguna persona que sea un director de, o que tenga algún interés financiero o detente algún cargo directivo en el Solicitante, podrá haber sido director de, o haber tenido un interés financiero, o haber detentado un cargo directivo en un Agente que haya sido eliminado de la Lista de Agencias o que esté avisado de impago y siga teniendo deudas comerciales pendientes;

**2.1.9** El solicitante podrá, con todo, ser aprobado si el Director de Servicios de Agencia queda convencido de que tal persona no fue la responsable de tales actos u omisiones que provocaron esta eliminación o impago, y si está convencido de que el solicitante cumplirá con los términos del Contrato de Agencia de Venta, estas Normas y las demás Resoluciones de la Conferencia;

**2.1.10** El solicitante no debe actuar como un Agente General de Venta para ningún transportista aéreo en el país donde esté establecido.

#### **Seguridad**

**2.1.11** Los solicitantes deberán comprometerse a ofrecer una protección suficiente para su negocio, sus locales y los sistemas utilizados para la emisión de Documentos de Tráfico Estándar de conformidad con las disposiciones detalladas en la Sección 5 de esta Resolución.

**2.1.12** El solicitante debe disponer, en el local comercial que someta a la solicitud, de la posibilidad de emitir, en nombre de los Miembros/Líneas Aéreas que participen en el BSP, STD mediante el uso de un Sistema de Emisión de Billetes Electrónico homologado según se define en la Resolución 854;

**2.1.13** A un Agente que no utilice STD manuales se le recomendará que adopte todas las precauciones necesarias para proteger su negocio y aplicaciones comerciales.

#### **Agente en Línea**

**2.1.14** Los solicitantes que deseen recibir aprobación como Agentes que operan exclusivamente por Internet deberán satisfacer los criterios especificados en esta sección, con la excepción de los requisitos físicos relativos a Locales y Seguridad. Además, cualquier entidad que solicite el puesto de Agente en Línea deberá disponer de una Oficina Central física debidamente registrada y con licencia para ejercer su actividad. El solicitante deberá cerrar un Contrato de Agencia de Venta de Pasaje para todas las oficinas de Agente en Línea de un país.

**2.1.15** El solicitante deberá realizar las ventas a través de un sitio web y, cuando las leyes locales lo permitan, el solicitante deberá tener su Oficina Central/Oficina Administrativa en un país y crear una dirección web local en otro país. La Oficina Central/Oficina Administrativa deberá satisfacer los criterios especificados en esta sección.

En estas circunstancias, cada una de las oficinas será responsable de declarar y remitir las ventas del BSP al BSP del país/zona en la que esté ubicada.

#### **Agente Europeo Acreditado**

**2.1.16** Cualquier Agente que haya abierto o desee abrir oficinas en la Unión Europea (UE), en el Espacio Económico Europeo (EEE) o en Suiza podrá solicitar la posición de Agente Europeo Acreditado. Los Agentes Europeos Acreditados deberán estar oficialmente registrados como compañías según la ley nacional de un Estado miembro de la UE, del EEE o de Suiza o deberán disponer de licencia para operar y ofrecer servicios de agencia de viajes según estipule el derecho mercantil nacional o la ley fiscal del Estado miembro. La Oficina Central debe encontrarse en el mismo Estado miembro en el que esté registrada la entidad. La Oficina Central de la entidad controladora que presente una solicitud para convertirse en Agente Europeo Acreditado deberá asumir toda la responsabilidad financiera ante la IATA y sus Miembros por el rendimiento de todas las oficinas incluidas en su solicitud para su clasificación como Agente Europeo Acreditado, así como por el rendimiento de todas las demás oficinas que añada posteriormente.

**2.1.17** Una vez acreditado como tal, un Agente Europeo Acreditado adquirirá automáticamente el derecho a abrir oficinas subsidiarias afiliadas y sucursales internas en la UE, el EEE y Suiza sin necesidad de obtener la acreditación individual para estas oficinas, con la condición de que se satisfagan los criterios descritos en esta sección. Cuando notifique a la IATA la creación de una nueva Oficina, el Agente Europeo Acreditado deberá indicar el nombre, la dirección y todos los demás datos pertinentes (los datos que figuran en el Formulario de Solicitud que aparece en el Anexo D de esta resolución) de la nueva Oficina.

#### **Requisito general**

**2.1.18** Todas las declaraciones materiales incluidas en la solicitud deberán ser precisas y completas.

#### **Revisiones y consecuencias del incumplimiento**

**2.2** La IATA ostenta el derecho de revisar el estado financiero de los Agentes anualmente y en cualquier momento por alguna causa. La IATA puede exigir a un Agente que proporcione los documentos que considere necesarios para realizar dicho examen en un plazo mínimo de siete días desde la fecha de la solicitud del examen. En caso de que el Agente no entregue tales documentos según los prescrito, esto podrá ser motivo para que la IATA aplique dos casos de irregularidad y dé al Agente 30 días para cumplir lo exigido. El incumplimiento por parte del Agente dentro de estos 30 días será motivo para que la IATA envíe al Agente un aviso por escrito de su eliminación de la Lista de Agencias, aunque si el Agente presenta los documentos necesarios antes de la fecha de eliminación tal eliminación no será efectiva. Cuando el Administrador de Agencias envíe un aviso según lo descrito en esta estipulación, el aviso deberá especificar la fecha en la que la eliminación será efectiva, que no será nunca antes de la fecha especificada en la cláusula 13.2 del Contrato de Agencia de Venta de Pasaje;

△ **2.2.1.1** Cuando la IATA determina que un Agente ha dejado de cumplir los criterios financieros locales aplicables, la IATA debe informar por escrito y sin demora a dicho Agente de las condiciones que considere que debe cumplir en una fecha específica, incluyendo, con carácter no restrictivo, la provisión de una Garantía financiera si anteriormente ninguna hubiera sido requerida.

□ **2.2.1.2** Además, la IATA ostenta el derecho, cuando descubra por alguna razón que los fondos están en situación de riesgo, de revisar en cualquier momento los fondos en riesgo del Agente y de exigir un ajuste de cualquier Garantía Financiera existente proporcionada para garantizar una cobertura adecuada y suficiente. Dicho ajuste puede exigir un aumento o una disminución de la Garantía Financiera del Agente. La Garantía Financiera provista en virtud de este Subpárrafo se ajustará a estas Normas para Agencias de Venta, pero puede ir más allá de los Criterios Financieros Locales establecidos.

□ **2.2.1.3** En todos los casos en los que debe proporcionarse una Garantía Financiera, esta se proporcionará antes de una fecha concreta que determinará la IATA, y que será 30 días después de la fecha de la notificación por escrito. Si se comprueba que el Agente no ha cumplido con un requerimiento de proporcionar una Garantía financiera, o un aumento de la misma, dicho incumplimiento constituirá suficiente motivo para que la IATA aplique dos casos de irregularidad; primero retirará todos los documentos de tráfico estándar (STD) y, después, exigirá al Agente que cumpla con las condiciones en un plazo de 30 días. Si el Agente sigue sin satisfacer estas condiciones al cabo de estos 30 días, esto será motivo para avisar al agente de su eliminación de la Lista de Agencias, y tal eliminación será efectiva en una fecha no anterior a la fecha especificada en la cláusula 13.2 del Contrato de Agencia de Venta de Pasaje, y deberá avisarse de ello a todas las Líneas Aéreas del BSP;

**2.2.2** Si subsiguientemente a las medidas adoptadas bajo el Subpárrafo 2.2.1 anterior, pero antes de la fecha de eliminación, el Agente demuestra a IATA que ha satisfecho las condiciones prescritas, la eliminación no será efectiva, la doble irregularidad seguirá vigente e IATA notificará de ello al Agente y a todas las Líneas Aéreas del BSP;

**2.2.3** En las circunstancias descritas en los Subpárrafos 2.2 a 2.2.2 anteriores, IATA impondrá, si así lo acuerda la Conferencia, utilizando los procedimientos del BSP, un cargo administrativo al Agente para cubrir la carga de trabajo adicional provocada por la entrega tardía de los documentos financieros y/o causada por el retardo en satisfacer las condiciones prescritas estipuladas en el Subpárrafo 2.2.2 anterior. El cargo será según recomiende IATA a través del APJC y según acuerde la Conferencia;

**2.2.4** Cuando, en virtud de las disposiciones de los subapartados 2.2 o 2.2.1 anteriores, se retiran los STD o un Agente recibe un aviso de retirada, el Agente puede, en un plazo de 30 días desde la fecha de dicha retirada, aviso de retirada o de terminación, invocar los procedimientos que se establecen en la Resolución 820e para revisar la acción de la IATA por parte del Comisionado de

agencias de viajes, incluida la posibilidad de buscar remedio interlocutorio. Antes de conceder una orden interlocutoria en virtud de este subapartado, el Comisionado de agencias de viajes exigirá al Agente que proporcione un aval bancario u otro tipo de garantía financiera a la IATA;

**2.2.5** Si un Agente debe proporcionar una garantía financiera, el Agente debe garantizar que dicha garantía es válida, conserva su validez y se renueva en la fecha de vencimiento como muy tarde. La IATA también tiene derecho a revisar la validez de una garantía financiera, incluido de conformidad con los Criterios aplicables.

**2.3** Cuando la IATA recibe pruebas de que un Agente acreditado o un Local aprobado ha cambiado su categoría o ha dejado de cumplir los requisitos de la acreditación, la IATA iniciará una revisión del Agente o el Local aprobado. Si, tras el aviso por escrito de IATA de los criterios de aptitud cuestionados, el Agente no puede demostrar a la IATA, antes de una fecha razonable que pueda establecer la IATA, que cumple los criterios, en la fecha especificada en el aviso, la cual no será en menos de 15 días desde la fecha del aviso, la IATA entregará al Agente una notificación de retirada de la Lista de agencias. El aviso de eliminación deberá especificar la fecha más temprana en que será efectiva la eliminación, que no será nunca anterior a la fecha especificada en la cláusula 13.2 del Contrato de Agencia de Venta de Pasaje. La eliminación de la Lista de Agencias aquí, y en toda esta Sección, significa que IATA retirará todos los Documentos de Tráfico Estándar. Esta retirada no llegará a ser efectiva si, previamente a la fecha de retirada, IATA determina que el Agente u Local satisface los requisitos, el Agente y el Local aprobado puede, dentro de los 30 días siguientes a la fecha del aviso de retirada, invocar los procedimientos estipulados en la Resolución 820e para la revisión de la demanda de IATA por parte del Comisionado de Agencias de Viajes, y también puede solicitar una orden interlocutoria para suspender el fallo de retirada hasta conocer el resultado de la revisión;

**2.4** Si, en cualquier momento, IATA entra en conocimiento de que una solicitud, que resultó en la acreditación del solicitante, contenía una declaración material que era imprecisa o incompleta respecto a los criterios estipulados en los Subpárrafos 2.1.8 y 2.1.13 de este Párrafo, esto será motivo para que IATA, si considera que las circunstancias así lo justifican, elimine al Agente, o la Oficina implicada, de la Lista de Agencias. IATA deberá avisar por escrito al Agente con 30 días de antelación de su eliminación de la Lista de Agencias; no obstante, tal eliminación no llegará a ser efectiva si, previamente a la fecha de eliminación:

**2.4.1** El Agente soluciona los motivos para tal eliminación de manera satisfactoria para IATA, o bien

**2.4.2** IATA considera que puede confiar en el Agente en cuanto al cumplimiento de los términos del Contrato de Agencias de Venta, estas Normas y otras resoluciones del Manual del Agente de Viajes.

**2.4.3** El Agente invoca los procedimientos estipulados en la Resolución 820e para la revisión de la decisión del Administrador de Agencias por parte del Comisionado de Agencias de Viajes y solicita con éxito un remedio

interlocutorio incluyendo la presentación de garantías bancarias o de otro tipo que el Comisionado pueda considerar apropiadas.

**2.4.4** en caso de que un Agente o un solicitante falsee materialmente su situación financiera, con la condición de que se aporten pruebas por escrito de tal infracción y que ésta pueda verificarse, el Administrador de Agencias adoptará medidas para eliminar al Agente de la Relación de Agencias y para entregar un aviso inmediato de suspensión. Este aviso será efectivo en la fecha descrita por el Administrador de Agencias.

## **2.5 EMISION DE BILLETES ELECTRÓNICOS (ET)**

Las disposiciones que figuran a continuación se aplicarán en todo país y en toda área donde exista un BSP y en la que se haya implementado la Emisión de Billetes Electrónicos.

### **2.5.1 Otorgamiento y Cancelación de Autorización para Emitir Billetes Electrónicos**

**2.5.1.1** Una Línea Aérea BSP participante en el Plan de Facturación y Pago puede otorgar una Autorización para Emitir Billetes Electrónicos a un Local Central o Sucursal del Agente.

**2.5.1.2** Una Línea Aérea BSP que haya emitido una Autorización para Emitir Billetes Electrónicos a un Agente podrá cancelar dicha autorización respecto del Agente o un Local del Agente, mediante notificación por escrito al Agente.

**2.5.1.3** La Línea Aérea BSP simultáneamente informará al BSP sobre el retiro de la Autorización para Emitir Billetes Electrónicos y el Gerente BSP dará instrucciones al Sistema para que no permita la emisión de Billetes Electrónicos en nombre de esa Línea Aérea BSP.

### **2.5.2 Emisión de Billetes Electrónicos**

El Agente deberá cumplir con las instrucciones impartidas por el BSP y la Línea Aérea BSP (o Líneas Aéreas BSP) emisora referentes a la emisión y reporte de Billetes Electrónicos.

## **2.6 INCUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS O NO SATISFACCIÓN DE LAS CUALIFICACIONES**

En caso de que un Agente incumpla cualquiera de los requisitos o no satisfaga alguna de las cualificaciones listadas en las normas para agencias de venta de pasajes, o cualquiera de los términos del acuerdo de agencia de venta de pasajes, podrán adoptarse medidas de suspensión de acuerdo con la Sección 13 de estas normas. En situaciones en las que un Agente no satisfaga los requisitos de las normas de informes y remisiones, se adoptarán las medidas por irregularidad y/o incumplimiento, tal como se describe en estas normas.

## **Sección 3 — Procedimientos**

A pedido, el Gerente de Servicios de Agencias proporcionará a cada solicitante potencial un formulario de solicitud y una copia del Manual del Agente de Viajes IATA donde se encuentran previstas estas Normas, así como otro tipo de información y guías.

### **3.1 SOLICITUD DE ACREDITACION**

Un solicitante que desee ser incluido en la Lista de Agencias y que un lugar de negocios sea incorporado como Local Aprobado en la Lista de Agencias, o un Agente que desee que un lugar de negocios adicional sea incorporado como Local Aprobado en la Lista de Agencias, deberá presentar la solicitud respectiva ante el Gerente de Servicios de Agencias quien está facultado para aprobar o rechazar dichas solicitudes.

### **3.2 FORMULARIO DE SOLICITUD — PROCEDIMIENTO**

**3.2.1** El solicitante debe completar el formulario de solicitud correspondiente. La solicitud se deberá acompañar de estados contables tal como está previsto en la Sección 2 de estas Normas, así como de otra documentación prevista en el Manual del Agente de Viajes y las cuotas a continuación indicadas:

**3.2.1.1** la cuota de la solicitud, que no es reembolsable,

**3.2.1.2** la cuota de ingreso,

**3.2.1.3** la primera cuota anual de agencia.

**3.2.2** tras el recibo, el Director de Servicios de Agencias considerará, en el plazo de un mes supeditado a influencias externas, si dicha solicitud está completa. Si no se hubiera incluido parte de la información o las tasas necesarias junto con la solicitud, el Director de Servicios de Agencias informará de ello al solicitante;

**3.2.3** si el Director de Servicios de Agencias considera que la solicitud está completa, en el plazo de un mes supeditado a influencias externas, publicará que se ha recibido dicha solicitud en una lista para los Miembros y las Aerolíneas de BSP. Esa lista se publicará como sea necesario;

**3.2.4** La IATA organizará, como mínimo, una inspección para ayudar a determinar si el solicitante cumple los requisitos necesarios para ser Agente Acreditado. La IATA puede organizar una inspección para determinar si un Agente cumple los requisitos necesarios para una Sucursal;

**3.2.5** El solicitante será notificado de manera inmediata y por escrito de la decisión tomada por el Gerente de Servicios de Agencias y, en caso de ser rechazada la solicitud, se le brindará los motivos claros de dicho rechazo.

**3.2.6** Un solicitante o un Agente cuya solicitud fue rechazada podrá, dentro de los 30 días calendario de la notificación por parte del Gerente de Servicios de

Agencias, pedir la reconsideración de la solicitud por parte del Gerente de Servicios de Agencias o invocar los procedimientos para que la decisión del Gerente de Servicios de Agencias sea revisada por el Comisionado de Agencias de Viajes.

**3.2.7** Con posterioridad a la aprobación e inclusión en la Lista de Agencias, cualquier Miembro o Línea Aérea BSP podrá presentar ante el Gerente de Servicios de Agencias información sobre el Agente Acreditado cuando crea que la aprobación exige una revisión más amplia.

## 3.3 ACCION SIGUIENTE A LA ACREDITACION DE UN AGENTE

**3.3.1** Si el Gerente de Servicios de Agencias determina que el solicitante o local cumplen con las condiciones correspondientes, le solicitará al Administrador de Agencias que incorpore al solicitante o al local en la Lista de Agencias.

**3.3.2** El Director General, actuando en nombre de los Miembros IATA que nombren Agentes, formalizará un Acuerdo de Agencia de Ventas con cada Persona acreditada como Agente de acuerdo con estas Normas; asimismo, el Administrador de Agencias notificará dentro de un mes a todos los Miembros los nombres de las partes de dicho Acuerdo y la fecha de dicho Acuerdo.

**3.3.3** el Administrador de Agencias mantendrá, publicará y distribuirá, dos veces al año, una Lista de Agencias de todas las Personas con las que el Director General haya celebrado un Acuerdo de Agencia de Ventas, conforme al Subapartado 3.3.2 del presente apartado, lo que incluirá, a título no restrictivo, la información siguiente:

**3.3.3.1** nombre y domicilio postal,

**3.3.3.2** domicilio del lugar de negocios,

**3.3.3.3** tipo (Central, Sucursal, u Oficina Administrativa);

**3.3.3.4** fecha de Acreditación,

**3.3.3.5** Código Numérico IATA.

**3.3.4** A los fines de estas Normas, se considerará que el nombre de una Persona ha sido incluido en la Lista de Agencias desde la fecha de formalización de dicho Acuerdo hasta la terminación de éste; un Local se considerará que ha sido incluido en la Lista de Agencias desde la fecha en el Acuerdo se aplica a ese lugar de negocios hasta la fecha en que deje de aplicarse.

**3.3.5(a)** Un Agente Acreditado que desee identificar una actividad de venta específica llevada a cabo en dicho Local Aprobado podrá solicitar que se le asigne un Código Numérico IATA adicional a tal fin, cumpliendo con las siguientes condiciones:

**3.3.5(a)(i)** el Agente presentará una solicitud por escrito ante el Gerente de Servicios de Agencias en la que describirá la actividad de venta específica según lo previsto en el Subpárrafo 3.3.5(a) y pedirá que se le asigne un Código Numérico IATA adicional a fin de identificar dicha actividad de venta;

**3.3.5(a)(ii)** al recibir tal solicitud, el Director de Servicios de Agencia verificará que la actividad de ventas específica para la cual se necesite el código numérico adicional se realice únicamente en la Oficina correspondiente y de conformidad con las disposiciones de seguridad mínimas estipuladas en la Sección 5 de estas Normas,

**3.3.5(a)(iii)** de considerar que las condiciones mencionadas anteriormente se cumplen, el Gerente de Servicios de Agencias le solicitará al Administrador de Agencias la asignación del Código Numérico IATA adicional;

**3.3.5(a)(iv)** deberá abonarse una cuota de ingreso y una cuota de agencia anual como si el Código Numérico IATA adicional se aplicara a un Local Sucursal de acuerdo con el punto 14.1 de la Sección 14 de estas Normas.

**3.3.5(b)** Dicho código numérico adicional se incorporará en la Lista de Agencias, pero dicho ingreso no se considerará como el ingreso de un Local Sucursal separado.

## 3.4 DESIGNACION DE UN AGENTE POR PARTE DE LINEAS AEREAS BSP O MIEMBROS INDIVIDUALES

**3.4.1** Forma de designación 3.4.1.1 Un Miembro podrá designar un Agente incluido en la Lista de Agencias, y dicha designación, salvo disposición en contrario, cubrirá todos los Locales Aprobados del Agente.

**3.4.1.1(a)** El Miembro podrá entregar al Administrador de Agencias una declaración de conformidad general donde se designe a todos los Agentes Acreditados. El Administrador de Agencias cada año publicará en el Manual del Agente de Viajes una lista de los Miembros que le han entregado dicha declaración.

**3.4.1.1(b)** Como alternativa, un Miembro podrá entregar al Agente un Certificado de Designación en la forma establecida por la Conferencia.

### 3.4.2 Entrada en vigencia de la Designación

**3.4.2.1** Las designaciones individuales entrarán en vigencia:

**3.4.2.1(a)** respecto de los Miembros que han presentado una declaración de conformidad general, inmediatamente al momento del ingreso en la Lista de Agencias, o a partir de la fecha en la que dicho detalle se presente si tal fecha es posterior a la fecha del ingreso del Agente en la Lista de Agencias;

**3.4.2.1(b)** respecto de los Miembros que entregan un Certificado de Designación, a partir de la fecha de dicho Certificado.

### **3.5 TERMINACION DE LA DESIGNACION INDIVIDUAL**

**3.5.1** Todo Miembro que haya designado un Agente para actuar en su representación podrá cancelar dicha designación respecto del Agente o Local del Agente:

**3.5.1.1** en el caso de la designación mediante la presentación de la declaración de conformidad general, mediante notificación por escrito al Agente, con una copia al Administrador de Agencias;

**3.5.1.2** en el caso de designación mediante Certificado de Designación, mediante entrega al Agente de una notificación de terminación que cancela el Certificado de Designación.

### **3.6 CAPACIDAD E INDEMNIDADES**

Las Líneas Aéreas BSP o Miembros que designen Agentes se comprometen a proteger y mantener indemnes a IATA, sus oficiales, empleados, así como a otras personas designadas, por responsabilidad civil (incluso responsabilidad civil en concepto de costas judiciales) en virtud de acciones tomadas u omitidas de buena fe en el desempeño de sus funciones en virtud de estas Normas (con excepción de la Sección 1 sus Anexo 'A' de estas Normas) y de otras Resoluciones aplicables. Las Líneas Aéreas BSP y Miembros participantes en un Plan de Facturación y Pago se comprometen a indemnizar a IATA, sus oficiales, empleados y otras personas designadas contra responsabilidad civil (incluso responsabilidad civil en concepto de costas judiciales) por acciones tomadas u omitidas de buena fe en el desempeño de sus funciones respecto de dicho Plan de acuerdo con las Secciones 1 y 2 de estas Normas, y la Resolución 850 y sus Anexos.

## **Sección 4 — Emisión de Documentos de Tráfico Estándar**

**4.1** Sólo los Agentes Acreditados en Locales Aprobados pueden tener en su poder STDs. IATA proporcionará a los Agentes stock de STDs. Los STDs proporcionados por IATA al Agente son propiedad de IATA hasta su debida emisión.

### **4.1.1 Líneas Aéreas BSP participantes en un Plan de Facturación y Pago**

**4.1.1.1** una compañía aérea del BSP puede conceder su autorización para la emisión de billetes a una Oficina Central o una Sucursal del Agente nombrado por ésta. Una autorización para la emisión de billetes concedida a una Oficina Aprobada también autorizará al Agente, a menos que la Compañía Aérea del BSP aconseje lo contrario al Agente por escrito, a emitir Documentos de Tráfico Estándar con cualquier código numérico adicional asignado bajo las disposiciones de la Sección 2 del Subpárrafo 2.2.5 de las Normas para Agencias de Venta para identificar actividades de venta específicas. A la inversa, la Compañía Aérea del BSP está autorizada a retirar tal autorización para la emisión de billetes;

### **4.1.2 Miembros que no participan en el Plan de Facturación y Pago**

**4.1.2.1** Un Miembro que no participe en el Plan de Facturación y Pago y que desee realizar actividades comerciales con Agentes Acreditados en Locales Aprobados, podrá hacerlo de acuerdo con las disposiciones del Acuerdo de Agencia de Venta de Pasajes. Este Acuerdo y el Manual del Agente de Viajes rigen la relación entre el Miembro y el Agente.

### **4.1.3 Retiro por parte del Administrador de Agencias bajo determinadas circunstancias**

En caso de que una Línea Aérea BSP cesara todas sus operaciones de servicio aéreo programadas por razones financieras, el Administrador de Agencias, a pedido de la Línea Aérea BSP o del Director General, siguiendo las instrucciones de la Compañía Aérea del BSP o del Director General, procederá a retirar la autorización para la emisión de billetes del BSP de esta compañía aérea del BSP;

### **4.1.4 Responsabilidades adicionales del Agente**

**4.1.4.1** El Agente es responsable del cuidado y la custodia con seguridad de los STDs mientras éstos estén en su poder.

**4.1.4.2** Los STDs deberán ser completados, validados y emitidos por el Agente solamente en un Local Aprobado.

**4.1.4.3** un Agente no venderá, validará ni emitirá ningún Documento de Tráfico Estándar de, o a nombre de, una Compañía Aérea del BSP únicamente para transporte en cualquier otro transportista aéreo, a menos que el Agente haya sido autorizado para ello por la Compañía Aérea del BSP cuya autorización para la emisión de billetes se haya utilizado;

**4.1.4.4** a cualquier Agente que no utilice los Documentos de Tráfico Estándar en su posesión durante un período superior a los doce meses le serán retirados tales Documentos de Tráfico Estándar del BSP por parte del Administrador de Agencias. En el caso, posterior a la acción anterior, de que un Agente posea motivos para solicitar el restablecimiento de los Documentos de tráfico estándar (STD) estará sujeto a una revisión de su situación económica y puede estar sujeto a una inspección; Si la inspección y la revisión revelan que el Agente todavía cumple los criterios de acreditación, el Administrador de agencias restaurará los sistemas de emisión de billetes. Si después de un período de tres meses, el Agente todavía no utiliza los STD, se enviará a dicho Agente una notificación de terminación de conformidad con el párrafo 13.1.3 de la Resolución 824. Asimismo, se enviará una notificación de terminación al Agente si pasados tres meses desde la retirada de los STD, el Agente no ha solicitado la restauración de los sistemas de emisión de billetes.

#### **4.1.5 Revisión de la Decisión Individual de una Línea Aérea BSP**

**4.1.5.1** Sin perjuicio de las disposiciones del Párrafo 4.1.1 de esta Sección y de los Párrafos 3.4 y 3.5 de la Sección 3 de estas Normas, el Agente que se considere perjudicado por la decisión de la Línea Aérea BSP de:

**4.1.5.1(a)** rechazar la designación de dicho Agente o,

**4.1.5.1(b)** retirar la designación de dicho Agente o,

**4.1.5.2** con el resultado de que los intereses comerciales del Agente se ven afectados al punto de poner en riesgo su actividad comercial, tendrá derecho de obtener las pautas de dicha Línea Aérea BSP para la designación de Agentes o los motivos para dicho rechazo o retiro. Si el Agente cree que la justificación de la Línea Aérea BSP no es razonable el Agente buscará, en primera instancia, que dicha Línea Aérea BSP clarifique de manera satisfactoria su decisión. Si el asunto no se resuelve de esa manera, el Agente tendrá derecho de que la decisión de la Línea Aérea BSP sea revisada por el Comisionado de Agencias de Viajes a la Resolución 820e; siempre que la decisión de la Compañía Aérea del BSP de retirar su nombramiento a un Agente se realice en aplicación de las disposiciones colectivas de estas Normas, el derecho del Agente a tal revisión no se ejercerá individualmente contra la Compañía Aérea del BSP sino según se estipula en tales disposiciones colectivas de estas Normas y de conformidad con la Resolución 820e;

#### **4.1.6 Revisión de una Decisión de la Conferencia**

Sin perjuicio de las disposiciones del Párrafo 2.3 del Acuerdo de Agencia de Venta de Pasajes, en el caso de que el Agente se vea afectado como consecuencia de la introducción sobre su Acuerdo de cambios efectuados por la Conferencia a Resoluciones IATA, dicha circunstancia será razón para que el Agente, dentro de los 30 días de recibida la notificación del Administrador de Agencias referente a dichos cambios, solicite que el Comisionado de Agencias de Viajes revise dicha situación de agravio, de conformidad con la Sección 1.1.9 de la Resolución 820e.

## **Sección 5 — Integridad de los documentos de tráfico estándar: custodia, protección y emisión correcta**

### **5.1 DEBER DE PROTECCIÓN**

Un Agente acreditado deberá tomar todas las medidas de precaución razonables para garantizar la seguridad de los documentos de tráfico estándar que le han sido asignados y para protegerlos contra emisión inadecuada o no autorizada o contra manipulación después de su emisión, mientras se encuentren bajo su custodia.

### **5.2 RESPONSABILIDAD**

La responsabilidad de un Agente en los casos siguientes es estricta: daños, gastos o pérdidas sufridas por la Aerolínea del BSP, sus oficiales, agentes o empleados debido a la aplicación incorrecta, robo o falsificación de los documentos de tráfico estándar asignados al Agente.

### **5.3 NOTIFICACIÓN DE IRREGULARIDADES POR PARTE DEL AGENTE**

**5.3.1** Un Agente que tenga motivos para sospechar que se ha producido alguna de las irregularidades anteriormente citadas deberá informar de la situación inmediatamente, por escrito y de conformidad con lo estipulado en el Manual BSP para Agentes.

**5.3.2** Si se accede ilegalmente a las instalaciones comerciales de un Agente, como en caso de robo o asalto, este Agente, independientemente de si se detectan o no pérdidas materiales, deberá informar del incidente inmediatamente a las autoridades policiales y enviar una copia del informe a la IATA.

### **5.4 MEDIDAS CONSECENTES**

Tras recibir un informe de que un Agente ha sufrido pérdidas como consecuencia de un robo, atraco o fraude, o por cualquier otro acto ilegal que pueda comprometer la integridad de los documentos de tráfico estándar asignados al Agente, la IATA alertará inmediatamente a todas las Aerolíneas del BSP del país y les comunicará los números de serie de los documentos de tráfico estándar cuya integridad se haya visto comprometida.

### **5.5 PÉRDIDA DE INGRESOS ATRIBUIBLES A LA MODIFICACIÓN O FALSIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DE TRÁFICO ESTÁNDAR MIENTRAS SE ENCONTRABAN BAJO LA CUSTODIA DEL AGENTE**

**5.5.1** Una Aerolínea del BSP, que ha sufrido pérdidas de ingresos como consecuencia de la modificación de las entradas originales o de la falsificación de las entradas realizadas en uno o más documentos de tráfico estándar emitidos en su nombre, que pueda atribuirse de modo

razonable al Agente emisor, podrá solicitar la revisión de la irregularidad por parte del Administrador de agencias;

**5.5.2** Tras recibir una solicitud de esta naturaleza, el Administrador de agencias invitará de inmediato al Agente, a fin de que este pueda explicar la supuesta irregularidad, y evaluará las pruebas documentales obtenidas.

**5.5.3** Si el Administrador de agencias no recibe ninguna explicación del Agente en un plazo de diez días hábiles desde su solicitud, o recibe una explicación pero concluye a partir de esta que se ha producido una irregularidad y que esta puede atribuirse de un modo razonable a la culpa del Agente, remitirá el asunto, con todas las pruebas documentales que posea, al Comisionado de agencias de viajes con una solicitud de revisión y acción.

**5.5.4** Si el Agente demuestra al Administrador de agencias que la irregularidad fue cometida por un empleado que actuó sin el conocimiento o la complicidad del Agente, el Administrador de agencias solicitará al Agente que compense la pérdida de beneficios dentro de un plazo fijado por él. Si el Agente incumple los términos contemplados en la solicitud del Administrador de agencias, deberá remitir el asunto al Comisionado de agencias de viajes con una solicitud de revisión y acción.

**5.5.5** Si el Administrador de agencias considera que la irregularidad detectada y la consiguiente pérdida de ingresos se debe a negligencia, dolo o culpa por cualquier causa del propio Agente, remitirá todas las pruebas documentales recabadas al Comisionado de agencias de viajes con una solicitud de revisión y acción.

## **Sección 6 — Reporte y Remisión**

Las disposiciones sobre reportes de ventas, liquidaciones, remesas y cobros e incumplimientos de un Plan de Facturación y Pago se encuentran previstas en la Sección 1 del Anexo "A".

## **Sección 7 — (Dejado en blanco de manera intencional)**

## **Sección 8 — Consecuencias del Incumplimiento**

Las disposiciones referidas a las consecuencias del incumplimiento se encuentran contempladas en la Sección 2 del Anexo "A".

## **Sección 9 — Condiciones para el Pago de la Comisión y otras Remuneraciones**

existen impedimentos para que el Miembro entregue la comisión u otra remuneración pagada por el nuevo transportista.

### **9.1 PORCENTAJE DE COMISION Y MONTO DE REMUNERACIÓN**

Toda comisión u otra remuneración que se pague al Agente deberá ser establecida por el Miembro o Línea Aérea BSP. Dicha comisión o remuneración deberá establecerse por adelantado y comunicarse al Agente por escrito. Todo cambio en la comisión u otra remuneración o condición asociada se notificará al Agente por adelantado y por escrito.

### **9.2 VENTAS INTERLINEALES**

El monto de la tarifa de viaje y el monto de otro tipo de remuneración sobre el que se calcula la comisión podrán incluir el servicio de transporte de pasajeros prestado por otros Miembros o Líneas Aéreas BSP con las que el director del Agente tiene un acuerdo de transporte aéreo interlineal. Una Línea Aérea BSP o Miembro también podrán pagar una comisión u otra remuneración a un Agente por el transporte de pasajeros vendido por los servicios de un transportista aéreo que no es Miembro o Línea Aérea BSP cuando el Miembro o Línea Aérea BSP ha sido autorizada en tal sentido por el transportista aéreo.

### **9.3 CONDICIONES PARA EL PAGO DE LA COMISION**

**9.3.1** Cuando se deba pagar comisión a un Agente, dicha comisión se deberá calcular sobre el monto de las tarifas de viaje aplicables al transporte aéreo de pasajeros.

**9.3.2** Las “tarifas aplicables” son las cuotas (incluido los recargos de tarifa) para transporte de acuerdo son las tarifas del Miembro o Línea Aérea BSP y no incluirán los cargos por exceso de equipaje o valuación de equipaje en exceso ni los impuestos u otros cargos cobrados por el Agente.

### **9.4 DEVOLUCIÓN DE COMISION U OTRA REMUNERACIÓN**

Si se efectúa un reembolso total o parcial de la cuota de viaje o de un cargo de transporte, la comisión u otra remuneración se recalculará sobre la parte de la cuota de viaje o cargo que no se reembolsó. En caso de que ya se hubiera pagado la comisión u otra remuneración, se deberá reintegrar cualquier monto en exceso de la comisión u otra remuneración recalculada. Si hubiera un cambio de itinerario involuntario que implicara la sustitución de un transporte terrestre por un transporte aéreo confirmado, no será necesaria la reintegración de la comisión u otra remuneración. En caso de un cambio involuntario de itinerario hacia otros servicios aéreos, no

## Sección 10 — Cambio de Propietario, Estructura Jurídica, Nombre o Local

### 10.1 NOTIFICACIÓN DE CAMBIOS

Todos los cambios de propiedad, status legal, nombre o ubicación del Agente que pueda tener algún impacto en su status de acreditación deberá notificarse al Administrador de Agencias antes de tal cambio para permitir su procesamiento de acuerdo con las respectivas estipulaciones de esta Sección. La información y los datos relacionados con el Agente se tratarán de manera confidencial. A continuación encontrará un resumen de las principales estipulaciones de esta Sección:

**10.2** Cambios dentro de una corporación que no precisen un nuevo Contrato de Agencia de Venta

**10.3** Procedimiento para cambios que precisen de un nuevo Contrato de Agencia de Venta

**10.4** Otros procedimientos para procesar cambios

**10.5** Aprobación final por parte del Administrador de Agencias

**10.6** Efecto de desaprobación

**10.7** Muerte de un único propietario o de un miembro de una sociedad, o de otra sociedad no incorporada

**10.8** Cambio de ubicación o nombre

**10.9** Venta de oficina a otro Agente Acreditado

**10.10** Venta de Oficina Sucursal a una parte externa

**10.11** Cambio de tipo de oficina

**10.12** Disposición especial aplicable a Oficina con Impresora Satélite de Billetes

**10.13** Notificación con retardo o ausencia de notificación de cambio

**10.14** Avisos a Líneas Aéreas del BSP

### 10.2 CAMBIOS QUE NO PRECISAN DE UN NUEVO CONTRATO DE AGENCIA DE VENTA

**10.2.1** Los cambios siguientes en un Agente, constituido como una corporación o sociedad de responsabilidad limitada, deben notificarse a la IATA de conformidad con el subapartado 10.2.2, si bien no exigen que se formalice un nuevo Acuerdo de agencia de ventas, ya que los cambios no modifican la naturaleza jurídica del Agente con relación a sus responsabilidades y obligaciones en virtud de la ley aplicable:

**10.2.1(a)** a reduction of capital;

**10.2.1(b)** la venta o adquisición de acciones que representen el 30% o más del capital social total emitido del Agente por parte de cualquier Persona, ya sea mediante una única transacción o a consecuencia de diversas

transacciones, durante un periodo no superior a tres años;

**10.2.1(c)** cualquier reducción del capital, venta o adquisición de acciones inferior al 30% que tenga como consecuencia conferir el control, tal como se define en la legislación local aplicable, del Agente a una persona que antes no lo tuviese conferido, ya sea mediante una única transacción o a consecuencia de una serie de transacciones, durante un periodo no superior a tres años;

**10.2.2** Como muy tarde siete días después de que entre en vigor cualquier cambio de los mencionados en el subapartado 10.2.1, el Agente debe proporcionar a la IATA un aviso del cambio y las cuentas más recientes disponibles, de conformidad con los Criterios aplicables, tal como se definen en la sección 2 de la presente Resolución. La Acreditación del Agente permanecerá en vigor salvo que después de revisar el cambio o completar la Revisión financiera del Agente, la IATA determine que (i) el Agente no cumple los criterios de acreditación o (ii) el cambio altere la naturaleza jurídica del Agente, en cuyo caso, el Administrador de agencias iniciará una revisión del Agente.

### 10.3 PROCEDIMIENTO PARA CAMBIOS QUE PRECISAN DE UN NUEVO CONTRATO DE AGENCIA DE VENTA

Los siguientes cambios en un Agente exigen la ejecución de un nuevo Contrato de Agencia de Venta:

**10.3.1(a)** en el caso de un único propietario, sociedad u otra entidad no incorporada:

- (i) la transferencia de una participación en el Agente que tenga el efecto de transferir el control del Agente a una Persona que antes no tenía conferido este control,
- (ii) la admisión o retirada de un socio, o bien
- (iii) la incorporación del Agente;

**10.3.1(b)** en el caso de una corporación o sociedad de responsabilidad limitada,

- (i) la adquisición del Agente por parte de una Persona que no sea un Agente,
- (ii) la transformación del Agente en una sociedad o en una sociedad no incorporada,
- (iii) cualquier cambio que reduzca la responsabilidad de cualquier Persona que previamente fuera responsable por las deudas de la corporación, ya sea directa o indirectamente, o bien
- (iv) cualquier cambio en la naturaleza legal del Agente, de tal manera que después del cambio la naturaleza legal del Agente no sea la existente previamente al cambio del status legal.

**10.3.2** En el caso de un cambio en un Agente, según se estipula en los Subpárrafos 10.3.1(a) o 10.3.1(b), el Agente y, si es aplicable, el nuevo propietario, deberá enviar un aviso al Administrador de Agencias utilizando el Aviso de Cambio estipulado en el Anexo 'B' como mínimo siete días antes de que sea efectivo el cambio. Tan pronto como sea factible dada la naturaleza del cambio,

el Agente y/o, si es aplicable, el nuevo propietario, deberá enviar una solicitud de acreditación de acuerdo con la Sección 3 de estas Normas.

△ **10.3.3** Al recibir el formulario de Aviso de Cambio, el Administrador de Agencias refrendará el formulario de Aviso de Cambio, que tendrá el mismo efecto que un Contrato de Agencia de Venta, y/o, si procede, refrendará al nuevo propietario, a menos que la solicitud de acreditación no satisfaga los criterios estipulados en la Sección 3 de estas Normas, en cuyo caso el Administrador de Agencias pondrá en marcha una revisión.

**10.3.4** Cuando un agente con más de una Oficina Aprobada sufra un cambio conforme a esta Subsección 10.3, el Agente deberá enviar un Aviso de Cambio sólo con relación a la Oficina Central, que se aplicará a todas las Oficinas Aprobadas si el Agente confirma en su propio encabezamiento que, excepto por tales nuevas propiedades o status, la información previamente enviada en conexión con las demás Oficinas Aprobadas permanece inalterada;

**10.3.5** Cuando un Agente sufra un cambio que también incluya un cambio de nombre u oficina, todos los cambios deberán ser notificados por el Agente en un único formulario de Aviso de Cambio, y el Administrador de Agencias procesará todos los cambios como una única solicitud.

**10.3.6** El Contrato de Agencia de Venta provisional, si se ejecuta, será efectivo a partir de la fecha en que entre en vigor el cambio. El Contrato de Agencia de Venta previo se rescindirá o dejará de ser vigente para la Oficina implicada a partir de la fecha en que entre en vigor el cambio, sin perjuicio del cumplimiento de todas las obligaciones adquiridas previo a la fecha de rescisión;

**10.3.7** El Administrador de Agencias notificará a todas las Líneas Aéreas del BSP la ejecución del contrato provisional, y al recibir tal aviso las Líneas Aéreas del BSP podrán hacer negocios con el Agente o el nuevo propietario como si se tratara de un Agente Acreditado.

## **10.4 OTROS PROCEDIMIENTOS PARA PROCESAR CAMBIOS**

Al recibir un aviso de cambio, el Administrador de Agencias:

**10.4.1** facturará al Agente la cuota aplicable a la solicitud de cambio, según se estipula en el Subpárrafo 14.1.1.4 de estas Normas, y

**10.4.2** publicará puntualmente los detalles para las Líneas Aéreas del BSP en un listado para comunicar la recepción de tal aviso de cambio,

## **10.5 APROBACIÓN FINAL POR PARTE DEL ADMINISTRADOR DE AGENCIAS**

**10.5.1** Además de cualquier medida adoptada por el Administrador de Agencias bajo los Subpárrafos 10.2 ó 10.3 de esta Sección, el Administrador de Agencias podrá obtener, de la fuente y de la manera que pueda

considerar apropiada, un informe que indique si se satisfacen los requisitos para la acreditación de estas Normas;

**10.5.2** Si el informe muestra que se satisfacen los requisitos, el Administrador de Agencias notificará al Agente o al nuevo propietario que el Contrato de Agencia de Venta provisional deja de ser provisional y pasa a ser un Contrato de Agencia de Venta efectivo 15 días después de la fecha de la publicación por parte del Administrador de Agencias. El Administrador de Agencias avisará de ello a todas las Líneas Aéreas del BSP y, cuando sea necesario, realizará todas las modificaciones necesarias en la Lista de Agencias.

## **10.6 EFECTO DE DESAPROBACIÓN**

**10.6.1(a)** Si el Administrador de Agencias no puede ejecutar un Contrato de Agencia de Venta con el Agente o, si es aplicable, el nuevo propietario, el Administrador de Agencias deberá notificarlo puntualmente al Agente y/o al nuevo propietario y deberá, simultáneamente:

**10.6.1(a)(i)** en los casos de un cambio que exija un nuevo Contrato, mediante aviso al Agente y, si es aplicable, al nuevo propietario, confirmar que el Contrato de Agencia de Venta o la solicitud de acreditación para la Oficina implicada se ha rescindido en la fecha de entrada en vigor del cambio de propiedad, y mediante un aviso al nuevo propietario, rescindir el Contrato de Agencia de Venta provisional, si se ha ejecutado,

**10.6.1(a)(ii)** en los casos de un cambio que no exija un nuevo Contrato, mediante aviso al Agente, retirar la aprobación provisional otorgada y rescindir el Contrato de Agencia de Venta del Agente o su aplicación a la Oficina implicada,

**10.6.1(b)** En todos estos avisos, el Administrador de Agencias dará razones concretas para su acción por escrito y notificará de ello a todas las Líneas Aéreas del BSP. Además, eliminará los STD, eliminará al Agente de la Lista de Agencias. Un cesionario o Agente no aprobado puede, dentro de los 30 días siguientes al aviso del Administrador de Agencias, solicitar la reconsideración de la decisión por parte del Administrador de Agencias o invocar los procedimientos establecidos en la Resolución 820e para la revisión de la decisión del Administrador de Agencias por parte del Comisionado de Agencias de Viajes;

**10.6.2** En caso de solicitud de reconsideración por el Administrador de Agencias o de revisión por el Comisionado de Agencias de Viajes de acuerdo con la Resolución 820e, la decisión de no aprobación podrá suspenderse y restablecerse el status quo en espera del resultado de la reconsideración o la revisión. El Comisionado de Agencias de Viajes puede solicitar la presentación de una garantía bancaria o de otro tipo como condición para la suspensión;

**10.6.3** Si el cedente o el Agente, según sea el caso, notifica al Administrador de Agencias que el cambio de propiedad ha sido revocado y que el Agente ha sido restablecido en todos los aspectos a su propiedad previa, el Administrador de Agencias rehabilitará el Contrato de

Agencia de Venta del Agente o su aplicación a la Oficina implicada y, cuando sea aplicable, restituirá las facilidades de crédito y notificará de ello al Agente y a todas las Líneas Aéreas del BSP.

## 10.7 MUERTE DE UN ÚNICO PROPIETARIO O DE UN MIEMBRO DE UNA SOCIEDAD, O DE OTRA SOCIEDAD NO INCORPORADA

**10.7.1** En caso de muerte del único propietario de un Agente, o de un miembro de una sociedad u otra compañía no incorporada, la persona autorizada para representar al patrimonio del fallecido (en el caso de un único propietario) o el o los miembros restantes de la sociedad u otra compañía no incorporada deberá advertir puntualmente de ello al Administrador de Agencias, que retirará todos los STD o ejecutará un Contrato de Agencia de Venta temporal, tal como se dispone más abajo. Para conservar el fondo de comercio del Agente en todo lo posible, el Administrador de Agencias puede, a petición de la persona autorizada para representar al patrimonio del fallecido (en el caso de un único propietario) o del o los miembros restantes de la sociedad u otra compañía no incorporada, cerrar un Contrato de Agencia de Venta temporal con la parte solicitante, restituir los STD si ya se habían retirado y avisar de ello a las Líneas Aéreas del BSP. El Contrato de Agencia de Venta temporal tendrá la misma forma y el mismo efecto que el Contrato de Agencia de Venta, excepto:

**10.7.1.1** Si el Administrador de Agencias, en algún momento, tiene razones para creer que la situación financiera del patrimonio del fallecido, de la sociedad o de otra compañía no incorporada no es satisfactoria, el Administrador puede retirar los STD y avisar a la persona autorizada para representar al patrimonio del fallecido (en el caso de un único propietario) o al o los miembros restantes de la sociedad u otra compañía no incorporada) de la rescisión del Contrato de Agencia de Venta temporal, y notificarlo a todas las Líneas Aéreas del BSP. La rescisión tendrá efecto en una fecha no anterior a la fecha especificada en la cláusula 13.2 del Contrato de Agencia de Venta. El patrimonio, sociedad u otra compañía no incorporada pueden, dentro de los 30 días siguientes a la fecha del aviso del Administrador de Agencias, invocar los procedimientos establecidos en la Resolución 820e para la revisión de la decisión del Administrador de Agencias por parte del Comisionado de Agencias de Viajes, y también puede solicitar una orden interlocutoria para suspender la rescisión y restablecer el status quo en espera del resultado de la revisión. Antes de otorgar una orden interlocutoria según lo estipulado en este Subpárrafo, el Comisionado de Agencias de Viajes puede exigir al patrimonio, la sociedad u otra compañía no incorporada que presente una garantía bancaria o de otro tipo;

**10.7.1.2** Si previamente a la rescisión del Contrato de Agencia de Venta temporal el patrimonio del fallecido o la sociedad u otra compañía no incorporada aportan pruebas de una situación financiera satisfactoria, la rescisión no será efectiva y el Administrador de Agencias notificarán al Agente y a todas las Líneas Aéreas del BSP que se han restituido los STD;

**10.7.1.3** Si la rescisión del Contrato de Agencia de Venta temporal pasa a ser efectiva, el Administrador de Agencias eliminará al Agente de la Lista de Agencias, y notificará de ello a la persona autorizada para representar al patrimonio del fallecido o a la sociedad u otra compañía no incorporada y a todas las Líneas Aéreas del BSP. Al recibir tal aviso, las Líneas Aéreas del BSP deberán adoptar las mismas medidas que se exigen al eliminar un Agente de la Lista de Agencias;

**10.7.2** Si la persona autorizada para representar al patrimonio del fallecido propone transferir o confirmar la transferencia de la participación del fallecido en el Agente a un heredero, legatario u otra persona, o notifica que la participación del fallecido se retira de la sociedad u otra compañía no incorporada, tal transferencia o retirada se considerará como un cambio de propiedad a los fines de esta Sección. El firmante del Contrato de Agencia de Venta temporal y el cesionario deberán dar aviso conjunto al Administrador de Agencias según se exige en el Párrafo 10.3. de esta sección, y después de ello se aplicarán las disposiciones de este Párrafo;

**10.7.3** Sujeto a la rescisión anticipada bajo las estipulaciones de los Subpárrafos 10.8.1 ó 10.8.2 de este Párrafo, un Contrato de Agencia de Venta temporal con el representante del patrimonio de un propietario único fallecido puede rescindirse si tal representante deja de llevar a cabo la actividad comercial del Agente en la Oficina cubierta por el Acuerdo.

## 10.8 CAMBIO DE UBICACIÓN O NOMBRE

**10.8.1(a)** Cuando un Agente se muda de una Oficina Aprobada a otra oficina no aprobada, este Agente deberá:

**10.8.1(a)(i)** Con la máxima antelación posible, pero en cualquier caso antes de la mudanza efectiva, notificar al Administrador de Agencias la nueva dirección y remitir la cuota de solicitud apropiada,

**10.8.1(a)(ii)** Si así se le solicita, enviar lo más pronto posible dos fotografías del interior y el exterior de la nueva oficina,

**10.8.1(b)** La IATA puede organizar una inspección del nuevo local y notificará a todas las Compañías aéreas BSP el nuevo local propuesto. Si el informe de inspección es favorable, la nueva oficina se considerará como una Oficina Aprobada. Si el informe de investigación es desfavorable, la nueva oficina no será aprobada y el Administrador de Agencias avisará al Agente por escrito de la rescisión del Contrato de Agencia de Venta o de la eliminación de la Lista de Agencias en el caso de una Sucursal, especificando la fecha en que entrará en vigor la rescisión, que no será anterior a la fecha especificada en la cláusula 13.2 del Contrato de Agencia de Venta de Pasaje, y lo notificará a todas las Líneas Aéreas del BSP. Tal rescisión o eliminación no será efectiva si, previamente a la fecha de rescisión o eliminación, el Administrador de Agencias puede aceptar la solicitud de cambio de oficina;

**10.8.1(c)** La autorización para actuar como una Oficina Aprobada continuará aplicándose a la nueva oficina, pendiente de las acciones adoptadas bajo el Subpárrafo 10.11.1(b) de este Párrafo, siempre que la mudanza desde la Oficina Aprobada hasta la nueva oficina se realice en, pero en ningún caso más de cinco días hábiles después de, la fecha en que se cierre la Oficina Aprobada;

**10.8.2(a)** Cuando un Agente cambie su nombre, tal Agente deberá:

**10.8.2(a)(i)** notificar puntualmente el nuevo nombre al Administrador de Agencias, y

**10.8.2(a)(ii)** remitir la cuota de solicitud apropiada;

**10.8.2(b)** El Administrador de Agencias determinará si el nuevo nombre puede aprobarse según las estipulaciones del Subpárrafo 2.1.6, Sección 2 de estas Normas. En caso afirmativo, aprobará el nuevo nombre, avisará de ello a todas las Líneas Aéreas del BSP y registrará el nuevo nombre en la Lista de Agencias y en el Contrato del Agente. En caso negativo, el Administrador de Agencias rechazará la solicitud y avisará al Agente por escrito de la rescisión del Contrato de Agencia de Venta, especificando la fecha en que la rescisión será efectiva, que no será nunca anterior a la fecha especificada en la cláusula 13.2 del Contrato de Agencia de Venta de Pasaje, y lo notificará a todas las Líneas Aéreas del BSP. Tal rescisión no será efectiva si, previamente a la fecha de rescisión, el Agente vuelve a adoptar su nombre aprobado o si el Administrador de Agencias puede aprobar la solicitud para el cambio de nombre;

**10.8.3** Si la solicitud de un Agente para un cambio de oficina o nombre sea rechazada, o si su Contrato de Agencia de Venta es rescindido o si su Oficina Aprobada es eliminada de la Lista de Agencias, el Agente puede, dentro de los 30 días siguientes al aviso del Administrador de Agencias, invocar los procedimientos establecidos en la Resolución 820e para la revisión de la decisión del Administrador de Agencias por parte del Comisionado de Agencias de Viajes, y también puede solicitar una orden interlocutoria para suspender la rescisión o eliminación en espera del resultado de la revisión; en tal caso, el Administrador de Agencias podrá retirar todos los STD en espera del resultado de la revisión, y notificarlo al Agente y a todas las Líneas Aéreas del BSP, siempre que el Agente no haya solicitado una orden interlocutoria, o esta orden haya sido rechazada, o si el Agente no ha entregado la garantía bancaria o de otro tipo exigida por el Comisionado como condición para el remedio interlocutorio.

#### **10.8.4 Cambio de Oficina Central a otro País**

En el caso de que una Oficina Central cambie de un país a otro sin aviso previo, la Oficina Central y todas sus Sucursales quedarán suspendidas en espera de una revisión de sus circunstancias distintas y de pruebas que confirmen su centro de actividad principal para la Oficina Central y el cumplimiento de los criterios aplicables al país en cuestión. Esta suspensión puede llevar a la supresión de la agencia de la relación de agencias y a la rescisión del Contrato de Agencia de Venta de Pasaje actual hasta que se revise y apruebe una nueva solicitud

de acreditación que cumpla con todos los criterios locales del otro país y se firme un nuevo Contrato de Agencia de Venta de Pasaje con la entidad jurídica y comercial de la Oficina Central en el nuevo país.

#### **10.9 VENTA DE OFICINA A OTRO AGENTE ACREDITADO**

En el caso de que un Agente venda una Oficina a otro Agente, este último deberá avisar al Administrador de Agencias, y se aplicará lo estipulado en el Subpárrafo 10.2 de esta Sección.

#### **10.10 VENTA DE OFICINA SUCURSAL A UNA PARTE EXTERNA**

En el caso de que un Agente ('el cedente') venda una Sucursal a otra persona que no sea un Agente ('el cesionario'), se aplicará lo estipulado en el Párrafo 10.3 de esta Sección.

#### **10.11 CAMBIO DE TIPO DE OFICINA**

**10.11.1** En el caso de que un Agente desee cambiar el Tipo de Oficina bajo el que aparece en la Lista de Agencias a otro Tipo de Oficina con el que aparezcan identificadas Oficinas en la Lista de Agencias, como por ejemplo Oficina Central a Sucursal el Agente deberá:

**10.11.1.1** Solicitarlo al Director de Servicios de Agencia, aportando todos los detalles del cambio propuesto, y

**10.11.1.2** A petición del Director de Servicios de Agencia, remitirá la cuota de administración apropiada o cualquier otra cuota que resulte apropiada para el cambio, según se estipule en estas Normas;

**10.11.2** El Director de Servicios de Agencia podrá determinar si el cambio de Tipo de Oficina solicitado por el Agente es de naturaleza administrativa o de un tipo que exija ulteriores investigaciones y procesamientos estipulados bajo otra disposición de estas Normas;

**10.11.3** En el primer caso, el Director de Servicios de Agencia registrará el cambio de Tipo de Oficina en la Lista de Agencias y avisará de ello al Agente y a todas las Líneas Aéreas del BSP;

**10.11.4** En el segundo caso, deberá avisar al Agente y proceder a procesar el cambio según se estipule en algún otro punto de estas Normas;

#### **10.12 NOTIFICACIÓN CON RETARDO O AUSENCIA DE NOTIFICACIÓN DE CAMBIO**

**10.12.1** Respecto a un cambio de propiedad o de status, si el Administrador de Agencias no recibe la notificación y, cuando sea necesario, la solicitud rellena, o la recibe una vez ya se ha realizado el cambio, el Administrador de Agencias eliminará al Agente de la Lista de Agencias y avisará al cedente de que su Contrato de Agencia de Venta ha sido rescindido en la fecha del cambio. El Administrador de Agencias avisará de ello a todas las

Líneas Aéreas del BSP y se aplicarán las disposiciones del Subpárrafo 13.4.1 de la Sección 13 de estas Normas. El cedente o Agente puede, dentro de los 30 días siguientes a la fecha del aviso de rescisión, invocar los procedimientos establecidos en la Resolución 820e para la revisión de la decisión del Administrador de Agencias por parte del Comisionado de Agencias de Viajes, y también puede solicitar una orden interlocutoria para suspender la rescisión o eliminación en espera del resultado de la revisión. Antes de otorgar una orden interlocutoria bajo este Subpárrafo, el Comisionado puede exigir al Agente que presente una garantía bancaria u otra garantía financiera. Cualquier solicitud futura del cesionario se procesará de acuerdo con las disposiciones de la Sección 3 de esta Normas;

**10.12.2** Si no se notifica al Administrador de Agencias un cambio de nombre dentro de los 30 días siguientes a la realización del cambio, se registrará una doble irregularidad y se realizará una revisión para comprobar que el Agente siga satisfaciendo los criterios de Acreditación. El aviso de doble irregularidad y el coste que conlleve la revisión, que deberá ser asumido por el Agente, se confirmarán por escrito. Si dentro de un siguiente plazo de 30 días el Agente no adopta de nuevo su nombre aprobado o envía la solicitud necesaria para un cambio de nombre, el Agente recibirá un aviso de rescisión del Contrato de Agencia de Venta, y ello resultará en la retirada de los STD. La rescisión será efectiva en una fecha no anterior a la fecha especificada en la cláusula 13.2 del Contrato de Agencia de Venta. El agente puede, dentro de los 30 días siguientes a la fecha del aviso de doble irregularidad, invocar la Resolución 820e para la revisión de la decisión del Administrador de Agencias por parte del Comisionado de Agencias de Viajes, y también puede solicitar una orden interlocutoria para suspender la rescisión o eliminación de STD en espera del resultado de la revisión.

**10.12.3** Si no se notifica al Administrador de Agencias un cambio de oficina dentro de los 30 días siguientes a la realización del cambio, se registrará una doble irregularidad y se realizará una revisión para comprobar que el Agente siga satisfaciendo los criterios de Acreditación. El aviso de doble irregularidad y el coste que conlleve la revisión, que deberá ser asumido por el Agente, se confirmarán por escrito. Si la revisión es desfavorable, el Agente recibirá un aviso de rescisión del Contrato de Agencia de Venta, y ello resultará en la eliminación de los STD. La rescisión será efectiva en una fecha no anterior a la fecha especificada en la cláusula 13.2 del Contrato de Agencia de Venta. El agente puede, dentro de los 30 días siguientes a la fecha del aviso de doble irregularidad o de rescisión, invocar los procedimientos establecidos en la Resolución 820e para la revisión de la decisión del Administrador de Agencias por parte del Comisionado de Agencias de Viajes, y también puede solicitar una orden interlocutoria para suspender la rescisión o eliminación de STD en espera del resultado de la revisión.

## 10.13 AVISOS A LINEAS AÉREAS DEL BSP

El Administrador de Agencias, cuando envíe cualquier aviso a las Líneas Aéreas del BSP necesario según las estipulaciones previas de la Sección 10, deberá entregar una copia de tal aviso a todas las Líneas Aéreas Miembros de la IATA.

## **Sección 11 — Revisión del Comisionado de Agencias de Viajes**

La jurisdicción del Comisionado de Agencias de Viajes se estipula en la Resolución 820e, igual que los procedimientos para la realización de revisiones.

## **Sección 12 — Arbitraje**

### **12.1 DERECHO A ARBITRAJE**

**12.1.1** Cualquier parte de un contencioso resuelto de acuerdo con la Resolución 820e, tendrá derecho a someter la decisión del Comisionado de Agencias de Viajes a una revisión *de novo* por arbitraje de acuerdo con esta Sección.

**12.1.2** Si el Comisionado de Agencias de Viajes ha otorgado un recurso interlocutorio, este recurso y cualquier banco u otra garantía seguirá siendo efectivo hasta conocerse el resultado del arbitraje. Los árbitros, no obstante, tendrán el poder de variar los términos del banco o de otras garantías según consideren apropiado, incluyendo la solicitud de garantías adicionales al Apelante.

### **12.2 ACUERDO PARA ARBITRAR**

**12.2.1** Todos los contenciosos que surjan de o en conexión con una decisión pronunciada por un Comisionado de Agencias de Viajes (una "Decisión") se resolverá de manera definitiva según las Normas de Arbitraje de la Cámara de Comercio Internacional por uno o más de los árbitros nombrados de acuerdo con las mencionadas Normas, y la sentencia sobre el fallo podrá decidirse en cualquier Tribunal con jurisdicción.

**12.2.2** A menos que las partes lleguen a algún acuerdo en otro sentido, el idioma del arbitraje será el inglés, aunque a petición de una parte, los documentos y las declaraciones pueden ser traducidos al idioma materno de dicha parte.

**12.2.3** El lugar del arbitraje será el país de la Oficina Aprobada implicada o la oficina objeto de la solicitud, según sea el caso, a menos que las partes lleguen a algún acuerdo en otro sentido. A pesar de todo lo anterior, en caso de que las leyes de este país entren en contradicción con los efectos del subpárrafo 12.2.5 de la presente, en caso de una Decisión pronunciada en relación con el Área 1, el lugar de arbitraje será, a elección del demandante, Montreal, Quebec o Miami, Florida; en caso de una Decisión pronunciada en relación con el Área 2, el lugar de arbitraje será Ginebra, Suiza; y en el caso de una Decisión pronunciada en relación con el Área 3, el lugar de arbitraje será, a elección del demandante, Singapur o Sydney, Australia.

**12.2.4** El fallo del o los Árbitros irá acompañado de una explicación de las razones en las que se ha basado el fallo.

**12.2.5** El fallo del arbitraje será definitivo y vinculante para las partes y deberá acatarse de acuerdo con sus términos.

## 12.3 INICIO DEL PROCEDIMIENTO

**12.3.1** Los procedimientos de arbitraje realizados según esta Sección 12 empezarán no más tarde de treinta (30) días naturales a contar a partir de la fecha del fallo del Comisionado de Agencias de Viajes.

## Sección 13 — Medidas que Afectan la Condición de un Agente

### 13.1 RENUNCIA DEL AGENTE

△ **13.1.1** Un Agente Acreditado puede renunciar en cualquier momento y en forma voluntaria a su Acreditación en relación con la totalidad o algunos de sus Locales Aprobados mediante una notificación escrita enviada por anticipado al Administrador de Agencias, quien deberá notificar a todos los Miembros y Líneas Aéreas BSP. La retirada tendrá efecto en una fecha que no será anterior a la fecha especificada en la cláusula 13.2 del Contrato de Agencia de Venta, a menos que estas Normas especifiquen una fecha diferente. Tal retirada no afectará al cumplimiento, por parte del Agente y de todas las Aerolíneas del BSP que dispongan del Agente, de todas las obligaciones derivadas hasta la fecha de la retirada de la Relación de Agencias;

**13.1.2** En caso de que un Agente renuncie en forma voluntaria a la designación de una Línea Aérea BSP, deberá notificar a la Línea Aérea por escrito.

### 13.2 REMOCIÓN POR PARTE DEL ADMINISTRADOR DE AGENCIAS

**13.2.1** El Administrador de Agencias puede, de acuerdo con las disposiciones de las presente Normas, remover con justa causa a un Agente o un Local de un Agente de la Lista de Agencias mediante el envío de una notificación escrita al Agente. Dicha remoción se realizará sin perjuicio del cumplimiento, por parte del Agente y de todas las Líneas Aéreas BSP que poseen al Agente como designado, de todas las obligaciones asumidas hasta la fecha en que se lo remueve de la Lista de Agencias.

**13.2.2** A pesar de las disposiciones que se establecen en la Párrafo 4 de la Resolución 824, cuando existieran pruebas de que un Agente utiliza su acreditación IATA para involucrarse en actividades y lucrar con éstas y que, si dichas actividades se asociaran con IATA podrían causar un perjuicio a la buena reputación de IATA, el Administrador de Agencias podrá remover al Agente de la Lista de Agencias y deberá notificar a todos los miembros sobre la acción que se tomó. El Administrador de Agencias avisará de tal eliminación y de su fecha de entrada en vigor, que no será antes de los 15 días siguientes a la fecha del aviso. Dicha remoción se realizará sin perjuicio del cumplimiento por parte del Agente y de todas las Líneas Aéreas BSP que poseen al Agente como designado, de todas las obligaciones asumidas hasta la fecha en que se lo remueve de la Lista de Agencias. El Agente puede, dentro de los 15 días siguientes a la fecha del aviso de eliminación, invocar los procedimientos establecidos en la Resolución 820e para la revisión de la decisión del Administrador de Agencias por parte del Comisionado de Agencias de Viajes, y también puede solicitar una orden interlocutoria para suspender la eliminación y preservar el status quo en espera del resultado de la revisión.

### **13.3 NOTIFICACIÓN DE SUSPENSIÓN POR PARTE DEL ADMINISTRADOR DE AGENCIAS**

Cuando se suspenda con justa causa a un Agente o Local en virtud de las disposiciones de estas Normas, el Administrador de Agencias deberá notificar al Agente al respecto y por escrito. La suspensión será efectiva a partir del momento especificado en el aviso por escrito, que no será anterior a los 15 días siguientes a la fecha de tal aviso.

### **13.4 EFECTO DE LA REMOCIÓN, SUSPENSIÓN O REPRIMENDA**

#### **13.4.1 Remoción**

**13.4.1.1** Cuando el Administrador de Agencias haya cursado la notificación sobre la remoción de un Agente o Local de la Lista de Agencias:

**13.4.1.1(a)** El Administrador de Agencias, mediante notificación al Agente, finalizará el Acuerdo de Agencia de Ventas o excluirá el Local de la aplicación del Contrato y notificará a las Líneas Aéreas BSP al respecto. La rescisión o exclusión entrará en vigor en una fecha que no será anterior a la fecha especificada en la cláusula 13.2 del Contrato de Agencia de Venta, a menos que estas Normas especifiquen otra fecha,

**13.4.1.1(b)** IATA designará a un Coordinador para retirar todos los STD depositados en el Agente o en el Local y requerirá una inmediata rendición de cuentas y liquidación de las sumas de dinero adeudadas,

**13.4.1.1(c)** El Agente puede, dentro de los 30 días siguientes a la fecha del aviso de rescisión o eliminación, invocar los procedimientos establecidos en la Resolución 820e para la revisión de la decisión del Administrador de Agencias por parte del Comisionado de Agencias de Viajes, y también puede solicitar una orden interlocutoria para suspender la rescisión y preservar el status quo en espera del resultado de la revisión.

#### **13.4.2 Suspensión**

**13.4.2.1** Cuando el Administrador de Agencias haya cursado notificación sobre la suspensión de un Agente o Local:

**13.4.2.1(a)** el Administrador de Agencias notificará a los Miembros y a las Líneas Aéreas BSP al respecto,

**13.4.2.1(b)** IATA designará a un Coordinador para que retire todos los STD durante el periodo de suspensión depositados en el Agente o en el Local,

**13.4.2.1(c)** El Agente puede, dentro de los 30 días siguientes a la fecha del aviso de suspensión, invocar los procedimientos establecidos en la Resolución 820e para la revisión de la decisión del Administrador de Agencias por parte del Comisionado de Agencias de Viajes, y también puede solicitar una orden interlocutoria para suspender la suspensión y preservar el status quo en espera del resultado de la revisión.

**13.4.2.1(d)** en todos los otros aspectos, las disposiciones de estas Normas y de otras Normas aplicables continuarán aplicándose al Agente o Local durante el periodo de suspensión.

#### **13.4.3 Reprimendas**

Cuando se emite una reprimenda a un Agente en virtud de las disposiciones de estas Normas, el Administrador de Agencias la registrará en contra del Agente y notificará al Agente al respecto.

### **13.5 OTRAS MEDIDAS QUE AFECTAN LA OPERACIÓN DE UN AGENTE**

Cuando un Agente se declare en quiebra o cuando sus bienes se encuentren administrados por una sindicatura o juez, o cuando entre en proceso de liquidación o se encuentre sujeto a otro procedimiento legal similar que afecte su normal desempeño, el Administrador de Agencias deberá, en los casos en que se lo permitan las disposiciones de la ley aplicable en el domicilio comercial del Agente, retirar todos los STD, remover al agente y todos sus locales de la Lista de Agencias.

### **13.6 DESIGNACIÓN Y DEBERES DEL COORDINADOR**

**13.6.1** La Gerencia de IATA designará al Coordinador cuando el Administrador de Agencias lo solicite en los casos en que un Agente o Local que opera según los procedimientos del Plan de Facturación y Pago:

**13.6.1.1** es removido de la Lista de Agencias o suspendido en virtud de estas Normas; o

**13.6.1.2** es declarado en incumplimiento en virtud de estas Normas; o

**13.6.1.3** posee una solicitud de cambio de titularidad rechazada en virtud de estas Normas;

**13.6.2** El Coordinador removerá inmediatamente todos los STD del Agente o del Local en cuestión y requerirá, cuando así se establezca, una inmediata rendición de cuentas y pago de todas las sumas de dinero adeudadas a menos que el Comisionado no haya emitido una orden interlocutoria para suspender tal decisión y preservar el status quo.

### **13.7 CAMBIOS A LA LICENCIA OFICIAL DEL AGENTE**

Si las autoridades gubernamentales del lugar donde su encuentra ubicado el Local del Agente extinguen, suspenden o imponer algún tipo de condición a la licencia oficial otorgada a dicho Local, el Administrador de Agencias deberá notificar oportunamente a todas las Líneas Aéreas BSP y al Agente sobre los efectos de dicho accionar.

## 13.8 USO DEL LOGOTIPO DE IATA

**13.8.1** Un Agente Acreditado de IATA puede usar el logotipo en su encabezado y materiales de publicidad exactamente como se ilustra en los Manuales de Agentes de Viajes. No se permite la utilización del logotipo de IATA, por parte de los Agentes, más allá de las formas que allí se establecen.

**13.8.2** La utilización del logotipo solo se permite en relación con las actividades de los Locales Aprobados de un Agente Acreditado de IATA.

**13.8.3** El logotipo de IATA no podrá utilizarse de forma tal que represente en forma incorrecta un servicio existente de la industria, como la Tarjeta de Identificación (ID) del Agente de Viajes IATA.

## 13.9 FORCE MAJEURE

El Agente no será responsable del retardo en el cumplimiento de los términos del Contrato de Agencia de Venta de Pasaje o de su incumplimiento hasta el punto en que tal retardo o incumplimiento (i) sea debido a algún caso de fuerza mayor, guerra, desastre natural, huelga, cierre patronal, conflicto laboral, cese del trabajo, incendio, acto delictivo de un tercero, restricción de cuarentena, decreto gubernamental o a cualquier otra causa, ya sea similar o diferente, que quede fuera del control razonable del Agente, y (ii) no sea el resultado de la falta de diligencia razonable del Agente (un "Retardo Excusable"). En caso de que un Retardo Excusable se prolongue durante siete días o más, el Administrador de Agencias tendrá el derecho, a su criterio, de rescindir este Acuerdo entregando al Agente cuyo rendimiento no haya sido el esperado o se haya visto retardado debido al Retardo Excusable un aviso por escrito de tal decisión de rescindirlo con una antelación mínima de treinta días

## Sección 14 — Cuotas de las Agencias

### 14.1 TIPOS DE CUOTAS

**14.1.1** Las siguientes cuotas de agencias serán pagaderas, por los montos que establezca la Conferencia en conjunto con el Director General:

**14.1.1.1** una cuota no reembolsable por solicitud en relación con todas las solicitudes de Agente Acreditado o Local Aprobado;

**14.1.1.2** cuotas por ingreso respecto de las solicitudes de ingreso en la Lista de Agencias del Local de Oficina Central del Agente y por el ingreso de cada Local de Sucursal, y por todos los otros locales que se incluyan en el Programa de Agencias;

**14.1.1.3** cuotas anuales por agencias en relación con los Locales de Oficina Central, cada Local de Sucursal, y por todos los otros locales que se incluyan en el Programa de Agencia;

**14.1.1.4** una cuota no reembolsable por solicitud en relación con toda solicitud de aprobación de cambio de nombre, titularidad o Local;

**14.1.1.5** una cuota administrativa en relación con cada solicitud de cambio de Tipo de Local;

**14.1.2** Las solicitudes de ingreso en la Lista de Agencias sólo se considerarán si se ha efectuado el pago de la cuota por solicitud, la cuota por ingreso y la primer cuota anual por agencia. Si el solicitante fuera rechazado, la cuota por ingreso y la cuota anual será devuelta al solicitante.

**14.1.3** Se aplicará una cuota de revisión financiera justificada, cuyo importe estará determinado por la dirección de IATA, a todos los Agentes que no cumplan los criterios establecidos.

### 14.2 FACTURACIÓN

- △ Con la excepción que se establece respecto de la primera evaluación al presentar la solicitud, las cuotas anuales por agencia de cada año calendario se pagarán con anterioridad al 1 de diciembre del año anterior de acuerdo con las instrucciones del Administrador de Agencias. El Administrador de Agencias emitirá las facturas para tales cuotas, que se cobrarán a través del BSP, excepto cuando esto no sea operativamente factible, en cuyo caso el pago deberá realizarse dentro de los 30 días siguientes a la fecha de la factura.

### 14.3 FALTA DE PAGO DE LA CUOTA ANUAL, CUOTA POR SOLICITUD O CUOTA ADMINISTRATIVA

- △ **14.3.1** si algún Agente no paga la cuota anual de agencia dentro del plazo previsto, la IATA aplicará dos casos de irregularidad mediante la emisión de un Aviso de Irregularidad, que incluirá un aviso de suspensión, y concederá al Agente 30 días para cumplir. Si el Agente

no paga dentro de este plazo de 30 días, la IATA lo suspenderá de inmediato y enviará al Agente un aviso por escrito comunicándole su eliminación de la Relación de Agencias. No obstante, si el Agente envía el pago antes de la fecha de eliminación, esta eliminación no será efectiva. Cuando el Administrador de Agencias envíe un aviso de eliminación en virtud de esta disposición, el aviso deberá especificar la fecha en la que esta será efectiva, que no podrá ser anterior a la fecha especificada en la cláusula 13.2 del Contrato de Agencia de Venta. El pago de las cuotas anuales por parte de un Agente después de la fecha de vencimiento puede estar sujeto a un recargo del 10% por demora para cubrir los costes en los que se haya incurrido.

⊗

**14.3.2** En caso de que un Agente se niegue a remitir la cuota que corresponda por solicitud o la cuota administrativa, el Administrador de Agencias notificará oportunamente al Agente por escrito sobre el hecho de que su Acuerdo de Agencia de Ventas se extinguirá dentro de 30 días por incumplimiento en el pago de las cuotas adeudadas.

**14.3.3** Si el Agente cuyo contrato se ha extinguido según el Subpárrafo 14.3.2 del presente Párrafo posteriormente remitiera las cuotas correspondientes dentro de los 30 días posteriores a la extinción, el Administrador de Agencias puede restituir la acreditación de dicho Agente. El nombre de dicho Agente se reingresará en la Lista de Agencias y se formalizará o se restablecerá el Acuerdo de Agencia de Ventas.

**14.3.4** Un Agente puede, dentro de los 30 días siguientes a la fecha del aviso de los Subpárrafos 14.3.1 ó 14.3.2, invocar los procedimientos establecidos en la Resolución 820e para la revisión de la decisión del Administrador de Agencias por parte del Comisionado de Agencias de Viajes, y también puede solicitar una orden interlocutoria para preservar el status quo en espera del resultado de la revisión. Antes de otorgar una orden interlocutoria bajo este Subpárrafo, el Comisionado puede exigir al Agente que entregue una garantía bancaria u otra garantía financiera.

## **14.4 DESTINO DE LAS CUOTAS DE AGENCIAS**

Las cuotas de agencias que cobre el Administrador de Agencias en nombre de IATA serán asignados por el Director General de acuerdo con las directivas que emita el Consejo de Gobernadores de IATA para administrar el Programa de Agencia.

## **Sección 15 — Indemnidades y Renuncia**

**15.1** El Agente acuerda proteger y mantener indemne a la Línea Aérea BSP, sus oficiales y empleados respecto de todo daño, gasto o pérdida que surja como consecuencia de una pérdida, hurto, robo, emisión fraudulenta o uso indebido de STD provisto al Agente de acuerdo con estas Normas y que el Agente no haya emitido dicho STD en la forma correcta siempre que el Agente sea liberado de toda responsabilidad en relación con el daño o pérdida sufrida y gasto incurrido por la Línea Aérea BSP que surja como consecuencia de dicho evento si el Agente puede demostrar que éste cumplió con los estándares mínimos sobre seguridad que se establecen en la Sección 5, Párrafo 5.1 de estas Normas y que dicha remoción ilegal se denunció en forma inmediata de acuerdo con los requisitos de estas Normas o que el uso fraudulento o indebido de dicho STD surgió únicamente del accionar de personas que no son ni el Agente, ni sus oficiales ni empleados.

**15.2** El Agente reconoce que las Líneas Aéreas BSP (ya sea en forma individual o colectiva), el Director General y el Administrador de Agencias deben emitir notificaciones, impartir directivas y tomar otras medidas de acuerdo con estas y otras Normas aplicables, incluidas las notificaciones de irregularidad e incumplimiento, notificaciones de violaciones alegadas y notificaciones sobre las causas de remoción de un Agente o de sus Locales de la Lista de Agencias o las causas sobre reprimendas que se apliquen a un Agente. El Agente renuncia a todos los reclamos y acciones que le pudieran corresponder contra cualquier Línea Aérea BSP y IATA y todos sus oficiales y empleados respecto de toda pérdida, lesión o daño (incluidos los daños por injurias, calumnias o difamación sobre la reputación) que surja como consecuencia de un acto realizado u omitido de buena fe o en relación con el cumplimiento de alguno de los deberes o funciones que se establecen en estas u otras Resoluciones y los mantiene indemnes respecto de dichos reclamos que efectúen los oficiales, empleados del Agente u otra persona que actúe en nombre del Agente.

## RESOLUCIÓN 818g

### Anexo 'A'

## PROCEDIMIENTOS SOBRE REPORTES & REMISIÓN PARA LAS TRANSACCIONES BSP

### Sección Anexo 'A' — Contiendo

#### SECCIÓN 1. REPORTE Y REMISIÓN

1.1 Montos adeudados por emisión de Documentos de Tráfico Estándar

1.2 Duración del Periodo de Reporte: Fecha de Reporte

1.3 Informes de Ventas de Agencias

1.4 Frecuencia de Presentación de Los Datos de Ventas de Agencias

1.5 Facturación

1.6 Pago — Fecha de Remesa

1.6.2 Frecuencia de Remesa

1.7 Irregularidades e Incumplimiento

1.7.1 Gastos

1.7.2 Remesa Vencida o Rechazada

1.7.3 No remisión en la divisa de la factura

1.7.4 Error Bancario de Buena Fe

1.7.5 Irregularidades Acumuladas

1.7.6 Agente en Incumplimiento como Agente de Carga de IATA

1.7.7 Otros Incumplimientos

1.7.8 Contabilización de Salvaguardias por Irregularidades

1.7.9 Nota de Débito de Agencia en Litigio

1.8 Cobro Parcial de Fondos

1.9 Notificación de Irregularidad

1.10 Acción por Incumplimiento

1.11 Remesa y Pago demorados por Acción Oficial del Gobierno

1.12 Responsabilidad de Pago de Transacciones con Tarjeta de Credito o de debito realizadas contra un Contrato Mercantil de una Linea Aerea BSP

#### SECCIÓN 2. CONSECUENCIAS DEL INCUMPLIMIENTO PARA BSPs y LÍNEAS AÉREAS BSP

2.1 Determinación de la Deuda del Agente con las Líneas Aéreas BSP

2.2 Pago de los Montos Adeudados

2.3 Revisión del Administrador de Agencias

2.4 Efectos de la Retención Despues del Incumplimiento

2.5 Revisión del Comisionado de Agencias de Viajes

## **Sección 1 — Reporte y Remisión**

Esta Sección de aplica a todos los Locales Aprobados de un Agente en relación con las ventas que se efectúen en nombre de las Líneas Aéreas que participan en BSP. El Manual para Agentes BSP contiene las normas administrativas y de procedimiento que los Agente deben observar y es parte de la presente Resolución.

### **1.1 MONTOS ADEUDADOS POR EMISIÓN DE DOCUMENTOS DE TRÁFICO ESTÁNDAR**

Las disposiciones del presente Párrafo rigen los montos de dinero adeudados a las Líneas Aéreas BSP por Transacciones Contables.

En todos los casos, el método de provisión de fondos preferible será por transferencia electrónica de fondos o por domiciliación de pagos de negocio a negocio. En este contexto, se define como domiciliación de pagos de negocio a negocio a un sistema de domiciliación y la jurisdicción que impone condiciones estrictas y límites de tiempo que no superan los 2 días laborables para la revocación de la transferencia por el pagador o el banco del pagador. Se recomienda no utilizar otros métodos de provisión de fondos cuando cualquiera de estas formas estén disponibles en el mercado, a menos que lo requiera la legislación local aplicable.

**1.1.1(a)** los montos por ventas contra los cuales un Agente emite STDs se considerarán adeudados por el Agente a la Línea Aérea BSP cuyo autorización para la emisión de billetes es emitido cuando ellos son emitidos y deberá pagarse de acuerdo con las disposiciones de la presente Sección.

**1.1.1(a)(i)** los importes de las ventas realizadas por un Agente, cuando el billete sea emitido por la Aerolínea del BSP en nombre del Agente y se informe de ello utilizando el servicio del BSP, se considerarán como debidos por el Agente a la Aerolínea del BSP y deberán liquidarse de acuerdo con las disposiciones de esta sección, de la misma forma que si el Agente hubiera emitido un STD.

**1.1.1(b)** En caso de que un Agente se declare insolvente, en quiebra o cuando sus bienes se encuentren administrados por una sindicatura o juez, o cuando entre en proceso de liquidación o se encuentre sujeto a otro procedimiento legal similar que afecte su normal desempeño, y a pesar de los procedimientos normales sobre remesa que se establecen en esta Sección, todos los montos adeudados inmediatamente se tornarán exigibles y pagaderos.

**1.1.1(c)** En los casos en que una Línea Aérea BSP determina que su capacidad de realizar el cobro de montos de dinero por STDs podría verse obstaculizada por la situación financiera del Agente, dicha Línea Aérea BSP podrá demandar el pago inmediato de dichos montos.

**1.1.2** cuando una Compañía Aérea del BSP sea retirada del BSP, los importes debidos a la Compañía Aérea del

BSP se gestionarán conforme a las disposiciones de la Resolución 850.

**1.1.3** En los casos en que un Agente recibe un pago parcial o total por transporte en relación con el que se han efectuado reservas sobre los servicios de una Línea Aérea BSP, el Agente emitirá un STD apropiado. Luego, los montos por dicha venta se considerarán adeudados y el pago se efectuará de acuerdo con las disposiciones del Subpárrafo 1.1.1(a).

**1.1.4** Los Agentes deberán remitirlos en la moneda que aparezca en el billete y con la que se haya facturado al Agente.

### **1.2 DURACIÓN DEL PERIODO DE REPORTE: FECHA DE REPORTE**

Las disposiciones de este Párrafo rigen el reporte de Transacciones dentro de los Periodos de Reporte y las Fechas de Reporte, según se determina en relación con cada BSP.

**1.2.1** En relación con cada BSP, el reporte se realizará con la mayor frecuencia que sea posible y la Conferencia establecerá la duración del Periodo de Reporte que sea más adecuado para lograr un funcionamiento eficiente del Plan.

### **1.3 INFORMES DE VENTAS DE AGENCIAS**

Los Proveedores del Sistema de Emisión de Billetes suministran las ventas de agencias al Centro de Proceso de Datos del BSP en un informe automatizado.

### **1.4 FRECUENCIA DE PRESENTACIÓN DE LOS DATOS DE VENTAS DE AGENCIAS**

La frecuencia con la que se transmiten los Datos de Ventas de Agencias al Centro de Procesamiento de Datos está establecida por la Resolución 854, que exige que los Proveedores del Sistema presenten informes diariamente.

### **1.5 FACTURACIÓN**

**1.5.1** El Centro de Procesamiento de Datos computará y preparará una Facturación en relación con cada Local Aprobado de acuerdo con los requisitos de la Conferencia. Dichas Facturaciones incorporarán todas las Transacciones Contables de las que haya informado el Proveedor del Sistema respecto de cada Oficina Aprobada de un Agente;

**1.5.2** la Conferencia establecerá la frecuencia a la que se pasarán las Facturaciones a los Agentes;

**1.5.3** Si un BSP permite emitir billetes en más de una divisa, se generará una factura para cada una de las divisas utilizadas.

## 1.6 PAGO – FECHA DE REMESA

Las disposiciones del presente Párrafo rigen las fechas y las frecuencias en que los Agentes deberán pagar las Facturas.

**1.6.1(a)** Los Agentes deberán pagar todos los montos adeudados en relación con Transacciones Contables y gastos locales aplicables directamente al Banco de Compensación.

**1.6.1(a)(i)** Cuando un Agente reciba una factura en más de una divisa, el Agente estará obligado a realizar la remisión en la divisa de la factura.

**1.6.1(b)** IATA, luego de efectuar una consulta (que implica la recepción de comentarios del Grupo de Enlace), puede requerir que el Agente le envíe la información necesaria y el formulario de autorización por medio del cual se autorice al Banco de Compensación a emitir cheques o realizar débitos sobre la cuenta fiduciaria del Agente u otras cuentas bancarias de éste a favor de IATA en concepto de pago de todos los montos adeudados a las Líneas Aéreas BSP.

**1.6.1(c)** Cuando el Agente tenga la intención de cambiar su/s banco/s o cuenta/s bancaria/s, el Agente deberá notificar a IATA al respecto con 30 días de anticipación mediante correo certificado/registrado o carta certificada con acuse de recibo, según corresponda.

### 1.6.2 Frecuencia de Remesa

La Conferencia establecerá la frecuencia estándar de las Remesas de Agentes; en virtud de dicho BSP, la Fecha de Remesa será comunicada a todos los agentes que participan en cada BSP.

**1.6.2.1** La frecuencia que la Conferencia establezca no será menor a una vez por cada mes calendario o una frecuencia mayor que ésta establezca. Los Agentes individuales podrán optar por realizar la remesa según la frecuencia mayor y durante el período de tiempo que IATA considere apropiado según los requisitos del Agente.

**1.6.2.1(a)** Si la frecuencia de Remesa establecida fuera mensual, las Remesas deberán llegar al Banco de Compensación con anterioridad al cierre de operaciones de la fecha que la Conferencia haya establecido. Esta fecha no será anterior al décimo día ni tampoco posterior al día decimoquinto del mes siguiente al que cubre la Facturación,

Y

**1.6.2.1(b)** Cuando la PAConf lo haya acordado, si la frecuencia de Remesa establecida fuera mensual, las Remesas deberán llegar al Banco de Compensación en la fecha que la Conferencia haya establecido. Dicha fecha no será anterior al décimo día ni tampoco posterior al día decimoquinto del mes siguiente al que cubre la Facturación y el método de pago que se utilice deberá asegurar que los fondos lleguen a tiempo al Banco de Compensación a fin de poder efectuar la remesa en la cuenta de las Líneas Aéreas BSP el día establecido.

**1.6.2.1(c)** Si la frecuencia establecida fuera de dos veces por mes, las Remesas deberán realizarse de forma tal que arriben al Banco de Compensación con anterioridad al cierre de operaciones del último día del mes en relación con las Facturaciones que cubren los primeros 15 días del mes y; el día 15 del mes siguiente en relación con las Facturaciones que cubren desde el día 16 hasta el último día del mes. La Conferencia podrá ajustar el período dentro del cual la Remesas deben arribar al Banco de Compensación en no más de cinco días calendario a fin de cumplir con los requisitos especiales de un BSP particular o Línea Aérea BSP.

**1.6.2.1(d)** Si la frecuencia de remesa establecida o seleccionada de acuerdo con el Subpárrafo 1.6.2.1(a) fuera mayor que dos veces por mes, el Agente deberá realizar las Remesas de forma tal que arriben al Banco de Compensación con anterioridad al cierre de operaciones del día quinto posterior a las Fechas de Remesa establecidas o para la fecha acordada por la Conferencia para su aplicación en un mercado concreto; cualquier transacción no procesada en los períodos de declaración previos se incluirá en la facturación final;

**1.6.2.1(e)** En caso de que el Banco de Compensación estuviera cerrado el día en que se requiere que la remesa arribe a éste según las disposiciones del Subpárrafo 1.6.2 si correspondiera, el Agente realizará la remesa de forma tal que arribe al Banco de Compensación con anterioridad al cierre de operaciones del día inmediatamente posterior en que el Banco de Compensación se encuentre abierto.

**1.6.2.1(f)** El Agente que posea más de un Local Aprobado sujeto al mismo BSP, podrá solicitar autorización a IATA para remitir los montos adeudados en representación de dichos Locales Aprobados a través de una oficina designada del Agente al Banco de Compensación.

**1.6.2.1(g)** La Conferencia reconoce que una Compañía Aérea del BSP puede determinar una frecuencia individualizada de Remisión sujeta a (i) un acuerdo bilateral con un Agente, o bien (ii) la ley aplicable; esta frecuencia será distinta de la frecuencia de Remisión establecida por la Conferencia. Una frecuencia de Remisión individual estará sujeta a todos los términos y condiciones de esta Resolución incluyendo, para evitar cualquier duda, la Sección 1.7 y la Sección 1.10. En caso de una Remisión vencida y no presentada o no atendida en base a una frecuencia individualizada, el Agente estará sujeto a un Aviso de Irregularidad y, cuando resulte apropiado, a Medidas por Incumplimiento.

## 1.7 IRREGULARIDADES E INCUMPLIMIENTO

Las disposiciones de este Párrafo rigen el incumplimiento de los Agentes respecto de los procedimientos de reportes y remisión que se establecen en los Párrafos 1.2 a 1.6 inclusive en virtud de los cuales se puede enviar Notificaciones de Irregularidad a la Agencia o se la puede declarar en Incumplimiento, según corresponda. Los Agentes también podrán ser responsables de los gastos

que surjan de dichas circunstancias. Entre ellas se incluye lo siguiente:

- Remesa o Cheque Vencidos
- Remesa o Cheque Rechazados
- No remisión en la divisa de la factura
- Acumulación de las Irregularidades que anteceden.

**1.7(a)** Las acciones de los Administradores de Agencias que se establecen en el presente Párrafo en relación con la falta de recepción, por parte del Banco de Compensación, de Remesas en la fecha de vencimiento no se aplicarán cuando el Administrador de Agencias pueda determinar que el Agente ha asumido en forma adecuada todos los procedimientos de reporte y remesa requeridos y que dicha falta de recepción fue consecuencia de factores extraños.

**1.7(b)** La Conferencia puede establecer variaciones de BSP a BSP en relación con los cargos aplicables por las irregularidades que se mencionan en este párrafo. Dichas variaciones deberán notificarse a todos los Agentes de los BSP relevantes e incorporarse en las disposiciones correspondientes del Manual para Agentes BSP aplicable.

**1.7(c)** A los efectos del presente Párrafo, cuando un Administrador de Agencias emite: una intimación de pago o de pago inmediato o una intimación de reporte inmediato y/o contabilización y pago; la fecha límite para que el Banco de Compensación reciba dichos documentos por parte del Agente es el cierre de operaciones del primer día en que el banco opera con posterioridad al día de la intimación del Administrador de Agencias.

**1.7(d)** Cualquier aviso de regularidad o declaración de impago deberá realizarse por escrito y detallar las circunstancias específicas que han dado lugar a la irregularidad o impago.

## 1.7.1 Gastos

La Conferencia podrá, con sujeción a las disposiciones que se establecen en la presente Resolución, implementar un programa de recuperación de gastos que se impondrá sobre los Agentes en virtud de las siguientes circunstancias:

### 1.7.1(a) Gastos Administrativos:

- por excesiva anulación de STDs, según establezca IATA en forma periódica tras consultar con el Grupo de Asesoramiento Local al Cliente de Pasaje (LCAG-P) y según se publique en el Manual para Agentes BSP;
- por cualquier otro incumplimiento relacionado con las instrucciones y procedimientos BSP que generen costos adicionales a IATA o a las Líneas Aéreas BSP.

**1.7.1(aa)** La Conferencia determinará los niveles de dichos gastos y luego IATA notificará a todos los Agentes con sujeción al Plan y se publicarán en el Manual para Agentes BSP.

### 1.7.1(b) Gastos del Banco de Compensación

Los Gastos del Banco de Compensación ascenderán al monto que el Banco de Compensación debite a IATA como resultado del incumplimiento del Agente de remitir según se establece. Dichos gastos se incrementarán, si correspondiera, por un monto necesario para compensar a IATA por los esfuerzos extra en que hubiera incurrido en relación con dicho incumplimiento.

### 1.7.1(c) Facturación y Pago de los Gastos

La Dirección de ISS incluirá los gastos adeudados a los Agentes, a menos que se especifique lo contrario, en su primera Facturación posterior al Agente/Oficina en cuestión, y estos gastos vencerán y serán pagaderos por el Agente antes de la Fecha de Remisión aplicable a tal Facturación. Dichos gastos serán considerados, a los efectos del Subpárrafo 1.10.2(ii), como parte de todos los montos que adeude el Agente.

### 1.7.1(d) Notificación de Gastos

Cuando la Dirección de ISS deba, en virtud de las disposiciones de la presente Sección, debite los gastos a un Agente, IATA notificará en forma simultánea al Agente y al Local correspondientes.

## 1.7.2 Remesa Vencida o Rechazada

**1.7.2.1** Si el Banco de Compensación no recibiera una remesa a la Fecha de Remesa, o en forma inmediata a la recepción del Agente de una Facturación retrasada, una remesa en relación con una escasez según se establece en los Subpárrafos 1.6.2.1(b), (c) y (d), o si un instrumento de pago recibido por el Banco de Compensación a fin de realizar dicha remesa, fuera rechazado en la Fecha de Remesa o con posterioridad a ésta, el Banco de Compensación inmediatamente informará al respecto al Administrador de Agencias, quien requerirá el pago inmediato por parte del Agente, incluidos los gastos del Banco de Compensación en que se haya incurrido, y después:

**1.7.2.1(a)** inmediatamente enviará al Agente, con copia a las Aerolíneas BSP, una Notificación de Irregularidad en relación con el Local relacionado (o, en el lugar donde el Agente ha sido autorizado a remitir a través de una oficina designada en virtud de las disposiciones del Subpárrafo 1.6.2.1(f) en relación con todos los Locales Aprobados cubiertos por dicha autorización). La Notificación de Irregularidad que se envíe de acuerdo con el presente Subpárrafo contará como dos instancias enlistadas de Irregularidad a los efectos de la lista que se establece en el Subpárrafo 1.7.5.

**1.7.2.1(b)** Si el pago no se recibiera cuando se lo requiere, el Administrador de Agencias notificará inmediatamente al Agente y tomará la Acción por Incumplimiento en relación con todos los Locales del Agente según se establece en la Párrafo 1.10.

**1.7.2.1(c)** Además de las medidas que se establecen en el presente Subpárrafo, el Administrador de Agencias debitará al Agente los costos en que se haya incurrido como consecuencia del pago tardío o rechazado.

**1.7.2.1(d)** Si se estableciera que dicha falta de pago o el rechazo se debiera a un error bancario de buena fe, según se establece en el Párrafo 1.7.4, y se recibiera el pago de todos los montos adeudados cuando así se lo requiere, la Irregularidad, si se hubiera registrado, será eliminada.

**1.7.2.1(e)** Si posteriormente se estableciera que dicha falta de pago o el rechazo se debiera a un error bancario de buena fe, según se establece en el Párrafo 1.7.4, y se recibiera el pago de todos los montos adeudados, pero luego de haber tomado una Acción por Incumplimiento, el Administrador de Agencias inmediatamente retirará dicho Incumplimiento y la Notificación de Irregularidad si hubieran sido registrados.

**1.7.2.1(f)** Si, con posterioridad a la renuncia de acreditación por parte de un Agente, éste no remitiera los montos adeudados se lo considerará en situación de incumplimiento y se aplicarán las disposiciones del Párrafo 1.10. Luego, el Administrador de Agencias cambiará la situación de finalización por una situación de incumplimiento.

### 1.7.3 No remisión en la divisa de la factura

si el Banco de Compensación no recibe una remisión en la misma divisa con la que se ha facturado al Agente y en el importe correcto, el Banco de Compensación advertirá inmediatamente de ello al Administrador de Agencias, quien acto seguido exigirá el pago inmediato al Agente en el importe correcto y en la divisa facturada, incluyendo cualquier cargo en que haya incurrido el Banco de Compensación, y seguidamente:

**1.7.3.1(a)** enviará al Agente un Aviso de Irregularidad respecto a la Oficina en cuestión (o bien, cuando el Agente haya recibido una autorización para remitir a través de una oficina designada bajo las disposiciones del Subpárrafo 1.6.2.1(f) respecto a todas las Oficinas Aprobadas cubiertas por tal autorización). Un Aviso de Irregularidad enviado de conformidad con este Subpárrafo contará como dos casos de Irregularidad relacionados para los objetivos de las listas previstas en el Subpárrafo 1.7.5,

**1.7.3.1(b)** si el pago no se recibe al exigirlo y en la divisa facturada, el Administrador de Agencias notificará inmediatamente de ello al Agente, y adoptará Medidas por Incumplimiento respecto a todas las Oficinas del Agente de conformidad con el Párrafo 1.10,

**1.7.3.1(c)** además de cualquier medida prescrita en este Subpárrafo, el Administrador de Agencias cargará al Agente los costes en los que haya incurrido como consecuencia del retraso en el pago o de la falta de pago,

**1.7.3.1(d)** si se determina que tal impago o retraso en el pago es debido a un error bancario involuntario, tal como se prevé en el Párrafo 1.7.4, y se liquidan todos los importes debidos al reclamar su pago, la irregularidad se anulará en caso de que ésta ya se hubiese registrado,

**1.7.3.1(e)** si posteriormente se establece que tal impago o retraso en el pago es debido a un error bancario involuntario, tal como se prevé en el Párrafo 1.7.4, y se liquidan todos los importes debidos, pero ya se hubiesen

adoptado Medidas por Incumplimiento, el Administrador de Agencias anulará tales Medidas y el Aviso de Irregularidad en caso de que éstas se hubiesen registrado,

**1.7.3.1(f)** si, posteriormente a la renuncia de un Agente a su acreditación, este Agente no remite todos los importes debidos, se considerará que se encuentra en situación de impago y se aplicarán las disposiciones del Párrafo 1.10. El Administrador de Agencias cambiará la finalización a una de impago.

### 1.7.4 Error Bancario de Buena Fe

Un error de buena fe del banco es una de las circunstancias siguientes corroborada por pruebas aceptables por el Administrador de agencias, como aparece contemplado en el párrafo 1.7.4.3:

#### 1.7.4.1 Acuerdo de Crédito y Transferencia Automática de Fondos

Cuando en la fecha en que el cheque u otro medio de pago fue presentado al Banco para su cobro, debiera haber habido fondos suficientes disponibles en la cuenta sobre la que el cheque u otro medio de pago fue girado en virtud de una línea de crédito válida por escrito u otro acuerdo de crédito por escrito, fechado y formalizado entre el Banco y el Agente con anterioridad al Período de Reporte del que se trate, y el Banco, de manera errónea, no efectúa el pago en virtud de dicha línea de crédito u otro acuerdo de crédito.

#### 1.7.4.2 Fondos Suficientes

Cuando el Banco, de manera errónea, no efectúa el pago de un cheque válido u otro medio de pago cuando en la cuenta del Agente sobre la que se gira el cheque u otro medio de pago existen fondos suficientes cobrados y están disponibles para su retiro inmediato en el momento en que el cheque u otro medio de pago es presentado al Banco para su cobro.

#### 1.7.4.3 Pruebas aceptables para el Administrador de agencias

En todos los casos, debe proporcionarse a la IATA una carta del banco:

- (i) Deberá enviarse a la IATA la carta original del banco, en un plazo de 10 días hábiles mediante carta certificada o un servicio de mensajería urgente, en que figure la naturaleza del error y el motivo del retraso en el envío.
- (ii) Puede enviarse una copia de la carta del banco a la IATA por fax o escaneada por correo electrónico.
- (iii) La carta del banco deberá estar firmada por un Director, junto con su nombre, cargo o designación.
- (iv) La carta del banco deberá mencionar que en la fecha de pago el Agente disponía de fondos suficientes en la cuenta bancaria o cuentas bancarias relevantes, incluyendo el nombre y el número de cuenta.

### 1.7.5 Irregularidades Acumuladas

Las disposiciones de este Párrafo rigen los procedimientos a aplicarse en caso de que un Agente acumule Notificaciones de Irregularidad. La Acumulación de Irregularidades puede resultar, finalmente, en que el Agente sea declarado en Incumplimiento.

**1.7.5.1** Inmediatamente con posterioridad a cada Fecha de Remesa y de Fecha de Pago, el Administrador de Agencias compilará y publicará para las Líneas Aéreas BSP una lista que contenga los nombres de todos los Agentes (y las direcciones de los Locales Aprobados afectados) a los que se les ha enviado una Notificación de Irregularidad en virtud de las disposiciones de estas Normas desde la Fecha de Remesa anterior.

△ **1.7.5.2** Inmediatamente después de registrar un cuarto caso de irregularidad, o seis casos en Nepal e India y en los países con remisión semanal del Área 1 excepto Argentina, Paraguay y Uruguay donde se aplican ocho casos, en esta lista respecto a un Local durante cualquier periodo de 12 meses consecutivos, el Administrador de agencias adoptará Acciones por incumplimiento respecto a todos los Locales conforme al apartado 1.10.

### 1.7.6 Agente en Incumplimiento como Agente de Carga de IATA

Si un Agente registrado también como Agente de Carga de IATA conforme a las Normas de Agencias de Carga es declarado en Incumplimiento en virtud de dichas Normas en relación con sus actividades de carga (por motivos distintos de la acumulación de irregularidades), también se considerará a dicho Agente en Incumplimiento según esta Sección, y se tomará una Acción por Incumplimiento respecto de todos los Locales del Agente de acuerdo con las disposiciones del Párrafo 1.10 de esta Sección.

### 1.7.7 Otros Incumplimientos

Si un Agente se encuentra en Incumplimiento según otra Sección de éstas o de otras Normas para Agencias de Venta de Pasajes, la Acción por Incumplimiento se tomará de conformidad con las disposiciones del Párrafo 1.10 respecto de todos los Locales del Agente.

### 1.7.8 Contabilización de Salvaguardias por Irregularidades

**1.7.8.1** En caso de que una auditoría u otra investigación revele por parte del Agente la existencia de irregularidades tales como:

- (i) la no inclusión de cualquier documento contable emitido manualmente durante el Período de Reporte;
- (ii) el reporte falso de la venta de STDs como ventas con Tarjetas de Crédito;
- (iii) la post-validación de STDs,
- (iv) permitir la alteración, omisión u otra falsificación de la información de una Tarjeta u otra información requerida en el casillero de "forma de pago" de todos los cupones de STDs originales o en reemisiones de éstos;

- (v) la emisión o reemisión de STDs simples o múltiples reflejados como ventas con Tarjeta con un valor nominal total que excede el límite mínimo sin revelárselo plenamente y sin la autorización de la Empresa de Tarjeta correspondiente o, complicidad en la emisión o reemisión de STDs reflejados como venta con Tarjeta para eludir requerimientos de crédito o reporte;
- (vi) la falsificación de reportes o documentos;
- (vii) la violación de los procedimientos de canje o reembolso de STDs según lo establecido en las Resoluciones de IATA aplicables y sus Anexos, o según lo publicado en las tarifas de Líneas Aéreas BSP, en instrucciones u otras disposiciones, y provistas al Agente;
- (viii) la no prevención del uso de manera fraudulenta o sin autorización de números de documento generados por computadora para la emisión de Billetes Electrónicos;
- (ix) la falsificación y/o manipulación de Billetes Electrónicos emitidos, de manera que la información de emisión de billetes por medios electrónicos consignada en los Reportes de Ventas difiere de la información de emisión de billetes electrónicos proporcionada a la Línea Aérea BSP cuyo Billeto Electrónico ha sido emitido;
- (x) la falta de cumplimiento continuo de las disposiciones del Párrafo 1.2;
- (xi) la falta de cumplimiento de las instrucciones para ventas con Tarjeta proporcionadas por las Líneas Aéreas BSP, de acuerdo con lo dispuesto en el Manual del Agente de Viajes, el Manual BSP para Agentes y la Resolución 890;
- (xii) la falta de cumplimiento continuo de la forma y las instrucciones de IATA referentes al cálculo de los montos de autorización para el pago de ventas, lo que resulta en la emisión frecuente y regular de Notificaciones de Escasez.
- (xiii) actitud persistente de no pagar los importes debidos contra Notas de Débito de Agencia (ADM).

**1.7.8.2** En caso de existir circunstancias que induzcan al Administrador de Agencias a creer que el Agente intenta eludir los requisitos de reporte y pago de esta Sección, con el resultado de que la capacidad de las Líneas Aéreas BSP para cobrar los STDs vendidos se ve seriamente perjudicada,

**1.7.8.3** el Administrador de Agencias, consultando con el LCAG-P:

- (i) avisará al Agente de la irregularidad y exigirá la contabilización y el pago inmediato de todas las sumas debidas por el Agente, sin considerar si la Fecha de Remesa se ha cumplido;
- (ii) indicará al Sistema de Emisión de Billetes que evite todo uso futuro de STD y hará que se retire la autorización para la emisión de billetes del Agente,
- (iii) justificará todos los importes recibidos y
- (iv) notificará a todas las Líneas Aéreas BSP la medida tomada.

**1.7.8.4** y en las circunstancias en las que una aerolínea BSP notifique al Administrador de Agencias una actividad irregular por parte del Agente, lo cual provocará un rechazo de débito bajo la Resolución 890 para invocar inmediatamente una acción incumplidora, según se describe en el párrafo 1.10 de las presentes normas.

**1.7.8.5** Luego el Administrador de Agencias le solicitará al Comisionado de Agencias de Viajes, excepto en los casos descritos en el párrafo 1.7.7.4, que revise o vuelva a determinar la aprobación del Agente o del Local Aprobado. En espera de esta revisión, el Agente podrá pedir una revisión con carácter interlocutorio de la acción tomada por el Administrador de Agencias por parte del Comisionado de Agencias de Viajes y también puede solicitar un remedio interlocutorio para suspender la retirada de los STD. Antes de conceder un orden interlocutorio bajo este Subpárrafo para suspender la retirada de los STD, el Comisionado de Agencias de Viajes podrá exigir al Agente que presente una garantía bancaria u otra garantía financiera y que asegure que todos los importes debidos según lo determinado bajo el Subpárrafo 1.7.7.3(i) han sido liquidados en el momento de entrada en vigor de la orden interlocutoria.

## 1.7.9 Nota de Débito de Agencia en Litigio

Las disposiciones de este párrafo deben leerse junto con las disposiciones relativas a las ADM según se estipula en la Resolución 850m.

**1.7.9.1** Un Agente puede, por cualquier razón, protestar una ADM.

△ **1.7.9.2** un Agente tendrá un máximo de 15 días para revisar e impugnar una ADM antes de su envío a BSP para su inclusión en la facturación,

**1.7.9.3** Cuando se proteste una ADM antes de su envío al BSP para su procesamiento, ésta se registrará como protestada, y no se incluirá en la Facturación.

**1.7.9.4** si un Agente impugna una ADM dentro del periodo de disputa mínimo, se suspenderá dicha ADM del proceso BSP y al acuerdo de la disputa será la resolución entre el Agente y la Aerolínea en cuestión:

**1.7.9.4(i)** en caso de que un Agente impugne una ADM y, después del acuerdo entre la Aerolínea y el Agente, se determine que el objetivo de dicha ADM era correcto, la Aerolínea informará oportunamente al Agente y al BSP, y se procesará la ADM tal y como se envió originalmente,

**1.7.9.4(ii)** si como resultado de una impugnación del Agente se determina, después del acuerdo entre la Aerolínea y el Agente, que es necesario un ajuste en la ADM, la Aerolínea enviará al Agente y a BSP la ADM modificada, en la forma de una ADM nueva, y sólo se procesará ésta última,

**1.7.9.5** Toda ADM que se haya incluido en la liquidación del BSP será procesada para el pago.

**1.7.9.6** Si después de 60 días de la recepción de una ADM impugnada por una Aerolínea aún no se ha resuelto la disputa, a pesar de la consulta entre la Aerolínea y el

Agente, dicha ADM dejará de estar en suspenso y se retirará del proceso BSP.

**1.7.9.7** Tal disputa de una ADM se encontrará ahora en fase de resolución bilateral entre la aerolínea y el agente.

## 1.8 COBRO PARCIAL DE FONDOS

Las disposiciones de este Párrafo rigen los procedimientos previstos para la protección de los fondos de las Líneas Aéreas BSP en situaciones en las que la capacidad o intención de un Agente de pagarlas están en duda.

**1.8.1** En caso de que el Administrador de Agencias reciba información por escrito, que pueda ser acompañada de pruebas, que le induzca a creer que la posibilidad de las Líneas Aéreas BSP de cobrar las sumas por los STDs puede verse perjudicada, el Administrador de Agencias avisará al Agente de la irregularidad y podrá retirar todos los STDs.

**1.8.2** El Administrador de Agencias solicitará una revisión inmediata por parte del Comisionado de Agencias de Viaje.

**1.8.3** El Comisionado de Agencias de Viajes revisará dicha información escrita y otros factores e iniciará una revisión de acuerdo con los términos referentes a la Revisión del Comisionado de Agencias de Viajes de las Normas para Agencias de Venta de Pasajes aplicables dentro de los tres días contados a partir de la recepción de dicho pedido de revisión. En espera de los resultados de esta revisión, el Agente puede, dentro de los 30 días siguientes a la fecha de retirada de los STD, o a la fecha de inicio de la revisión, solicitar, de acuerdo con la Resolución 820e, un remedio interlocutorio para suspender la retirada de los STD. Antes de conceder un orden interlocutorio bajo este Subpárrafo, el Comisionado de Agencias de Viajes podrá exigir al Agente que presente una garantía bancaria u otra garantía financiera.

## 1.9 NOTIFICACION DE IRREGULARIDAD

Las disposiciones de este Párrafo rigen los procedimientos que se aplican cuando el Administrador de Agencias debe, de acuerdo con las disposiciones del Párrafo 1.7, enviar al Agente una Notificación de Irregularidad.

**1.9.1** el Administrador de agencias enviará de forma inmediata la Notificación de irregularidad al Agente de conformidad con el apartado 16 de la Resolución. Asimismo, se debe enviar al Agente una copia de la Notificación de irregularidad a través de BSPlink y correo electrónico, siempre que exista en el archivo una dirección de correo electrónico válida del Agente.

**1.9.2** La Notificación de irregularidades se realizará respecto a Oficina central del Agente;

**1.9.3** El Administrador de Agencias, al mismo tiempo, enviará una copia de la carta al Local Aprobado en cuestión.

**1.9.4** El Administrador de Agencias registrará dicha irregularidad en contra del Local involucrado en la lista

llevada de acuerdo con el Subpárrafo 1.7.4 de esta Sección.

**1.9.5** Un Agente puede, dentro de los 30 días siguientes a la fecha del Aviso de Irregularidad, invocar los procedimientos establecidos en la Resolución 820e para la revisión de la decisión del Administrador de Agencias por parte del Comisionado de Agencias de Viajes. Un Agente también puede invocar tales procedimientos de revisión en cualquier caso en que se aplique algún cargo en lugar de o además de un Aviso de Irregularidad. Cuando esté pendiente una revisión bajo este Subpárrafo, y sea inminente o exista la amenaza de una Acción Ejecutiva de acuerdo con el Párrafo 1.10 de este Anexo, el Agente podrá solicitar al Comisionado de Agencias de Viajes un remedio interlocutorio de acuerdo con el Subpárrafo 1.10.6 y sujeto a las condiciones contenidas en este Subpárrafo.

## 1.10 ACCION POR INCUMPLIMIENTO

Las disposiciones de este Párrafo rigen los procedimientos a aplicarse en el caso de que se deba tomar una Acción por Incumplimiento de acuerdo con las disposiciones del Párrafo 1.7, en cuyo caso deberá seguirse el procedimiento indicado a continuación:

**1.10.1** El Administrador de Agencias informará de inmediato a todas las Líneas Aéreas BSP que el Agente se encuentra en Incumplimiento respecto de todos los Locales o del Local en cuestión (las Líneas Aéreas BSP que han nombrado al Agente deberán ser notificadas por correo electrónico u otro método rápido de comunicación similar).

**1.10.2** El Administrador de Agencias, al declarar a un Agente en Incumplimiento, de manera inmediata tomará las siguientes acciones:

- (i) enviar una notificación por escrito al Agente de conformidad con el apartado 16 de la Resolución 824, de que se ha invocado una Acción por incumplimiento y retirará todos los STD de los Locales aprobados afectados. Asimismo, se debe enviar al Agente una copia de la notificación a través de BSPlink y correo electrónico, siempre que exista en el archivo una dirección de correo electrónico válida del Agente.
- (ii) exigirá la contabilización y la remisión inmediatas de todas las sumas debidas por el Agente respecto del Local o de los Locales involucrados independientemente de si la Fecha de Remesa para el pago de dichas sumas se ha cumplido; si el Agente no satisface los importes debidos, se aplicarán las estipulaciones del Subpárrafo 2.1.2 de este Anexo;
- (iii) notificará los representantes de las Líneas Aéreas BSP que participan en el BSP en cuestión y a los proveedores del sistema de emisión de billetes, la Acción por Incumplimiento.
- (iv) Las compañías aéreas BSP dispondrán de un periodo máximo de 30 días para remitir cualquier ADM/ACM que se incluirá en la contabilidad final del Agente declarado en incumplimiento.

**1.10.3** en el momento de determinar que un Agente está en mora, el Administrador de Agencias adoptará inmediatamente las medidas siguientes:

- (i) establecerá un detalle actualizado de la deuda de cada uno de los Locales Aprobados de los que se trate y facturará al Agente los cargos incurridos como consecuencia de la falta de pago completo por parte del Agente hasta la Fecha de Remesa;
- (ii) determinará, a partir de sus registros, los números de serie de los billetes conservados en cada una de las Oficinas Aprobadas en cuestión;
- (iii) comprobará todas las facturaciones y remisiones del Agente e identificará cualquier discrepancia;
- (iv) distribuirá las sumas obtenidas de un Agente entre las Líneas Aéreas BSP a las que les concierna de conformidad con el Subpárrafo 1.10.4.

### 1.10.4 Cobranza de Garantías Bancarias, Bonos de Seguros u otras formas de Garantía

△ En el caso de que una garantía bancaria, un bono de seguro o cualquier otra garantía bancaria del BSP del Agente, si resulta pertinente, sea insuficiente para la liquidación completa a cada una de las Compañías Aéreas del BSP implicadas y listadas en la Facturación que se han visto afectadas por el impago del Agente, cada una de las Compañías Aéreas del BSP recibirá un importe prorrateado de la garantía bancaria, el bono de seguro o la otra garantía de una manera proporcional a su porcentaje de la Facturación afectada por el impago; tal cálculo se realizará sin tener en cuenta Transacciones Contables específicas. En el caso de que un Agente haya ofrecido una garantía bancaria, un bono de seguro o cualquier otra forma de garantía independiente a favor de una Compañía Aérea concreta del BSP para Transacciones Contables, tal Compañía Aérea del BSP no tendrá derecho a ningún pago bajo la garantía bancaria, el bono de seguro o cualquier otra forma de garantía del BSP del Agente hasta que se hayan satisfecho todas las deudas pendientes del Agente a otras Compañías Aéreas del BSP. En caso de que un Agente propiedad de un Miembro, cuando el Miembro o la sociedad matriz del Miembro fuera titular de más del 50% del capital del Agente o de la sociedad matriz del Agente, haya sido declarado en incumplimiento, este Miembro no estará autorizado a recibir ningún pago bajo la garantía bancaria del BSP, el bono de seguro ni ninguna otra forma de aval del Agente.

### 1.10.5 Controversias y Retiro de la Declaración de Incumplimiento

**1.10.5(a)** un Agente puede registrar la existencia de una disputa con el Administrador de Agencias en relación a la facturación de una cantidad concreta como parte de su facturación. Siempre que el Agente facilite una prueba escrita de tal impugnación al Administrador de Agencias, el Administrador de la Agencia garantizará la no aplicación de ninguna irregularidad o acción de incumplimiento, excepto cuando se reciba la notificación de que el Agente ha incumplido las disposiciones de la Resolución 890 y de que el Administrador de Agencias ha adoptado las medidas prescritas en el párrafo 1.7.7 de estas normas;

**1.10.5(b)** si el Administrador de Agencias se entera a través de cualquier origen de que existe una disputa entre un Miembro o Compañía Aérea BSP y un Agente exclusivamente por montos adeudados o que se aleguen adeudados a tal Miembro o Compañía Aérea o viceversa, con respecto al período de reporte/Facturación para el cual fue enviada la notificación de irregularidad, él inmediatamente retirará la declaración de morosidad por Falta de Pago. En la ocasión de que el Miembro o Compañía Aérea no admite la existencia de tal disputa, el Administrador de Agencias exigirá al Agente o, a presentar evidencia documentada que demuestra la existencia de la disputa, o bien a pagar la cantidad del pago incompleto al BSP. Siempre que una u otra de dichas condiciones se cumplen, el Administrador de Agencias retirará la declaración de morosidad por Falta de Pago;

**1.10.5(c)** pendiente de la resolución de la disputa entre la Compañía Aérea del BSP y el Agente, y si el Agente ha remitido la cantidad en litigio al BSP, el Administrador de Agencias podrá retener esta cantidad durante 60 días. Si después de 60 días la disputa aún no se ha resuelto, el Administrador de Agencias deberá devolver la cantidad en litigio al Agente.

**1.10.5(d)** después de ello la disputa deberá resolverse bilateralmente entre la Compañía Aérea y el Agente fuera del BSP.

**1.10.5.1** Si el Incumplimiento es retirado, el Administrador de Agencias además:

- (i) restablecerá las facilidades de crédito y notificará al Agente y todas las Líneas Aéreas BSP en consecuencia. Cualquier deuda anterior que el Agente haya incurrido por cargos del Banco de Compensación como consecuencia de un sobre pago serán eliminados,
- (ii) retirará la Notificación de Irregularidad, de haberla, que dio lugar a la declaración de Incumplimiento retirada, de la lista llevada de acuerdo con las disposiciones del Subpárrafo 1.7.4;

**1.10.5.2** Luego, si el Incumplimiento no es retirado de acuerdo con el Subpárrafo 1.10.5, se aplicarán las disposiciones de la Sección 2 de la presente Annexe.

## **1.10.6 Revisión por parte del Comisionado de Agencias de Viajes**

un Agente puede, dentro de los 30 días siguientes al Aviso de Acción Ejecutiva, invocar la Resolución 820e para la revisión de la decisión del Administrador de Agencias por parte del Comisionado de Agencias de Viajes, y también puede solicitar una orden interlocutoria para suspender la Acción Ejecutiva y preservar el status quo en espera del resultado de la revisión. Antes de conceder una orden interlocutoria bajo este Subpárrafo, el Comisionado de Agencias de Viajes podrá exigir al Agente que presente una garantía bancaria u otra garantía financiera y que asegure que todos los importes debidos según lo determinado bajo el Subpárrafo 1.10.2(ii) han sido liquidados en el momento de entrada en vigor de la orden interlocutoria.

## **1.11 REMESA Y PAGO DEMORADOS POR ACCION OFICIAL DEL GOBIERNO**

Sin perjuicio de cualquier otra disposición prevista en la presente Resolución, no se deberá cursar a un Agente una Notificación por Irregularidad, ni efectuarle débitos por cargos administrativos o del Banco de Compensación, ni se lo deberá declarar en Incumplimiento, en relación con la totalidad o parte de una remesa, en la medida en que la imposibilidad del Agente de efectuar el pago total se deba a una Acción oficial del Gobierno que de manera directa prevenga dicho pago, siempre que el Agente demuestre que las sumas han sido puestas a disposición para efectuar la Remesa en un banco reconocido, pero que no pueden ser remitidas como consecuencia de dicha Acción oficial del Gobierno.

## **1.12 RESPONSABILIDAD DE PAGO DE TRANSACCIONES CON TARJETA DE CREDITO O DE DEBITO REALIZADAS CONTRA UN CONTRATO MERCANTIL DE UNA LINEA AEREA BSP**

Las disposiciones sobre Transacciones realizadas con Tarjeta de Crédito o Tarjeta de Débito se encuentran contempladas en la Resolución 890.

## **Sección 2 — Consecuencias del Incumplimiento para BSPs y Líneas Aéreas BSP**

### **2.1 DETERMINACION DE LA DEUDA DEL AGENTE CON LAS LINEAS AEREAS BSP**

Las disposiciones del presente Párrafo rigen los procedimientos que deberán implementarse cuando un Agente declarado en Incumplimiento deba sumas de dinero a Líneas Aéreas BSP.

#### **2.1.1 Cuando se ha Efectuado el Pago**

Cuando el Administrador de Agencias ha determinado que un Agente declarado en Incumplimiento según las disposiciones de estas Normas ha efectuado el pago de las sumas adeudadas, de haberlas, de acuerdo con las Acciones por Incumplimiento (Subpárrafo 1.10.2(ii)), se aplicarán las disposiciones de los Párrafos 2.3 al 2.5.

#### **2.1.2 Cuando el pago no se ha efectuado**

**2.1.2(a)** Cuando el Administrador de Agencias ha determinado que un Agente declarado en Incumplimiento según las disposiciones de estas Normas no ha efectuado el pago de las sumas adeudadas de acuerdo con lo establecido en las Acciones por Incumplimiento (Subpárrafo 1.10.2(ii)), el Administrador de Agencias le cursará al Agente notificación de la terminación de su Acuerdo de Agencia de Venta con una fecha de rescisión que no será anterior a la fecha especificada en la cláusula 13.2 del Contrato de Agencia de Venta. El Párrafo 2.2 siguiente contiene las disposiciones referentes al pago de sumas adeudadas, incluidos los importes de reembolso mínimos y un plan para el saldo. Dicha terminación no tendrá lugar si el Agente efectúa el pago acordado según lo establecido en el Párrafo 2.2.

**2.1.2(b)** Si el Agente no cumple con el calendario de reembolso, la notificación de terminación original se considerará válida a pesar de que la terminación pueda tener lugar en una fecha distinta de la originalmente especificada, y se aplicarán las disposiciones referidas a dicha situación previstas en las Normas para Agencias de Venta de Pasajes.

### **2.2 PAGO DE LOS MONTOS ADEUDADOS**

Las disposiciones del presente Párrafo rigen el pago de los montos adeudados por un Agente declarado en Incumplimiento.

**2.2.1** En caso de que el Agente pueda demostrarle al Administrador de Agencias con anterioridad a la fecha de terminación establecida en la notificación de terminación que:

- (i) todos los montos adeudados, de haberlos, han sido pagados o,

- (ii) que al menos el 50% de todos los montos adeudados ha sido pagado y que se ha convenido entre el Agente y el Administrador de Agencias un calendario en firme para el reembolso en cuotas dentro de seis meses del saldo más intereses a la tasa bancaria oficial (preferente) más uno por ciento;

**2.2.2** entre el Agente y el Administrador de Agencias o el Gerente de Servicios de Agencias se ha convenido un calendario alternativo de reembolso y condiciones, por acuerdo unánime de las Líneas Aéreas BSP a las que se les deben los montos adeudados, una fracción de dichos montos ha sido pagada y se ha convenido entre el Agente y el Administrador de Agencias un calendario en firme de reembolso en cuotas a lo largo de un período establecido de común acuerdo del saldo más intereses a la tasa bancaria oficial (preferente) más uno por ciento; dicho calendario de reembolso alternativo no se extenderá por más de doce meses y, en cualquier caso, establecerá el pago de intereses a una tasa similar a la establecida en el Subpárrafo 2.2.1(ii).

**2.2.3** El Administrador de Agencias notificará en consecuencia a todos los Miembros y a todas las Líneas Aéreas.

**2.2.4** El Gerente de Servicios de Agencias le informará al Administrador de Agencias de inmediato cualquier incumplimiento por parte del Agente de los calendarios de reembolso; asimismo informará al Administrador de Agencias cuando se haya efectuado el pago total del monto de los saldos adeudados (incluidos los intereses).

### **2.3 REVISION DEL ADMINISTRADOR DE AGENCIAS**

**2.3(a) Los agentes deben poder demostrar su cualificación financiera.**

Cuando el Administrador de la Agencia esté satisfecho con la liquidación de todas las cantidades pendientes por parte del Agente, éste exigirá al Agente una garantía bancaria o una garantía de seguro aprobada, o una fianza equivalente a las ventas en riesgo;

**2.3.1(a)** siempre que el agente cumple con los requisitos estipulados en el punto 2.3(a) antes mencionado o, en el caso de un incumplimiento de pago como resultado de notificaciones de irregularidad, demuestra que ha tomado las medidas correspondientes para prevenir la repetición de dichas irregularidades, el administrador de agencias deberá informarlo a las líneas aéreas del BSP;

**2.3.1(b)** IATA volverá a suministrar Documentos de Tráfico Estándar y las Compañías Aéreas del BSP podrán, a su propia discreción individual, suministrar al Agente su autorización para emitir billetes. Asimismo IATA informará a todos los Proveedores de Sistema que el Agente puede emitir STDs.

**2.3.1(c)** después de la rehabilitación del Agente, el Administrador de la Agencia llevará a cabo una revisión financiera de éste para determinar si sigue siendo necesario que proporcione una garantía. Tal revisión se realizará obligatoriamente tomando como base la posición financiera y las cuentas auditadas del Agente con

fecha posterior a la rehabilitación y a la liquidación completa de todas las sumas pendientes anteriores. El Administrador podrá, por medio de una carta enviada al Agente, solicitar la entrega de los documentos en una fecha específica que no será anterior a siete días desde la fecha de la solicitud.

**2.3.1(d)** si los resultados de la revisión financiera especificada en el punto 2.3.1(c) anterior determinan que la situación financiera del Agente es suficientemente solvente, el Administrador de la Agencia podrá anular el requisito de la fianza del Agente.

**2.3.2** una vez realizada a readmisión, se puede solicitar a los agentes que sigan brindando una garantía sujeta a los resultados de cualquier revisión financiera.

**2.3.3** Si el Agente que ya ha satisfecho todos los importes pendientes, si hay alguno, es incapaz de demostrar al Administrador de Agencias, antes de una fecha especificada que no será anterior a los 15 días siguientes al inicio de la revisión financiera, que su situación financiera y de crédito satisface los requisitos estipulados en el Manual del Agente de Viajes o en las Normas para Agencias de Venta de Pasaje vigentes y, en el caso de Impago resultante de la acumulación de Avisos de Irregularidad, que ha adoptado las medidas necesarias para evitar la recurrencia de tales irregularidades, el Administrador de Agencias enviará al Agente un aviso de rescisión del Contrato de Agencia de Venta o de eliminación de la Lista de Agencias, según sea el caso. La rescisión o eliminación será efectiva en una fecha que no será anterior a la fecha especificada en la cláusula 13.2 del Contrato de Agencia de Venta. Si, con anterioridad a la fecha de remoción o terminación, el Agente elimina los motivos que dieron lugar a dicha terminación o remoción de manera satisfactoria al Administrador de Agencias, la terminación o remoción no tendrán lugar.

## **2.4 EFECTOS DE LA RETENCION DESPUES DEL INCUMPLIMIENTO**

A un Agente declarado en Incumplimiento cuyo Acuerdo de Agencia de Venta no ha sido terminado se le suprimirán todas las irregularidades registradas en contra de todos sus Locales con anterioridad al Incumplimiento.

## **2.5 REVISION DEL COMISIONADO DE AGENCIAS DE VIAJES**

Cuando un Agente reciba un aviso de rescisión de su Contrato de Agencia de Venta o de eliminación de su Oficina Aprobada de la Lista de Agencias conforme a las estipulaciones del Subpárrafo 2.1.2 o el Párrafo 2.3, el Agente puede, dentro de los 30 días siguientes al aviso de rescisión/eliminación o a la rescisión/eliminación, invocar la Resolución 820e para la revisión de la decisión del Administrador de Agencias por parte del Comisionado de Agencias de Viajes, y también puede solicitar una orden interlocutoria para suspender la rescisión y preservar el status quo en espera del resultado de la revisión. Antes de conceder una orden interlocutoria bajo este Subpárrafo, el Comisionado de Agencias de Viajes podrá exigir al Agente que presente una garantía bancaria u

otra garantía financiera y que asegure que todos los importes debidos según lo determinado bajo el Subpárrafo 1.10.2(ii) o cualquier cargo subsiguiente han sido liquidados en el momento de entrada en vigor de la orden interlocutoria.

## RESOLUCIÓN 818g

### Anexo 'B'

DE LA

Administrador de Agencias  
ASOCIACIÓN DE TRANSPORTE AEREO INTERNACIONAL

NOMBRE DE LA AGENCIA, DOMICILIO  
& CODIGO NUMERICO

#### NOTIFICACION DE CAMBIO

De acuerdo con las disposiciones de la Sección 10 de las Normas para Agencias de Venta de Pasajes, por medio de la presente notificamos el (los) siguiente (s) cambio (s) en la estructura jurídica o de propietario del Agente IATA mencionado en la parte superior (Transferidor) como resultado de negociaciones o acuerdos contractuales:

	<b>ESTRUCTURA JURIDICA ACTUAL APROBADA</b>	<b>ESTRUCTURA JURIDICA FUTURA</b>
1. Propietario Único/Sociedad Colectiva/Sociedad Anónima/Otro (especificar)	.....	.....
2. Nombre del propietario/nombre de los socios en caso de firma no constituida en sociedad anónima	.....	.....
3. Si la sociedad anónima cotiza en bolsa:		
(a) capital accionario emitido	.....	.....
	indicar número de acciones	
(b) nombre y domicilio de los accionistas y número de acciones de cada accionista	.....	.....
(c) nombre de todos los funcionarios y directores	.....	.....
4. Fecha de entrada en vigencia de la nueva estructura jurídica según lo indicado anteriormente.		
5. Nombre Legal, Nombre Comercial y domicilio completos bajo la nueva propiedad.		
6. Si la respuesta al punto (5) que antecede representa un cambio de nombre o local, o ambos, sírvase proporcionar más información.		
7. ¿Afectará dicho cambio todos los Locales Aprobados? En caso de respuesta negativa, sírvase proporcionar una explicación detallada.		
8. ¿Afectará dicho cambio a los funcionarios y al personal de los Locales Aprobados sujetos a dicho cambio? En caso de respuesta afirmativa, sírvase proporcionar más información.		
9. ¿Ha estado alguno de los nuevos propietarios, funcionarios (directores), gerentes, u otro individuo autorizado para actuar o firmar en nombre de dicha firma, involucrado en proceso judicial por concurso/quiebra o incumplimiento? En caso de respuesta afirmativa, sírvase proporcionar más información.		
10. ¿El cambio de propietario dará lugar a una relación directa o indirecta con una organización que tiene una designación como Agencia General de Venta por parte de una Línea Aérea BSP? En caso de respuesta afirmativa, sírvase proporcionar más información.		

El Transferidor le ha informado al Adquirente la necesidad de cumplir con las Normas de Agencia de Venta si el Adquirente desea ser incluido en la Lista de Agencias como un Agente Aprobado.

De conformidad con uno de los requisitos de las Normas para Agencias de Venta, por el presente el Cesionario se compromete a aceptar la responsabilidad solidaria junto con el Cedente por cualquier obligación pendiente del Cedente bajo su Contrato de Agencia de Venta en la fecha en la que tenga lugar la transferencia de la propiedad.

El Cesionario abajo firmante conoce y por el presente se compromete a aceptar la responsabilidad por cualquier violación del Contrato de Agencia de Venta suscrito por el Cesionista cometida por éste y que se haya podido producir en el plazo de los dos años inmediatamente anteriores al cambio de propiedad, como si dicha violación lo fuera del Contrato de Agencia de Venta suscrito por el Cesionario cuando el Cesionista sea empleado de la agencia o conserve un interés financiero o lucrativo en ella, de manera directa o indirecta, después del cambio de propiedad.

.....  
Firma Autorizada del Agente (Transferidor)

.....  
Testigo

.....  
Firma Autorizada del Adquirente

.....  
Testigo

Fecha:.....

## RESOLUCIÓN 818g

### Anexo 'C'

## EXCEPCIONES DE INFORMES Y REMISIONES

### SECCIÓN 1.5 FACTURACIÓN

**SÓLO CHINA** La Conferencia establecerá la frecuencia con la que el Banco de Compensación pasará la Facturación a los Agentes; con la condición de que no haya menos de 104 ni más de 106 facturaciones por año natural.

### SECCIÓN 1.6 LIQUIDACIÓN – FECHA DE REMISIÓN

**BÉLGICA, FRANCIA, LUXEMBURGO Y PAÍSES BAJOS** (y todos los demás países que haya acordado la PAConf) si la frecuencia de remisión establecida de esta manera es mensual, las remisiones deberán llegar al Banco de Compensación en la fecha determinada por la Conferencia, que no será anterior al día diez ni posterior al día quince del mes siguiente al mes cubierto por la Facturación; con la condición de que el método de pago utilizado garantice que los fondos estarán disponibles en el Banco de Compensación puntualmente para la remisión que deba realizarse a la cuenta de las Compañías Aéreas del BSP en la fecha establecida;

**SOLO CAMBOYA** Las remesas se deben realizar de forma que el modo de pago empleado garantice que los fondos estarán disponibles en el Banco de compensación el día de la remesa.

**SÓLO JORDANIA** si la frecuencia de remisión establecida de tal manera es de dos veces al mes, las Remisiones deberán realizarse de manera que lleguen al Banco de Compensación no más tarde de su cierre de operaciones del último día del mes para las Facturaciones que cubran los primeros 15 días del mes, ni más tarde de su cierre de operaciones del día 15 del mes siguiente para las Facturaciones que cubran el período entre el día 16 y el último día del mes; con la condición de que el método de pago utilizado garantice que los fondos estarán disponibles en el Banco de Compensación el día la remisión a tiempo para el pago que deba realizarse a la cuenta de las Compañías Aéreas del BSP en la fecha establecida localmente;

- SOLO PARA NUEVA ZELANDA:** si la frecuencia de remisión establecida es de cuatro veces al mes, las Remisiones deberán realizarse de manera que lleguen al Banco de Compensación no más tarde de su hora de cierre al público del 7º día a partir de la fecha de Distribución de Facturación (6º día a partir de la fecha de Distribución de Facturación, efectivo a 1 de julio de 2014). Si la frecuencia de remisión establecida es de dos veces al mes, las Remisiones deberán realizarse de manera que lleguen al Banco de Compensación no más tarde de su hora de cierre al público del 7º día a partir de

la fecha de Distribución de Facturación del último período de venta (6º día a partir de la fecha de Distribución de Facturación, efectivo a 1 de julio de 2014).

- SOLO PARA PAKISTÁN** Si la frecuencia de remisión establecida es de cuatro veces al mes, las Remisiones deberán realizarse de manera que lleguen al Banco de Compensación no más tarde de su hora de cierre al público del 7º día a partir de la Fecha de Informe.

### SECCIÓN 1.7 IRREGULARIDADES Y MORA

#### Excepciones a las irregularidades acumuladas

**SÓLO CHINA** si se registran diez (10) casos de irregularidades en estas listas respecto a una Oficina durante cualquier periodo de 12 meses consecutivos, el Administrador de Agencias advertirá inmediatamente de ello a la Dirección de ISS y adoptará Medidas por mora respecto a esta Oficina conforme al Párrafo 1.10;

**RESOLUCIÓN 820d****OFICINA DEL COMISIONADO  
ARBITRADOR DE AGENCIAS DE  
VIAJES**

△ PAC1(50)820d(excepto Vencimiento: Indefinido  
EE.UU) Tipo: B  
PAC2(50)820d  
PAC3(50)820d

1. la Oficina del Comisionado de Agencias de Viajes, (‘el Comisionado’) queda establecida por el presente, y se financiará según se estipula a continuación.

2. debe nombrarse como mínimo a un Comisionado para cada Área de la Conferencia de la IATA.

3. cualquier persona podrá presentar ante el Director General de IATA, los nombres de candidatos para los puestos vacantes de Comisionado. Representantes de la industria, que incluyen el Presidente/Presidente del Consejo de Administración de la FUA AV y el Presidente de WTAAA evaluarán a cada dicho candidato y elevarán sus recomendaciones apropiadas al Director General. Después de eso, el Comisionado será nombrado bajo la autoridad conjunta del Director General y el Presidente/Presidente del Consejo de Administración de la FUA AV y/o el Presidente de la WTAAA, tal nombramiento será por un período no inferior a dos años, renovable por acuerdo mutuo. Un Comisionado en activo no podrá abandonar la oficina antes del nombramiento de un sucesor.

4. los sub-Comisionados y los Comisionados suplentes de agencias de viaje pueden designarse para cumplir las demandas de la oficina, en cuyo caso el proceso de nombramiento se llevará a cabo tal como se describió anteriormente para el Comisionado. En esta resolución, el término ‘Comisionado’ incluirá el Comisionado de agencias de viaje, el Comisionado suplente de agencias de viaje y el sub-Comisionado.

5. en el cumplimiento de sus obligaciones, los Comisionados serán imparciales y no estarán sujetos a la dirección ni a la supervisión de IATA, de ningún Miembro, Agente Acreditado o asociación de agentes de viajes, ni de ninguno de sus empleados o directivos.

6. el plazo del cargo de un Comisionado puede verse acortado por una decisión conjunta del Director General, el Presidente/Director Gerente de la FUA AV y el Presidente de la WTAAA, tomada a partir de la recomendación, por causa justificada, del órgano apropiado de representantes de la industria.

7. los gastos de la oficina del Comisionado de Agencias de Viajes serán sufragados en proporciones iguales por Miembros y Agentes Acreditados:

7.1 cada uno de los Agentes Acreditados de la IATA puede ser requerido a realizar una aportación al fondo del Comisionado por un importe determinado por la Conferencia; tal importe no será inferior a los 5,00 USD ni superior a los 10,00 USD, o el equivalente aceptable por Oficina Aprobada, al año como aportación regular.

El importe total de las aportaciones pagadas colectivamente por los Miembros en un año concreto será igual al importe total de las aportaciones pagadas colectivamente por los Agentes Acreditados de la IATA durante este mismo año. Estas contribuciones se pagarán al Fondo del Programa del Comisionado de Agencias de Viajes, mantenido por el Administrador de Agencias y gastado de acuerdo con la presente Resolución. Dicha contribución normal no se considerará inclusive de ningún pago de derechos o penalización pecuniaria decidida por el Comisionado en la ejecución de su mandato. El objetivo del Fondo es cubrir el coste de la oficina del Comisionado de agencias de viajes. Sin embargo, el Fondo puede utilizarse para reembolsar los gastos de desplazamiento incurridos por los representantes del PAPGJC que asisten a las reuniones del PAPGJC, como lo determina la Resolución 860a.

△ 7.2 Cualquier viaje que deba realizarse para el cumplimiento de las obligaciones del Comisionado está preautorizado por el Administrador de Agencias, el Presidente de la WTAAA, el Secretario General de la ECTAA y el Secretario General de la UFTAA. El Comisionado deberá realizar todos los esfuerzos posibles para utilizar las telecomunicaciones para realizar los procedimientos de revisión.

7.3 La Conferencia, el PAPGJC, el presidente de la FUA AV y el Presidente de la WTAAA recibirán por escrito el extracto anual de las cuentas.

8. cada Comisionado realizar revisiones de acuerdo con la Resolución 820e previstas para la Conducción de Revisiones por el Comisionado Arbitrador de Agencias.

9. Las autoridades pertinentes en conjunto podrán asignar por escrito a un Comisionado las tareas y funciones adicionales que acuerden entre sí, con el fin de asegurar un continuo diálogo abierto, comunicación de información y claridad en las relaciones en curso entre IATA y la comunidad global de los Agentes Acreditados de IATA. Los gastos razonables en que se incurra en la consecución de estos objetivos pueden costearse a partir del Fondo del Programa del Comisionado de Agencias de Viajes, sujeto a la aprobación previa por escrito del Director General, el Presidente/Presidente del Consejo de Administración de UFTAA y el Presidente de WTAAA.

10. el o los Comisionados podrán ser requeridos a presentar un informe consolidado por escrito de todas las actividades del Comisionado a la Conferencia de Agencias de Pasaje y al Consejo Conjunto Global del Programa de Agencias de Pasaje.

11. El o los Comisionados mantendrán un sitio web de información, cuya financiación estará incluida dentro del presupuesto establecido.

12. los aspirantes al cargo de Comisionado serán evaluados en función de la descripción del trabajo y el perfil del Anexo ‘A’ de esta resolución.

13. cada Comisionado recibirá puntualmente todas las publicaciones ofrecidas por el Administrador de Agencias a los Agentes Acreditados situados en el área de jurisdicción del Comisionado.

14. Para proteger la integridad de los Comisionados y para salvaguardar la independencia de cada uno de ellos en el ejercicio de su cargo en IATA, los Miembros y los Agentes Acreditados reconocen que ninguno de los Comisionados deberá asumir ninguna responsabilidad por ninguna medida tomada o dejada de tomar de buena fe en el desempeño de sus funciones bajo el Programa de Agencias de la IATA. Los Comisionados serán indemnizados por cualquier responsabilidad (incluyendo la responsabilidad de costas legales) y serán eximidos de responsabilidad ante cualquier reclamación que pueda derivarse en conexión con el presente por cualquier medida tomada o dejada de tomar de buena fe en el desempeño de sus funciones bajo el Programa de Agencias de la IATA, excluyendo los actos y omisiones que queden manifiestamente fuera de los procedimientos necesarios y del ámbito de autoridad de los Comisionados establecidos en la Resolución 820e y relacionadas, o que contravengan manifiestamente los términos del contrato de la Resolución 824. La indemnización deberá pagarse con el Fondo de los Comisionados de Agencias de Viajes.

15. A fin de debatir temas de interés común, los Comisionados podrán reunirse anualmente.

## RESOLUCIÓN 820d

### Anexo 'A'

#### Perfil del Comisionado de Agencias de Viajes

1. El Comisionado de Agencias de Viajes es un árbitro independiente nombrado conjuntamente por la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA), la Federación Universal de Asociaciones de Agencias de Viaje (UFTAA) y la Alianza Internacional de Asociaciones de Agencias de Viajes (WTAAA) para realizar revisiones y para actuar respecto de las decisiones y/o acciones que afecten a los Agentes y a los solicitantes bajo el Programa de Agencias de la IATA.

1.1. El cargo del Comisionado de Agencias de viaje se establece conforme a los términos de la Resolución 820d.

1.2. Los procedimientos bajo los que tiene que actuar el Comisionado de Agencias de Viajes se encuentran en la Resolución 820e de la IATA.

2. La IATA, la UFTAA y la WTAAA evaluarán a los aspirantes al cargo de Comisionado de Agencias de Viajes en función del siguiente perfil:

El candidato ideal deberá satisfacer los siguientes criterios:

1. experiencia en el sector de los viajes, preferiblemente adquirida a través de un empleo previo en una compañía aérea o una agencia de viajes;
2. en el momento de la solicitud, el aspirante no debe estar empleado ni tener ninguna relación de ningún tipo con una compañía aérea, un agente de viajes, una asociación de agencias o la IATA;
3. un buen conocimiento del Programa de Agencias de Pasaje de la IATA y de las normas y las regulaciones asociadas, o bien una capacidad demostrada por adquirir un buen conocimiento del Programa;
4. experiencia en la resolución de conflictos y/o formación legal;
5. contratista independiente no asociado a ninguna compañía aérea, la IATA o una agencia de viajes;
6. dominio del inglés oral y escrito y un nivel similar de como mínimo otra de las lenguas más habladas;
7. disponibilidad para viajar en cualquier momento.

#### Descripción del trabajo del Comisionado de Agencias de Viajes

1. Un Comisionado actuará únicamente tal como se describe para realizar las revisiones exigidas bajo los términos de la Resolución 820e.
2. En el ejercicio de sus obligaciones, el Comisionado no está autorizado a asistir ni a pronunciar discursos en Conferencias de asociaciones de agencias o de la IATA, excepto según sea exigido por los términos de las Normas para Agencias de Venta de Pasaje pertinentes.

3. En el ejercicio de sus obligaciones, el Comisionado no está autorizado a aconsejar, capacitar, formar ni asesorar de ninguna manera a agentes individuales, agencias de viajes, asociaciones de agencias de viajes, compañías aéreas o la IATA, excepto según se estipule específicamente en los términos de la Resolución 820d. No obstante, el Comisionado sí puede responder puntualmente a solicitudes de información de agentes individuales, agencias de viajes, asociaciones de agencias de viajes, compañías aéreas o la IATA, siempre que esta solicitud no esté vinculada a ningún caso de revisión o a algún otro conflicto.
4. En el ejercicio de sus actividades, el o los Comisionados de Agencias de Viajes serán independientes y no estarán sujetos a la supervisión de ninguna de las partes, aunque el o los Comisionados de Agencias de Viajes sí deberán presentar regularmente unos informes de actividad al Consejo Conjunto Global del Programa de Agencias de Pasaje, "el Consejo". El Consejo está autorizado a revisar las actividades del Comisionado y es el responsable de la aprobación del presupuesto y del control del gasto.
5. Cualquier viaje realizado por el o los Comisionados de Agencias de Viajes está autorizado bajo los términos de la Resolución 820d.
6. La oficina del o de los Comisionados de Agencias de Viajes deberán mantener registros de todos los procedimientos del comisionado durante un mínimo de dos años o durante el tiempo que exija la legislación local. El Comisionado de Agencias de Viajes deberá garantizar la transferencia de conocimientos y la continuidad con su sucesor. Los comisionados deberán entregar copias de sus registros al Administrador de Agencias de la IATA y al Secretario de la WTAAA y la UFTAA.
7. El o los Comisionados mantendrán un sitio web de información cuya financiación estará incluida dentro del presupuesto establecido.
8. Los comisionados tendrán derecho a recibir apoyo administrativo, cuya financiación estará incluida dentro del presupuesto establecido.
9. A fin de debatir temas de interés común, los Comisarios podrán reunirse anualmente.

## **RESOLUCIÓN 820e**

### **REVISIONES POR PARTE DEL COMISIONADO DE AGENCIAS DE VIAJES**

△ PAC1(50)820e(excepto EE.UU)	Vencimiento: Indefinido
PAC2(50)820e	Tipo: B
PAC3(50)820e	

SE RESUELVE que, según se establece en la Resolución 820d, el Comisionado de Agencias de Viajes ('el Comisionado') realizará revisiones y actuar con relación a las decisiones y/o acciones que afecten a los Agentes y solicitantes bajo el Programa de Agencias (entendiéndose que las definiciones de la Resolución 866 se aplican a esta Resolución), dentro de la jurisdicción del Comisionado, de acuerdo con esta Resolución 820e.

#### **Sección 1 — Jurisdicción del comisionado**

El Comisionado resolverá en última instancia todas las controversias derivadas o relacionadas con los asuntos que se mencionan en esta sección, con sujeción a la revisión mediante arbitraje en virtud de la sección 4 de conformidad con esta Resolución.

##### **1.1 Revisión iniciada por un agente o un solicitante**

Sujeto al párrafo 1.4, el Comisionado resolverá sobre los casos iniciados por:

**1.1.1** un solicitante cuya solicitud para ser Agente haya sido rechazada al ser considerada por vez primera o reconsiderada;

**1.1.2** un Agente cuya solicitud de aprobación de un local adicional haya sido rechazada al ser considerada por vez primera o reconsiderada;

**1.1.3** un solicitante que haya adquirido o trate de adquirir la propiedad de un Agente o un Local y cuya solicitud de cambio de propiedad haya sido desestimada al ser considerada por vez primera o reconsiderada;

**1.1.4** un Agente, o solicitante, puede solicitando la revisión del descubrimiento que una persona que es un director, o que tiene un interés financiero o un cargo directivo en el Agente o solicitante está inhabilitado bajo las Normas para Agencias de Venta de Pasaje aplicables debido a la conexión de esta persona con un Agente Acreditado que fue eliminado de la Lista de Agencias por el hecho de no cumplir sus obligaciones fiduciarias. Cualquier individuo que crea que es, o puede ser, una persona cuya conducta provocaría la aplicación de las disposiciones de exclusión mencionadas más arriba también estará autorizada a solicitar la revisión por parte del Comisionado, para determinar si cualquier inhabilitación efectiva o propuesta debe seguir siendo válida o debe ignorarse, bajo la luz de las circunstancias individuales;

**1.1.5** un Agente que haya recibido un aviso formal del Administrador de Agencias de su inminente retirada del Agente o de un Local Aprobado del Agente de la Relación de Agencias, o de cualquier medida o medida inminente por parte del Administrador de Agencias con relación al Agente, que reduzca de manera excesiva las posibilidades del Agente para realizar negocios de una manera normal;

**1.1.6** un Agente cuya solicitud de cambio de local y/o de nombre haya sido desestimada por el Administrador de Agencias;

**1.1.7** el Agente al que le hayan sido retirados todos los Documentos Normalizados de Tráfico por la Dirección de ISS o su representante de conformidad con la Resolución 818g, o 832, según sea applicable, siempre que toda revisión iniciada de acuerdo con esta disposición sea para decidir sobre cualquier beneficio provisional en espera de que se determine de nuevo que el Agente o el Local cumple los requisitos exigidos para ser mantenido en la Relación de Agencias a tenor del Apartado 1.3 de la presente Resolución;

**1.1.8** un Agente que considere que su supervivencia comercial se ve amenazada por la decisión individual de un Miembro que le impide actuar como Agente para, o le impide emitir Documentos de Tráfico en nombre de, tal Miembro;

**1.1.9** un Agente que, de acuerdo con lo establecido en el sub-apartado 1.1, se vea perjudicado por la incorporación de enmiendas en su Contrato de Agencia de Venta de Pasaje;

**1.1.10** un Agente que considere que el Administrador de Agencias (según se defina) no ha seguido el procedimiento correcto como delegado por la Conferencia de Agentes de Pasaje, con un perjuicio directo y serio para este Agente para determinar si la decisión que se encuentra bajo revisión fue tomada de acuerdo con las Resoluciones aplicables y está basada en hechos dignos de crédito.

## 1.2 SOLICITUDES DE REVISIÓN DE PROCESOS DE UN AGENTE O SOLICITANTE

El Comisionado aplicará las siguientes normas ante una solicitud de revisión de un Agente/solicitante:

**1.2.1** para una revisión iniciada bajo cualquiera de las subdisposiciones del Apartado 1.1 de esta Sección, la persona autorizada a realizar la solicitud deberá hacerlo por escrito al Comisionado, con una copia para el Administrador de Agencias;

**1.2.2.1** para revisar una decisión omedida del Administrador de Agencias, excepto cuando se haya iniciado de acuerdo con lo dispuesto en el Sub-apartado 1.1.7 de esta Sección, la solicitud deberá enviarse dentro de los 30 días naturales siguientes a la fecha del aviso de la decisión en cuestión enviado por el Administrador de Agencias;

**1.2.2.2** para una revisión de acuerdo con lo dispuesto en el Sub-apartado 1.1.7 de esta Sección, la solicitud deberá enviarse dentro de los 10 días naturales siguientes a la retirada de los Documentos de Tráfico Estándar;

**1.2.2.3** para una revisión realizada de acuerdo con lo dispuesto en Sub-apartado 1.1.8 y 1.1.10 de esta Sección, la solicitud deberá enviarse dentro de los 30 días naturales siguientes a la fecha en que el Agente haya sido consciente de la decisión/medida por la cual se vea afectado;

**1.2.2.4** Cuando una solicitud de revisión vaya acompañada de una solicitud de remedio interlocutorio para suspender la decisión del Administrador de Agencias, si:

- (a) la aceptación de la solicitud de revisión se realiza dentro de la jurisdicción del Comisionado; y
- (b) el solicitante realiza una exposición adecuada para apoyar su solicitud de recurso interlocutorio adecuado; y
- (c) el Comisionado decide, después de brindar al Administrador de Agencias, Miembro u otro demandado la oportunidad de responder, que el recurso interlocutorio resulta apropiado y que puede concederse sin que ello afecte materialmente al riesgo de crédito de cualquier compañía aérea

el Comisionado puede conceder el recurso interlocutorio. Además de estas Resoluciones que estipulan que el Comisionado puede exigir, como condición para conceder cualquier petición de un recurso interlocutorio por parte de un Agente/solicitante, que el Agente/solicitante ofrezca una garantía bancaria o cualquier otra forma de garantía, el Comisionado podrá exigir a un Agente/solicitante que ofrezca tal garantía en otras circunstancias que considere apropiadas, o después de una exposición adecuada por parte del Administrador de Agencias, Miembro u otro demandado, según corresponda. La garantía bancaria o de otro tipo deberá cubrir el importe en cuestión o cualquier otro importe considerado como apropiado por el Comisionado a la luz, en particular, del riesgo financiero asociado con el litigio. El Comisionado puede, además o de manera alternativa, exigir un cálculo y liquidación inmediatos de todos los importes debidos en el momento de entrada en vigor de la orden interlocutoria. Si se concede el recurso interlocutorio, una vez el Agente/solicitante haya satisfecho todas las condiciones a las que esté sujeto el remedio interlocutorio, el Comisionado o Administrador de Agencias avisará a todas las Líneas Aéreas del BSP de que toda decisión notificada previamente ha sido suspendida y de que se ha restablecido el status quo en espera de la determinación final de la revisión del Comisionado.

**1.2.3** El Comisionado debe decidir en un primer momento si tiene o no jurisdicción para decidir sobre el asunto y, en caso de ser así, si el caso presentado para la revisión es creíble o no; si se acepta la solicitud de revisión, entonces el Comisionado deberá indagar para su propia satisfacción todos los hechos pertinentes al asunto en litigio, dando a las partes la oportunidad de exoner su versión del caso conforme a la Sección 2 del presente;

1.2.4 actuando sobre la base de todas las pruebas presentadas durante el procedimiento, el Comisionado decidirá si el Demandante ha demostrado, mediante una preponderancia de las pruebas, que tiene derecho a recurso bajo el presente, y si es así, si debe concederse una indemnización, de conformidad con la Sección 3 de esta Resolución.

- 1.2.5 tan pronto como sea razonablemente posible después de que un Agente o un Solicitante haya iniciado un procedimiento, el Comisionado deberá entregar al Administrador de Agencias una copia de la solicitud de revisión junto con todo el material relacionado y las pruebas presentadas en apoyo de la solicitud.

### **1.3 REVISIÓN INICIADA POR EL ADMINISTRADOR DE AGENCIAS**

El Administrador de Agencias, ya sea por iniciativa propia o a solicitud de algún Miembro, un grupo de Miembros, o del Director de Servicios de Agencia, iniciará una revisión para determinar si el Agente u Oficina ha incumplido su Contrato de Agencia de Venta de Pasaje, incluyendo las Resoluciones de la IATA incorporadas a este, cuando el Administrador de Agencias haya determinado que existen presunciones creíbles en particular con relación a alguno de las siguientes situaciones:

1.3.1 el Agente u Local Aprobado ya no cumple con los requisitos de calificación para la acreditación bajo las Normas para Agencias de Venta de Pasaje;

1.3.2 cuando un Agente use una tarjeta de crédito emitida a su nombre o al de una persona a la que se le permita actuar en representación del Agente o en nombre del directivo, socio o empleado del Agente, en relación con la venta de transporte aéreo en representación de un Miembro a cualquier cliente del Agente,

1.3.3 cuando un Agente haya dejado de cumplir, a satisfacción del Administrador de Agencias, los requisitos financieros o cualquier otra medida o condición prescrita por el Comisionado como requisito previo para que al Agente se le mantenga en la Relación de Agencias después de una revisión,

1.3.4 cuando un Agente rehúse entregar Documentos de Tráfico cuando se lo pida el Miembro o la Dirección de ISS,

1.3.5 cuando un Agente emita o haga que se emitan Documentos de Tráfico en cualquier local no aprobado u otro lugar de emisión autorizado,

1.3.6 el Agente no ha notificado de manera inmediata ni a la Dirección de ISS ni al Miembro en cuestión de la desaparición de Documentos de Tráfico en caso de robo, hurto, allanamiento de morada, fraude o algún otro método ilegal, o de Documentos de Tráfico que hayan sido destruidos;

1.3.7 cuando un Agente acepte, a sabiendas, Documentos de Tráfico sin emitir asignados a otro Agente,

1.3.8 cuando, de conformidad con lo establecido en las Salvaguardias de Irregularidades Contables de la Resolu-

ción 818, 818g o 832, según sea aplicable, una auditoría u otra investigación haya revelado irregularidades en las normas de contabilidad de un Agente,

1.3.9 el Agente no permite a un Miembro o a la Dirección de ISS auditar u obtener una auditoría de Documentos de Tráfico que estén bajo la custodia del Agente;

1.3.10 el Agente ha dejado supuestamente de cumplir sus obligaciones contractuales para con la custodia y/o emisión de Documentos de Tráfico;

1.3.11 El Agente ha dejado persistentemente de liquidar los importes debidos contra Notas de Débito de Agencia (ADM), tanto si estas ADM han estado sujetas a contencioso o no.

1.3.12 en virtud de las disposiciones del Párrafo 1.8 del Anexo 'A' a la Resolución 818g y el Párrafo 1.8 de la Resolución 832, el Administrador de la Agencia recibe información escrita que le hace pensar que perjudicará la capacidad de los Miembros o de las Aerolíneas a la hora de cobrar sumas de dinero del Agente por los Documentos de tráfico estándar.

### **1.4 ASUNTOS FUERA DEL ALCANCE DEL COMISIONADO DE AGENCIAS DE VIAJES**

El Comisionado declinará decidir sobre lo siguiente:

1.4.1 reclamaciones que surjan bajo las limitaciones de la ley/reglamentos comerciales del estado o la autoridad internacional con jurisdicción.

1.4.2 cualquier asunto en relación con el cual el Comisionado no tenga jurisdicción según estas Resoluciones.

### **1.5 PROCESAMIENTO DE UNA SOLICITUD DE REVISIÓN DE UN ADMINISTRADOR DE AGENCIAS**

Todas las solicitudes de revisión realizadas por el Administrador de Agencias al Comisionado deberán ser por escrito con una copia enviada simultáneamente al Agente. El Comisionado dirigirá cada una de las revisiones en un procedimiento por el principio de contradicción y decidirá, sobre la base de las pruebas presentadas durante el procedimiento, si el Agente ha cumplido con las disposiciones de la Programa para Agencias, o si se encuentra en incumplimiento de ellas según ha declarado el Administrador de Agencias. Si la decisión es afirmativa, el Comisionado también deberá decidir una pena, de acuerdo con las disposiciones de esta Resolución, según considere apropiado de acuerdo con las circunstancias.

## **Sección 2 — Normas de práctica y procedimiento**

Cada Comisionado promulgará las normas prácticas y los procedimientos destinados a garantizar la pronta e imparcial revisión de todos los asuntos que le sean presentados de manera adecuada.

**2.1** En una revisión realizada de acuerdo con esta Resolución, las Partes serán el Administrador de Agencias o el Miembro en cuestión, el solicitante o Agente en cuestión o el Miembro afectado, según el caso. Las normas del Comisionado otorgarán los siguientes derechos mínimos al Demandante y al Demandado ('las Partes'):

**2.1.1** proponer la desestimación, ya sea en base a la falta de jurisdicción o por cualquier otra razón;

**2.1.2** proponer la emisión de dictamen simple y rápido u otra reparación apropiada,

△ **2.1.3** derecho a remitir por escrito cualquier información pertinente que se considere oportuna y el derecho a responder a las remisiones de la otra parte;

**2.1.4** citar a testigos,

**2.1.5** comparecer personalmente y/o ser representado por letrado y presentar pruebas y argumentos en apoyo de su postura,

**2.1.6** escuchar el testimonio y los argumentos de la otra parte y sus testigos,

**2.1.7** repreguntar proceder a interrogatorio y/o réplica a la otra parte y sus testigos;

**2.2** las actuaciones ante el Comisionado serán informales y a las partes no se les exigirá que se atengan a normas de prueba estrictas;

△ **2.3** el Comisionado tendrá autoridad, previo acuerdo de ambas partes, para renunciar a la vista oral y basar su decisión en la información escrita enviada por las Partes. También puede tomar una decisión sobre las estipulaciones por escrito entre las Partes; Excepto cuando, a juicio del Comisionado de Agencias de Viajes, tal vista oral no sea necesaria, este podrá basar su decisión en la información escrita presentada, una vez haya avisado a las Partes de su intención de proceder de tal manera.

**2.4** la parte que haya iniciado una solicitud de revisión ('el Demandante') puede retirar toda o parte de ella, por escrito, en cualquier momento previo a la emisión de la decisión del Comisionado, teniendo en cuenta que si el Demandante la retira después de la vista, el Comisionado podrá emitir un fallo apropiado para cubrir los costes razonables en que hayan incurrido el Demandado y el Comisionado;

**2.5** excepto cuando el Comisionado ordene otra cosa por escrito, toda persona que no sea parte o testigo y que desee facilitar al Comisionado información pertinente en relación con una revisión pendiente, lo hará solamente a través de una de las partes de aquélla. La parte de que se trate remitirá prontamente por escrito dicha información al Comisionado con copia a la otra parte. Dicha persona podrá estar sujeta a turnos de preguntas replicas.

△ **2.6** poco después de haber recibido una solicitud de revisión, el Comisionado brindará a las partes la oportunidad de celebrar una conferencia de programación por teléfono o por algún otro medio, al objeto de alcanzar un acuerdo, o bien la oportunidad de emitir una orden

relativa a los procedimientos adecuados que deberán seguirse para la audiencia del asunto y de establecer un calendario. Excepto por motivo suficiente expresado por escrito, el Comisionado programará cada procedimiento de revisión, como máximo, para 45 días después de la recepción de una petición de conformidad con esta Resolución, dictando su resolución en el plazo de 30 días contados a partir del cierre del expediente en el procedimiento.

**2.7** a la hora de tomar una decisión, el Comisionado estará sujeto a las disposiciones de las Resoluciones aplicables, y solo puede realizar recomendaciones de hecho y llegar a conclusiones de acuerdo con estas Resoluciones.

**2.8** La decisión deberá ser por escrito y deberá incluir todas las recomendaciones y conclusiones, y en relación con las revisiones realizadas bajo el Apartado 1.1 de esta Resolución, todas las condiciones impuestas por el Comisionado. Con relación a los procedimientos de revisión instituidos de acuerdo con el Apartado 1.3 de esta Resolución; la decisión deberá ser por escrito y deberá incluir todas las recomendaciones y conclusiones y cualquier pena impuesta según la Sección 3 de esta Resolución.

**2.9** Deberá enviarse una copia firmada de la decisión a cada una de las Partes. Con sujeción a la acción emprendida en virtud de la sección 4 de esta Resolución, en cuyo caso la decisión se paralizará automáticamente, la decisión del Comisionado será definitiva y vinculante para las partes, incluidos los Miembros de la IATA.

**2.10** en un plazo de 15 días tras la recepción de la decisión, una parte, con notificación a las otras partes, puede solicitar que el Comisionado interprete la decisión o corrija en la decisión cualquier error de cálculo, cualquier error tipográfico o de escritura o cualquier error u omisión de naturaleza similar. Si el Comisionado considera que la solicitud está justificada, realizará la interpretación o corrección por escrito en un plazo de 15 días desde la recepción de la solicitud. La interpretación o corrección formarán parte de la decisión.

## Sección 3 — Cursos abiertos en el comisionado

El poder del Comisionado para conceder asistencia será aplicado, según se estipula en esta Resolución 820(e), según los hechos de cada caso concreto. El siguiente es un resumen indicativo de tales cursos posibles:

### 3.1 DECISIONES SOBRE REVISIONES INICIADAS POR UN AGENTE O SOLICITANTE

Como consecuencia de una revisión iniciada por un Agente o Solicitante, el Comisionado puede decidir:

**3.1.1** que se apruebe a un solicitante/Agente desaprobado;

**3.1.2** que un Agente/Local Aprobado eliminada vuelva a figurar inscrita en la Relación de Agencias;

**3.1.3** un Agente al que se hayan retirado las autorizaciones de Documentos de Tráfico y emisión de billetes puede verlas restituidas;

**3.1.4** que a un Agente que haya apelado contra las medidas de un Miembro individual que amenacen la supervivencia comercial del Agente se le preste asistencia por orden del Comisionado;

**3.1.5** que a un Agente afectado por una modificación inminente en su Contrato de Agencia de Venta de Pasajes se le preste asistencia según pueda ser apropiado respecto a la necesidad de mantener los requisitos prudenciales apropiados de la aerolínea;

**3.1.6** a la inversa, al fallar contra el solicitante/Miembro demandante, el Comisionado confirmará la decisión del Administrador de Agencias/Miembro, que se implementará acto seguido;

**3.2** cualquiera de las decisiones descritas en el Párrafo 3.1 anterior, o bien tomadas por el Comisionado bajo el presente, serán en cualquier caso coherentes con y factibles de una aplicación razonable bajo el Contrato de Agencia de Venta de Pasaje, las Normas para Agencias de Venta de Pasaje y esta Resolución 820e.

### **3.3 DECISIONES SOBRE REVISIONES INICIADAS POR EL ADMINISTRADOR DE AGENCIAS**

Como consecuencia de una revisión iniciada por el Administrador de Agencias, el Comisionado puede decidir la adopción de una o varias de las siguientes medidas:

**3.3.1** que el Agente u Local Aprobado sean eliminados o suspendidos durante un período de tiempo concreto de la Relación de Agencias;

**3.3.2** que se exija a un Agente u Local Aprobado que cumpla ciertos requisitos especificados como condición para seguir figurando en la Relación de Agencias;

**3.3.3** ordenar que se retiren las autorizaciones de Documentos de Tráfico Estándar y emisión de billetes al Agente;

**3.3.4** que se reconvenga al Agente;

**3.3.5** que se suspenda el acceso del Agente a las tarifas reducidas para el transporte aéreo de pasaje durante un período de tiempo específico;

**3.3.6** que se exija al Agente, que deberá correr con los gastos que se deriven de ello, que haga realizar una auditoría a un perito mercantil independiente;

**3.3.7** cuando, en el momento de la vista, se encuentre que el Agente está reteniendo indebidamente dinero de un Miembro, el Comisionado podrá suspender al Agente, hasta que todos los importes pendientes hayan sido abonados al o a los Miembros implicados.

### **3.4 FACULTADES ADICIONALES DEL COMISIONADO**

Las partes pueden, en cualquier momento y sin perjuicio de cualquier otro proceso, solicitar que se resuelva cualquier controversia derivada o relacionada con esta Resolución de conformidad con las normas de la Solución amistosa de controversias de la Cámara de Comercio Internacional ("Reglamento ADR de la CCI"). En cualquier momento durante el transcurso de la revisión por parte del Comisionado, éste puede recomendar la mediación de conformidad con el Reglamento ADR de la CCI.

### **Sección 4 — Cursos abiertos en el comisionado**

**4.1** El Agente o solicitante que se considere lesionado por una resolución del Comisionado adoptada a tenor de lo establecido en la presente Resolución, tendrá derecho a hacer que dicha resolución sea revisada mediante arbitraje de acuerdo con los procedimientos que se expresan en las Normas para Agencias de Venta;

**4.2** el Miembro cuya decisión individual haya sido objeto de acción por parte de un Agente ante el Comisionado de conformidad con las disposiciones pertinentes de las Normas para Agencias de Venta, podrá tratar de conseguir que dicha resolución sea revisada mediante arbitraje de acuerdo con los procedimientos que se expresan en las Normas para Agencias de Venta, si impugna la resolución del Comisionado;

**4.3** cuando una decisión, o una acción del Administrador de Agencias o del Director de Servicios de Agencia haya sido objeto de una demanda de un Agente ante el Comisionado presentada conforme a las disposiciones de esta Resolución, y el Administrador de Agencias o el Director de Servicios de Agencia impugnen la decisión del Comisionado, el Administrador de Agencias o el Director de Servicios de Agencia tendrán derecho a una revisión de tal decisión por arbitraje de acuerdo con los procedimientos establecidos en las Normas para Agencias de Venta de Pasaje.

## RESOLUCIÓN 822

### CÓDIGOS NUMÉRICOS DE IATA

PAC1(47)822                      Vencimiento: Indefinido  
PAC2(47)822                      Tipo:                      A  
PAC3(47)822

CONSIDERANDO que la Conferencia de Agencias de Pasaje ('la Conferencia') quiere proporcionar un código destinado a identificar los lugares donde se emiten los Documentos de Tráfico, como estipulado en las Reglas para Agencias de Ventas, y

Puesto que la Conferencia también desea asignar un código de designación a las entidades no IATA que se adhieran a los planes industriales reconocidos de la IATA,

SE RESUELVE que se utilizará un esquema de codificación reconocido, tal como se indica más adelante, para asignar Códigos Numéricos o códigos de designación de la IATA.

#### Sección 1 — Componentes del Código

**1.1(a)** el Código Numérico de IATA consistirá de:

**1.1(a)(i)** dos números que designan la ubicación geográfica;

**1.1(a)(ii)** un número que designa el área, separado de 1.1(a)(i) anterior por medio de un guión;

**1.1(a)(iii)** 4 números que designan el Local, separados de 1.1(a)(ii) anterior por medio de un espacio;

**1.1(a)(iv)** un número de verificación separado de 1.1(a)(iii) anterior por medio de un espacio. El número de verificación se calculará en base de un sistema no compensado de 7 cifras basado en el indicador geográfico de dos números, un número que indica el área y el indicador del Local que consiste de 4 números.

**1.1(b)** Cuando el Código Numérico de IATA está impreso en los Documentos de Tráfico Automatizados, se podrán omitir el guión y los espacios.

#### Sección 2 — Integridad del Código Numérico IATA

los Códigos Numéricos asignados a todos usuarios de acuerdo con esta Resolución son y, en todo momento, continuarán siendo propiedad de IATA. Dichos códigos no serán prestados, subcontratados ni alquilados a un tercero por el cesionario. Ninguno de estos códigos será empleado como método de identificación u otro propósito en un producto de marca de ningún tercero sin la autorización expresa de la IATA.

#### Sección 3 — Asignación de Código

**3.1** el Administrador de Agencias será responsable de la administración y de la asignación del código numérico de IATA de la forma siguiente:

**3.1.1** los Códigos Numéricos de IATA serán asignados a cada uno de los Locales Aprobados de Agentes de la IATA, de intermediarios de ventas no-IATA poseedores de Documentos Estándares de Tráfico conforme a la Resolución 850b, y de agentes solamente domésticos endosando sus reportes de ventas a través de un Plan de Facturación y Pago;

**3.1.2** a todas las demás categorías que se suscriban a un plan industrial reconocido de la IATA se les asignará un código de designación basado en la estructura de Códigos Numéricos;

**3.1.3** se reservarán bloques de Códigos Numéricos de la IATA para su asignación en los Estados Unidos a entidades que sean aprobadas para utilizar tales códigos según los términos de esta Resolución;

**3.1.4** a solicitud de un Miembro o de una compañía aérea no-IATA, el Administrador de Agencias asignará Códigos Numéricos de IATA a las oficinas de ventas de dicho Miembro, a oficinas de ventas de compañías aéreas o a oficinas emisoras de Documentos de Tráfico de dichos Miembros o de Agentes Generales de Ventas de Pasaje de compañías aéreas o agentes de aeropuertos que no son miembros de IATA, siempre y cuando en el caso de una solicitud de una compañía aérea no perteneciente a IATA, el costo de la asignación y de la publicación del Código Numérico de IATA esté a cargo de la compañía solicitante.

**3.1.5** los Códigos Numéricos y los códigos de designación de la IATA se asignarán según el tipo de Oficina o usuario.

**3.1.6** Un cambio de Oficina o de categoría podrá ser motivo de la retirada del Código Numérico o código de designación de la IATA, y de la asignación de un código diferente.

#### Sección 4 — Matrices — Fuera del Plan de Facturación y Pago

**4.1** la validación de Documentos de Tráfico en lugares donde se ha atribuido un Código Numérico IATA se llevará a cabo utilizando una máquina de validar con una matriz o una placa de metal o plástica. No se permitirá el uso de un sello de goma o plástico para este propósito. Las especificaciones de la matriz o la placa serán las siguientes:

**4.1.1** tamaño máximo: 3,5 cms. (1 3/8') de ancho por 2,8 cms. (1 1/8') de fondo;

**4.1.2(a)** la matriz o la placa contendrán la información como figura a continuación con respecto a cada Local en el orden siguiente:

**4.1.2(a)(i)** nombre de la entidad emisora,

**4.1.2(a)(ii)** el Código Numérico de la IATA del Local,

**4.1.2(a)(iii)** fecha de emisión, con el día y el año en cifras y el mes abreviado en tres letras alpha, tales como JAN, APR, JUL, OCT, etc.,

**4.1.2(a)(iv)** dirección de la calle (opcional),

**4.1.2(a)(v)** ciudad y país,

**Nota:** el país si está abreviado, se mostrará usando el código de la Organización Internacional de Normas (International Standards Organization – ISO).

**4.1.2(b)** Ejemplos:

AGENTE X Y Z	AGENTE X Y Z
20-2 0000 3	20-2 0000 3
30 ABR 94	30 ABR 94
CALLE MAYOR 80	CALLE MAYOR 80
BUENOS AIRES,	BUENOS AIRES/AR
ARGENTINA	

**4.1.2(c)** Excepción:

cuando se use la máquina impresora para validar formularios contables de pasaje, la información sobre el Local puede ser dividida para anotarla en más de un sitio, también se puede variar el orden,

**4.1.2(d)** Ejemplos:

20-2 0000 3	20-2 0000 3
AGENTE X Y Z	AGENTE X Y Z
30 ABR 94	30 ABR 94
CALLE MAYOR 80	CALLE MAYOR 80
BUENOS AIRES,	BUENOS AIRES/AR
ARGENTINA	

**4.1.3** los Agentes de IATA, a petición, deberán suministrar al Administrador de Agencias una impresión de la matriz o de la placa de la máquina impresora para cada Local Aprobado.

## **Sección 5 — VALIDACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DE TRÁFICO AUTOMATIZADOS EN PAPEL \***

Cuando se emiten Documentos de Tráfico Automatizados, los datos especificados en el Numeral 4.1.2(a) de la presente Resolución se mostrarán de acuerdo con las disposiciones de la Resolución de la Conferencia de Servicios al Pasajero pertinente, si son generados electrónicamente.

## **Sección 6 — Legibilidad del Código Numérico de IATA**

Deberá prestarse particular atención a garantizar que el Código Numérico de IATA sea fácilmente legible en cada cupón de Documento de Tráfico emitido.

## **Sección 7 — Publicación**

Los Códigos Numéricos IATA asignados de conformidad con los Números 3.1.1 y 3.1.3 de esta Resolución deberán ser publicados por el Administrador de Agencias como lo ordena la Conferencia de Agencias de Pasaje; ARC e IATAN serán responsables de la publicación de Códigos Numéricos puestos a su disposición de conformidad con el Numeral 3.1.2 de esta Resolución.

## **Sección 8 — Hurto o Desaparición de Matrices**

En el caso de hurto, robo o desaparición de una matriz o placa de validación que tenga el Código Numérico IATA asignado de conformidad con el Numeral 3.1.1 o 3.1.3 de esta Resolución, la parte a la que dicho Código Numérico haya sido asignado notificará inmediatamente por escrito al Administrador de Agencias. Inmediatamente al recibir esta notificación, el Administrador de Agencias, si las circunstancias lo justifican, le asignará un nuevo Código Numérico IATA y lo comunicará a la parte notificante, y a todos los Miembros. El Gerente local del Plan de Facturación y Pago notificará al Banco de Compensación implicado en consecuencia. Posteriormente, la parte notificante, en lo que se refiere al Local involucrado, destruirá toda matriz o placa de validación en su posesión reemplazándolas por nuevas matrices o placas de validación que muestren el nuevo Código Numérico IATA asignado.

## **Sección 9 — Revisión de un Agente**

La falta cometida por un Agente IATA, sin motivo que la justifique, de cumplir con alguno de los requisitos dispuestos en esta Resolución, será razón suficiente para que el Administrador de Agencias emprenda una revisión bajo las disposiciones de las Reglas para Agencias de Ventas.

\* Nota: esta disposición no es aplicable a los BSP de la IATA.

## RESOLUCIÓN 824

### CONTRATO DE AGENCIA DE VENTAS DE PASAJE (VERSIÓN II)

PAC1(22)824(excepto EE.UU) Vencimiento: Indefinido  
Tipo: B  
PAC2(22)824  
PAC3(22)824

SE RESUELVE que, se adopte el siguiente formulario de Contrato de Agencia de Ventas de Pasaje y que, previa notificación por parte del Administrador de Agencias, se le implante:

### CONTRATO DE AGENCIA DE VENTAS DE PASAJE

Contrato celebrado el día ..... de ..... de 20 .....

ENTRE

.....

que tiene su sede social en .....

.....

(en adelante, denominada 'el Agente', en el presente)

Y

cada Miembro de IATA (en adelante, denominado 'el Transportista'), que nombra al Agente y que es representado por el Director General de IATA, el cual obra en nombre y representación de los citados Miembros de IATA.

POR EL PRESENTE, SE CONVIENE LO SIGUIENTE:

#### 1. VIGENCIA

El presente Contrato entrará en vigor entre el Agente y el Transportista al efectuarse el nombramiento del Agente por dicho Transportista de acuerdo con las Reglas para Agencias de Ventas vigente en el(los) país(es) del(de los) Local(es) del Agente. Al entrar en vigor, este Contrato, incluida cualquier enmienda al mismo, tendrá la misma fuerza y surtirá el mismo efecto entre el Transportista y el Agente que si ambos hubieran sido mencionados por su nombre en el presente y ambos lo hubieran suscrito como partes del mismo.

#### 2. REGLAMENTO, REGLAS, RESOLUCIONES Y DISPOSICIONES INCORPORADOS AL CONTRATO

**2.1(a)** Los términos y las condiciones por los que se rige la relación entre el Transportista y el Agente, se exponen en las Resoluciones (y demás disposiciones derivadas de éstas) contenidas en el Manual del Agente de Viajes ('el Manual'), publicado periódicamente con la autorización

del Administrador de Agencias, y unidas a este Contrato. El Manual incorpora:

**2.1(a)(i)** las Reglas para Agencias de Ventas,

**2.1(a)(ii)** cuando procede, las normas sobre Planes de Facturación y Pago, expuestas en el Manual BSP para Agentes,

**2.1(a)(iii)** aquellas normas locales que se establezcan de acuerdo con las Reglas para Agencias de Ventas,

**2.1(a)(iv)** otras Resoluciones de IATA aplicables.

**2.1(b)** Dichas Reglas, Normas, Resoluciones y demás disposiciones, enmendados en su caso, se consideran incorporados al presente Contrato y parte integrante del mismo y el Transportista y el Agente se comprometen a cumplirlos;

**2.2** el Agente reconoce que ha recibido un ejemplar de la edición vigente del Manual y se ha familiarizado con su contenido. El Agente reconoce de manera específica que ha leído y comprende el contenido del Manual, incluidas, pero sin limitarse a ellas, las secciones que tratan de indemnizaciones y renuncia; custodia, expedición y seguridad de los Documentos de Tráfico; procedimientos de confección de informes (liquidaciones) y remisión de fondos, y procedimientos de arbitraje;

**2.3** el Administrador de Agencias entregará al Agente las ediciones subsiguientes del Manual y todas las enmiendas al mismo. El Administrador de Agencias notificará al Agente todas las enmiendas introducidas en el contenido del Manual, considerándose tales enmiendas incorporadas al presente a menos que, en el plazo de treinta (30) días a partir de la recepción de dicha notificación, el Agente rescinda este Contrato mediante comunicación por escrito al Administrador de Agencias;

**2.4** las expresiones y los términos usados en el presente Contrato tendrán los significados previstos respectivamente en las Reglas para Agencias de Ventas, a menos que el contexto exija otra cosa. En caso de cualquier conflicto, contradicción o falta de concordancia entre cualesquiera disposiciones que al Agente se le exija que cumpla a tenor del Numeral 2.1 de este Párrafo, y cualquiera de las estipulaciones del presente Contrato, prevalecerá lo establecido en este Contrato.

#### 3. VENTA DE LOS SERVICIOS DEL TRANSPORTISTA

**3.1** El Agente queda autorizado a vender transporte aéreo para pasaje por los servicios del Transportista y los servicios de otros transportistas aéreos cuando lo autorice el Transportista. La venta de transporte aéreo de pasaje significa todas las actividades necesarias que haya que prestar al pasajero que tenga un contrato válido de transporte incluidos, pero sin limitarse a ellos, la emisión de un Documento de Tráfico válido y el cobro de cantidades por el mismo. El Agente queda autorizado, asimismo, a vender aquellos servicios auxiliares y de otro tipo que el Transportista autorice;

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

**3.3** el Agente sólo hará aquellas manifestaciones que se autoricen en este Contrato y por el Transportista;

**3.4** con respecto a cualquier transporte que el Agente, sus directivos y empleados consigan en los servicios de otro transportista aéreo que no tenga nombrado al Agente, éste se compromete a no obtener directa ni indirectamente la venta de dicho transporte de otra manera que no sea estrictamente de acuerdo con las tarifas, las normas y condiciones aplicables a la venta del citado transporte tal como estén publicadas en los manuales de tarifas de ese otro transportista;

**3.5** con respecto a los Documentos de Tráfico que hayan sido emitidos anteriormente, el Agente, sus directivos y empleados emitirán, aceptarán, reemitirán, validarán o volverán a validar (incluso mediante etiquetas adhesivas de modificación de reservas) todos los citados Documentos de Tráfico de acuerdo con los manuales de tarifas, las condiciones de transporte y las instrucciones escritas del Transportista;

**3.6** el Agente transmitirá al Transportista aquellas peticiones o detalles específicos relacionados con cada cliente que sean necesarios para permitir al transportista atender a cada cliente eficazmente.

#### **4. OBSERVANCIA DE LEYES Y REGLAMENTOS**

El Agente observará todas las leyes y los reglamentos gubernamentales aplicables a la venta de transporte aéreo o a cualesquiera otros actos realizados por el Agente de acuerdo con el presente Contrato, en el territorio o los territorios en que los Locales Aprobados del Agente estén situados y en todos los territorios a o a través de los que el Agente pueda vender transporte aéreo de pasaje.

#### **5. DENOMINACION DE LA AGENCIA**

El Agente no se manifestará como 'Agente General' ni usará ninguna otra denominación, tal como 'Oficina de Billetes de Compañías Aéreas', que de cualquier modo indique o dé a entender que su oficina lo es del Transportista o de cualquier Miembro.

#### **6. CUSTODIA Y EMISION DE DOCUMENTOS DE TRAFICO Y CUSTODIA DE PLACAS DE IDENTIFICACION DE TRANSPORTISTA**

**6.1** Los Documentos de Tráfico depositados por el Transportista o por la Gerencia de los Sistemas de Pago en la Industria de IATA (en lo sucesivo 'ISS') en representación de aquél, según el caso, son y continúan siendo propiedad exclusiva del Transportista o de la Gerencia de ISS hasta que sean debidamente emitidos y entregados de conformidad con una transacción a tenor del presente Contrato; de manera similar, las Placas de Identificación entregadas en depósito al Agente son propiedad exclusiva del Transportista en todo momento. El Agente reconoce y conviene que no tiene ningún derecho de propiedad sobre los Documentos de Tráfico y las Placas citados. El Transportista o la Gerencia del Plan que actúe en su representación, podrá exigir en cualquier momento que el Agente devuelva los referidos Documentos de Tráfico y Placas de Identificación, y el Agente conviene en devolverlos de manera inmediata;

**6.2** el Transportista o la Gerencia de ISS que obre en su representación, tendrá derecho en todo momento a auditar o gestionar la auditoría de los Documentos de Tráfico y las Placas de Identificación o a cerciorarse de que se cumplen las normas de seguridad;

**6.3** cuando el Transportista participe en un sistema automatizado de expedición de billetes para la emisión de Documentos de Tráfico Estándares u otros Documentos de Tráfico neutrales y el Agente emita dichos Documentos de Tráfico a través del sistema en representación del Transportista, éste podrá retirar al Agente en cualquier momento la autorización para emitir Documentos de tráfico neutrales en su nombre. En el caso de que al Agente se le declare moroso o sea suspendido de acuerdo con las Reglas para Agencias de Ventas, el Agente cesará inmediatamente de vender Documentos de Tráfico neutrales a través del sistema en representación del Transportista en la fecha en que dicha declaración o suspensión entre en vigor;

**6.4** en el caso de que al Agente le sea proporcionada cualquier parte de un sistema automatizado de expedición de billetes por un tercero que no sea una compañía aérea participante en el referido sistema, el Agente se compromete a obtener del Transportista o el Coordinador confirmación escrita de que las especificaciones pertinentes, la función y el modo de funcionamiento de dicho sistema y toda modificación de los mismos, se ajustan a estándares que son aceptables. El Agente no emitirá Documentos de Tráfico en representación del Transportista a través del sistema hasta que se haya obtenido la citada confirmación escrita.

## 7. SUMAS DE DINERO DEBIDAS POR EL AGENTE A TRANSPORTISTAS — REMESA

**7.1** Inmediatamente después de que el Agente reciba dinero por transporte aéreo de pasaje o servicios auxiliares específicos vendidos a tenor de este Contrato, se emitirá un Documento de Tráfico, respondiendo el Agente de la remisión al Transportista del importe pagadero con respecto a dicho Documento de Tráfico;

**7.2** todas las sumas de dinero cobradas por el Agente por el transporte y los servicios auxiliares vendidos a tenor de este Contrato, incluida la remuneración aplicable que el Agente tenga derecho a reclamar de acuerdo con el presente, son propiedad del Transportista y deberán ser conservadas por el Agente en depósito para el Transportista o en representación de éste hasta que al Transportista se le rinda cuenta de ellas satisfactoriamente y se efectúe su liquidación;

**7.3** el Agente no pignoraré, cederé, prometeré ni de otro modo transferiré a un tercero ningún derecho a sumas de dinero debidas al Agente o al Transportista, pero no cobradas aún, por transporte y servicios auxiliares vendidos a tenor de este Contrato, incluida la remuneración aplicable que el Agente tenga derecho a reclamar a tenor del presente;

**7.4** en el caso de que el Agente llegue a ser objeto de procedimiento de declaración en quiebra, se le nombre síndico o administrador judicial, entre en liquidación o llegue a ser objeto de un proceso legal similar que afecte a la forma normal de operar del Agente, entonces no obstante los procedimientos normales de remisión de fondos a tenor de este Contrato, todas las sumas de dinero debidas al Transportista o conservadas en representación del mismo en relación con este Contrato vencerán y serán pagaderas de manera inmediata.

## 8. REEMBOLSOS

El Agente efectuará un reembolso solamente de acuerdo con los manuales de tarifas, las condiciones de transporte y las instrucciones escritas del Transportista. El Agente solamente reembolsará Documentos de Tráfico emitidos por dicho Agente.

## 9. REMUNERACION

Por la venta del transporte aéreo y los servicios auxiliares realizada por el Agente a tenor de este Contrato, el Transportista remunerará al Agente de la manera y por el importe que oportunamente se exprese y se le comunique al Agente por el Transportista. Dicha remuneración constituirá la compensación plena por los servicios prestados al Transportista.

## 10. REGISTROS E INSPECCION

El Agente mantendrá cuentas y registros adecuados, junto con los documentos justificativos, en los que se registren los detalles de todas las transacciones efectuadas a tenor del presente Contrato. Dichos

registros, cuentas y documentos serán conservados por el Agente durante dos años, por lo menos, a partir de la fecha de las transacciones a que se refieran y estarán disponibles para su examen o copia por el Transportista cuyos Documentos de Tráfico hayan sido emitidos.

## 11. CONFIDENCIALIDAD

**11.1** El Transportista conviene que él y sus directivos, empleados y agentes, incluida la Gerencia de ISS, cuando proceda, tratarán como confidenciales la información y los datos relativos al Agente que lleguen a su poder, excepto en la medida que exija la ley;

**11.2** no obstante el Numeral 12.1 de este Párrafo, el Agente conviene que el Transportista, sus directivos, empleados y agentes, incluida la Gerencia de ISS, cuando proceda, podrán recoger, procesar y revelar a otras partes que participen en el Plan de Facturación y Pago, excepto a otros Agentes, dichos datos e información a efectos de la evaluación financiera del Agente o de la aplicación ordenada de la administración de agencias o Plan de Facturación y Pago;

**11.3** el Agente conviene que él y sus directivos, empleados y cualquier otra persona que actúe en representación del Agente, tratarán como confidenciales la información y los datos relativos al Transportista que lleguen a su poder, excepto en la medida que exija la ley.

## 12. TRANSFERENCIA, CESION, CAMBIO DE PERSONALIDAD JURIDICA, DE PROPIEDAD, DE NOMBRE O DE LOCAL

**12.1** Este Contrato no será cedido ni de otro modo transferido total o parcialmente por el Agente a ninguna otra persona;

**12.2** en el caso de que el Agente se proponga efectuar cual(es)quier(a) cambio(s) en la personalidad jurídica, la propiedad, el(los) nombre(s) y/o la(s) dirección(es) (en el sentido de estas expresiones tal como se las usa en las Reglas para Agencias de Ventas a tenor del cual se dirijan las actividades de cualquiera de sus Locales Aprobados), el Agente se compromete a comunicarlo previamente de acuerdo con los procedimientos detallados que, en dichas Reglas, se exponen.

## 13. RESCISION

**13.1** Este Contrato o su aplicación a un(os) Local(es) específico(s) del Agente será rescindido o terminado si, de acuerdo con las Reglas para Agencias de Ventas:

**13.1.1** el Transportista retira su nombramiento del Agente,

**13.1.2** el Agente se retira de su nombramiento por el Transportista,

**13.1.3** al Agente se le elimina de la Lista de Agencias,

**13.1.4** el Agente renuncia a su Aprobación/Acreditación por IATA;

**13.2** mediante comunicación por escrito, se podrá dar aviso de la rescisión del Contrato según queda indicado anteriormente. A menos que en las Reglas para Agencias de Ventas se especifique otra cosa, el citado aviso no surtirá efecto antes del último día del mes siguiente a aquel en que se dé el aviso de rescisión, y dicho aviso incluirá la fecha de entrada en vigor de la rescisión, sin perjuicio del cumplimiento por cada parte de todas las obligaciones nacidas antes de la fecha de rescisión.

#### **14. ARBITRAJE**

En el caso de que se revise cualquier asunto mediante arbitraje de conformidad con las Reglas para Agencias de Ventas, el Agente se somete por el presente a arbitraje de acuerdo con dichas Reglas, comprometiéndose a observar los procedimientos que en ellas se prevén y a someterse a cualquier laudo que se dicte a tenor del mismo.

#### **15. INDEMNIZACIONES Y RENUNCIA**

**15.1** El Transportista se compromete a indemnizar y librar al Agente, sus directivos y empleados de responsabilidad por cualquier pérdida, lesión o daño, directo, indirecto o emergente, que se origine durante el transporte u otros servicios auxiliares prestados por el Transportista de conformidad con una venta realizada por el Agente a tenor del presente o que dimane de que el Transportista deje de proporcionar el citado transporte o prestar los referidos servicios, excepto en la medida en que el Agente, sus directivos, empleados o cualquier otra persona que obre en representación del Agente, causen o contribuyan a tal pérdida, lesión o daño;

**15.2** el Agente se compromete a indemnizar y librar al Transportista, sus directivos y empleados de responsabilidad por cualquier pérdida, lesión o daño, directo, indirecto o emergente, que dimane de cualquier acto negligente u omisión del Agente, sus directivos, empleados o cualquier otra persona que obre en representación del Agente, o de cualquier incumplimiento de este Contrato por el Agente, excepto en la medida en que el Transportista, sus directivos o empleados causen o contribuyan a dicha lesión, pérdida o daño;

**15.3** cuando el Transportista participe en un sistema automatizado de expedición de billetes para la emisión de Documentos de Tráfico Neutrales y el Agente emita dichos Documentos de Tráfico a través del sistema en representación del Transportista, el Agente se compromete, asimismo, a indemnizar y librar al Transportista, sus directivos y empleados de toda pérdida, lesión o daño, directo, indirecto o emergente, que resulte del uso negligente o sin autorización del sistema o cualquier parte del mismo por el Agente, sus directivos, empleados o contratistas (incluidos los contratistas independientes) o cualquier otra persona que obre en representación del Agente.

#### **16. COMUNICACIONES**

Todas las comunicaciones que haya que enviar a tenor del presente Contrato del Transportista o del Administrador de Agencias al Agente, o de éste al Transportista o al Administrador de Agencias, serán suficientes si lo son por cualquier medio que constituya prueba de su despacho o recepción dirigidas, según corresponda, a:

- la oficina central del Agente,
- la oficina central del Transportista, o

al Administrador de Agencias a la dirección indicada en este Contrato, cuya dirección podrá cambiarse mediante aviso dado por escrito en su caso por el Administrador de Agencias al Agente.

#### **17. LEGISLACION APLICABLE**

El presente Contrato se interpretará y regirá en todos sus aspectos por la legislación de la sede social del Agente, con la excepción de que, respecto a cualquier cuestión en litigio que surja exclusivamente en relación con las actividades del local de una sucursal sito en un lugar distinto del de la sede social del Agente, se aplicará la legislación del lugar en que la sucursal esté situada.

#### **18. SEPARABILIDAD**

En el caso de que cualquier estipulación del presente Contrato sea considerada inválida, ésto no surtirá el efecto de invalidar las demás estipulaciones que, no obstante, continuarán siendo vinculantes para las partes y estando vigentes entre las mismas.

#### **19. SUSTITUCION DE OTROS ACUERDOS**

Este Contrato sustituye a cualesquiera y todos los anteriores de Agencia de Venta de Pasajes entre las partes del presente con respecto a Locales Aprobados del Agente sitios en lugares distintos de los EE.UU., sin perjuicio de aquellos derechos y aquella responsabilidad que existan en la fecha del presente.

EN FE DE LO CUAL, las partes del presente otorgan este Contrato en la fecha, al comienzo, expresada, actuando el Director General de la Asociación del Transporte Aéreo Internacional en calidad de agente de los Transportistas a los que se hace referencia en la parte positiva del mismo.



por .....  
(Representante autorizado)

Dirección de IATA  
.....

AGENTE .....

por .....  
Nombre

.....  
Cargo

Firma .....

Dirección completa  
.....

**Nota:** Cuando, de acuerdo con la legislación local, la formalización del Contrato exija que la firma de las partes sea legalizada notarialmente o que por testigos se dé fe de ella, dichas formalidades deberán cumplirse, a cuyo efecto se podrá usar el espacio previsto a continuación.

TESTIGO: .....

### RESOLUCIÓN 824a

#### APLICACIÓN DEL TÉRMINO 'COMISIÓN'

PAC1(29)824a(excepto EE.UU) Vencimiento: Indefinido  
Tipo: B  
PAC2(29)824a  
PAC3(29)824a

SE RESUELVE que, a efecto de las Resoluciones de la Conferencia de Agencias de Pasaje, cuando proceda, se considerará que el término 'comisión' incluya cualquier tipo de remuneración.

**RESOLUCIÓN 824d****RECIBOS DE DEPÓSITO QUE HAN DE SER EXPEDIDOS POR LOS AGENTES**

PAC1(24)824d(excepto EE.UU) Vencimiento: Indefinido  
Tipo: B  
PAC2(24)824d  
PAC2(24)824d

NO OBSTANTE el requisito exigido por el Contrato de Agencia de Ventas de Pasaje de que el Agente emita un Documento de Tráfico inmediatamente después de recibir dinero por el transporte aéreo específico de pasaje o los servicios auxiliares específicos vendidos a tenor del Contrato,

SE RESUELVE que:

1. En el caso de que el Agente acepte a un cliente dinero hasta un valor máximo de USD 80, ó su importe equivalente, y retenga dicho dinero por cuenta del cliente sin obligar al transportista a proporcionar transporte aéreo de pasaje o prestar servicios auxiliares, el Agente podrá expedir recibo escrito en lugar de emitir un Documento de Tráfico;

2. Dicho recibo deberá ser firmado debidamente por el Agente e incluir:

- el nombre y la dirección del Agente
- el nombre del cliente
- el importe recibido
- un aviso al efecto siguiente:

'Este recibo lo emite el Agente obrando en su propio nombre y no como agente de un transportista aéreo. La expedición de este recibo no impone a ningún transportista aéreo obligación alguna de proporcionar transporte aéreo y/o prestar servicios auxiliares y tampoco implica obligación o responsabilidad por parte de dicho transportista de proporcionarlo o prestarlos'.

**RESOLUCIÓN 824r****REEMBOLSO A AGENTES**

△ PAC1(50)824r(excepto EE.UU) Vencimiento: Indefinido  
Tipo: B  
PAC2(50)824r  
PAC3(50)824r

CONSIDERANDO que la relación entre los Miembros y sus nombrados Agentes Acreditados es basada en la cooperación mutual, en el conocimiento de las prácticas comerciales del uno al otro, y en la adherencia con las normas y procedimientos acordados; y

CONSIDERANDO que el Contrato de Agencias de venta de pasajes y las Normas para Agencias de Venta, que gobiernan en su mayor parte a esa relación, exigen que los Agentes Acreditados hagan a tiempo las remesas a los Miembros, de los importes pagaderos al Miembro para las ventas hechas en sus servicios a tenor del Contrato de Agencias de venta de pasajes; y

CONSIDERANDO que el Contrato de Agencias de Venta de Pasajes y las Normas para Agencias de Venta, y los procedimientos que se relacionan con ellos, permiten que los Miembros efectúen o autoricen reembolsos a sus Agentes sin tener que estipular un plazo para efectuar dichos reembolsos; ahora

SE RESUELVE que

**Sección 1 — REEMBOLSOS**

1.1 Se recomienda a los miembros que autoricen el uso de aplicaciones de reembolso GDS para los documentos de tráfico sin usar. En todos los casos los Miembros agilizarán las devoluciones de Documentos de tráfico sin utilizar o utilizados parcialmente de acuerdo con las siguientes prácticas:

**1.1.1 Documentos de tráfico sin utilizar**

compruebe que las devoluciones válidas de Documentos de tráfico sin utilizar se realicen o autoricen antes del siguiente calendario de remisiones tras la recepción de la solicitud de devolución del Agente por el Transportista,

**1.1.2 Documentos de Tráfico usados en parte**

harán todo lo posible para asegurar que los reembolsos válidos sean efectuados o autorizados antes de dos meses después de que el Agente haya emitido la solicitud de reembolso al Transportista.

## □ 1.1.3 Incapacidad Para Procesar

Sin perjuicio de las disposiciones de 1.1.2, si un Miembro no puede procesar un reembolso de documentos de tráfico parcialmente utilizados dentro del plazo prescrito, los Transportistas comunicarán las razones al Agente.

---

## RESOLUCIÓN 824s

### **ADHESIÓN A LAS NORMAS MÍNIMAS DE SEGURIDAD — DISPOSICIONES APLICABLES SOBRE INDEMNIZACIONES**

PAC1(25)824s(excepto EE.UU) Vencimiento: Indefinido  
Tipo: B  
PAC2(25)824s  
PAC3(25)824s

SE RESUELVE que

1. las indemnizaciones y renunciaciones otorgadas por el Agente y el Transportista respecto a los Documentos de Tráfico perdidos, robados, usados incorrectamente o emitidos fraudulentamente, según se expresa en las Reglas para Agencias de Venta, serán aquellas que estén vigentes en la fecha de otorgamiento del Contrato de Agencia de Ventas de Pasaje del Agente en la forma prescrita en las Resoluciones 824 y 814b, indicadas en el Párrafo 3 de la presente, y no serán modificadas ni variadas excepto según se convenga entre el Agente y el Transportista.

2. las Resoluciones enumeradas en el Párrafo 3. de la presente continuarán vigentes sólo en el caso de que esta Resolución llegue a entrar y a continuar vigente y, si cualquiera de estas Resoluciones es desaprobada, derogada o se retira una aprobación gubernamental, todas las Resoluciones citadas quedarán anuladas o derogadas simultáneamente, según el caso.

3 Resoluciones:

PAC1(25)824 (excepto EE.UU.)

PAC2(25)824 (excepto países de la UE y el AEE)

PAC3(25)824

---

## RESOLUCIÓN 828

### REMESA DE CANTIDADES QUE REPRESENTAN PAGOS PARCIALES O COMPLETOS COBRADOS ANTICIPADAMENTE PARA TARIFAS ESPECIALES

PAC1(43)828(excepto EE.UU) Vencimiento: Indefinido  
Tipo: A  
PAC2(43)828  
PAC3(43)828

SE RESUELVE que, con respecto a todas las tarifas especiales incluidas en la tarifa de un Miembro, cuyos términos requieren pago parcial o completo por adelantado hecho al Miembro o a su Agente Acreditado de Ventas de Pasaje ('Agente') en la fecha límite determinada antes de la fecha de comienzo del viaje, se aplicarán las siguientes disposiciones:

#### 1. En casos en que se exige un pago parcial

**1.1** Se usará un MCO (bono de crédito o, en casos en que se haga un pago parcial directamente al Miembro, el documento contable apropiado o recibo del propio Miembro) por la cantidad cobrada. Si el cobro es efectuado por un Agente, el próximo Reporte de Ventas hecho por el Agente incluirá el MCO de acuerdo con el procedimiento de reportes que corresponda. El cupón canjeable del MCO (o su equivalente si se ha usado un documento contable o un recibo del propio Miembro) será entregado al pagador por la cantidad adelantada;

#### 1.2 El Miembro o su Agente:

**1.2.1** cobrará la cantidad a pagar antes de la fecha especificada que corresponda; retirará el cupón canjeable del MCO (o del otro documento); y emitirá el(los) billete(s).

**1.3** Si es un Agente quien cobra la cantidad a pagar y emite el billete, incluirá la transacción en el próximo Reporte de Ventas que prepare el Agente de acuerdo con los procedimientos de reportes que correspondan.

**2.** Cuando se requiere el pago completo de la tarifa antes de una fecha específica, tal pago tiene que ser efectuado y el(los) billete(s) (o la forma contable apropiada o recibo del Miembro) tienen que ser emitido(s) antes de esa fecha.

**3.** Los procedimientos normales de reportes y emisión establecidos en las Reglas para Agencias de Ventas tendrán vigor con respecto a todas las cobranzas de pagos adelantados y la emisión de billetes o documentos cubiertos por los términos de esta Resolución.

**Nota:** *Cualquier referencia a MCO en las disposiciones contenidas en esta Resolución se refieren al Documento de Propósito Múltiple Neutral (MPD).*

## RESOLUCIÓN 830a

### CONSECUENCIAS POR INFRACCIONES CONTRA PROCEDIMIENTOS DE EMISIÓN DE BILLETES Y RESERVAS

PAC1(45)830a(excepto EE.UU) Vencimiento: Indefinido  
Tipo: B  
PAC2(45)830a  
PAC3(45)830a

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

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

SE RESUELVE que,

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

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

**1.2** la anotación inexacta u omisión en la anotación de las casillas 'no válido antes de' ('not valid before'), 'no válido después de' ('not valid after') de un billete contrario a las condiciones que rigen la tarifa en vigor, permite por lo tanto un viaje con una tarifa inferior a la que se encuentra aplicable,

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

**1.4** el cambio u omisión del nombre del pasajero,

**1.5** el cambio de "Forma de Pago" ("Form of Payment") o falta de trasladar ésto al nuevo billete o MCO,

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

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

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

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

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

1.11 cambio del punto de origen,

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

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

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

1.15 realizar deliberadamente reservas duplicadas para el mismo cliente,

1.16 cuando las reservas para un grupo no se hayan confirmado, el intento de asegurar el servicio necesario solicitándolo en números más pequeños a través de transacciones individuales,

1.17 realizar transacciones de reserva sin la solicitud específica de un cliente.

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

1.19 anular billetes sin cancelar las reservas correspondientes

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

1.21 no respetar los tiempos de enlace mínimos prescritos.

2. En esta Resolución, la utilización del singular puede también incluir la utilización del plural, cuando el texto así lo permita y vice versa.

**Nota:** *Cualquier referencia a MCO en las disposiciones contenidas en esta Resolución se refieren al Documento de Propósito Múltiple Neutral (MPD) o un documento similar disponible para los Agentes en un BSP.*

## RESOLUCIÓN 830d

### △ PROCEDIMIENTOS DE RESERVACIONES PARA AGENTES ACREDITADOS DE VENTAS DE PASAJE

△ PAC1(50)830d(excepto EE.UU) Vencimiento: Indefinido  
Tipo: B  
PAC2(50)830d  
PAC3(50)830d

SE RESUELVE que

△ 1. Cuando un Agente Acreditado (en lo sucesivo, "Agente") realice una reserva mediante un sistema de reservas automatizado, el Agente actuará nombre del o de los Miembros o de la o las Aerolíneas del BSP por el hecho de utilizar este sistema y, en consecuencia, estará sujeto a los procedimientos de reserva apropiados contenidos en las Resoluciones de la IATA. El o los miembros o la o las Aerolíneas del BSP deberán proporcionar estos procedimientos al Agente.

2. El Agente solicitará o venderá espacio de líneas aéreas y/o los servicios anexos con relación al transporte de pasajeros solamente cuando el cliente así lo haya solicitado al Agente. El Agente efectuará dicha transacción de acuerdo con su contrato proveedor del sistema.

3. El Agente se asegurará que el tipo de reservación que se utiliza en el espacio de las reservaciones corresponde a la tarifa en vigor cotizada al cliente.

△ 4. Los Miembros y las Aerolíneas del BSP deberán disponer de datos de contacto suficientes de los pasajeros como para poder avisarles proactivamente en caso de alteraciones o problemas en los vuelos. Así pues, el Agente debe comunicar los datos de contacto en nombre del pasajero introduciendo en el Registro de Nombres de Pasajeros (RNP) el número de teléfono móvil y la dirección de correo electrónico del pasajero, aunque respetando en todo momento las directivas y normativas aplicables de protección de datos. Los datos de contacto deben introducirse en el RNP de conformidad con las Resoluciones que rigen los procedimientos de reservas. Los Miembros y las Aerolíneas del BSP deberán utilizar estos datos de contacto exclusivamente para enviar notificaciones relativas a la operativa, como cancelaciones de vuelos, cambios de horarios, etc. y en ningún caso podrán utilizarlos con fines de ventas y marketing.

□ En caso de que un pasajero ejerza su derecho de no proporcionar datos de contacto, corresponderá al Agente indicar que el pasajero se ha negado a suministrar tales datos y hacer constar la negativa en el RNP para limitar así cualquier responsabilidad legal. En tal caso, el pasajero no recibirá ninguna información relativa a la cancelación del vuelo o al cambio de horario (incluyendo el retraso en la salida).

5. El Agente notificará al cliente sobre el estado de las reservaciones de todos los segmentos y servicios anexos y de todos los cambios que correspondan.

6. Todas las reservaciones para un itinerario específico así como los cambios apropiados serán hechos a través de un sólo Miembro. Cuando lo anterior no fuera posible, el Agente deberá notificar a cada Miembro involucrado que la reservación es parte de un solo itinerario.

7. El Agente se asegurará que el billete será emitido de acuerdo con el estado de reservaciones de cada segmento y de conformidad con el tiempo límite para la emisión del billete en vigor.

△ 8. Excepto para la Sección 4, el Agente será el único responsable de las consecuencias por su falta de cumplimiento en relación a cualquier Resolución que reglamente las reservaciones.

## **RESOLUCIÓN 838**

### **CAMBIO DE LOS DOCUMENTOS DE TRÁFICO POR PARTE DE LOS AGENTES**

PAC1(46)838(excepto EE.UU) Vencimiento: Indefinido  
Tipo: B  
PAC2(46)838  
PAC3(46)838

SE RESUELVE que, las siguientes disposiciones regirán los cambios por parte de los Agentes de todos los Documentos de Tráfico; siempre que en esta Resolución nada impida a los Miembros que establezcan sus condiciones restrictivas adicionales en una base unilateral o multilateral.

#### **1. GENERAL**

1.1 A solicitud del pasajero, un Agente puede efectuar un cambio de reservación o efectuar un cambio de ruta (sin cambiar el punto de origen) bajo las condiciones especificadas en los siguientes Párrafos. En tal caso, el Agente deberá asegurarse de que todo el espacio originalmente reservado con respecto al segmento afectado por el cambio sea cancelado rápidamente;

1.2 todos los documentos presentados para re-emisión serán verificados con respecto al registro oficial de Documentos de Tráfico que no deben aceptarse, siempre que dicho registro sea localmente accesible para el Agente.

#### **2. CAMBIO DE RESERVA SOLO DE BILLETES ELECTRÓNICOS**

las alteraciones en los billetes/cupones de vuelo electrónicos deberán realizarse de acuerdo con las instrucciones específicas de los Miembros y según se disponga en los sistemas de emisión de billetes automatizados.

#### **3. CAMBIO DE RUTA VOLUNTARIO (cambio efectuado a solicitud del pasajero)**

3.1 Un Agente no re-emitará un Documento de Tráfico

3.1.1 cuando el documento que se presenta para re-emisión haya sido emitido u originalmente emitido en una unidad monetaria o en un país con restricciones de control de cambio,

3.1.2 cuando el documento que se presenta para re-emisión no tiene validez o su re-emisión está limitada por la norma de tarifa, el descuento aplicado o la forma de pago o tiene alguna nota limitando la re-emisión,

3.1.3 cuando el efecto de la re-emisión afectaría el tipo de la tarifa (por ej. tarifa normal a tarifa de excursión) u otorgaría una reducción (por ej. tarifa normal a tarifa de jóvenes) para un itinerario que implica un sector que ya ha sido volado;

**3.2** en todos los otros casos, un Agente puede re-emitir un Documento de Tráfico, siempre que se haya solicitado y obtenido de la Línea Aérea emisora la autorización para hacerlo, indicándose su nombre en el documento presentado para re-emisión, o a la Línea Aérea indicada en la casilla 'Original Issue' ('Emisión Original').

Dicha autorización no se necesita si el documento se reemite sin cambiar el itinerario, cambiando solamente el nombre del transportista que debe realizar el transporte de manera que éste corresponda al nombre del transportista que se indica en la casilla 'Original Issue' ('Emisión Original') del billete;

**3.3** el documento re-emitido se emitirá solamente en el nombre del transportista que emitió el documento presentado para re-emisión, o del transportista que se indica en la casilla 'Original Issue';

**3.4** toda nota restrictiva que se indique en el documento, presentado para re-emisión, debe ser trasladada al nuevo documento;

**3.5** el Agente no emitirá un documento misceláneo contra un documento que no haya sido utilizado o lo haya sido parcialmente;

**3.6** cuando se necesite autorización para re-emisión, se debe adjuntar evidencia escrita se obtendrá y pondrá a disposición a petición del transportista respectivo, excepto cuando se utilicen procesos de Emisión de Billetes Electrónicos.

## 4. CAMBIO DE RUTA INVOLUNTARIO (cambio debido a circunstancias especiales operativas de la línea aérea)

**4.1** en el caso de cambio de ruta involuntario, la re-emisión de billetes y cambio de información de reservaciones en el billete, están limitadas a los transportistas aéreos;

**4.2** la re-emisión de billetes con desviaciones involuntarias y cambios de reservaciones en dichos billetes también están limitados a los transportistas aéreos.

**Nota Editorial:** Las enmiendas a la Resolución 838 están sujetas al acuerdo unánime por parte de la Conferencia de Servicios al Pasajero.

⊗

## RESOLUCIÓN 850

### PLAN DE FACTURACIÓN Y PAGO

△ PAC1(50)850(excepto EE.UU) Vencimiento: Indefinie  
Tipo: B  
PAC2(50)850  
PAC3(50)850

△ CONSIDERANDO QUE la Dirección de los Sistemas de Pago de IATA es un área funcional de los Servicios de Financieros y Distribución de la IATA (FDS) responsable ante el Consejo de Gobernadores de IATA por la gestión y la operación eficiente de los Sistemas de Pago de IATA (en lo sucesivo denominados "ISS"), y

CONSIDERANDO QUE la Conferencia de Agencias de Pasajeros (en lo sucesivo denominada "la Conferencia") ejerce la autoridad y asume la responsabilidad sobre el Programa de Agencias de Pasajeros de IATA, incluida la relación entre Aerolíneas y Agentes, y

CONSIDERANDO QUE los Miembros han presentado los Planes de Facturación y Pago (BSP),

Por el presente se resuelve que,

## 1. DEFINICIONES

Las definiciones de los términos y expresiones utilizados en esta Resolución se encuentran en la Resolución 866.

## 2. RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN DE ISS

La Dirección de ISS es responsable de toda la administración y de las funciones operativas de los ISS, como:

- Presupuestos (gastos e ingresos)
- Personal
- Contratos (acuerdos de servicio) para incluir firma de la autoridad
- Gestión y administración de la oficina, y

La Dirección de ISS operará de conformidad con las disposiciones del Servicio de Sistemas de Pago de IATA, las cuales describen la prestación de los servicios en los BSP operativos.

## 3. RESPONSABILIDADES DE LA CONFERENCIA

**3.1** La Conferencia es responsable de fijar los estándares operativos y de las normas y procedimientos para los Agentes acreditados de la IATA, tal como contemplan las Reglas para Agencias de Ventas y otras Resoluciones de la Conferencia.

**3.2** Los formularios estándar necesarios para la operación del BSP serán los acordados conjuntamente entre la Dirección de ISS y la Conferencia.

#### **4. GRUPOS DE ASESORAMIENTO LOCAL AL CLIENTE DE PASAJE (LCAG-P)**

**4.1** La Conferencia también ha autorizado la creación de Grupos de Asesoramiento Local al Cliente de Pasaje (LCAG-P) en países en que se encuentre operativo un BSP, a fin de asesorar a la Dirección de ISS sobre asuntos de servicio local al cliente y de coordinar necesidades locales.

**4.2** La Conferencia determina los procedimientos para la afiliación de los LCAGP.

**4.3** Las Reglas y Procedimientos para los LCAGPs, acordados por la Conferencia cada cierto tiempo, se incluyen en el Anexo "B" de la presente Resolución y constituyen parte íntegra de la misma.

#### **5. ESTUDIO DE COMERCIO: IMPLEMENTACIÓN DE UN BSP**

**5.1** La Oficina Central de cualquier Miembro o grupo de Miembros interesado en un mercado específico puede solicitar que la Dirección de ISS inicie un estudio identificando las circunstancias que garanticen la implementación o ampliación de un BSP.

**5.2** En caso de que ningún Miembro o grupo de Miembros presente una solicitud de estudio, si la Dirección de ISS considera que existen oportunidades comerciales con la implementación de un BSP en un mercado, consultará a los Miembros que operan en ese mercado antes de comenzar un estudio de comercio.

**5.3** La Dirección de ISS será responsable de la realización de un estudio de comercio hasta su finalización, a fin de determinar si implementar un BSP o ampliar un BSP existente para incluir a otro país u otros países.

**5.4** Antes de la implementación o ampliación de un BSP, la Dirección de ISS consultará previamente a los Miembros, localmente.

#### **6. PARTICIPACIÓN DE MIEMBROS**

**6.1** La participación de Miembros en cualquier BSP es voluntaria. Los Miembros pueden unirse en el comienzo de un BSP, o en una fase posterior, mediante notificación a la Dirección de ISS y pagando la cuota de adhesión.

**6.2** La participación en cualquier BSP dependerá de que el Miembro pague cualquier importe debido, en un pago de BSP, al BSP en la Fecha de envío. Aquí pueden incluirse importes debidos por cuotas del BSP y cargas aplicables por su participación en el BSP. El pago de importes pendientes por los Miembros se deberán en la Fecha de envío del período en que se incluyeron en la facturación. La IATA se reserva el derecho de deducir dichas cuotas y cargas en cualquier momento antes de realizar un pago a un Miembro.

**6.3** Cuando se amplía un BSP, geográficamente, un Miembro participante en el área geográfica original del BSP puede elegir no figurar en el área ampliada, notificando a la Dirección de ISS por escrito y en un plazo de 30 días naturales desde el anuncio de la ampliación. Un Miembro no participante en el área geográfica original del BSP puede elegir hacerse participante en el área geográfica original del BSP, en su ampliación o en el BSP completo ampliado, notificando a la Dirección de ISS por escrito y en un plazo de 30 días desde el anuncio de la ampliación;

**6.4** En caso de fusión de dos o más BSP, un Miembro, que participe en uno de los BSP originales, puede elegir no participar en ninguna área del BSP fusionado en que no era participante antes de dicha fusión, notificando a la Dirección de ISS por escrito y en un plazo de 30 días naturales desde el anuncio de la fusión;

**6.5** Al unirse a un BSP, un Miembro debe firmar Acuerdo de Contraindemnización con la IATA, de conformidad con el Anexo "C" de la presente Resolución.

**6.6** La participación por parte de los Miembros requiere que al menos el noventa por ciento de las transacciones de billetes utilizando la validación de Miembro sean por transporte aéreo.

**6.7** Se exige a los Miembros que participan en cualquier BSP que tengan y mantengan un prefijo/designador válido y un código de contabilidad asignado por la IATA y que hayan abierto una cuenta bancaria válida en el BSP o firmado un acuerdo ICCS para la liquidación de fondos.

#### **7. PARTICIPACIÓN DE AGENTES**

**7.1** Donde se implemente un BSP, el Administrador de agencias deberá asesorar a todos los Agentes del área y procurará que la Dirección de ISS informe a los Agentes acerca de cómo su participación en el BSP afecta a sus métodos de trabajo.

**7.2** Normalmente, solo los Agentes acreditados de IATA participan en un BSP. Sin embargo, puede aceptarse en un BSP a Agentes nacionales no pertenecientes a la IATA, siempre que se haya realizado un estudio comercial como contempla el párrafo 5 anterior.

**7.3** Los Agentes acreditados que operan en un BSP, además de los requisitos de las Resoluciones relevantes, deberán vincularse a través de los formularios y procedimientos contemplados en el Manual para Agentes del Plan de Facturación y Pago, el cual forma parte íntegra de las Resoluciones aprobadas por la Conferencia y es aplicable a los Agentes. El Anexo "I" de la presente Resolución contiene un resumen de los temas tratados en ese Manual.

#### **8. PARTICIPACIÓN DE COMPAÑÍAS AÉREAS NO IATA**

**8.1** Una compañía aérea no IATA ("una Aerolínea") puede presentar una solicitud a la Dirección de ISS con el formulario del Anexo "D" de la presente Resolución, a fin de participar en un BSP dado.

**8.2** La aprobación de la solicitud estará sujeta a la condición de que la Aerolínea ejecute un Formulario de participación como contempla el Anexo "E" de la presente Resolución, en que la Aerolínea acuerde:

**8.2.1** Respetar las disposiciones de la presente Resolución y de las Reglas para Agencias de Ventas aplicables en relación con normas de seguridad, informes de ventas y procedimientos de envío, así como las aplicables a la suspensión o expulsión de un Agente de la Lista de Agencias tras la revisión de infracciones y mediante los anexos relevantes de la presente Resolución, con sus modificaciones futuras, así como de otras Resoluciones de la Conferencia que pueda estipular la Conferencia en cualquier momento.

**8.2.2** Pagar, al adherirse, una aportación justa a los costes generales de establecimiento de ese BSP y pagar por adelantado una cuota de participación anual a la cual se añade el recargo establecido por la Dirección de ISS.

**8.2.3** Contribuir en los gastos de dirección y otros gastos de ese BSP, tal como determine la Dirección de ISS.

**8.2.4** Cumplir los criterios financieros locales, en caso de existir alguno.

**8.3** La participación en cualquier BSP dependerá de que la Aerolínea pague todos los importes debidos en una liquidación de BSP, al BSP en la Fecha de envío. Aquí pueden incluirse importes debidos por cuotas del BSP y cargas aplicables por su participación en el BSP. El pago de los importes pendientes por parte de la Aerolínea deberá realizarse en la Fecha de envío del período en que se incluyeron en la facturación. La IATA se reserva el derecho de deducir dichas cuotas y cargas en cualquier momento antes de realizar un pago a una Aerolínea.

**8.4** Al adherirse a un BSP, una compañía no IATA deberá firmar un Acuerdo de Contraindemnización con la IATA, como se indica en el Anexo "C" de la presente Resolución.

**8.5** La participación de compañías aéreas no IATA requiere que al menos el noventa por ciento de las transacciones de billetes utilizando la validación de la compañía implique transporte aéreo.

**8.6** Como condición para la participación de compañías aéreas no IATA en cualquier BSP, se exige que dispongan de un designador/prefijo y de un código de contabilidad asignado por la IATA y que hayan abierto una cuenta bancaria válida en el BSP, o firmado un acuerdo ICCS para el pago de los fondos.

## 9. PARTICIPACIÓN DE AGENTES GENERALES DE VENTA (GSA)

Cada Miembro o Aerolínea que participe en un BSP dispondrá de las instalaciones necesarias para que sus GSA no aerolíneas informen de sus ventas a través del BSP, y que realicen los envíos a través del BSP o directamente al Director, sujeto a la celebración de un acuerdo de prestación de servicios del BSP al GSA de una Aerolínea entre la Dirección de ISS y el Miembro o la

Aerolínea, que contendrá las condiciones de dicha participación.

## 10. PARTICIPACIÓN DE AGENTES DE MANEJO DE EQUIPAJES

**10.1** La Dirección de ISS puede aprobar solicitudes de Agentes de Manejo de Equipajes para emitir o para que le suministren documentos de tráfico estándar (STD), si el solicitante:

**10.1.1** No es una compañía aérea.

**10.1.2** Es una división de una compañía aérea que opera de modo independiente de esa compañía aérea y no posee billetes de la compañía ni autorización para emitirlos.

**10.1.3** Actúa como agente de manejo de pasajeros para una o más compañías aéreas en un aeropuerto.

**10.1.4** Ha garantizado el patrocinio de un Miembro de la IATA que participa en el BSP implicado.

**10.1.5** Se compromete a ofrecer acuerdos de garantía satisfactorios para las instalaciones y los sistemas utilizados para la emisión de STD.

**10.1.6** Acuerda presentar Datos de Ventas de Agencias y realizar envíos respecto a STD emitidos de conformidad con las instrucciones de la Dirección de ISS local.

**10.1.7** Celebra un acuerdo con la Dirección de ISS.

**10.1.8** Tras la aprobación, estos Agentes de Manejo de Equipaje pueden recibir STD.

## 11. CIERRE DE UN BSP

En caso de resultar necesario considerar el cierre de un BSP operativo, la Dirección de ISS consultará a las Aerolíneas que utilizan el BSP. Si se produce el cierre, la Dirección de ISS lo notificará con una antelación mínima de 12 meses a las Aerolíneas que utilizan el BSP. Todos los costes relacionados con el cierre incurridos durante el período de notificación y/o que surjan después del cierre, se distribuirán entre las Aerolíneas que utilizan el BSP, de conformidad con la fórmula de fijación de precios de ISS.

## 12. AMPLIACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL BSP

**12.1** En la medida compatible con el objetivo principal del BSP, que es ofrecer y emitir STD y un sistema contable y de pago entre los Agentes y las Aerolíneas participantes, la Dirección de ISS puede considerar cualquier propuesta referente a poner a disposición de terceros cualquier sistema contable o técnico de un BSP.

**12.2** Esta propuesta pretenderá hacer más rentable la operación del BSP y no entrará en conflicto con las Resoluciones de la IATA.

**12.3** Si una Aerolínea del BSP emite billetes electrónicos en nombre de agentes a través de su sitio web, estas ventas pueden comunicarse al BSP para su procesamiento. La Aerolínea del BSP deberá informar diariamente de tales ventas al BSP.

### **13. COBERTURA DEL RIESGO POR AUTOMANEJO DE FUNCIONES DE PROCESAMIENTO**

Si se encuentra operativo un centro de procesamiento bajo la gestión y supervisión de la Dirección de ISS (centro de automanejo de procesamiento) para un BSP, las Aerolíneas del BSP que participan en ese BSP se comprometerán a indemnizar a la IATA, sus oficiales, empleados y personas designadas, por responsabilidad de daños a terceros (incluida la responsabilidad de costas judiciales) por cualquier acción realizada u omisión de acción, de buena fe, en la ejecución de sus funciones con respecto a esa operación. Si se ha constituido una entidad jurídica independiente para llevar un BSP dado, dicha entidad será considerada "otra persona designada" en el sentido de la frase anterior, y se indemnizará del modo correspondiente.

### **14. TERMINACIÓN VOLUNTARIA**

**14.1** Una Aerolínea del BSP puede retirarse de un BSP dado mediante notificación por escrito de no menos de tres ni más de 13 meses. La duración de la notificación será acordada mutuamente entre la Dirección de ISS y la Aerolínea del BSP. Se tomará en consideración la magnitud del impacto negativo en los costes de otras Aerolíneas del BSP, los términos de los contratos de ese BSP con proveedores y el probable efecto de la retirada de esa compañía particular en la participación de otras Aerolíneas en el BSP afectado. Como mínimo, la Aerolínea del BSP será responsable de su parte de la cuota de gestión y de otros costes establecidos para el año natural en que notifica la retirada.

**14.2** Una Aerolínea del BSP que termine su participación sin conceder el período mínimo de preaviso pagará su parte de los costes de gestión y de otros costes como si su participación hubiese continuado hasta el final del período de aviso de 13 meses. Si una Aerolínea del BSP termina sus operaciones en el país o área del BSP, no se exigirá dicho pago.

### **15. OTRA TERMINACIÓN**

**15.1(a)** A pesar de lo dispuesto en el Párrafo 14 de la presente Resolución, si la Dirección de ISS tiene motivos para creer que una Aerolínea del BSP puede no ser capaz de pagar su deuda al BSP y

**15.1(a)(i)** dicha Aerolínea del BSP debe más de 10.000 dólares, o equivalente, en concepto de cuotas de gestión y de procesamiento del BSP, y se le ha solicitado el pago al BSP en la fecha de pago aplicable,

**15.1(a)(ii)** la Dirección de ISS ha notificado a dicha Aerolínea del BSP la cantidad debida,

**15.1(a)(iii)** la cantidad debida continúa pendiente de pago más de cinco días hábiles después de la fecha de notificación y este Miembro o Aerolínea no ha rebatido la deuda.

**15.1(b)** Si una Aerolínea del BSP no paga ningún importe en relación con un pago del BSP, de acuerdo con lo dispuesto en los Subpárrafos 6.2 o 8.3 anteriores.

**15.1(c)** En ese caso, la Dirección de ISS puede suspender o terminar de inmediato la participación de dicha Aerolínea del BSP en todo BSP.

**15.2** Si una Aerolínea del BSP cesa todas las operaciones, no se aplicará ningún período de terminación.

**15.3** Además, la Dirección de ISS tendrá el derecho de compensar en cualquier momento cualquier deuda o cualquier reclamación debida por una Aerolínea al BSP, en relación con un pago al BSP, incluido cualquier importe debido por la Aerolínea a la IATA por la prestación del BSP o por cuotas de gestión o procesamiento, con cualquier dinero poseído o debido por la IATA o cualquiera de sus divisiones y que deba pagarse a la Aerolínea.

**15.4** Si una Aerolínea no ha tenido actividad de ventas en el BSP durante 3 meses o más, esa Aerolínea deberá al BSP las cuotas de gestión y procesamiento del BSP. Si la Aerolínea no ha respondido a las cartas de solicitud de pago de los importes pendientes, la IATA podrá suspender a la Aerolínea de todos los BSP.

### **16. SUSPENSIÓN DE OPERACIONES DE UNA AEROLÍNEA DEL BSP Y/O RESTAURACIÓN DE UNA AEROLÍNEA DEL BSP**

**16.1** Si una Aerolínea del BSP que participa en un BSP cesa todas las operaciones, temporal o permanentemente, debido a causas financieras o a otras causas, o si la Aerolínea del BSP entra en un procedimiento concursal o de reorganización, o si incumple alguna obligación material con el BSP, de modo que obstaculiza la operación del BSP, la Dirección de ISS actuará del modo descrito en el Anexo "F" de la presente Resolución.

**16.2** Si una Aerolínea del BSP que participa en un BSP incumple una obligación material con la IATA referente a la Cámara de Compensación de IATA, u otros acuerdos financieros por servicios prestados por la IATA, o el Administrador de agencias determina que la integridad del BSP se encuentra en peligro, estos hechos supondrán una causa suficiente para que la IATA retire los fondos debidos por el BSP a dicha Aerolínea del BSP para saldar la deuda. La IATA también puede exigir a la Aerolínea del BSP que proporcione un depósito de garantía central u otra garantía aceptable para la IATA a controlar de modo central, calculada de modo que cubra el fondo en riesgo para un período mínimo de un mes.

## 17. CAMBIO DE PROPIETARIO

17.1 Si una Aerolínea del BSP se somete a un cambio de propietario que tenga como efecto la transferencia de la propiedad a otra entidad, y desea continuar participando en uno o más BSP, la Dirección de ISS facilitará dicho cambio, con el acuerdo de los presentes y futuros propietarios, de modo conjunto o individual, de cumplir sus responsabilidades fiduciarias con la IATA. Si no se produce este acuerdo, se rescindirá a la Aerolínea del BSP existente de todos los BSP, de conformidad con el 15.1(b) anterior, y se procesará a la nueva compañía como solicitante nuevo.

17.2 Si una Aerolínea del BSP cesa sus operaciones y continúa teniendo deudas financieras con la IATA, y si los propietarios de esta Aerolínea del BSP tienen interés en una nueva Aerolínea solicitante, la IATA puede rechazar esta solicitud.

## 18. PERDIDAS FINANCIERAS INCURRIDAS AL CONCEDER DOCUMENTOS DE TRÁFICO ESTÁNDAR

En caso de que surjan pérdidas financieras por la concesión de STD, de modo que el Agente pueda incurrir en incumplimientos de modo irreversible o si los STD han sido emitidos de modo fraudulento, la Dirección de ISS actuará del modo descrito en el Anexo "G" de la presente Resolución.

## 19. NORMAS DE SELECCIÓN DE UNA AEROLÍNEA EMISORA DE BILLETES

Los Miembros y las Aerolíneas respetarán las normas de selección de Aerolíneas emisoras de billetes contempladas en la Resolución 852.

## 20. AUTORIDAD DE EMISIÓN DE BILLETES ELECTRÓNICOS

Si una Aerolínea del BSP deposita su autoridad de emisión de billetes electrónicos en un Agente, informará de modo simultáneo a la Dirección de ISS local.

## RESOLUCIÓN 850

### Anexo 'F'

## SUSPENSIÓN DE OPERACIONES DE UNA COMPAÑÍA AÉREA BSP

### 1. MOTIVOS DE LA SUSPENSIÓN

- (a) Cuando una compañía aérea que participa en un sistema BSP ("Compañía aérea BSP") cesa todas las operaciones, ya sea de forma temporal o permanente, por motivos económicos o de otro tipo, cuando la compañía aérea BSP entra en un proceso de quiebra, moratoria de deuda, saneamiento u otros procedimientos similares, o cuando la Aerolínea del BSP no tenga un designador/prefijo válido o cuando la IATA determina de otro modo que existen motivos suficientes para suspender a la compañía aérea BSP, la IATA evaluará si la Compañía aérea BSP debe suspender todas sus operaciones en el BSP y las acciones que se deben emprender, de acuerdo con la información pertinente disponible.
- (b) Cuando una compañía aérea incumple una obligación importante para con el BSP, la IATA determinará las acciones que se deben emprender de conformidad con el presente Anexo.

### 2. ACCIÓN INMEDIATA POR PARTE DE LA IATA EN EL CASO DE SUSPENSIÓN POR MOTIVOS ECONÓMICOS

Si la IATA determina que la Compañía aérea BSP debe ser suspendida de sus operaciones en el BSP, la IATA deberá de forma inmediata:

- (a) Informar a la Compañía aérea BSP afectada y a todas las demás Compañías aéreas BSP;
- (b) Indicar a todos los Agentes que deben:
  - (i) suspender de forma inmediata todas las actividades de emisión de billetes en nombre de la Compañía aérea BSP afectada y suspender de forma inmediata la utilización del nombre y el código numérico de las Compañías aéreas BSP como compañía aérea emisora de billetes.
  - (ii) suspender de forma inmediata la utilización de cualquier sistema automatizado para el procesamiento de reembolsos u otras transacciones de crédito/débito en nombre de la Compañía aérea BSP;
  - (iii) continuar informando del modo habitual sobre cualquier venta pendiente, reembolso u otras transacciones de crédito/débito realizadas en nombre de la Compañía aérea BSP hasta la fecha de la suspensión;
  - (iv) Liquidar todas las Facturas pendientes y ventas pendientes bien:
    - (a) directamente con la IATA para el control y la conciliación de los fondos de la Aerolínea

tal como se detalla en el apartado 2(c), o bien:

- (b) directamente con la Aerolínea del BSP implicada, en cuyo caso la cantidad total a remitir al Banco de Compensación con respecto a cualquier Factura Pendiente será ajustada excluyendo la cantidad total debida a/de la Aerolínea del BSP; para más seguridad, el envío de todas las Facturas pendientes no deberá tener en cuenta ningún reembolso real o potencial que se devengue por dicha Aerolínea del BSP;
- (v) abstenerse de deducir o realizar cualquier reembolso de las facturas pendientes, ventas pendientes o de cualquier transacción futura de la Compañía aérea BSP, en su caso;
- (vi) continuar liquidando todas y cada una de las transacciones de crédito que se puedan realizar en ejercicios futuros directamente con la IATA o directamente con la Compañía aérea BSP afectada tal como pueda indicar IATA;
- (c) Indicar al Banco de compensación que debe:
  - (i) detener de forma inmediata todas las operaciones de débito directo y compensación relacionadas con ventas, reembolsos u otras transacciones de crédito/débito realizadas en nombre de la Compañía aérea BSP y esperar instrucciones de la IATA.
  - (ii) a beneficio de los participantes en el BSP, gestionar los fondos de la compañía aérea bajo el control de la IATA y, cuando proceda, abrir una cuenta especial independiente para el cobro de los importes debidos a la Compañía aérea BSP, la cual se administrará y mantendrá a disposición del Administrador, Síndico, Liquidador, Supervisor o Fideicomisario, en su caso, una vez que se hayan procesado todos los reembolsos e IATA haya deducido cualquier importe pendiente tal como se estipula en la Resolución 850, subapartado 15.3, con sujeción a la legislación local y a la disponibilidad de fondos suficientes e.
- (d) Indicar al Centro de procesamiento de datos que debe enviar a la Compañía aérea BSP copias de los informes del análisis de facturación del ejercicio actual.

### **3. OTRAS ACCIONES DE LA IATA**

La IATA supervisará la situación y emprenderá cualquier otra acción, cuando corresponda, tras haber solicitado asesoramiento legal, a fin de responder ante cualquier circunstancia concreta. Aquí se puede incluir, cuando corresponda, la apertura de una cuenta especial, para el cobro de importes debidos a la Compañía aérea BSP. A continuación, IATA puede adoptar los acuerdos que se describen en el apartado 4(d) que figura a continuación, de conformidad, cuando proceda, con las leyes locales de quiebra. A continuación, todo el saldo restante se conservará a disposición del Administrador, Síndico, Liquidador, Supervisor o Fideicomisario, en su caso.

### **4. ACCIONES PARA CASOS EN LOS QUE NO SE SUSPENDE A UNA COMPAÑÍA AÉREA O SE LE REHABILITA DESPUÉS DE UNA SUSPENSIÓN Y RETENCIÓN DE FONDOS A MODO DE GARANTÍA**

En el caso de que la Compañía aérea BSP tal como se menciona en el apartado 1 anterior continúe sus operaciones, la IATA puede abstenerse de suspender a la Compañía aérea BSP; en el caso de que la Compañía aérea BSP pueda retomar sus operaciones, tras haber sido suspendida en un principio, la IATA puede rehabilitar a la Compañía aérea BSP, con sujeción a acciones posteriores, de conformidad con la leyes locales aplicables para casos de quiebra, a fin de responder a cualquier circunstancia particular.

- (a) Aquí se incluye, cuando proceda, la apertura de una cuenta especial, tal como se describe en los subapartados 2(b) y 2(c) anteriores, controlada por la IATA para el cobro de importes que representen las ventas realizadas en nombre de la Compañía aérea.
- (b) En la medida necesaria para cubrir el riesgo de que los reembolsos superen a las ventas durante cualquier periodo especificado tras la presentación en virtud de las leyes de quiebra, la IATA:
  - (i) negociará con la Compañía aérea BSP, un depósito de garantía que mantendrá centralmente la IATA o
  - (ii) a partir de la fecha de dicha presentación, tendrá derecho a conservar el importe íntegro de los fondos cobrados de la Compañía aérea BSP y, con sujeción a cualquier ley aplicable, la Compañía aérea o su Administrador, Síndico, Liquidador o Fideicomisario, no podrán reclamar dichos fondos mientras estén retenidos de conformidad con las presentes normas.
- (c) en el momento oportuno que determine la IATA, los fondos retenidos de conformidad con el subapartado 4(b)(ii) se liberarán, en la medida en que no se hayan reembolsado, y se pagarán a la Compañía aérea BSP o a su Administrador, Síndico, Liquidador o Fideicomisario, y serán aplicables las disposiciones del apartado 1.
- (d) Tras haber cumplido los requisitos del BSP local, se puede transferir cualquier saldo restante a una cuenta bancaria que indique la IATA (cualquier interés o cargo en dicha cuenta correrá por cuenta de la Compañía aérea BSP), el cual se utilizará para abonar:
  - (i) en primer lugar, cualquier reembolso pendiente en cualquier otro BSP en el que participe;
  - (ii) en segundo lugar, cualquier tasa y cargo pendiente de la Compañía aérea BSP con cualquier otro BSP en el que participe;
  - (iii) y, a continuación, para cualquier otro importe que deba la Compañía aérea BSP a la IATA. En todos estos casos, cualquier incentivo de ventas establecido por la Compañía aérea BSP se liquidará directamente entre la Compañía aérea BSP y el agente de viajes.

- (e) Cualquier fondo de la Compañía aérea BSP cobrado en la cuenta especial, distinto a aquellos que se describen en los subapartados 4(b), 4(c) y 4(d) se remitirá del modo ordinario o de otro modo que pueda solicitar o acordar la Compañía aérea BSP, su Administrador, Síndico, Liquidador, Supervisor o Fideicomisario.

## 5. LEVANTAMIENTO DE LA SUSPENSIÓN

Si la Compañía aérea BSP reanuda sus operaciones, terminan los procedimientos de saneamiento y la Compañía aérea BSP continúa o reanuda sus operaciones, ha subsanado su incumplimiento, protesta la suspensión por escrito o si se levanta la suspensión de la Compañía aérea BSP de otro modo, la IATA evaluará la rehabilitación de la Compañía aérea BSP en las operaciones del BSP, cómo se realizará dicha rehabilitación y en qué condiciones. La Compañía aérea BSP tendrá la oportunidad de manifestarse.

En concreto, dichas condiciones pueden exigir que la Compañía aérea BSP compense a los BSP por cualquier pérdida en la que hayan incurrido a consecuencia del incumplimiento de la Compañía aérea BSP.

## 6. DEUDA ECONÓMICA DE LA COMPAÑÍA AÉREA INCUMPLIDORA PARA CON EL BANCO DE COMPENSACIÓN

Cuando la compañía aérea incumplidora tiene una deuda con el Banco de compensación durante cualquier periodo de remesa anterior al incumplimiento o con el BSP por cualquier motivo y la deuda se considera incobrable, las demás Compañías aéreas BSP deben asumir la pérdida, excluyendo cualquier incentivo de ventas en su caso, de forma proporcional a su cuota del importe total en dicho periodo de remesa. Dichos incentivos de ventas se liquidarán directamente entre la compañía aérea incumplidora y los Agentes de viajes.

## RESOLUCIÓN 850e

### SISTEMAS DE PAGO EN LA INDUSTRIA

PAC1(49)850e(excepto EE.UU) Vencimiento: Indefinido  
Tipo: B  
PAC2(49)850e  
PAC3(49)850e

CONSIDERANDO QUE la Junta Anual de IATA de 1998 acordó reestructurar los Sistemas de Pago en la Industria de IATA y que ha delegado la responsabilidad a la Dirección de Sistemas de Pagos de la IATA (en lo sucesivo "Dirección de ISS") para la administración y del funcionamiento eficaz de esta actividad comercial, y, a ese efecto, ha autorizado cambios en la administración y en la operación de los Sistemas de Pago en la Industria de IATA (en lo sucesivo 'ISS'), y

CONSIDERANDO QUE, es preciso por consiguiente reconocer la responsabilidad que la Dirección de ISS ejerce en cuanto a las funciones administrativas y operativas de los ISS, como por ejemplo:

- Presupuestos para los ISS (gastos e ingresos)
- Dotación de personal para los ISS
- Inclusión de autorización de firma en los contratos (de servicios) de los ISS
- Gestión y administración de oficina de los ISS

y con relación al reconocimiento de que los asuntos de los ISS serán supervisados por la Junta Directiva de IATA,

SE DETERMINA que, cuando esta Resolución entre en vigencia:

1. Todas las autoridades y responsabilidades previamente delegadas por la PACConf al BSPPC y a través del BSPPC a los grupos del BSP y Grupos directivos, están sujetas a la condición de que no se ejercerá dicha autoridad o responsabilidad respecto a las funciones administrativas y operativas que deba realizar la Dirección de ISS, sobre asuntos de ISS, en la dirección del Consejo de Gobernadores de IATA, el cual actuará asesorado por el Comité Financiero de la IATA.

2. Esta condición es sin perjuicio de, y no ha de limitar, ninguna de las demás autoridades y responsabilidades actualmente ejercidas por la Conferencia de Agencias de Pasaje, incluyendo la relación entre las aerolíneas y los agentes, no obstante, siempre y cuando la Conferencia de Agencias de Pasaje haya de tomar medidas para identificar y enmendar las Normas para Agencias de Venta de Pasaje así como otras Resoluciones de la Conferencia de Agencias de Pasaje según exige la implementación de la condición impuesta en el Apartado 1.

3. Por el presente, la PAConf establece, que cuando el BSP se encuentre en funcionamiento, un grupo local de atención al cliente (LCAG - Local Customer Advisory Group), brindará consejos a la gerencia ISS sobre cuestiones de atención al cliente, y a la gerencia ISS y la PAConf sobre las normas de los sistemas de recaudación y pago generales de la empresa. La PAConf desarrollará las normas y procedimientos para estos grupos. La PAConf determinará los procedimientos para establecer la calidad de los miembros de los CAGs (Grupos de Consejo al Cliente).

## **RESOLUCIÓN 850m**

### **EMISIÓN Y PROCESAMIENTO DE NOTAS DE DÉBITO DE AGENCIA (ADM)**

- △ PAC1(50)850m(excepto EE.UU) Vencimiento: Indefinido  
Tipo: B  
PAC2(50)850m  
PAC3(50)850m

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

Se RESUELVE QUE se seguirán los siguientes principios,

#### **1. INTRODUCCIÓN**

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

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

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

- 1.4 BSPlink (ASD en China) es el medio exclusivo a través del cual deben facturarse e impugnarse Notas de Débito de Agencia.

#### **2. POLÍTICA DE LAS LÍNEAS AÉREAS**

- △ 2.1 Las aerolíneas deberán publicar sus políticas de Notas de Débito de Agencia para los Agentes a través de BSPlink (ASD en China) con antelación a su aplicación.

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

#### **3. PROCESAMIENTO DE LAS ADM EN EL BSP**

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

llevada directamente entre la Compañía Aérea del BSP y el Agente.

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

## 4. PRINCIPIOS DE EMISIÓN

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

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

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

**4.4** Las líneas aéreas proporcionarán a los agentes los números de teléfono o fax y la dirección de correo electrónico de la persona o del departamento que tenga información de la ADM en cuestión.

**4.4.1** Si un sistema de emisión de billetes ha puesto a disposición de una Aerolínea un Indicador de Modo de Cálculo de Tarifas (FCMI), esta Aerolínea incluirá el FCMI en cualquier ADM presentada a un agente.

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

⊗

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

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

**4.8** En los casos en que las líneas aéreas del BSP cancelen las ADM, toda tasa de administración que se hubiere gravado será cancelada, o reembolsada al agente. Si la ADM se reembolsa al agente, la línea aérea no podrá cobrar ninguna tasa administrativa relacionada con el reembolso.

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

**4.10** Toda ADM que se haya incluido en la liquidación del BSP será procesada para el pago. Cualquier litigio subsiguiente a dicha ADM, si es sostenido por la línea aérea, será acordado directamente y cuando se aplique dará lugar a la emisión de una nota de crédito de línea Aérea (ACM).

## RESOLUCIÓN 850m

### Anexo 'A'

## MODELO PARA PROCEDIMIENTOS INDUSTRIALES PARA ADM

### 1. DESCRIPCIÓN

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

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

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

**1.4** Cualquier ADM se relacionará únicamente con una transacción específica, y no puede utilizarse para agrupar transacciones no relacionadas. No obstante, puede incluirse más de un cargo en una ADM si la razón de tales cargos es la misma, y si se adjunta una lista detallada con la ADM;

**1.5** En el caso de que una línea aérea decida aplicar un cargo por un cobro insuficiente o por una emisión de billetes incorrecta en una venta o para el ajuste de un reembolso emitido incorrectamente o incorrectamente calculado, tales cargos deberán explicarse claramente en la política de ADM publicada por el transportista o deberán acordarse bilateralmente con los Agentes por escrito.

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

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

**1.8** Excepto cuando se acuerde lo contrario en un mercado, las ADM no se utilizarán para cobrar costes de terceros no directamente asociados a la emisión de billetes inicial de un viaje de pasaje.

**1.9** Cuando se presenten ADM por honorarios administrativos, el importe de tales cuotas deberá ser proporcionado al coste del trabajo en que se haya incurrido.

**1.10** Cuando el Agente haya utilizado un sistema de fijación de precios automático para generar el precio total del billete incluyendo la tarifa, impuestos, honorarios y cargos específicos de la compra y subsiguiente emisión de un billete para un viaje, y no haya existido absolutamente ninguna manipulación sobre tal precio por el

Agente, los sistemas de emisión de billetes enviarán un Indicador de Modo de Cálculo de Tarifas (FCMI) a la aerolínea, de acuerdo con las disposiciones de las resoluciones PSC de la IATA 722f y 722g, para identificar que se han utilizado unos precios automatizados. La aerolínea debe comprobar que el FCMI se haya transmitido a un Agente en el caso de emisión de una ADM.

## **RESOLUCIÓN 850p**

### **GARANTÍAS FINANCIERAS**

- △ PAC1(50)850p(excepto EE.UU) Vencimiento: Indefinido  
Tipo: B  
PAC2(50)850p  
PAC3(50)850p

- △ CONSIDERANDO QUE algunas Normas para Agencias de Venta establecen que un Agente puede satisfacer los criterios financieros locales con la presentación de garantías financieras adicionales bajo la forma de garantía bancaria, bono de seguro o plan de seguro por impago (régimen "DIP") (incluyendo los fondos fiduciarios); y

CONSIDERANDO QUE la Conferencia de Agencias de Pasaje (en la sucesivo «la Conferencia») desee poner a disposición de los Agentes una amplia gama de garantías financieras; y

CONSIDERANDO QUE el impago de una reclamación a un proveedor de tal garantía financiera resultará en pérdidas financieras para los Miembros y las Líneas Aéreas;

Por el presente SE RESUELVE que,

#### **1. DEFINICIONES**

1.1 Las definiciones de los términos y expresiones utilizados en esta Resolución se encuentran en la Resolución 866.

1.2 "PROVEEDOR DE VALORES FINANCIEROS" (en lo sucesivo "Proveedor") hace referencia a cualquier entidad que garantice el pago a los Miembros o Aerolíneas, a través de la provisión de una garantía de seguro u otro instrumento (excluyendo las garantías bancarias), en caso de Incumplimiento de un Agente.

#### **2. EVALUACIÓN DE PROVEEDORES Y SUS PRODUCTOS**

2.1 La IATA establecerá los criterios para la evaluación consecuente y la aprobación de los proveedores y los productos de proveedores, y pondrá dichos criterios a disposición de las partes interesadas. Los criterios estarán sujetos a una revisión y modificación por parte de la IATA anual, o con más frecuencia, según sea necesario debido a cambios en los mercados financieros y/o de seguros;

- △ 2.1.1 No deberá aceptarse ningún proveedor o producto de proveedores para servir a un agente, siguiendo los criterios financieros locales en cuanto al suministro de seguridad financiera adicional permitidos según las normas de agencias de venta, a menos que dicho proveedor, o producto del proveedor, haya sido aprobado por la IATA de acuerdo con esta Resolución.

2.2 La IATA deberá llevar a cabo, como mínimo, una evaluación anual de todos los proveedores y productos de proveedores autorizados previamente por la IATA.

Después de dicha(s) revisión(es), la IATA determinará si dicho proveedor o producto de proveedor cumple con los criterios vigentes en momento;

**2.3** El resultado de la evaluación inicial y periódica se remitirá al LCAGP y APJC según sea apropiado. Sus puntos de vista se harán llegar a IATA, que decidirá si se aceptan los instrumentos de garantía financiera de este Proveedor después de las consultas y recomendaciones realizadas con las Líneas Aéreas locales;

**2.4** El resultado de la evaluación se comunicará al Proveedor, al LCAGP y APJC según se aplicable.

## □ 3. EXCEPCIONES

**3.1 SOLO PARA NUEVA ZELANDA — TRAVEL AGENCY ASSOCIATION OF NEW ZEALAND (TAANZ) — ACUERDO DE FIANZA DE AGENTES.** Considerando que la IATA ha cerrado un acuerdo con TAANZ para proporcionar una Garantía Financiera, por la presente se RESUELVE que el mencionado acuerdo no está sujeto a las disposiciones de esta Resolución 850p en la medida en que TAANZ ha sido aceptada como Proveedor y que el plan de fianza de TAANZ ha sido aceptado como Garantía Financiera, sin perjuicio de las disposiciones de la Sección 2 anterior.

## RESOLUCIÓN 852

### DESIGNACIÓN Y SELECCIÓN DE UNA COMPAÑÍA AÉREA EMISORA DE BILLETES

PAC1(47)852(excepto EE.UU)      Vencimiento: Indefinido  
PAC2(47)852      Tipo: B  
PAC3(47)852

Lo siguiente cubre todos los tipos de billetes emitidos bajo las condiciones de cualquier Plan de Facturación:

### 1. MÉTODO PARA LA DESIGNACIÓN DE UNA COMPAÑÍA AÉREA EMISORA DE BILLETES

**1.1** Para la emisión electrónica de STDs, la designación de la compañía aérea emisora del billete será cumplimentada especificando al sistema de emisión de billetes la identidad de la compañía aérea seleccionada, antes de o en el momento de solicitar la generación del o los billetes.

### 2. ORDEN DE PRIORIDAD EN LA SELECCIÓN DE LA COMPAÑÍA AÉREA EMISORA DEL BILLETE

La selección de la compañía aérea emisora del billete se regirá por el siguiente orden estricto de prioridades, el cual habrá de ser observado en todo momento:

**2.1** la compañía aérea emisora del billete será cualquier Compañía Aérea del BSP que participe en el transporte, o una Compañía Aérea del BSP que actúe como Agente General de Ventas para cualquier compañía aérea que participe en cualquier sector del transporte en el país de la emisión del billete, con la condición de que la selección del Transportista de Validación sea conforme a los requisitos de las normas tarifarias, cuando sea aplicable, y esté sujeta a la existencia de un acuerdo interlíneas válido entre la compañía aérea emisora del billete y cada compañía aérea de transporte,

**2.2** en el caso de que ninguna de las situaciones descritas en el Sub-apartado 2.1 fuese de aplicación, la compañía aérea emisora del billete podrá ser cualquier otra compañía aérea siempre que el Agente haya recibido la autorización por escrito de esta Aerolínea del BSP para emitir Documentos de Tráfico Estándar para este transporte.

**2.3** Cuando se emita un Documento Misceláneo Electrónico (EMD), la aerolínea emisora del billete deberá ser cualquier Aerolínea del BSP, o bien una Aerolínea del BSP que actúe como el Agente General de Venta para la Aerolínea, que preste un servicio en el EMD. En el caso de que no sea aplicable ninguna de estas situaciones, se aplicarán las disposiciones documentadas en el párrafo 2.2.

**Nota:** Cuando una Compañía Aérea del BSP haya dado autorización escrita para usar su CIP/autorización para la emisión de billetes bajo la alternativa del Subapartado 2.2 de este Anexo, los STDs pueden ser usados para todos los transportes aéreos de pasaje y servicios asociados.

## **RESOLUCIÓN 860a**

### **CONSEJO CONJUNTO GLOBAL DEL PROGRAMA PARA AGENCIAS DE PASAJE**

△ PAC1(Mail A233)860a Vencimiento: Indefinido  
(excepto EE.UU) Tipo: B  
PAC2(Mail A233)860a  
PAC3(Mail A233)860a

Se resuelve que se establezca el Consejo Conjunto Global del Programa para Agencias de Pasaje para gestionar la relación Agente/Línea Aérea, para ofrecer un foro de consultas para las decisiones de la Conferencia y para promover conjuntamente el Programa para Agencias de Pasaje de la IATA ante las líneas aéreas y agentes.

#### **1. EL CONSEJO CONJUNTO**

El Consejo Conjunto, en lo sucesivo el «Consejo», es el responsable de supervisar aquellos aspectos del Programa para Agencias de Pasaje pertinentes para la relación Agente/Línea Aérea.

#### **2. COMPOSICIÓN**

**2.1** El Consejo estará compuesto por un máximo de 18 miembros, e incluirá una representación equitativa de representantes de Líneas Aéreas Miembro y Agencias de Viajes.

**2.1(a)** Los delegados de las Líneas Aéreas se seleccionarán entre los Miembros integrantes del Grupo Rector de la Conferencia de Agencias de Pasaje, y hasta donde sea posible deberán representar a las tres áreas de la Conferencia de la IATA.

**2.1(b)** La representación de las Agencias de Viaje será según designen las asociaciones de agencias reconocidas, y hasta donde sea posible deberán representar a las tres áreas de la Conferencia de la IATA.

**2.1(c)** El Consejo deberá nombrar a su propio Presidente y Vicepresidente. El cargo de Presidente no tendrá derecho a voto. En el caso de que el Presidente sea elegido entre los miembros con derecho a voto, se nombrará a un miembro alternativo con derecho a voto para que asuma el puesto con derecho a voto dejado vacante por el Presidente. El período inicial renovable para el cargo de Presidente será de dos años;

**2.2** El Presidente de la Conferencia de Agencias de Venta de Pasajes será invitado a asistir a las reuniones del Consejo en calidad de observador;

**2.3** El Consejo establecerá sus normas y procedimientos, con la condición de que el quórum necesario para adoptar medidas no podrá ser inferior a los dos tercios de los miembros de sus dos circunscripciones. El Presidente puede autorizar la presencia de observadores, siempre que los considere oportuno para abordar los temas ante el Consejo;

**2.4** El Consejo actuará presentando recomendaciones que en primer lugar deberán ser aprobadas por una mayoría simple presente de cada una de las dos circunscripciones;

**2.5** El Consejo deberá reunirse un mínimo de dos veces al año, y como mínimo una reunión deberá fijarse para que coincida con la publicación de la Agenda de la Conferencia de Agencias de Pasaje.

**2.6** La IATA ofrecerá el apoyo de Secretaría adecuado para las reuniones del Consejo. Los informes y recomendaciones del Consejo deberán incluirse en la agenda de la Conferencia de Agencias de Pasaje.

## △ 2.7 Cuestiones europeas

Si surgen una o varias cuestiones importantes que afecten exclusivamente a Europa o a la Unión Europea/ Espacio Económico Europeo, la composición del Consejo se ajustará para permitir la asistencia de delegados adicionales que representen a los países europeos. Después de ello, y cuando resulte apropiado, estas cuestiones se abordarán en una reunión independiente. El Administrador de Agencias y el Consejero Delegado de ECTAA deberán ser miembros ex officio.

## 3. RESPONSABILIDADES

**3.1** El Consejo será el responsable de realizar recomendaciones a la Conferencia sobre el desarrollo, gestión y comercialización del Programa de Agencias de Pasaje, que deberá incluir la consideración y el desarrollo de un Ombudsman. El Consejo puede realizar recomendaciones a la Conferencia para conseguir mejoras en cualquier aspecto del Programa de Agencias.

**3.2** El Consejo revisará la agenda de la Conferencia inmediatamente después de su publicación, y en cualquier caso dentro de los 30 días siguientes a su publicación.

**3.2.1** El Consejo estará autorizado a revisar todos los puntos de la agenda, y a recomendar cambios en las enmiendas a resoluciones propuestas que tengan un impacto directo sobre la relación Agente/Línea Aérea. El procedimiento para asumir las recomendaciones del Consejo seguirá las siguientes estipulaciones;

- (a) La Secretaría deberá incluir cualquier recomendación en el siguiente envío de la agenda de la Conferencia.
- (b) La Conferencia revisará tanto la propuesta original como la propuesta enmendada enviada por el Consejo. Si la Conferencia toma medidas para adoptar la propuesta original, la cuestión se devolverá al Consejo, y las enmiendas a la resolución quedarán suspendidas pendientes de su revisión por parte del Consejo.
- (c) Si hay temas por abordar, el Consejo se reunirá para revisar las decisiones de la PAConf inmediatamente después de tal Conferencia, y en cualquier caso dentro de los 30 días siguientes a la Conferencia.
- (d) Después de la revisión, cualquier cambio en la propuesta, incluyendo cualquier recomendación para aplazar su implementación, deberá someterse a la

Conferencia para su consideración por voto por correo, o como una recomendación para su inclusión en la agenda para la siguiente PAConf.

- (e) Seguidamente, la Secretaría anunciará el resultado, tanto si es a favor de la recomendación del Consejo como si es a favor de lo acordado en la Conferencia, y se adoptará la resolución nueva o enmendada.
- (f) El Consejo también revisará cualquier punto in situ considerado por la Conferencia y recomendará cambios siguiendo el procedimiento descrito más arriba.
- (g) El Consejo no está autorizado a cambiar o ignorar Resoluciones.

## □ 4. CUOTAS DE LAS AGENCIAS

El Consejo puede recomendar a la Conferencia cambios en las cuotas de las agencias.

## □ 5. GRUPO ASESOR TÉCNICO

**5.1** El Consejo puede crear un Grupo Asesor Técnico (GAT) para que considere todos los aspectos técnicos y operativos del Programa de Agencias de Pasaje relativos a Agentes Acreditados, a Aerolíneas del BSP y a GDS. El GAT estará bajo el control directo del Consejo y el presidente del Consejo presidirá sus reuniones.

**5.2** La IATA ofrecerá apoyo de secretaría adecuado para el GAT, incluyendo servicios legales.

**5.3** El GAT:

- (i) estará formado por cantidades iguales de personal cualificado procedente de aerolíneas y agentes del Consejo
- (ii) estará formado por un mínimo de dos representantes de aerolíneas y dos representantes de agentes nombrados por el Consejo
- (iii) determinará las mejores prácticas y realizará recomendaciones al Consejo en forma de propuestas técnicas que describirán mejoras en el proceso industrial
- (iv) dará su opinión, según sea necesario, sobre resoluciones técnicas u operativas o sobre prácticas recomendadas de la Conferencia de Servicios de Pasaje relativas a asuntos que afecten al Programa de Agencias de Pasaje

**5.4** El GAT también puede incluir a expertos de GDS y a agencias de consignación de tarifas para asesorar sobre procesos técnicos industriales, y también para prestar ayuda a la hora de examinarlos para poder ofrecer recomendaciones sobre la mejora de los procesos en interés de la eficiencia de la industria, mediante la supresión de errores y la consecución de reducciones de costes.

**5.5** Las recomendaciones del GAT estarán sujetas a la aprobación del Consejo.

## □ 6. PROGRAMA DEL COMISIONADO DE AGENCIAS DE VIAJES

**6.1** El Programa de Comisionados de Agencias de Viaje (en lo sucesivo Programa TAC) se encuentra bajo la competencia del consejo.

**6.2** El consejo recibirá y aprobará el presupuesto del Programa TAC de acuerdo con los siguientes principios;

- los costes del Programa TAC serán sostenidos a partes iguales por los miembros y los agentes acreditados
- los fondos para el programa serán proporcionados por la IATA, que brindará el 50% de las sumas de dinero aportadas por todos los miembros de la IATA y el 50% por todos los agentes acreditados de la IATA
- todos los Agentes Acreditados de la IATA pueden ser requeridos a aportar un mínimo de 5,00 USD y un máximo de 10,00 USD al año, o bien un importe equivalente aceptable según su ubicación

**6.3** El Consejo deberá llevar el control del presupuesto y los gastos relacionados con este. En especial, controlará que los gastos estén de acuerdo con los términos y objetivos de la oficina TAC.

**6.4** Una porción de los gastos debe estar relacionada con el establecimiento y la actualización de una base de datos pública de las decisiones del TAC.

**6.5** Parte de los gastos debe asociarse con el reembolso de los gastos de desplazamiento incurridos por los representantes del PAPGJC que asisten a las reuniones del PAPGJC:

- (i) Los gastos cubiertos por el Fondo deben relacionarse exclusivamente con la asistencia de representantes de agencias autorizados a las reuniones del Consejo Conjunto Global del Programa de Agencias de Pasajeros (PAPGJC) sobre temas globales directamente relacionados con el Programa de Agencias de la IATA.
- (ii) El Fondo cubrirá el coste de los viajes aéreos (clase turista para vuelos de hasta cinco horas y clase business para vuelos de cinco horas o más; los costes de estos viajes aéreos se reembolsarán en función del mejor precio de mercado disponible en cada momento) para los representantes de Agencias de Viajes que viajen directamente hasta y desde la reunión, así como las comidas, el alojamiento, el transporte terrestre y otros gastos razonables.

**6.6** El Consejo recibirá los informes regularmente proporcionados por la IATA sobre las actividades del TAC en el formato y la frecuencia determinada por el Consejo.

## 7. IMPLEMENTACIÓN

Al implementarse esta resolución, las siguientes resoluciones quedarán revocadas:

PAC1(38)860 (excepto EE.UU.)

PAC2(38)860

PAC3(38)860

---

## RESOLUCIÓN 862

### REUNIONES CONSULTIVAS CONJUNTAS DE AGENTES Y LÍNEAS AÉREAS

PAC1(48)862(excepto EE.UU) Vencimiento: Indefinido  
Tipo: B  
PAC2(48)862  
PAC3(48)862

CONSIDERANDO que existen diversas corporaciones consultivas conjuntas de Líneas aéreas y Agentes de viajes establecidas por la Conferencia bajo resoluciones separadas, ahora se

RESUELVE que, todas las reuniones consultivas contarán con igual número de representantes de las Líneas aéreas y de los Agentes de viajes. Esto incluirá pero no se limita a los Consejos conjuntos del Programa de agencias (APJC) y los Grupos conjuntos de trabajo de enlace de agencias de la BSP.

## RESOLUCIÓN 866

### DEFINICIONES DE LOS TÉRMINOS UTILIZADOS EN LAS RESOLUCIONES DEL PROGRAMA PARA AGENCIAS DE PASAJE

△ PAC1(50)866(excepto EE.UU) Vencimiento: Indefinido  
Tipo: B  
PAC2(50)866  
PAC3(50)866

CONSIDERANDO QUE la Conferencia de Agencias de Pasajeros, en la aplicación de los procedimientos con organismos conjuntos globales y regionales, ha definido los términos y las expresiones comúnmente utilizadas en las Resoluciones de la Conferencia, y

CONSIDERANDO que es en interés de la transparencia y la comodidad que todas estas definiciones deben publicarse en una única Resolución global de la Conferencia,

Y observando que aparecen publicadas a continuación para ser leídas con referencia específica a las Resoluciones en que se utilicen, se

RESUELVE que las siguientes definiciones se aplicarán a los términos y expresiones utilizados en, y que hagan referencia a, las Resoluciones de la Conferencia, y que los términos y expresiones definidas deberán identificarse claramente mediante el uso de iniciales en mayúsculas:

**ACCIÓN y ACCIONISTA**, en relación con una compañía u otro organismo corporativo, incluyen 'participación' y 'tenedor de participaciones' respectivamente.

**ACUERDO DE AGENCIAS DE VENTA (a veces llamado "Acuerdo")** significa un Acuerdo en la forma prescrita en la Resolución 824, puesto que puede ser enmendado de vez en cuando e incluye, donde el contexto lo permite, un Acuerdo Suplementario al Acuerdo de Agencias de Pasaje en la forma prescrita en una Resolución de la Conferencia.

**ADMINISTRADOR DE AGENCIAS** significa un funcionario de la IATA designado por el Director General como el titular de esa oficina, o un representante autorizado, responsable de la gestión de los Programas de las agencias de la IATA de conformidad con las resoluciones y las normas de los Miembros y con autonomía para actuar en circunstancias extraordinarias.

**AGENTE** consulte 'Agente Acreditado'

**AGENTE ACREDITADO (a veces llamado 'Agente')** significa un Agente de Venta de Pasaje cuyo nombre esta integrado en la Lista de Agencias.

**AGENTE ACREDITADO PARA EUROPA (AAE)** significa una entidad legal establecida en un país dentro de la UE/AEE y Suiza, con responsabilidades financieras por las Oficinas de otros países de la UE/AEE y Suiza.

**AGENTE DE VIAGES EN LINEA** significa un aspirante a agente de viajes, debidamente registrado/autorizado en el país donde opere y facultado para vender servicios de

viajes, que facilite la venta de servicios de Miembros y de Compañías Aéreas a través de un portal de Internet.

⊗

**AGENTE GENERAL DE VENTA (algunas veces conocido como 'GSA')** significa, para las finalidades de las Normas para Agencias de Venta, cualquier Persona a la que un Miembro o un transportista no-miembro de la IATA haya dado una autorización general para representarle a efectos de ventas de transporte aéreo de pasaje y/o carga en un territorio definido. Este puede incluir un GSA que no sea una Compañía Aérea nombrado según lo dispuesto en la Resolución 876.

**AGENTE GENERAL DE VENTA DE PASAJE NO DE COMPAÑÍA AÉREA (a partir de ahora aparecerá como 'GSA')** significa una Persona (incluyendo cualquier individuo, sociedad, empresa, asociación, compañía o corporación) a la que se le haya delegado autoridad general para el fomento y la venta de transporte aéreo de pasaje para el Miembro nombrado, ya sea directamente o a través de una Subcontratación, según se estipula de manera expresa en las disposiciones de la Resolución 876.

**AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE** significa, en esta Resolución, Anguilla, Antigua y Barbudas, Argentina, Aruba, Bahamas, Barbados, Belice, Bolivia, Brasil, Islas Caimán, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Dominica, República Dominicana, Ecuador, El Salvador, Islas Malvinas, Granada, Guatemala, Guyana, Haití, Honduras, Jamaica, Méjico, Montserrat, Antillas Holandesas, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, San Kitts-Nevis, Santa Lucía, San Vicente y las Granadinas, Surinam, Trinidad y Tobago, Turks e Islas Caicos, Uruguay, Venezuela, Islas Vírgenes (británicas).

**ARC** significa Airlines Reporting Corporation (Corporación de Informes de Compañías Aéreas).

**ÁREA DEL PLAN DE FACTURACIÓN Y PAGO** significa el país o grupo de países en el que se aplica el un Plan de Facturación y Pago.

⊗

△ **AUTORIZACIÓN PARA LA EMISIÓN DE BILLETES ELECTRÓNICOS (algunas veces aparece como "Autorización ET")** significa la autorización por escrito proporcionada a un Agente por un Miembro o una Aerolínea participante de un BSP que permite que una o más Oficinas del Agente emitan Billetes Electrónicos. Se debe enviar una copia o una notificación paralela al Gerente del BSP.

**AVISO DE IRREGULARIDAD** significa una carta de advertencia enviada a un Agente para informarle de que se ha detectado algún error por su parte en asuntos como informes o remisiones.

△

**BANCO DE COMPENSACIÓN** significa el banco o cualquier otra organización nombrada bajo el Plan de Facturación y Pago aplicable para recibir las remisiones de los Agentes y pagar fondos a las Compañías Aéreas del BSP; y realizar aquellas otras funciones que se establecen en estas Normas y en la resolución 850 y sus Anexos.

**BILLETE ELECTRÓNICO** significa un registro electrónico emitido por un Local Aprobado, de acuerdo con las tarifas que sean de aplicación para la emisión del billete de pasaje.

**CARGOS** significa los Cargos Administrativos, o los Cargos del Banco de Compensación, tal como aparecen en la Sección pertinente de la Resolución 832, o Resoluciones 818/818g Anexo A, según haya sido autorizado por la Conferencia.

**CENTRO DE PROCESO DE DATOS (DPC)** significa la entidad contratada por la Dirección de ISS bajo un BSP para gestionar y procesar las ventas de Agencias de que se haya informado y para ofrecer informes al BSP y Banco de Compensación sobre los importes debidos.

**CERTIFICADO DE NOMBRAMIENTO** significa el formulario utilizado por un miembro para nombrar un Agente, según estipula la Resolución 820.

**CÓDIGO NUMÉRICO DE LA IATA (algunas veces denominado 'Código Numérico')** significa el código numérico asignado y atribuido a cada Local Aprobado de un Agente, de acuerdo con la Resolución 822.

**COMISIONADO DE AGENCIAS DE VIAJES** se refiere a la persona designada según un proceso que involucra al director general de la IATA y al presidente/CEO de la UFTAA o presidente de la WTAAA, como el titular de esa oficina, o su representante autorizado, según se establece en la Resolución 820d, y el cual ejerce jurisdicción sobre cuestiones que se describen en la Resolución 820e (revisiones del comisionado de agencias de viaje).

**COMPAÑÍA AÉREA BSP** significa un transportista o compañía aérea cuyo Designador de compañía aérea está registrado como transportista en los cupones de vuelo de un billete y que participa en el BSP.

**COMPAÑÍA AÉREA** significa un transportista aéreo, que opera servicios regulares de pasaje, que no es Miembro de IATA pero que ha sido admitido para participar en el Plan de Facturación y Pago.

**CONFERENCIA DE AGENTES DE PASAJE (PACONF) (normalmente llamada la 'Conferencia')** significa el organismo de Miembros de la IATA establecido en virtud de las Disposiciones para la Dirección de las Conferencias de Tráfico de la IATA. Tiene responsabilidades sobre asuntos relativos a las relaciones entre compañías aéreas y agentes de venta de pasaje reconocidos y otros intermediarios, de acuerdo con el Programa de Agencias de la IATA.

**CONFERENCIA** significa la Conferencia de Agencias de Pasaje.

**CONSEJO CONJUNTO DEL PROGRAMA DE AGENCIAS (algunas veces denominado 'APJC')** significa un Consejo formado en un número igual de representantes de transportistas aéreos y Agentes establecido para ayudar a la Conferencia en la ejecución de sus funciones realizando recomendaciones sobre cualquier aspecto del Programa para Agencias en el país o área pertinente.

**CONSEJO CONJUNTO GLOBAL DEL PROGRAMA DE AGENCIAS DE PASAJEROS** (a veces denominado **PAPGJC** o 'el Consejo') se refiere al consejo establecido por la Conferencia de Agencias de Pasajeros para dirigir la relación agente/línea aérea, brindar un foro de consulta para las decisiones de la Conferencia y así promover conjuntamente el Programa de Agencias de Pasajeros de la IATA a las líneas aéreas y los agentes, y que funciona según las disposiciones de la Resolución 860a.

- CONTRATO** ver Contrato de Agencia de Venta
- CONTRATO DE AGENCIA DE VENTA** (algunas veces aparece como "Contrato", "Contrato de Agencia de Venta de Pasaje" o "PSAA") significa un contrato según se prescribe en la Resolución 824, y que podrá enmendarse periódicamente, que incluirá, cuando el contexto lo permita, un Contrato Complementario al Contrato de Agencia de Pasaje según se prescriba en una Resolución de la Conferencia.

**COORDINADOR** significa la persona nombrada por la Dirección de ISS en su caso para actuar de acuerdo con estas Normas en nombre de los Miembros/las Compañías Aéreas que participen en el Plan de Facturación y Pago.

- CRITERIOS FINANCIEROS LOCALES**, algunas veces llamados "Criterios Locales" o "Criterios Financieros", significa: (a) en relación con un país o un territorio regido por la Resolución 818g, los criterios locales recomendados por el Consejo Conjunto del Programa de Agencias y adoptados por la Conferencia en relación con tal país o territorio, o bien (b) en relación con un país o un territorio regido por la Resolución 800, los estándares establecidos por el Panel de Investigación de Agencias y sancionados por el Administrador de Agencias en relación con tal país o territorio.

**CUENTA BISAGRA** significa la cuenta bancaria en la que se pagan las remisiones de los Agentes y desde la que se distribuyen las sumas de dinero a las Compañías Aéreas participantes.

**DATOS DE VENTAS DE AGENCIAS** significa los datos que se cotejan de la emisión de billetes por parte de los Agentes y que los Proveedores del Sistema de Emisión de Billetes presentan al BSP a diario.

**DECLARACIÓN DE CONFORMIDAD (nombramiento por)** significa el proceso con el cual un Miembro nombra automáticamente Agente Acreditados, sin necesidad de otras formalidades de procedimiento, según se describe en la Resolución 878. Los nombres de los Miembros que utilicen el método de Declaración de Conformidad para los nombramientos, y cualquier condición previa que puedan haber establecido, aparecen publicados en el Manual del Agente de Viajes.

**DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA** significa la especificación por escrito de las funciones y modos operativos del Sistema.

**DIAS** significa días calendario, excepto que se indique lo contrario haciendo referencia a días hábiles.

△ **DIRECCIÓN DE LOS SISTEMAS DE PAGO DE LA IATA** (normalmente aparece como "Dirección de ISS") significa las áreas funcionales de los Servicios de Distribución y Financieros (FDS) que son responsables de la gestión y el funcionamiento de los Sistemas de Pago de la IATA. Esta definición incluye la Dirección de ISS central y regional, así como los representantes locales de ISS con responsabilidad total sobre el BSP.

**DIRECTOR DE SERVICIOS DE AGENCIA** significa el Funcionario de IATA designado por el Administrador de Agencias para dirigir el programa de acreditación localmente en el país (área). Cuando así lo decida el Administrador de Agencias, esta persona también podrá actuar como el representante local de la Dirección de ISS.

**DIRECTOR GENERAL** significa el Director General de IATA o su representante autorizado.

**DISTRIBUIDOR DE DOCUMENTOS DE TRÁFICO** significa la Persona aprobada por las Compañías Aéreas Participantes como el distribuidor autorizado de Documentos de Tráfico a Oficinas Aprobadas.

**DOCUMENTO EXTRAVIADO** significa un Documento de Tráfico contable que puede estar o no en posesión de la persona legalmente autorizada para presentar tal documento para el transporte o el reembolso, y que se está buscando; este documento está pendiente de recuperación o de su clasificación como robado o perdido.

**DOCUMENTOS DE TRÁFICO** significa los siguientes formularios emitidos de manera manual, mecánica o electrónica para el transporte aéreo de pasaje por las líneas del Miembro o Compañía Aérea y para los servicios relacionados, lleven o no impresa de antemano la identificación de un Miembro individual:

- (a) Documentos de Tráfico propios del Transportista – Formularios de Bilete de Pasaje y Talón de Equipaje, Bilete Electrónico/tarjetas de Embarque, Órdenes de Cargos Diversos, Documentos para Usos Múltiples, Bonos de Reembolso a Agentes y Biletos en Línea suministrados por Miembros a Agentes Acreditados para su emisión a sus clientes, y
- (b) Documentos de Tráfico Estándar – según estén definidos.

**DOCUMENTOS DE TRÁFICO ESTÁNDAR** significan los siguientes documentos del BSP:

- Documentos Electrónicos Diversos (EMD)
- Biletos electrónicos
- MCO (sin papel o papel normal) o VMCO cupón por cupón automatizado de conformidad con la Resolución 725d
- Documento Diverso Multiobjetivo Virtual (VMPD)

los suministra la Dirección de ISS y no llevan ninguna identificación del transportista hasta después de la emisión por parte del Agente.

**EJECUCIÓN DE BSP ESTABLECIDA** significa un mínimo de tres años como Agente de Venta de Pasaje Acreditado ('Agente') sin que se haya emitido ningún

informe de irregularidades ni se hayan adoptado acciones por falta de pago contra tal Agente ni ninguno de sus Locales Aprobados (Locales) durante los últimos tres años.

**EMISIÓN DE BILLETES POR MEDIOS ELECTRÓNICOS** significa un método para documentar la venta de transporte de pasaje (billete electrónico) y servicios anejos (documentos electrónicos misceláneos), sin requerir la emisión de documentos basados en papel.

**ESCANDINAVA** es el área comprendida por Dinamarca, Noruega y Suecia.

**EXISTENCIAS** significa los rangos de números de billetes electrónicos y/o los documentos manuales en uso dentro de un mercado.

**FACTURACIÓN** significa una facturación a los Agentes conforme a los datos ofrecidos por el Proveedor del Sistema de Emisión de Billetes, e incorpora todas las Transacciones Contables para el Período de Facturación.

**FACTURAS PENDIENTES** incluyen cualquier factura que, o bien, (i) no se haya remitido todavía a la IATA, o bien, (ii) en el caso de que la Fecha de envío concerniente no haya cumplido todavía, lo que se produzca más tarde.

△ **FECHA DE FACTURACIÓN** significa la fecha en la que el Centro de Procesamiento de Datos debe facturar a los Agentes, según los datos remitidos por el Proveedor del Sistema de Emisión de Billetes Electrónicos.

**FECHA DE INFORME** significa el último día del Período de informe.

**FECHA DE PAGO** significa la fecha en que se cargan los importes debidos en las cuentas de las Compañías Aéreas BSP.

**FECHA DE REMESA** significa el cierre al público del Banco de Compensación en el último día en que la remesa del Agente debe legar al Banco de Compensación o, en los casos en que lo permitan las Normas para Agencias de Venta de Pasaje, la fecha de valor en la que el Banco de Compensación gira cheques a cargo de o carga las sumas en la cuenta del Agente.

**FONDO DE COMPENSACIÓN DE VIAJES** significa el Fondo de Compensación de Viajes establecido bajo un cartel formado por los Ministros responsables de diversos Estados y/o Territorios de Australia.

**FORMULARIO DE CONFORMIDAD** significa el formulario que deben rellenar los transportistas aéreos que no son miembros de la IATA y que deseen participar en el Plan de Facturación y Pagos de la IATA tal como dispone la Resolución 850 Anexo 'E'.

**FORMULARIOS ADMINISTRATIVOS ESTÁNDAR (algunas veces denominados 'SAFs')** significan los formularios contables originados por Miembros/compañías Aéreas o Agentes para ajustar Transacciones de Ventas (por ejemplo, Notas de Crédito/débito de Agencia, Avisos de Reembolso) y otros formularios utilizados para justificar ventas (por ejemplo, CCCF, Resumen de Ventas de Grupo).

**FORMULARIO UNIVERSAL DE CARGO EN TARJETA DE CRÉDITO (algunas veces aparece como 'UCCF')** significa el formulario aprobado y especificado en el Manual del BSP para Agentes para las ventas con tarjeta de crédito.

□ **FRECUENCIA DE REMISIÓN** significa el tiempo que transcurre entre las Fechas de Remisión establecidas por la Conferencia.

**GARANTÍA FINANCIERA** significa cualquier garantía financiera aceptada por la IATA en algún momento a los efectos de cobrar importes no pagados que debe el Agente a los Miembros o Compañías aéreas.

**GERENTE DE LA ISS** significa el Funcionario de IATA designado por la Dirección de ISS como la persona que gestiona un BSP.

**GRUPO DE ASESORAMIENTO LOCAL AL CLIENTE DE PASAJE (LCAGP)** significa un grupo de representantes de compañías aéreas establecido por la Conferencia en cada país/área donde opere un BSP, para asesorar a la Dirección de ISS en todo lo relativo a temas de servicio a los clientes y al establecimiento y cumplimiento de los requisitos locales, y que funciona de acuerdo con la Resolución 850 Anexo 'B'.

**GRUPO DE TRABAJO CONJUNTO DE ENLACE PARA AGENCIAS** significa un grupo, que incluye a representantes de compañías aéreas y agentes locales, establecido por un Plan de Facturación y Pago, de acuerdo con los procedimientos estipulados en el Anexo 'B' de la Resolución 850.

**IATA** significa International Air Transport Association (Asociación de Transporte Aéreo Internacional) y está representada por el Administrador de agencias.

**IATAN** significa International Airlines Travel Agent Network, que es el nombre comercial de la Passenger Network Services Corporation, una sociedad absorbida de la International Air Transport Association.

⊗

**IMPAGO (algunas veces denominado 'Falta de Pago')** significa que un Agente, o una de sus Oficinas, ha incumplido las disposiciones de las Normas para Agencias de Venta hasta el punto que es necesaria alguna medida correctiva, lo cual puede resultar en la terminación del Contrato de Agencia de Venta de este Agente.

**INFORME DE VENTAS DE AGENCIA (algunas veces denominado 'Informe de Ventas')** significa la lista del Agente para un Período de Declaración en países no del BSP de todos los Documentos de Tráfico y Formularios Administrativos Estándar que va acompañada de los formularios administrativos necesarios y de la documentación acreditativa.

**INFORME DE VENTAS** Véase Informe de Ventas de Agencia.

**INTERMEDIARIOS DE VENTAS PATROCINADOS (a veces abreviado como "SSIs")** significa Agentes Generales de Ventas "GSA's") que, sin ser Agentes Acreditados de la IATA, son patrocinados por una compañía aérea que participe en el BSP para el Golfo Pérsico,

bajo las disposiciones de la Resolución 850, y se les facilitan Documentos de Tráfico Estándar para emisión bajo los BSP que sean de aplicación.

**JUICIO DE NOVO** significa, para los objetivos de la resolución 820e, una revisión por parte del Comisionado de Agencias de Viajes por lo que las decisiones tomadas anteriormente por dicho Comisionado durante revisiones similares no serán tenidas en cuenta durante la nueva revisión.

**LISTA DEL CONSEJO SUPERVISOR DE AGENCIAS (algunas veces denominada Lista ASB)** significa la lista de personas nombradas por los Miembros de las cuales el Administrador de Agencias designa individuos para constituir el Consejo Supervisor de Agencias.

**LOCAL APROBADO (algunas veces denominado 'Oficina')** incluye una Oficina Central, y una Sucursal que aparecen en la Relación de Agencias.

**MANUAL DEL AGENTE DE VIAJES (normalmente conocido como el 'Manual')** significa la publicación editada con la autorización de la Conferencia de Agencias de Pasaje y que contiene los criterios de acreditación adoptados por la Asamblea o el Consejo Conjunto del Programa de Agencias, así como las Resoluciones de la IATA relativas al Programa de Agencias. Se entrega una copia del Manual a cada Local Aprobado, y a cada solicitante que desee conseguir su Acreditación de la IATA, y forma parte del Contrato de Agencia de la IATA.

**MANUAL BSP PARA AGENTES (por lo general, denominado 'Manual BSP')** se refiere a la publicación que se describe en el Anexo 'I' a la resolución 850 - Planes de Facturación y Pago. Contiene las normas y los procedimientos que se aplican a los agentes que operan según las condiciones del BSP y se emite con la autorización de la Conferencia de Agencias de Pasajeros con una supervisión global, regional y local del procedimiento.

**MIEMBRO** significa una compañía aérea que es miembro de la IATA.

**NOMBRADO** significa que el Agente está autorizada para representar al Miembro en la promoción y la venta de transporte de pasaje aéreo de acuerdo con, y sujetas a, todos los términos y condiciones del Contrato de Agencia de Venta de Pasajes.

△ **NORMAS PARA AGENCIAS DE VENTA DE PASAJE (algunas veces aparecen como "Normas para Agencias de Venta" o "las Normas")** significa el contenido pertinente de la Resolución de la Conferencia de Agencias de Pasaje que lleve el mismo nombre.

**OFICINA ADMINISTRATIVA** significa la oficina principal Agente Acreditado que no es un Local Aprobado, pero que aparece en la Relación de Agencias.

**OFICINA CENTRAL O OFICINA PRINCIPAL** significa la oficina principal de un Agente Acreditado, oficina que será un Local Aprobado.

**OFICINA** significa una Oficina Central o una Sucursal desde la que se opera y controla una Impresora Satélite de Billetes de manera remota y a la que la Impresora

Satélite de Billetes está conectada de manera electrónica.

**PAGO EN EFECTIVO** significa la retirada de facilidades de crédito y el pago inmediato por parte de un Agente de las sumas de dinero debidas al ser emitido un Documento de Tráfico por parte de un Miembro o Compañía Aérea, con, a menos que se especifique lo contrario en estas Normas, autorización permanente para el pago de la remuneración.

**PANEL DE INVESTIGACIÓN DE AGENCIAS (algunas veces conocido como 'AIP')** significa un panel formado por representantes de los Miembros en un territorio formado de vez en cuando por el Administrador de Agencias y que ejecuta las funciones establecidos en la Sección 3 de la Resolución 800.

**PARTE PRINCIPAL**, a los efectos de la Resolución 876, significa un Miembro que realiza un nombramiento, en el caso de Subcontratación, el Miembro original que realiza un nombramiento.

**PERÍODO DE FACTURACIÓN** significa el lapso de tiempo, que puede comprender uno o más Períodos de Informe, para el cual se entrega una facturación. Su duración está establecida por la PAConf.

**PERÍODO DE INFORME** significa el período de tiempo establecido por la Conferencia para declarar las ventas de Agente.

**PERÍODO DE REMESA** significa el lapso de tiempo respecto al cual se realiza una remesa al Banco de Compensación. No puede ser más corto que un Período de Facturación, pero puede cubrir más de un Período de Facturación.

**PERSONA** significa un individuo, sociedad, asociación de empresas, compañía o corporación.

**PLAN DE FACTURACIÓN Y PAGO (algunas veces denominado BSP)** significa el método para ofrecer y emitir Documentos de Tráfico Estándar y otros formularios contables, y de dar cuenta de la emisión de estos documentos, entre Miembros y Compañías Aéreas por un lado y Agentes Acreditados por otro, según se describe en las Normas para Agencias de Venta de Pasaje y en la Resolución 850 - Plan de Facturación y Pagos, y sus Anexos.

**PROGRAMA DE AGENCIAS (algunas veces denominado 'Sistema de Distribución Para Agencias de la IATA', 'Programa de Agencias de IATA', 'Sistema de Distribución Industrial de la IATA', o 'Programa para Agencias de Pasaje de la IATA')** significa las diversas Resoluciones de IATA y las normas y procedimientos adoptados por la Conferencia para mantener los estándares generales y las prácticas industriales para la venta de transporte aéreo internacional por parte de Agente Acreditados. Este incluye la acreditación, asuntos del BSP y la formación.

**PROGRAMA DE AGENCIAS DE LA IATA** véase Programa de Agencias.

**PROGRAMA PARA AGENCIAS DE PASAJE DE LA IATA** véase Programa de Agencias.

**PROVEEDOR DEL SISTEMA** significa la persona, compañía, corporación u otra entidad legal que suministre el sistema, aprobada por las Compañías Aéreas Participantes según sea aplicable, y que es una de las partes de este Contrato.

- PROVEEDOR DEL SISTEMA DE EMISIÓN DE BILLETES** ver PROVEEDOR DEL SISTEMA.

**RELACIÓN DE AGENCIAS** significa la lista que mantiene actualizada el Administrador de Agencias y en la que se indican los nombres y las direcciones de los Agentes Acreditados y sus Oficinas Aprobadas y, cuando procede, las direcciones de sus Oficinas Administrativas.

**SERVICIOS AUXILIARES** significa los servicios vendidos en nombre de una línea aérea, complementarios a la venta de transporte aéreo, el precio de los cuales está incluido en el importe final pagado al transportista, pero que pueden implicar la emisión de un Documento de Tráfico independiente. Estos servicios incluyen normalmente el exceso de equipaje, el transporte de superficie y el alquiler de coches.

- SERVICIOS DE DISTRIBUCIÓN Y FINANCIEROS (algunas veces aparece como "FDS")** significa el departamento de la IATA que desempeña las funciones administrativas y operativas de los Sistemas de Pago de la IATA incluidas en sus responsabilidades.

**SISTEMA** Véase SISTEMA DE EMISIÓN DE BILLETES ELECTRÓNICOS

**SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN INDUSTRIAL DE LA IATA** véase Programa de Agencias.

**SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN PARA AGENCIAS DE LA IATA** véase Programa de Agencias.

**SISTEMA DE EMISIÓN DE BILLETES POR MEDIOS ELECTRÓNICOS (algunas veces denominado SISTEMA)** significa un método automatizado, que incluye, programas y procedimientos, que tiene acceso a la información PNR de Compañías Aéreas, guardados en una CRS o en un sistema de reservas de compañías aéreas para la emisión de Billetes Electrónicos.

**SISTEMA DE EMISIÓN DE BILLETES POR MEDIOS ELECTRÓNICOS (denominado, algunas veces, el 'SISTEMA')** significa un método automatizado, incluyendo los equipos, los programas y los procedimientos, que tiene acceso a los datos de una compañía aérea, guardados en una CRS o sistema de reservas de compañías aéreas, para la emisión automatizada de Documentos de Tráfico Estándar.

**SISTEMA DE RESERVA AUTOMÁTICO (a veces abreviado como "CRS")** significa un sistema informático que contiene información sobre horarios, disponibilidad, tarifas y servicios relacionados, y a través del cual pueden realizarse reservas, o emitirse billetes, y que pone algunas o todas estas facilidades a la disposición de los suscriptores.

**SISTEMA GLOBAL DE DISTRIBUCIÓN (a veces abreviado como "GDS")**

**SUCURSAL** significa el lugar en que un Agente acreditado desarrolla su actividad incluido en la Lista de agencias como una Sucursal que es la misma entidad que su Oficina principal, ostentando la Oficina principal toda la responsabilidad jurídica y financiera de la administración, las obligaciones del personal y los gastos de explotación y mantenimiento de la Sucursal.

**TRANSACCIÓN CON FIRMA ELECTRÓNICA** significa una transacción donde el Titular de la Tarjeta autorice al Agente a emitir Documentos de Tráfico contra una Tarjeta, y donde existe un contrato por escrito entre el Titular de la Tarjeta, la compañía de la Tarjeta y el Agente. (véase también a 'Transacciones no Cara a Cara')

**TRANSACCIÓN CONTABLE** significa cualquier transacción en relación a la cual se emita un Documento de Tráfico Estándar, y/o se reciba una Nota de Crédito/Débito de Agencia, por parte del Agente durante el período de Informe de Agencia.

**TRANSACCIONES NO CARA A CARA** significa una transacción con firma electrónica, y/o cualquier otra forma de venta con Tarjeta en que una Tarjeta y el Titular de la Tarjeta no estén presentes de manera simultánea a la hora de la transacción. (véase también a 'Transacciones Cara a Cara')

**TRANSPORTISTA** significa un Miembro de IATA tal como se usa de manera específica en las disposiciones de la Resolución 824 - Contrato de Agencia de Venta de Pasaje, o cualquier resolución de este nombre que la sustituya.

**UNIDAD DE CARGA ESTÁNDAR (denominada normalmente como SCU)** es una transacción que pasa a través del Centro de Procesamiento de Datos (DPC, Data Processing Centre) y se incluye en el Agente BSP y los Informes de Facturación de la Aerolínea.

**VIAJE TODO INCLUIDO** significa una combinación convenida de antemano de transporte aéreo y de superficie diseñada para fomentar los viajes en avión y que se ajusta a ciertas normas mínimas definidas en la Resolución 870.

**WTAAA** significa la Alianza Mundial de Asociaciones de Agentes de Viajes.

## RESOLUCIÓN 878

### ACUERDO GENERAL (NOMBRAMIENTO POR)

PAC1(47)878(excepto EE.UU) Vencimiento: Indefinido  
Tipo: B  
PAC2(47)878  
PAC3(47)878

Reconociendo que los Agentes pueden ser nombrados por Miembros mediante una declaración de Acuerdo General y

Reconociendo que las disposiciones de tal método de nombramiento deben estar publicadas, se

RESUELVE que deberán adoptarse las siguientes disposiciones.

### 1. DECLARACIÓN DE ACUERDO GENERAL

**1.1** Un Miembro tiene la opción de nombrar Agentes firmando una declaración de Acuerdo General, tal como aparece en el Anexo 'A'.

**1.2** Normalmente se exigirá a un Miembro una declaración de Acuerdo General para cada Área de la IATA.

**1.3** Un Miembro no está obligado a incluir todos los países en cada Área, pero deberá identificar tales excepciones cuando se apliquen.

**1.4** Un Miembro, por la firma de una declaración de Acuerdo General, no está obligado a aportar un Agente, ya sea directamente o a través de la Dirección de ISS, con cualquier tipo de Documentos de Tráfico, o la autorización para emitir Documentos de Tráfico en su nombre.

**1.5** Una declaración de Acuerdo General depositada en la IATA ofrece la autorización para fomentar y vender los vuelos y servicios de este Miembro. La decisión de ofrecer o no Documentos de Tráfico con el Agente depende del Agente, y está sujeta a las normas y procedimientos de las Normas para Agencias de Venta de Pasaje aplicables.

### 2. PROCEDIMIENTOS

**2.1** El Miembro deberá rellenar y firmar por duplicado una declaración de Acuerdo General, tal como aparece en el Anexo 'A', y depositarla en la IATA.

**2.2** El Miembro conservará una copia para su propios registros.

**2.3** En los Manuales de Agentes de Viajes pertinentes se publicará una lista de los miembros que nombren a Agentes por Acuerdo General.

### 3. REVISIONES Y RETIRADA DEL ACUERDO GENERAL

**3.1** Un Miembro que desee modificar su declaración de Acuerdo General deberá notificarlo al Administrador de Agencias de acuerdo con el Apartado 2 de la declaración de Acuerdo General.

**RESOLUCIÓN 878****Anexo 'A'****DECLARACIÓN DE ACUERDO GENERAL - ÁREA 1/2/3\***

**A :** El Director Regional (para el Administrador de Agencias), IDFS  
Génova / Miami / Singapur \*

De acuerdo con las Normas para Agencias de Venta de Pasaje de la IATA, efectivas en este momento o en el futuro, en los diversos países del área de la IATA 1 / 2 / 3\* (\* suprimir según sea necesario)

\_\_\_\_\_  
(nombre del Miembro)

por el presente deposita con el Administrador de Agencias su declaración de Acuerdo General para el nombramiento de todas las Oficinas Centrales o Principales de Agentes de Venta de Pasaje de la IATA y todos los Locales de tales Agentes, según se detalla a continuación:

(por favor, seleccionar según sea necesario)

- en todos los países del Área 1 / 2 / 3\*,
- en todos los países del Área 1 / 2 / 3\*, excepto los siguientes países concretos, para los cuales se emitirán Certificados de Nombramiento individuales para los Agentes (de acuerdo con la Resolución 820), en caso de que sean nombrados por nosotros

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
2 Este Acuerdo General será efectivo a partir del \_\_\_\_\_ (fecha), y seguirá siendo efectivo hasta su retirada mediante un aviso por escrito al Administrador de Agencias. No obstante, el nombramiento de cualquier Agente o Local concreto nombrado bajo este Acuerdo de General podrá ser anulado por el transportista mediante un aviso por escrito a tal Agente con una copia para el Administrador de Agencias.

por:

\_\_\_\_\_  
(Nombre)

\_\_\_\_\_  
(Nombre del Miembro)

\_\_\_\_\_  
(Cargo)

\_\_\_\_\_  
(Firma)

\_\_\_\_\_  
(Código TTY)

\_\_\_\_\_  
(Fecha)

\_\_\_\_\_  
(dirección de correo electrónico)

## RESOLUCIÓN 880

### TARIFAS REDUCIDAS PARA AGENTES ACREDITADOS DE VENTAS DE PASAJE

PAC1(47)880(excepto EE.UU) Vencimiento: Indefinido  
Tipo: B  
PAC2(47)880  
PAC3(47)880

SE RESUELVE que, para facilitar la gestión de operaciones comerciales relativas al transporte aéreo internacional para Agentes Acreditados situados en lugares distintos de los EE.UU., los Miembros puedan, a su opción y con arreglo a las condiciones en la presente Resolución, conceder a los Agentes Acreditados transporte aéreo internacional con descuento.

### DEFINICIONES

Las definiciones de los términos y expresiones utilizados en esta Resolución se encuentran en la Resolución 866.

#### 1. ELEGIBILIDAD DE AGENTES

Cada Local Aprobado de un Agente puede ser elegible para obtener transporte a tarifas reducidas bajo esta Resolución siempre que reúna todos los siguientes requisitos mínimos de elegibilidad:

**1.1** en la fecha en la cual el Agente presenta la solicitud tiene que haber tenido por lo menos un Local Aprobado inscrito en la Lista de Agencias por un período mínimo de 12 meses consecutivos; y

**1.2** desde la fecha en que se presenta la solicitud, y hasta la fecha propuesta de viaje, el Agente no puede estar bajo aviso de desfalco; o

**1.3** desde la fecha en la cual se presenta la solicitud, y hasta la fecha propuesta de viaje, el Agente no podrá estar bajo suspensión.

#### 2. ELEGIBILIDAD DE LA PERSONA QUE VIAJA

Se podrá emitir un billete de pasaje con descuento bajo las disposiciones de esta Resolución al propietario único, socio, director y/o empleado del Agente siempre que reúna todos los siguientes requisitos; la persona que viaja tiene que:

**2.1** haber estado al servicio del citado Agente Acreditado, de manera continuada y sin interrupción, como mínimo, los 12 meses inmediatamente anteriores a la fecha de la citada solicitud; siempre que baste un período, como mínimo, de tres meses al servicio del Agente cuando la persona que realice el viaje, haya estado al servicio de otro Agente Acreditado 60 días naturales, como máximo, antes de comenzar su empleo actual y fuera elegible a tenor de esta Resolución;

y

**2.2** ocupar en régimen de dedicación plena todo o sustancialmente todo su tiempo directamente en la promoción y venta de viajes, transporte aéreo incluido, en representación del Agente Acreditado que haga dicha solicitud, bien en un Local Aprobado del Agente, bien en la Oficina Administrativa del Agente en el mismo país e incluida en la Lista de Agencias; y

**2.3** recibir un salario o pago en base de comisiones y figurar en los registros de desembolsos del Agente; y

**2.4** en caso de estar empleado a tiempo completo fuera del Local Aprobado o de la Oficina Administrativa oficial del Agente:

**2.4.1** trabajar un número de horas no menor al número de horas normal para otros empleados elegibles en el Local Aprobado del Agente y estar asignado a tal Local Aprobado u Oficina Administrativa oficial e informar a dicha oficina personalmente por lo menos una vez al mes y no estar empleado a sueldo en ningún otro lugar. Además, su nombre debe aparecer regularmente en la nómina o en otro registro de desembolsos apropiado del Agente, o

**2.4.2** haber sido transferido directamente de un Local Aprobado donde cumplía con los requisitos del Numeral 2.1 de este Párrafo, a otro Local del Agente para el que se haya presentado, aunque aún esté pendiente, solicitud de acreditación; siempre que la elegibilidad del referido empleado cese al producirse la primera desaprobación de la solicitud; a condición, igualmente, de que los billetes emitidos a su favor no aumentarán el número total de billetes permitidos bajo esta Resolución.

#### 3. SUBALTERNOS DE PERSONAS ELEGIBLES

La elegibilidad de una persona no hace, de por sí, elegibles a sus subalternos; éstos sólo serán considerados elegibles si reúnen todos los requisitos aplicables contenidos en esta Resolución.

#### 4. DESCUENTOS SOBRE TARIFAS PARA LOS CONYUGUES

El conyugue de la persona que viaja bajo las disposiciones de esta Resolución también podrá recibir descuentos sobre transporte aéreo, siempre que:

**4.1** el matrimonio viaje junto desde el punto de origen hasta el punto de destino, en el caso de viajes de ida solamente, o hasta el punto de retorno en viajes de ida y vuelta, o hasta el punto de la tarifa más alta en viajes circulares;

**4.2** el descuento concedido no sea mayor del 50% de la tarifa aplicable; ahora bien, el descuento sólo se aplicará a las tarifas sobre las cuales también corresponde el descuento para Agentes, previsto en esta Resolución;

**4.3** bajo los términos de este Párrafo, ninguna persona recibirá más de un pasaje a tarifa reducida por año de ningún Miembro individual;

**4.4** dicho billete no será deducido de la cuota anual del Agente, descrita a continuación;

**4.5** nada de lo aquí expuesto impedirá a un conyugue que sea elegible individualmente para viajar con tarifa de descuento bajo las disposiciones del Párrafo 2 a solicitar y viajar de acuerdo con las disposiciones de este Párrafo.

## **5. ASIGNACION ANUAL Y DESCUENTO**

**5.1** Una asignación anual de dos billetes, para transporte de ida solamente, ida y vuelta o viajes circulares con respecto a cada Local Aprobado del Agente puede ser emitida por cada Miembro por año a un descuento no superior al 75% de la tarifa aérea aplicable a la clase de servicio que se utilice; no obstante, a pesar de las condiciones que gobiernan a las tarifas especiales, no se podrán expedir estos billetes utilizando tarifas especiales de Viajes Todo Incluido. Cuando la cantidad a pagar por el transporte aéreo consiste de la tarifa más un sobrecargo, por ejemplo, viaje en fin de semana o 'Business Class' el descuento se basará sobre la tarifa y sobre el sobrecargo, pero no se aplicará a cargos por exceso de equipaje o a otros sobrecargos excluidos específicamente por el Miembro de la aplicación del descuento. Todo billete emitido a una persona elegible relacionada con la Oficina Administrativa inscrita del Agente no aumentará el número total de billetes permitidos bajo esta Resolución;

**5.2 ISLANDIA SOLAMENTE** – no obstante el Numeral 5.1 de este Párrafo, los Miembros que operen servicios a y desde Islandia podrán proporcionar a los Agentes Acreditados que tengan uno o más Locales Aprobados en ese país, un número ilimitado de billetes con un 50% de descuento para volar por sus líneas entre Islandia y el Reino Unido/Escandinavia; siempre que esto se aplique mientras no haya más que tres Miembros dando servicio a Islandia.

## **6. FORMULARIO DE SOLICITUD Y PROCEDIMIENTO**

**6.1** Para solicitar transporte a tarifa reducida, la persona oficialmente responsable de la oficina del Agente llenará el Formulario de solicitud prescrito en el Anexo 'A' de esta Resolución y lo firmará y luego lo someterá anticipadamente a todos los transportistas aéreos que intervengan en el itinerario. Todos los transportistas citados se encargarán de conceder la aprobación y de las medidas para la emisión de su propio Documento de Tráfico para volar por sus propios servicios y por los servicios de otro transportista aéreo, si procede. En este último caso, si lo exige el Miembro que emita los billetes, el Agente obtendrá y presentará al Miembro que emita los billetes, la conformidad escrita de todos los demás transportistas aéreos que participen en el itinerario;

**6.2** cuando sólo el Miembro o, cuando proceda, el Agente General de Ventas del Miembro que haya

nombrado en forma debida al Agente de conformidad con las Reglas para Agencias de Ventas de Pasaje, pueda emitir o hacer que se emitan billetes con tarifa reducida de acuerdo con lo establecido en la presente Resolución, no sea necesario que los demás Miembros que participen en el transporte, hayan nombrado así al Agente. El Miembro que recibe la solicitud no concederá la tarifa de descuento para el transporte si sabe o si considera dentro de lo razonable que no se han cumplido los requisitos de elegibilidad u otros.

## **7. PROCEDIMIENTO DE ACEPTACION**

El Miembro al cual se dirige la solicitud no está bajo obligación de aceptarla y procesarla. Podrá aceptar la solicitud si, en su opinión, la persona que desea viajar tiene derecho a los beneficios previstos bajo esta Resolución.

## **8. ASIGNACION DE BILLETES — DEDUCCIONES**

**8.1** Todo Miembro que participe en el transporte concedido bajo la asignación anual del Miembro para el Local Aprobado hará una deducción de su asignación. Sin embargo, cuando se emite un billete con descuento, entera o parcialmente sobre una línea que opera mancomunadamente con otra línea aérea, la reducción relativa a la parte conjunta será hecha por el Miembro que opera mancomunadamente y que emite el billete, aunque el Miembro opere o no el servicio mancomunado utilizado, además cuando en vuelo de intercambio, la aeronave de un Miembro opera un servicio directo desde puntos en su ruta hasta puntos en las rutas de otro Miembro, fletado a tal otro Miembro, la deducción se hará sólo por el Miembro que opera el vuelo cuando la persona está viajando exclusivamente en el vuelo de intercambio;

**8.2** independientemente del Local Aprobado o de la Oficina Administrativa oficial en la cual el pasajero trabaja, con el acuerdo entre el Miembro y el Agente, la deducción puede hacerse de la asignación anual de cualquier Local Aprobado del Agente en el mismo país, siempre que no se exceda el número total de billetes que el Miembro puede conceder al Agente, de acuerdo con el Numeral 5.1 de esta Resolución;

**8.3** no se permitirá que un Agente reembolse a un Miembro por un billete con descuento emitido y utilizado con el fin de reponer ninguna parte de su asignación anual para otro transporte a tarifa de descuento.

## **9. EMISION, REPORTE Y REMESA DE BILLETES CON TARIFA DE DESCUENTO**

El Miembro emisor del billete puede, ya sea emitir el billete directamente o dar instrucciones al Agente para su emisión. El Agente no reclamará, ni retendrá comisión o remuneración y el Miembro no pagará tal comisión o remuneración en relación al billete de tarifa de descuento previsto de acuerdo con esta Resolución. Los procedimientos para presentar Reportes y remesas correspondientes bajo las Reglas para Agencias de Ventas se

aplicarán con respecto a los billetes de tarifas con descuento siempre que:

**9.1** cuando el Miembro emite el billete, enviará una factura al Agente inmediatamente y el Agente la pagará al Miembro dentro de los 15 días de la fecha de la factura; o

**9.2** cuando se indique al Agente que emita el billete, este billete se incluirá en el siguiente informe de ventas de Agencia conforme a los procedimientos de informe del Plan de Facturación y Pago y la remisión se realizará de acuerdo con ello; o bien

**9.3** cuando el Agente se le ordene que emita el Documento de Tráfico del Miembro, dará parte de su emisión en el Reporte de Ventas siguientes que tenga que presentar al Miembro y remitirá el importe debido de acuerdo con lo dispuesto sobre remesas de fondos en las Reglas para Agencias de Pasaje aplicable.

**9.4** el billete deberá emitirse en el plazo de un año natural a partir de la solicitud; y

**9.5** en ningún caso, será la validez de billete superior a tres meses contados a partir de la fecha de emisión.

## 10. FACTURACION CUANDO SE EMITE UN BILLETE ANTES DE OBTENER LA ACEPTACION DE LOS TRANSPORTISTAS PARTICIPANTES

A pesar de las disposiciones del Párrafo 8 de esta Resolución, cuando se ha pedido la aceptación de uno o más Transportistas y el Miembro no la(s) recibe antes de la fecha de partida, el Miembro puede dar instrucciones para la emisión del billete, sujeto a las siguientes condiciones:

**10.1** el billete se emite a partir de los diez días después de la fecha en la cual se recibió la solicitud de descuento para el pasaje; el Agente entregará una garantía escrita diciendo que pagará dentro de los 15 días después de la fecha de facturación al Miembro emisor del billete la tarifa aplicable en total para cada sector para el cual se ha rechazado la aceptación; el Miembro estará obligado a presentar dicha factura dentro de los 30 días después de la fecha de recibir de dicho rechazo;

**10.2** en el plazo de 15 días contados a partir de la fecha de facturación, el Agente deberá liquidar directamente al Miembro emisor la remesa vencida para que sea pasada al respectivo transportista aéreo de que se trate. Si el Agente no efectúa la remesa en dicho plazo de 15 días, se aplicarán los procedimientos de irregularidad y/o desfalco de pago de otro modo aplicables al Agente a tenor de lo establecido en las Reglas para Agencias de Ventas de Pasaje.

## 11. CAMBIO DE ELEGIBILIDAD

Si en cualquier momento antes del comienzo del viaje, ocurre un cambio que afecta la elegibilidad de la persona que va a viajar, ya sea como resultado de un cambio en el estado de la persona (por ejemplo, si deja de trabajar

en la agencia) o del estado del Agente o del Local Aprobado (por ejemplo, si el Agente o el Local Aprobado es declarado en desfalco o suspendido), el Agente así lo notificará inmediatamente al Miembro cuyo billete fue emitido e inmediatamente devolverá el billete al Miembro. La aprobación del viaje concedida por el Miembro, no tendrá validez; sin embargo, el Miembro será responsable por la cancelación del transporte con tarifa de descuento solamente si sabe o considera razonable el cambio en la elegibilidad.

## 12. SOLICITUD RETROACTIVA

A pesar del requisito de la presentación anticipada de la solicitud establecido en el Párrafo 6 de esta Resolución, un Miembro podrá aceptar la solicitud retroactiva del Agente en el caso de razones excepcionales y apremiantes por las cuales el Agente no pudo llenar y presentar la solicitud anteriormente; tal aceptación retroactiva puede ser concedida si la solicitud se somete antes de los tres meses posteriores a la fecha de compra del billete de pasaje completo, en cuyo caso tiene que ser deducido de la asignación anual correspondiente a la fecha de emisión del billete; siempre que (i) el Agente sea elegible para el descuento en todo aspecto; y (ii) que el Miembro que acepte tal Solicitud retroactiva obtenga del Agente y mantenga archivado durante un período de por lo menos dos años una carta explicando las razones excepcionales y apremiantes que causaron tal solicitud retroactiva.

## 13. ARCHIVOS

Durante dos años, por lo menos, a partir de la fecha de la Solicitud cada Agente Acreditado conservará y mantendrá inmediatamente accesibles archivos adecuados para justificar la certificación del Agente de que una persona citada en cualquier Solicitud reúne los requisitos exigidos para la concesión de transporte a tarifa reducida. Dichos archivos estarán dispuestos para su inspección por el Miembro al que se le haga una Solicitud e incluirán lo siguiente:

**13.1** el registro de nómina y los cheques cancelados, giros postales, u otra prueba de pago de sueldos, jornales y/o comisiones así como las deducciones por impuestos y seguro social (o su equivalente) en el caso de un empleado;

**13.2** libros de desembolsos de efectivo y cheques cancelados, giros postales u otra prueba de pago de sueldo o de otra remuneración por servicios prestados en el caso de un propietario único, socio y/o director, elegible según la definición aquí contenida;

**13.3** acuerdos de servicio, contratos, horarios trabajados u otras pruebas documentadas sobre el grado de servicio requerido por cada propietario único, socio, director y/o empleado al cual se le pague una remuneración de acuerdo con los Numerales 13.1 y 13.2 de este Párrafo;

**13.4** copias de todas las Solicitudes aceptadas por el Miembro al cual se dirigió la Solicitud.

#### **14. RESPONSABILIDAD POR LA EXACTITUD DE LA SOLICITUD**

El Agente será el único responsable de la exactitud de todas y cada una de las Solicitudes. En el caso de que el Administrador de Agencias reciba una queja por escrito de que, en una Solicitud de transporte a tarifa reducida al amparo de lo establecido en esta Resolución, el Agente ha incurrido en falsedad importante y el Administrador de Agencias considere que se ha establecido un caso a primera vista, éste último iniciará un expediente de revisión por el Comisionado de Agencias de Viajes. Si el Comisionado determina que el Agente incurrió efectivamente en falsedad importante en su Solicitud, se considerará que el Agente ha perdido, respecto a sus Locales Aprobados sitios en el país de que se trate y durante un plazo de dos años que comenzará a contar transcurridos 30 días de la fecha del fallo del Comisionado, todos los privilegios de transporte a tarifa reducida a que podía acogerse a tenor de lo establecido en la presente Resolución. A efectos de este Párrafo, falsedad importante es cualquier declaración u omisión en una Solicitud que dé a entender o implique que el Agente o la persona en cuyo nombre se solicite el transporte a tarifa reducida, es elegible para la concesión de dicho transporte a tarifa reducida cuando, de hecho, ni el Agente ni dicha persona lo son.

#### **RESERVAS GUBERNAMENTALES**

##### **CANADA**

*Nothing in said Resolution or acceptance thereof shall be construed as limiting in any way the statutory power and duty of The National Transportation Agency of Canada to approve the issuance of any and all free and reduced fare transportation by air carriers subject to the Agency's jurisdiction and under such terms, conditions and forms as the Agency may direct, and that the issuing of such other free or reduced rate transportation shall not be deemed by the International Air Transport Association or any Member thereof to be contrary to any Resolution or Rule of the Association or to the provisions of any agreement to which such air carriers are party as Members of the Association. (10.6.76)*

##### **INDIA**

*A sole proprietor, partner or director of an IATA approved agent or any other official deputed by such an approved agent in India will be exempt from the eligibility requirements stipulated in Subparagraph 2.2 in respect of travel from/to India, provided that Department of Tourism and the Government of India has released exchange to the agency for promotion of tourism to India. (13.04.81)*

##### **MEXICO**

*Nothing in Resolution 203 (now 880) will limit in any way the laws or the regulatory authority of the Secretary of Communications and Transport to issue one or more passes for air transportation. (5.3.79)*

##### **SOUTH AFRICA**

*Its terms shall not be construed as having any bearing on the transportation of an IATA Sales Agent (including its directors, officers and employees or the spouse or dependents of any thereof) exclusively on or over the domestic air services operated within the Republic of South Africa or the Territory of South West Africa, or between the Republic and the said Territory.*



RESOLUCIÓN 880

Anexo 'A'

AGENTE DE VIAJES X Y Z (Utilice papel con membrete de la Agencia)

FORMULARIO DE SOLICITUD<sup>1</sup> TRANSPORTE CON TARIFA REDUCIDA RESOLUCION 880

Compañía de Aviación IATA a la cual se dirige la solicitud: .....

Dirección del Local Aprobado (o de la Oficina Administrativa) donde trabaja la persona que va a viajar (el pasajero)(o a donde presenta información): .....

Número de teléfono de la oficina: .....

Apellido del pasajero: ..... Sr./Sra./Srta

Nombre e inicial del pasajero: .....

Puesto/Título del pasajero: .....

Nombre del conyugue acompañante (si corresponde): .....

Detalles del itinerario solicitado (reservación a ser efectuada por el Agente)

De	A	Cia. de Aviación	Vuelo No.	Fecha
.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....

El firmante, autorizado para firmar en nombre del Agente Acreditado, ha leído y comprende las condiciones de la Resolución 880 y declara que esta solicitud ha sido preparada de acuerdo con tales términos y condiciones. Se ha tomado nota particular de la elegibilidad del Agente y de la persona que va a viajar.

Nos comprometemos a pagar la cantidad adeudada por el pasaje a la Compañía Aérea como resultado de esta solicitud.

Además, nos comprometemos a pagar la tarifa completa aplicable para cada sector del viaje en caso que la compañía transportadora se niegue a otorgar el descuento y a enviar la cantidad correspondiente dentro de los 15 días siguientes a la fecha de la factura de la compañía de aviación cuyo billete se emite.

Queda aclarado que en caso de un cambio en la elegibilidad, les informaremos y devolveremos todo billete emitido en atención a esta solicitud.

Certificamos que la información presentada en esta solicitud es fiel y exacta en todos sus aspectos. Entendemos que cualquier falsedad importante sobre la presente solicitud dará lugar a que se emprendan acciones de acuerdo con la Resolución 820e. Tales acciones podrán incluir la pérdida de los privilegios de transporte con tarifa reducida.

Nombre: .....

Cargo en la Agencia: .....

Firma: .....

Sello oficial del Agente: .....

Número de la Carta de Identidad de Agentes de Viaje (si está en posesión de una)

IATA

Otro (especifique)

Fecha de la solicitud: .....

<sup>1</sup> Este formulario debe ser reproducido exactamente como aparece en la publicación de IATA sin omisiones, tachaduras o cambios. Debe completarse con máquina de escribir o a mano, en tinta con letra de imprenta.



CERTIFICACION PRESENTADA A LA COMPAÑIA DE AVIACION SOBRE EL CONYUGUE

Certifico que la persona cuyo nombre aparece anteriormente y que viaja conmigo es mi esposo/a. Conozco las restricciones que gobiernan nuestro viaje conjunto según lo contenido en el Párrafo 4 de la Resolución 880. Certifico que durante este año no he recibido de Uds. ningún billete con descuento para mi esposo/a.

Sr/Sra. ....

.....  
(Firma del pasajero cuyo nombre aparece en la solicitud)

---

## **RESOLUCIÓN 880a**

### **TARJETA DE IDENTIDAD DE AGENTE DE VIAJES DE IATA**

PAC1(42)880a(excepto EE.UU) Vencimiento: Indefinido  
Tipo: B  
PAC2(42)880a  
PAC3(42)880a

CONSIDERANDO QUE en algunas ocasiones y bajo ciertas condiciones, los Miembros conceden descuentos de viaje a los empleados de sus Agentes autorizados y

CONSIDERANDO QUE otros mandantes de la industria de los viajes ofrecen asimismo concesiones para el personal de las agencias de viajes y

CONSIDERANDO QUE los Miembros de IATA y otros mandantes de la industria de los viajes desean asegurarse que los solicitantes que procuran obtener tales privilegios han de ser empleados fidedignos de agencias de viajes, además de reunir las condiciones aplicables con respecto a tales concesiones, y

CONSIDERANDO QUE IATA, ha creado una tarjeta de Identidad de Agente de Viajes cuya función es la de identificar a estos empleados de agencias de viaje y facilitar la verificación de sus referencias,

SE DETERMINA que, pese a cualquier otra Resolución del Congreso de Agencias de Pasajeros que determine descuentos de viaje para sus Agentes de Ventas, los Miembros pueden indicar asimismo su aceptación de la Tarjeta de Identidad de Agente de Viajes como prueba de la categoría de un solicitante con respecto a los viajes concesionales, y/o exigir que el solicitante posea una Tarjeta de Identidad válida y confirmen su solicitud de billetes de precio reducido con detalles por escrito sobre cualquier Tarjeta de Identidad de Agente de Viajes que el solicitante posea.

#### **1. MIEMBROS PARTICIPANTES**

**1.1** Los miembros que en uno o más países reconozcan la Tarjeta de Identidad de Agente de Viajes como prueba de la categoría del solicitante con respecto a los viajes concesionales y/o precisen que las solicitudes de descuentos de viaje según la Resolución 880 vengán acompañadas de una tarjeta de Identidad de Agente de Viajes, lo notifiquen al Administrador de la Agencia;

**1.2** El Administrador de la Agencia deberá mantener, publicar y enviar listas de vez en cuando a:

**1.2.1** Miembros, según muestra el Anexo 'A' de esta Resolución, que hayan indicado su aprobación de la Tarjeta como una credencial del empleado de la agencia de viajes, además de como una indicación del grado y de las circunstancias bajo las cuales, para estos Miembros, una Tarjeta de Identidad de Agente de Viajes sea un requisito adicional en la solicitud de billetes de precio reducido, y

**1.2.2** Países, como muestra el Anexo 'B' de esta Resolución, en los cuales la Tarjeta de Identidad de Agente de Viajes de IATA esté en circulación y en los cuales uno o más Miembros hayan indicado su aprobación de las Tarjetas como una credencial del empleado de la agencia de viajes;

**1.3** El Administrador de la Agencia ha de revisar las listas mostradas y la información facilitada en los Anexos 'A' y 'B' a petición del Miembro o Miembros pertinentes.

#### **2. EMISION, REGISTRO, INFORME Y REMISION DE BILLETES DE PRECIO REDUCIDO**

**2.1** Según estipula el Apartado 9 de la Resolución 880, es necesario asimismo que;

**2.1.1** cuando se informe al Agente que emita el billete, de acuerdo con el Apartado 9.2 ó 9.3 de la Resolución 880:

**2.1.1.1** ha de emitirse de acuerdo con las normas y los trámites estipulados por los Miembros respecto a los descuentos de viajes tan pronto como se haya reservado espacio para cualquier sector que cubra el billete, y

**2.1.1.2** siempre que el Miembro cuyo billete está siendo emitido lo precise, se adjunten los correspondientes cupones del formulario incluido en el Anexo 'C' de esta Resolución con los cupones del Agente, Auditoría y Pasajero del billete;

**2.1.2** el Agente ha de ser responsable de observar cualquier restricción aplicable a estas ventas, incluyendo su disponibilidad, así como por los descuentos posteriores de acuerdo con la adjudicación anual provista bajo el Apartado 8 de la Resolución 880 y los requisitos de pago del Apartado 10 de la Resolución 880.

**2.2** según los requisitos del Apartado 13 de la Resolución 880, o cuando proceda, las copias de todas las Solicitudes aceptadas por el Miembro a quien se hayan efectuado, deberán incluir asimismo el cupon del formulario del Anexo 'C'.

#### **3. DESCUENTOS DE VIAJE PARA EL CONYUGE**

**3.1** cuando se concedan descuentos de viaje para el cónyuge de una persona que viaje bajo las disposiciones de esta Resolución y de la Resolución 880:

**3.1.1** siempre que viaje por separado deberá llevar consigo una fotocopia de la Tarjeta de Identidad de Agente de Viajes que se presentó con la solicitud y mostrarla cuando el representante de un Miembro que provea el viaje lo exija.

#### 4. PUBLICACION EN LOS MANUALES DEL AGENTE DE VIAJES

La información que se incluye en los Anexos ‘A’ y ‘B’ de esta Resolución será publicada asimismo en los Manuales del Agente de Viajes.

### RESOLUCIÓN 880a

#### Anexo ‘A’

#### RECONOCIMIENTO Y ACEPTACIÓN DE LA TARJETA DE IDENTIDAD DE AGENTE DE VIAJES DE IATA

Los siguientes Miembros han notificado que aceptan la Tarjeta de Identidad de Agente de Viajes de IATA como credencial del personal de las agencias de viaje y/o la precisan, en países específicos, como información que acompañe a cualquier solicitud de descuentos de viaje para sus servicios. Estos países específicos vienen indicados en una nota apropiada que corresponde con la cifra que aparece junto al nombre del Miembro. Las políticas particulares que determinan hasta qué punto es la Tarjeta de Identidad de Agente de Viajes de IATA un requisito para conceder descuentos de viaje para sus servicios, son las indicadas en la segunda nota correspondiente a la letra que aparece junto al nombre del Miembro:

#### LISTA DE MIEMBROS

A3	Aegean Airlines <sup>6ce</sup>
EI	Aer Lingus <sup>1abcd</sup>
AR	Aerolineas Argentinas <sup>14a</sup>
AM	Aeromexico <sup>14a</sup>
5L	Aerosur <sup>14a</sup>
AC	Air Canada <sup>8acde</sup>
AF	Air France <sup>14a</sup>
KM	Air Malta p.l.c. <sup>6,7a</sup>
NZ	Air New Zealand <sup>4,10abcde</sup>
PX	Air Niugini <sup>3,4,10 abce</sup>
FJ	Air Pacific <sup>1ace</sup>
VT	Air Tahiti <sup>11be</sup>
TC	Air Tanzania <sup>1abcde</sup>
UM	Air Zimbabwe <sup>2,6 abce</sup>
AZ	Alitalia <sup>14a</sup>
Z8	Amazonas <sup>14a</sup>
AA	American Airlines <sup>14a</sup>
AA	American Airlines <sup>8a</sup>
OS	Austrian <sup>1abcde</sup>
AV	Avianca <sup>14a</sup>
UY	Cameroon Airlines <sup>2,6,7 abcde</sup>
CX	Cathay Pacific <sup>1abcde</sup>
XK	CCM Airlines <sup>2e</sup>
CO	Continental Airlines <sup>1ace</sup>
MS	Egyptair <sup>1ab</sup>
EK	Emirates <sup>1ac</sup>
ET	Ethiopian Airlines <sup>1abcde</sup>
EA	European Air Express EAE <sup>6ace</sup>
AY	Finnair <sup>3,4,6 8ade</sup>
HR	Hahn Air Lines GmbH <sup>6a</sup>
T4	Hellas Jet <sup>6ae</sup>

IB	Iberia <sup>14a</sup>
IB	IBERIA <sup>6ade</sup>
D6	Inter Air <sup>2e</sup>
IR	Iran Air <sup>1a</sup>
KQ	Kenya Airways <sup>1abcde</sup>
KL	KLM
LA	Lan Chile/Lan Peru <sup>14a</sup>
TE	Lithuanian Airlines <sup>6ae</sup>
LH	Lufthansa <sup>14a</sup>
LH	Lufthansa <sup>6c</sup>
LG	Luxair <sup>6a</sup>
ME	MEA <sup>1ace</sup>
YM	Montenegro Airlines <sup>6ace</sup>
NW	Northwest Airlines <sup>8abcde</sup>
OA	Olympic Airways S.A. <sup>1abc</sup>
PR	PAL <sup>1abc</sup>
QF	Qantas*
RJ	Royal Jordanian <sup>1a</sup>
SQ	SIA <sup>6a</sup>
SN	SN Brussels Airlines <sup>6a</sup>
PY	Surinam Airways Ltd <sup>5,6,8,9 ce</sup>
TA	TACA <sup>13a</sup>
TG	Thai Airways <sup>3,4,6,7,10 acd</sup>
PZ	Transportes Aereos del Mercosur <sup>14a</sup>
TU	Tunis Air <sup>1abce</sup>
UA	United <sup>12a</sup>
UL	Sri Lankan <sup>1</sup>

## PAÍSES

1. *Todo el mundo*
2. *Africa*
3. *Asia*
4. *Australia*
5. *Caribe*
6. *Europa*
7. *Oriente Medio*
8. *Norteamérica*
9. *Latino América*
10. *Sudoeste del Pacífico*
11. *Sólo nacional*
12. *Para viajes desde Tailandia*
13. *Para viajes para agentes en El Salvador*
14. *Para viajes desde Bolivia*

## TARJETA DE IDENTIDAD DE AGENTE DE VIAJES

- (a) aceptada como credencial para probar el derecho de obtener descuentos de viaje
- (b) aceptada como credencial para probar el derecho de obtener descuentos en vuelos nacionales
- (c) aceptada como prueba de elegibilidad de viajes
- (d) necesaria para la propia expedición de billetes de precio reducido para vuelos nacionales
- (e) necesaria como prueba de elegibilidad en la facturación y durante el viaje

<sup>1</sup> De esto se desprende que la tarjeta de identificación del Agente de viajes está reconocida por la empresa en una gran variedad de zonas. Se ruega contactar con la empresa indicada, para informarse de algunos detalles sobre los países en los que se reconoce la tarjeta de identificación para agentes de viajes.

**RESOLUCIÓN 880a****Anexo 'B'****PAÍSES EN LOS CUALES LA TARJETA DE IDENTIDAD DE AGENTE DE VIAJES DE IATA ESTÁ EN CIRCULACIÓN****A**

Albania  
Algeria  
Andorra  
Angola  
Antigua  
Argentina  
Armenia  
Araba  
Australia <sup>1</sup>  
Austria <sup>1</sup>  
Azerbaijan

**B**

Bahamas  
Bahrain  
Bangladesh  
Barbados  
Belarus  
Belgium <sup>1</sup>  
Belice  
Benin  
Bermuda  
Bolivia <sup>2</sup>  
Bosnia Herzegovina  
Botswana  
Brazil  
Bulgaria  
Burkina Faso  
Burundi

**C**

Cambodia  
Cameroon <sup>1</sup>  
Canada <sup>1</sup>  
Cape Verde  
Cayman Islands  
Chad  
Chile  
China, PRC

Chinese Taipei  
Colombia  
Congo  
Congo, Dem. Republic of  
Cook Islands  
Costa Rica  
Côte d'Ivoire <sup>1</sup>  
Croatia  
Cyprus  
Czech Republic

**D**

Denmark  
Dominica  
Dominican Republic

**E**

Ecuador <sup>1</sup>  
Egypt <sup>1</sup>  
El Salvador  
Eritrea  
Estonia  
Ethiopia <sup>1</sup>

**F**

Fiji <sup>1</sup>  
Finland <sup>1</sup>  
France  
French Guiana  
French Polynesia <sup>1</sup>

**G**

Gabon  
Gambia  
Georgia  
Germany <sup>1</sup>  
Ghana  
Gibraltar  
Greece <sup>1</sup>  
Grenada  
Guadeloupe  
Guatemala  
Guinea  
Guyana

<sup>1</sup> Indica aquellos países en los cuales uno o más Miembros precisan que la solicitud de descuentos de viaje por parte del personal de la agencia de viajes venga acompañada de la Tarjeta de Identidad de Agente de Viajes.

<sup>2</sup> Todas las empresas de transporte menos TACA aceptan la tarjeta para viajes desde Bolivia a cualquier destino.

## H

Haiti  
Honduras  
Hong Kong (SAR) <sup>1</sup>  
Hungary

## I

Iceland  
India  
Iran  
Indonesia  
Ireland <sup>1</sup>  
Israel  
Italy

## J

Jamaica  
Japan  
Jordan <sup>2</sup>

## K

Kazakhstan  
Kenya <sup>1</sup>  
Kiribati  
Korea, Republic of  
Kuwait  
Kyrgyzstan

## L

Latvia  
Lebanon <sup>1</sup>  
Lesotho  
Libya  
Liechtenstein  
Lithuania <sup>1</sup>  
Luxembourg <sup>1</sup>

## M

Macau (SAR)  
Macedonia (FYROM)  
Madagascar  
Malawi  
Malaysia  
Mali  
Malta <sup>1</sup>  
Marshall Islands  
Martinique  
Mauritania  
Mauritius

Mexico  
Micronesia  
Moldova  
Monaco  
Mongolia  
Morocco  
Mozambique  
Myanmar

## N

Namibia  
Nepal  
Netherlands  
New Caledonia  
New Zealand <sup>1</sup>  
Nicaragua  
Niger  
Nigeria  
NL Antilles  
N. Ireland  
Norway

## O

Oman

## P

Pakistan  
Palestinian Territory, Occ.  
Panama  
Papua New Guinea <sup>1</sup>  
Paraguay  
Peru  
Philippines <sup>1</sup>  
Poland  
Portugal

## Q

Qatar

## R

Reunion  
Republic of Palau  
Romania  
Russian Federation  
Rwanda

---

<sup>1</sup> Indica aquellos países en los cuales uno o mas Miembros precisan que la solicitud de descuentos de viaje por parte del personal de la agencia de viajes venga acompañada de la Tarjeta de Identidad de Agente de Viajes.

**S**

Samoa  
San Marino  
Saudi Arabia  
Senegal  
Serbia and Montenegro <sup>1</sup>  
Sierra Leone  
Singapore <sup>1</sup>  
Slovakia <sup>1</sup>  
Slovenia  
Soloman Islands  
South Africa <sup>1</sup>  
Spain <sup>1</sup>  
Sri Lanka <sup>1</sup>  
St. Kitts  
St. Lucia  
St. Vincent  
Sudan  
Suriname <sup>1</sup>  
Swaziland  
Sweden  
Switzerland <sup>1</sup>  
Syria

**T**

Tanzania  
Thailand <sup>1</sup>  
Togo  
Tonga <sup>1</sup>  
Trinidad & Tobago  
Tunisia <sup>1</sup>  
Turkey  
Turks & Caicos Islands

**U**

Uganda  
United Arab Emirates <sup>1</sup>  
United Kingdom <sup>1</sup>  
United States of America <sup>1</sup>  
Ukraine  
Uruguay

**V**

Venezuela  
Vietnam  
Virgin Islands, British

**W****X****Y**

Yemen

**Z**

Zambia  
Zimbabwe <sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Indica aquellos países en los cuales uno o más Miembros precisan que la solicitud de descuentos de viaje por parte del personal de la agencia de viajes venga acompañada de la Tarjeta de Identidad de Agente de Viajes.



# RESOLUCIÓN 880a

Anexo 'C'

## FORMULARIO DE SOLICITUD

Spouse Name		Valid on all routes Valid on Y/J class only	<b>CUPON 1 DATE OF ISSUE</b>	Valid on all routes Valid on Y/J class only	PLACE OF ISSUE
Authority Number <b>999-907.4</b>		Authority Number <b>999-907.4</b>			
Ticket Number Issued <b>999-</b>		Ticket Number Issued <b>999-</b>		Travel Agent's Signature X	
[Redacted]		[Redacted]		[Redacted]	
Total Routing		Total Routing			

**RESOLUCIÓN 884****TARIFAS REDUCIDAS PARA  
DELEGADOS QUE ASISTAN A JUNTAS  
INDUSTRIALES COLECTIVAS**

PAC1(33)884(excepto EE.UU) Vencimiento: Indefinido  
Tipo: B  
PAC2(33)884  
PAC3(33)884

SE RESUELVE que,

**1.** para los fines de asistir a una junta colectiva de IATA/ UFTAA debidamente convocada, o cualquier otra junta bajo los auspicios de IATA, los Miembros podrán proporcionar a las personas siguientes transporte de pasaje internacional de ida y vuelta al destino en que se celebre dicha junta:

**1.1** el secretario general de UFTAA,

**1.2** cualquier oficial profesional empleado por una Asociación de Agente de Viajes nacional o regional (por ej., el secretario general o su titular equivalente),

**1.3** cualquier persona elegible para viajar en capacidad oficial a dicha junta en virtud de la Resolución 880 que represente a UFTAA, o a cualquier otra Asociación Nacional de Agentes de Viajes de acuerdo a lo estipulado en el sub-apartado 1.2 anterior.

**2.** el delegado será listado y su función identificada en el aviso de convocatoria oficial de la junta colectiva emitido por el Administrador de Agencias anteriormente a la reunión y dicho aviso de convocatoria servirá de autoridad al delegado para solicitar a un Miembro que le proporcione transporte aéreo con billete a precio reducido, de acuerdo a lo que sigue.

**3.** los nombres de los delegados que se vayan a incluir en el aviso de convocatoria de una junta los proporcionará por adelantado y debidamente por escrito, el Secretario General, o su titular equivalente, de la organización participante al Administrador de Agencias.

**4.** el transporte aéreo de pasajero internacional se puede proporcionar con un descuento de hasta el 100% del precio del billete aéreo aplicable a la clase de servicio provisto. En los casos en que el cargo del transporte aéreo consista en un billete y un recargo (por ej., fines de semana, clase preferente), el descuento se basará en el precio del billete y en dicho recargo, pero el descuento no se aplicará a cargos de exceso de equipaje ni a cualquier otro recargo excluido específicamente de la aplicación del descuento por parte del Miembro.

**5.** el viaje de ida no se debe comenzar antes de que falten cinco días para el inicio de la junta, de acuerdo a lo dispuesto en el aviso de convocatoria y el viaje se deberá concluir antes de que transcurran cinco días desde la clausura de la junta, en el entendido de que no se permitirá interrumpir el viaje, excepto en los puntos de conexión, y el viaje se realizará siguiendo una ruta directa.

**6.** en todos los demás aspectos, dicho transporte se sujetará a las condiciones de la Resolución 880, excepto que no se efectuará cargo contra la adjudicación anual del Agente en lo referente a dichas personas, según se describe en el sub-apartado 1.3 de esta Resolución.

## **RESOLUCIÓN 886**

### **VIAJES DE GRUPOS ORGANIZADOS POR LOS MIEMBROS PARA LA FORMACIÓN PROFESIONAL DE LOS AGENTES ACREDITADOS PARA VENTAS DE PASAJE**

PAC1(38)886(excepto EE.UU) Vencimiento: Indefinido  
Tipo: B  
PAC2(38)886  
PAC3(38)886

SE RESUELVE que,

1. Un Miembro o dos o más Miembros conjuntamente podrán otorgar pasajes gratis o con descuento a grupos de no menos de seis personas para un viaje organizado, siempre que cada persona que reciba un billete bajo las disposiciones de esta Resolución sea propietario único, socio, director o empleado de un Agente Acreditado (pero no necesariamente del mismo Agente) sujeto a las siguientes condiciones:

## **2. DEFINICIONES**

Las definiciones de los términos y expresiones utilizados en esta Resolución se encuentran en la Resolución 866.

## **3. VIAJE POR INICIATIVA UNICA DEL MIEMBRO**

3.1 el viaje se organiza únicamente por iniciativa del (de los) Miembro(s) y no a petición o para la conveniencia de un Agente y su propósito es:

3.1.1 permitir la asistencia a un curso organizado en el punto de destino; o

3.1.2 permitir la participación en un viaje de familiarización organizado para un destino especial; o

3.1.3 familiarizar al grupo con la explotación de una ruta o de una aeronave en particular, en cuyo caso sólo se permite una persona a viajar de cada Local;

3.2 ningún Miembro podrá proporcionar transporte bajo esta Resolución por cualquier razón que no esté descrita en los Numerales 3.1.1, 3.1.2 o 3.1.3 de este Párrafo.

## **4. REGLAS GOBERNANDO EL PUNTO DE REUNION**

### **4.1 Cursos de instrucción**

las personas que participan en el grupo pueden salir individualmente desde su punto de origen pero no antes de 48 horas antes del comienzo del curso de instrucción para viajar al punto de reunión donde se va a ofrecer el curso. Sin embargo, el viaje puede comenzar antes de las 48 horas cuando el Miembro organizador no opera un

vuelo más tarde lo que aseguraría la llegada antes del comienzo del curso de instrucción;

### **4.2 Viajes de familiarización con destinos**

las personas que participan en el grupo pueden salir individualmente de su(s) punto(s) de origen pero no antes de 48 horas antes del comienzo del viaje de familiarización con el destino al punto de reunión donde se va a comenzar el viaje de familiarización, y viajarán juntas en los sectores siguientes del viaje hasta que termine el programa organizado para el viaje de familiarización con el destino. Los participantes podrán regresar individualmente a su punto de origen;

### **4.3 Viajes de familiarización con la ruta/tip de aeronave**

las personas que participan en el grupo pueden salir individualmente desde su punto de origen pero no antes de 24 horas al punto de reunión donde va a comenzar el viaje de familiarización con la ruta/tipo de aeronave. Todas las personas del grupo viajarán juntas en los sectores subsiguientes de salida y de regreso hasta el punto original de reunión.

## **5. ELEGIBILIDAD**

A pesar del Párrafo 1 de esta Resolución, las personas empleadas por Agentes Acreditados que no están bajo situación de desfalco en la fecha de salida, pueden ser incluidos en un grupo organizado bajo los términos de esta Resolución:

### **5.1 Cursos de instrucción**

con respecto a viajes directamente asociados con un curso de instrucción no se aplicará ningún límite a la zona de origen;

### **5.2 Viajes de familiarización con destinos**

solamente aquellas personas que trabajen con Agentes Acreditados ubicados en el área donde va a comenzar el viaje pueden ser incluidas en el grupo;

### **5.3 Viajes de familiarización con la ruta/tipo de aeronave**

solamente aquellas personas que trabajen para Agentes Acreditados ubicados en el área donde va a comenzar el viaje pueden ser incluidas en el grupo.

## **6. CAMBIOS EN LA ELEGIBILIDAD**

6.1 Si en cualquier momento antes del comienzo del viaje ocurre un cambio que afecta la elegibilidad del Agente o del Local Aprobado o de la persona que va a viajar (es decir, el Agente o el Local Aprobado son

declarados en desfalco o la persona que viaja deja de trabajar para el Agente), el Agente inmediatamente notificará al Miembro organizador y al mismo tiempo le devolverá el billete correspondiente. El Miembro tendrá la responsabilidad de efectuar la cancelación del billete gratis o con descuento solamente si sabe o si debiera haber sabido dentro de lo razonable que se produjo un cambio en la elegibilidad;

**6.2** a pesar del Párrafo 1 de esta Resolución, en el caso de que, de acuerdo con el Numeral 6.1 de este Párrafo, un grupo organizado según esta Resolución se vea reducido a menos de seis personas, se permitirá a los miembros restantes del grupo a viajar bajo los términos de esta Resolución.

## **7. DEDUCCION DE LA ASIGNACION ANUAL**

Los billetes emitidos bajo esta Resolución serán deducidos de la asignación anual del Agente bajo las disposiciones de la Resolución 880, siempre que estén eximidos de este requisito dos billetes por Miembro por año calendario para cada Local, pero no se podrán emitir más de dos billetes por Miembro para cada Local Aprobado bajo esta Resolución antes que el Agente sea eligeble bajo los términos de la Resolución 880 para transporte con tarifas de descuento.

## **8. NOMBRAMIENTO DEL AGENTE POR PARTE DEL MIEMBRO EMISOR**

A pesar de que no todos los Miembros que participan en el transporte pueden haber nombrado al(los) Agent(es) en cuestión, se podrá otorgar transporte gratis o con descuento bajo los términos de esta Resolución siempre que el Miembro emisor o el que hace los arreglos para la emisión del billete haya debidamente nombrado al Agente de acuerdo con las Reglas para Agencias de Ventas de Pasaje.

## **9. GASTOS DE PASAJEROS**

**9.1** En el caso de viajes relacionados con un curso de instrucción organizado en el punto de destino o la participación de un viaje de familiarización con destinos, los Miembros podrán hacer arreglos y pagar, si es necesario, los gastos de hoteles, comidas, transporte de superficie, impuestos locales, paseos a puntos de interés y cargos por servicios aeroportuarios, limitados a puntos sobre la ruta por la cual viaja el pasajero en el vuelo durante un período máximo de diez días excepto que para viajes totalmente efectuados dentro del área de Europa geográfica se permite dicha absorción de gastos por un máximo de ocho días.

**9.2** cuando se necesite llegar con anticipación para un curso a tiempo completo según las circunstancias descritas en el Numeral 4.1 de esta Resolución, el Miembro organizador puede pagar adicionalmente los gastos incurridos entre la hora de llegada y en la de comienzo del curso hasta un máximo de 48 horas solamente.

## **10. GASTOS EN RUTA**

Además de los gastos previstos en el Párrafo 9 de esta Resolución, los Miembros pueden, para todas las categorías de viajes organizados bajo esta Resolución, pagar cualquier gasto en ruta permitido bajo las tarifas de los Miembros.

## **11. TRANSPORTE A/DESDE EL LUGAR DE REUNION**

El Miembro organizador puede pagar el costo del transporte en tierra y/o aéreo, a y desde el lugar de reunión en los servicios de otro Transportista, cuando dicho viaje sea organizado para un curso de instrucción profesional ó un viaje de familiarización con destino, aunque dicho viaje dé lugar o no a la aplicación del descuento previsto en la Resolución 880.

## **12. ACOMPAÑANTES**

Un Miembro puede autorizar a uno o varios de sus empleados para que cumpla con las funciones de acompañante, guía o instructor de grupos que viajen bajo las disposiciones de esta Resolución.

## **13. VALIDEZ DE BILLETE Y ACEPTACIONES**

La validez de los billetes será desde siete días antes hasta siete días después de cualquier viaje de los que se relacionan en el Párrafo 4, excepto que, para las personas que regresen individualmente de conformidad con el Numeral 4.2 y viajen con un transportista distinto del Miembro organizador, el procedimiento de declaración de aceptación y la validez de los billetes estarán de acuerdo con lo establecido en el Párrafo 8 de la Resolución 880.

### **RESERVAS GUBERNAMENTALES**

#### **UNITED STATES**

*Order 71-12-39 dated 16 December 1971:*

*Approval of said Resolution, insofar as it is applicable in air*

*transportation as defined by the Federal Aviation Act of 1958, shall not be construed as:*

- (a) an exemption from the requirements of filing tariff provisions as a condition precedent under Section 403 of the Federal Aviation Act of 1958 to the issuance of passes to any person described in said Resolution;*
- (b) a determination as to whether a violation of Section 404 of the Federal Aviation Act of 1958 would result from the issuance of passes pursuant to such Resolution whether or not tariff provisions applicable thereto have previously been filed with the Board; and*
- (c) an exemption from the provisions of the Board's Economic Regulations relating to tariffs for free or reduced rate transportation.*

**RESOLUCIÓN 886a****TARIFAS REDUCIDAS PARA AGENTES DE PASAJE (EXAMENES PROFESIONALES IATA/FUAAV)**

PAC2(02)886a(inter- Europa y inter-Africa)      Vencimiento: Indefinido  
Tipo: B

SE RESUELVE que, con el propósito de permitir a un candidato matriculado bajo los Programas de Formación Profesional de IATA/FUAAV a viajar entre el lugar de empleo del candidato y el centro designado para el examen, los Miembros podrán, sujetos a las condiciones contenidas en esta Resolución, otorgar al candidato transporte aéreo internacional con un descuento que no ha de exceder el 75% de la tarifa de avión aplicable para la clase de servicio a utilizarse pero ese descuento no será aplicable a las tarifas de Viajes Todo Incluido; además, cuando el cargo para el transporte aéreo está compuesto de la tarifa más un sobrecargo, por ejemplo, fin de semana o 'Business Class', el descuento será calculado en base a dicha tarifa y al sobrecargo pero no se aplicará a sobrecargos por exceso de equipaje o a otro sobrecargo específicamente excluido por el Miembro para la aplicación del descuento.

1. Dicho transporte se otorgará solamente a un candidato que sea empleado de un Agente Acreditado en la fecha en que viaja.
2. Dicho transporte será otorgado por el Miembro a cambio de pago en efectivo y de la presentación de una autorización escrita emitida por el Administrador de Agencias, siempre que tal autorización muestre el nombre del candidato, el lugar y la fecha del examen y esté firmada por el empleador y lleve el sello de validación IATA del empleador.
3. La porción de salida del viaje tiene que comenzar no más antes de siete días (para viajes dentro de Europa, dos días) de la fecha del examen según declara la autorización y el viaje tiene que ser completado dentro de ocho días (para viajes dentro de Europa, dos días) después de la fecha del examen; siempre que no ocurra ninguna interrupción en el viaje, excepto en los puntos de conexión del vuelo.
4. No se pagará ninguna comisión ni otro tipo de remuneración sobre el transporte de tarifa reducida proporcionado bajo esta Resolución.
5. Al recibir autorización escrita o telegráfica (o verbal, si está confirmada por escrito) de todos los otros Miembros participantes, el Miembro al cual se le presenta la autorización emitirá el billete al candidato para el viaje completo.

**RESOLUCIÓN 886p****TRANSPORTE A TARIFA REDUCIDA PARA PERSONAS QUE SE DEPLACEN EN VIAJE OFICIAL PARA ASISTIR A AUDIENCIAS CONVOCADAS POR EL COMISIONADO DE AGENCIAS DE VIAJES**

PAC1(23)886p(excepto EE.UU)      Vencimiento: Indefinido  
Tipo: B  
PAC2(23)886p  
PAC3(23)886p

SE RESUELVE que

1. con el fin de asistir a una vista convocada por el Comisionado de Agencias de Viajes, los Miembros proporcionen a las siguientes personas transporte aéreo internacional de pasaje con tarifa reducida de conformidad con la presente Resolución, a y desde el punto en que dicha vista se vaya a celebrar:

1.1 el propietario único, socio, director o empleado de un Agente que sea parte en una audiencia convocada por el Comisionado, que haya sido designado por el Agente como representante suyo en dicha vista;

1.2 el propietario único, socio, director o empleado de un solicitante que sea parte en una audiencia convocada por el Comisionado, que haya sido designado por el solicitante como representante suyo en dicha vista;

2. los representantes serán relacionados en una comunicación emitida por el Administrador de Agencias con antelación a la audiencia y dicha comunicación servirá de autorización para que el representante solicite a un Miembro que le proporcione transporte aéreo a tarifa reducida de conformidad con lo establecido en esta Resolución;

3. el Agente o el solicitante dará al Administrador de Agencias en forma debida, por escrito y por adelantado los nombres de los referidos representantes que haya que incluir en la comunicación;

4. el transporte aéreo internacional de pasaje podrá proporcionarse con un descuento que no sobrepase el 75% de la tarifa aérea aplicable para la clase de servicio que se facilite; no obstante cualesquiera condiciones por las que se rijan las tarifas especiales, los billetes emitidos para dicho transporte no podrán emitirse utilizando tarifas especiales que sirvan de base a 'viajes todo incluido' ('inclusive tours'). Cuando el precio del transporte aéreo consiste de una tarifa y un recargo de 'fin de semana', un recargo por 'interrupción voluntaria del viaje' ó un recargo por 'volar en hora punta' ('peak'), el descuento se basará en la tarifa y el recargo citado; no obstante, el descuento no se aplicará a ningún otro recargo o cargo tales como un recargo por coche cama o la tarifa de exceso de equipaje;

5. las fechas del viaje de ida y del viaje de vuelta corresponderán decidir las al representante del cual se trate; siempre que la duración total del viaje no sobrepase la de la audiencia más siete días; y a condición, asimismo, de que no se permita ninguna interrupción del viaje excepto en los puntos de conexión y que el citado viaje sea por un itinerario directo;

6. en todos los demás aspectos, el referido transporte estará sujeto a las condiciones de la Resolución 880, exceptuándose que, con respecto a las personas descritas en el Numeral 1.1, no se pasará ningún cargo contra la asignación anual del Agente.

## **RESOLUCIÓN 890**

### **NORMAS PARA LAS VENTAS CON TARJETA**

- △ PAC1(50)890(excepto EE.UU) Vencimiento: Indefinido  
Tipo: B  
PAC2(50)890  
PAC3(50)890

RECONOCIENDO que los Miembros/Compañías Aéreas desean otorgar autoridad a los Agentes para tramitar ventas con tarjeta contra los contratos mercantiles de los Miembros y Compañías Aéreas y

RECONOCIENDO que los Miembros/Compañías Aéreas y los Agentes desean establecer una serie de procedimientos definidos para eliminar o reducir de manera sustancial su exposición a fraudes,

SE RESUELVE que se aplicarán las siguientes condiciones, y que deberán observarse los siguientes procedimientos, en la venta de transporte aéreo de pasaje para el cual el pago se realice mediante una Tarjeta aceptada por el Agente en nombre de un Miembro/Compañía Aérea en el país pertinente.

### **Normas para las ventas con tarjeta de crédito/documento de crédito personal**

El objetivo de esta Resolución es proporcionar la autoridad para que los Agentes puedan utilizar los contratos mercantiles de las compañías aéreas Miembro de la IATA ("Miembros"), y de Compañías Aéreas que no sean miembros de la IATA que participen en el BSP ("Compañías Aéreas"), en lo sucesivo denominadas colectivamente, según sea aplicable, "Miembro(s)/Compañía(s) Aérea(s)" cuando acepten el pago para el transporte aéreo de pasaje.

#### **1. ACEPTACIÓN DE TARJETAS**

**1.1** El Agente puede aceptar Tarjetas para pagar ventas de billetes realizadas en nombre del Miembro/Compañía Aérea cuyo billete se emita, sujeto a las Normas y Procedimientos descritos en esta Resolución y en los Capítulos 9 y/o 14 del Manual del Plan de Facturación y Pago para Agentes (en lo sucesivo denominados "Normas y Procedimientos").

**1.2** El Agente deberá comprobar que el tipo de Tarjeta que se esté procesando durante la venta sea aceptado para el pago por parte del Miembro/Compañía Aérea cuyo Documento de Tráfico se esté emitiendo. Si es necesario, el Agente puede buscar aclaraciones contactando directamente con el Miembro/Compañía Aérea en cuestión.

**1.3** En caso de que un Agente acepte una Tarjeta que no sea aceptada por el Miembro/Compañía Aérea cuyo Documento de Tráfico se esté emitiendo, el Miembro/Compañía Aérea cargará la falta de pago por parte de la Compañía de la Tarjeta al Agente por medio de una Nota de Débito de Agencia, o, en países no BSP, se realizará

un ajuste subsiguiente por parte del Miembro cuyo Documento de Tráfico fue emitido.

**1.4** No se debe utilizar ninguna tarjeta expedida a nombre del Agente, a nombre de una persona autorizada para actuar en nombre del Agente o a nombre del responsable, socio o empleado del Agente, con relación a la venta de los documentos de tráfico de los Miembros o las compañías aéreas a ningún cliente del Agente.

## 2. VENTAS REALIZADAS CONTRA TARJETAS

### 2.1 Autoridad

El Agente está autorizado a aceptar ventas contra Tarjetas sólo:

**2.1.1(a)** cuando la Tarjeta y el Titular de la Tarjeta estén presentes de manera simultánea en el momento de las transacciones (en lo sucesivo denominadas “transacciones cara a cara”), o

**2.1.1(b)** para transacciones con firma electrónica, y cualquier otra forma de venta con Tarjeta en que una Tarjeta y el Titular de la Tarjeta no estén presentes de manera simultánea, (en lo sucesivo denominadas “transacciones no cara a cara”), pero deberán realizarse bajo la única responsabilidad y riesgo del Agente.

**2.1.2** Para transacciones de firma electrónica, cuando el Titular de la Tarjeta autorice al Agente a emitir Documentos de Tráfico contra una Tarjeta, en que el formulario de cargo lleve el comentario “firma electrónica” en el lugar de la firma, deberá existir un contrato por escrito entre el Titular de la Tarjeta, la compañía de la Tarjeta y el Agente. Los contenciosos entre el Titular de la Tarjeta y el Agente no eximirán al Titular de la Tarjeta de sus responsabilidades para con la compañía de la Tarjeta.

**2.1.3** Los contratos del tipo de firma electrónica permiten a los Agentes firmar el formulario de cargo en nombre del Titular de la Tarjeta. Tales contratos deben incluir la siguiente información:

- (i) la definición de la duración del contrato,
- (ii) las disposiciones para la terminación (por ambas partes),
- (iii) el requisito de que los cambios deberán realizarse por escrito,
- (iv) una impresión de la tarjeta en la orden de pago firmada de la venta (la orden de pago impresa debe estar firmado por la misma persona que firme el contrato),
- (v) la fecha de caducidad de la tarjeta,
- (vi) los nombres y las firmas de muestra de todas las partes autorizadas a realizar compras bajo este contrato,

**2.1.4** Se deben obtener autorizaciones para todas las ventas con independencia del límite base. Asimismo, los Agentes (a fin de reducir su propio riesgo) deben validar también el Código de verificación de la tarjeta (código de tres dígitos impreso en el reverso de la tarjeta, 4 dígitos en la parte frontal de la tarjeta American Express) para

todas las transacciones que no se realicen en persona con clientes nuevos o desconocidos. El Agente deberá verificar, tras la recepción del código de autorización, el resultado de la comprobación del Código de verificación de la tarjeta. En caso de aviso de NO COINCIDENCIA, el Agente de viajes debe considerar la transacción “rechazada” y solicitar otra forma de pago.

△ **2.1.5** Esta Resolución no incluye ninguna autorización para ventas cuyo pago se realice mediante tarjeta por Internet. Así pues, los Agentes deberán ponerse en contacto con los Miembros/Aerolíneas para obtener instrucciones concretas.

**2.1.6** El Agente garantizará el cumplimiento total de las Normas de Seguridad de Datos de la Industria de Tarjetas de Pago (PCI), tal y como estipulan las compañías de tarjetas y la IATA facilita a los agentes, y que todos los datos sensibles de las tarjetas obtenidos durante el proceso de finalización de una transacción de venta con tarjeta se gestionen, almacenen y transmitan con la atención debida a la seguridad de los datos.

**2.1.7** Los cargos contra un contrato mercantil de un Miembro/Compañía Aérea no están autorizados respecto a los cargos u honorarios propios de un Agente.

**2.1.8** Un Miembro/Compañía Aérea, por su propia cuenta y riesgo, tiene el derecho de no conceder a algún Agente la autoridad para utilizar su contrato mercantil, siempre que envíe al Agente en cuestión un aviso por escrito de tal negativa con una antelación suficiente.

### 2.2 Responsabilidad

#### 2.2.1 Transacciones cara a cara

El Agente no será responsable del pago de una transacción cara a cara a las compañías aéreas, siempre que el Agente haya observado los procedimientos establecidos en el Apartado 2.4, y cualquier otra Norma y Procedimiento establecido en el Manual BSP para Agentes.

#### 2.2.2 Transacciones no cara a cara

El Agente puede, por su propia cuenta y riesgo, y sujeto a las disposiciones de este Apartado 2.2.2, y de los Apartados 2.1.1(b), 2.1.2 y 2.1.3 anteriores, decidir aceptar transacciones de Tarjeta no cara a cara incluyendo, pero sin estar limitado a, las transacciones con firma electrónica y otras transacciones sin que esté presente la Tarjeta.

**2.2.2(a)** Aunque los detalles de la Tarjeta puedan haber sido verificados de antemano por el Agente, las ventas de billetes de una transacciones no cara a cara se realizará por la propia cuenta y riesgo, y bajo la responsabilidad del Agente;

**2.2.2(b)** En caso de una transacción discutida y su subsiguiente rechazo por parte de la Compañía de la Tarjeta, el Miembro/Compañía Aérea pertinente cargará la pérdida al Agente que haya emitido el Documento de Tráfico por medio de un Nota de Débito de Agencia, o, en países no BSP, deberá realizarse un ajuste subsiguiente por parte del Miembro cuyo billete haya sido emitido (tal como ya se ha dispuesto en el Apartado 1.3 anterior).

**2.2.2(c)** la no liquidación por parte del agente de cualquier rechazo de débito resultante de una transacción no realizada personalmente se resolverá de acuerdo con los procedimientos de informe y envío relativos a las Irregularidades Contables y a las Medidas por Incumplimiento, según se describe en las Resoluciones 818, 818g ó 832.

**2.2.2(d)** El Agente reconoce que la recepción de un código de aprobación de la Compañía de la Tarjeta no garantiza la transacción, y que tal código de aprobación o cualquier otra autorización no (y no debe interpretarse como que) garantiza que el cargo no será discutido. En caso de una transacción rechazada, el Miembro/Compañía Aérea deberá realizar un contracargo.

**2.2.2(e)** El Miembro/Compañía Aérea deberá realizar todos los esfuerzos razonables para garantizar que sólo se tramitarán contracargos válidos, y deberá aportar toda la documentación razonable en apoyo de estos. Cualquier error por parte de un Miembro/Compañía Aérea o en un proceso BSP no podrá contracargarse bajo los términos de este Sub-apartado 2.2.2(d).

### **2.3 Formulario de Cargo en Tarjeta de Crédito Aprobado**

El emitir un Documento de Tráfico contra una Tarjeta, el Agente producirá un Formulario de Cargo en Tarjeta de Crédito aprobado ("CCCF"), o cualquier otra autorización firmada, de la manera especificada en el Manual BSP Manual para Agentes, o, en países no BSP, según haya especificado el Miembro individual.

### **2.4 Procedimientos**

Las ventas con Tarjeta estarán sujetas a las Normas y Procedimientos establecidos en el Manual BSP para Agentes así como a todos los de este Apartado 2.4, pero sabiendo que, en caso de conflicto o inconsistencia entre el lenguaje del Manual BSP para Agentes y el lenguaje de este Apartado, entonces prevalecerá el lenguaje de este Apartado.

#### **2.4.1 Todas las transacciones permitidas**

**2.4.1(a)** Transacciones Cara a Cara el Agente deberá capturar todos los detalles de la Tarjeta (número de tarjeta, nombre del titular, fecha de caducidad y, cuando sea aplicable, la fecha de valor) mediante el uso de una impresora de tarjetas, o un lector electrónico de tarjetas (card swipe). El Agente puede, adicionalmente, ingresar los datos de la tarjeta de crédito en el GDS PNR a los efectos de obtener la autorización de dicha tarjeta y a los efectos de la facturación por parte del BSP.

**2.4.1(b)** El Agente deberá obtener autorización de la Compañía de la Tarjeta para cada transacción, y subsiguientemente deberá registrarla en el espacio asignado en el CCCF.

**2.4.1(c)** El Agente deberá verificar la fecha de caducidad y, cuando sea apropiado, la fecha de valor, de la Tarjeta.

**2.4.1(d)** En transacciones cara a cara, la firma del Titular de la Tarjeta en el CCCF validado deberá ser presencia-

da por el Agente, y deberá compararse con la firma del reverso de la Tarjeta.

**2.4.1(e)** En el caso de transacciones que no se realizan en persona y, especialmente, con clientes nuevos o desconocidos, el Agente debe solicitar al cliente el Código de verificación de la tarjeta y presentarlo en la solicitud de autorización de tarjeta. El Agente deberá verificar, tras la recepción del código de autorización, el resultado de la comprobación del Código de verificación de la tarjeta. En caso de aviso de NO COINCIDENCIA, el Agente de viajes debe considerar la transacción "rechazada" y solicitar otra forma de pago.

### **2.5 Informes**

El Agente deberá cumplir los procedimientos de informe locales, tal como se indica en el Manual BSP para Agentes, o, para transacciones no BSP, según detalle el Miembro/Compañía Aérea cuyo billete se haya emitido.

### **2.6 Registros**

**2.6.1** Para demostrar el cumplimiento de los procedimientos contenidos en esta Resolución en referencia a una transacción rechazada, el Agente deberá conservar toda la documentación de apoyo relacionada con la transacción con Tarjeta durante un período mínimo de trece (13) meses.

**2.6.2** Como parte principal de un contrato mercantil, el Miembro/Compañía Aérea es el propietario legítimo de toda esta documentación de apoyo.

**2.6.3** En el caso de cambios materiales en el status de un Agente, incluyendo, pero sin estar limitado a, el cese de las operaciones, seguirá existiendo la obligación por parte del Agente para garantizar que esta documentación de apoyo se conservará, y que podrá ponerse a la disposición de los Miembros/Compañías Aéreas según se exija.

**2.6.4** Si el Miembro/Compañía Aérea emisor del billete recibe un aviso de una disputa relacionada con una transacción enviada a la Compañía de la Tarjeta, el Miembro/Compañía Aérea lo notificará al Agente dentro de los 7 días siguientes y solicitará la documentación e información de apoyo apropiada, y el Agente deberá satisfacer tal solicitud en un plazo de 7 días.

## **3. RESPONSABILIDAD POR EL PAGO DE LAS TRANSACCIONES CON TARJETA**

**3.1** El Agente no será responsable de la remisión por parte de la Compañía de la Tarjeta a los Miembros/Compañías Aéreas de los importes a pagar por las ventas realizadas con tarjetas aprobadas para tales ventas por parte del Miembro/Compañía Aérea cuyo Documento de Tráfico se haya emitido, siempre que el Agente observe todas las Normas y Procedimientos aplicables para realizar ventas con Tarjeta, incluyendo, pero sin estar limitado a, la presentación correcta y puntual de los informes especificados en el pertinente Manual BSP para Agentes;

**3.2** No obstante el Apartado 3.1 anterior, un Agente sigue teniendo la obligación de ofrecer una ayuda razonable a un Miembro/Compañía Aérea que pueda tener dificultades para recibir el pago que se le debe.

**3.3** Cuando un Agente que opere en un BSP realice una venta, el Agente deberá enviar al Banco de Compensación, o DPC, el Formulario de Cargo en Tarjeta de Crédito Universal descrito en el Apartado 2.3 de esta Resolución, de acuerdo con las Normas y Procedimientos locales establecidos en el Manual BSP para Agentes (Capítulo 14), asegurándose de su recepción dentro del plazo establecido a tal fin. Si, como resultado de cualquier falta por parte del Agente a la hora de observar las Normas y Procedimientos aplicables, el Miembro/Compañía Aérea pertinente no puede cobrar el importe debido por la transacción, el Miembro/Compañía Aérea cargará la pérdida al Agente que haya emitido el Documento de Tráfico por medio de una Nota de Débito de Agencia.

**3.4** Para las transacciones no BSP, el Agente deberá seguir las instrucciones del Miembro. Tales instrucciones deberán estar en conformidad con las normas para informes y remisiones contenidas en la Resolución 832.

## 4. REEMBOLSO

**4.1** Al realizar reembolsos contra las ventas realizadas mediante tarjeta de crédito se observarán, además de las obligaciones descritas en el Contrato de Agencia de Venta de Pasajes, las siguientes normas y cualquier otra normativa que se detalle en el Manual BSP para los Agentes.

**4.2** Los importes reembolsados de los billetes no utilizados o utilizados parcialmente sólo se reembolsarán al número de tarjeta de crédito que se utilizó originalmente para realizar el pago.

---

## RESOLUCIÓN 892

### DIVULGACIÓN DE POSTURAS TOMADAS EN UNA REUNIÓN DE LA IATA

PAC1(37)892  
PAC2(37)892  
PAC3(37)892

Vencimiento: Indefinido  
Tipo: B

SE RESUELVE que ningún Miembro, Compañía Aérea o Agente divulgará la postura tomada por cualquier Miembro específico, Compañía Aérea o Agente en cualquier Reunión de la IATA referente a temas de agencia de pasaje.

---

### **SECCIÓN 3 — CRITERIOS FINANCIEROS LOCALES — Esta Sección es parte del contrato entre Agentes de Viajes e IATA**

La Resolución 818g provee criterios financieros locales para la acreditación y retención de Agentes para que sean determinados por los Consejos Conjunto del Programa de Agencia (APJC) locales, sujeto aprobación final de la Conferencia de Agencias de Pasajeros. Los criterios actuales por país/regiones se detallan en las siguientes páginas.

**ESPANA**

(Válido a partir del 1º de abril de 2013 – MV A227)

**Requisitos de acreditación de nuevo Agente****A/ Documentación**

A continuación se describen los documentos originales necesarios para la acreditación como Agente. Los citados documentos no podrán tener una antigüedad superior a tres (3) meses desde la fecha de solicitud de alta descrita en el formulario oficial

- Fotocopia constatada o compulsada del Documento Nacional de Identidad o Número de Identificación de Extranjeros (NIE) del administrador/es solidarios, consejero delegado, apoderado/s y director/es del nuevo Agente.
- Certificado original de penales del administrador/es solidarios, consejero delegado, apoderado y director/es del nuevo Agente.
- Certificado original, constatado o compulsado de la Tesorería General de la Seguridad Social de estar al corriente en el pago de cuotas de la Seguridad Social por parte del nuevo Agente.
- Revisión limitada de las cuentas realizadas por un auditor miembro del Registro Oficial de Auditores de Cuentas (ROAC) del último ejercicio depositada en el Registro Mercantil y estados financieros intermedios correspondientes al período comprendido entre la fecha de comienzo del ejercicio en curso y la fecha en que se solicita la acreditación del Agente. En caso de que el nuevo Agente sea una sociedad de nueva constitución y que carezca de estados financieros intermedios debido a su corto periodo de actividad, debe presentar el balance de apertura debidamente revisado. El balance de apertura no estará sujeto a ningún análisis.
- Copia constatada o compulsada de la escritura de constitución de la Empresa donde aparezcan claramente reflejados quien/es es/son el/los administrador/es y representante/s.
- En el caso de que hubiese habido un cambio de propietario del nuevo Agente con anterioridad a la solicitud de alta, se deberá presentar una copia constatada o compulsada por el auditor o notario de la escritura de cambio de propietario y del cambio de administrador/es, apoderado/s y director/es.
- Siempre que el/los administrador/es y director/es del nuevo Agente no sean ciudadanos de la Unión Europea, deberán presentar su Permiso de Residencia en España, el cual deberá estar constatado o compulsado y deberá tener una validez mínima para un periodo de cuatro (4) años.
- Fotocopia constatada o compulsada de la autorización del nuevo Agente emitida por las autoridades autonómicas.
- Fotocopia constatada o compulsada del recibo de pago del Impuesto de Actividades Económicas (IAE)
- Fotocopia constatada o compulsada del contrato (Sin incluir términos económicos) de contratación de un Sistema de Reservas acreditado o, en su lugar, una carta del GDS confirmando la instalación del mismo en las instalaciones del agente.

## **B/ Requisitos financieros**

**B1/** El nuevo Agente es una agencia de nueva creación (menos de un (1) año desde la constitución de la sociedad):

El nuevo agente deberá presentar un aval bancario por valor de setenta y cinco mil euros (75.000€)

**B2/** El nuevo Agente es una agencia ya existente (más de un (1) año desde la constitución de la sociedad):

IATA designará una empresa, especializada en análisis de morosidad y solvencia, ajena tanto a Agentes de Viaje como a Compañías Aéreas, que realizará un análisis imparcial de la morosidad y la solvencia al nuevo Agente. Los resultados de los análisis arrojará una valoración comprendida entre cero (0) y diez (10), siendo diez (10) la máxima valoración y cero (0) la mínima. Así mismo, esta empresa realizará un análisis de opinión de crédito y de las incidencias RAI (Registro de aceptaciones impagadas) del nuevo Agente.

Para que los resultados de los informes de riesgo tengan validez, el nuevo agente deberá tener depositadas en el Registro Mercantil sus cuentas anuales en el plazo establecido por ley para el depósito de las mismas.

En el caso de que aun teniendo un periodo de actividad superior a un (1) año, el agente no hubiese tenido la obligación de presentar ante el Registro Mercantil sus cuentas, deberá presentar ante la empresa que realiza los análisis sus cuentas provisionales auditadas. En caso contrario, el resultado del análisis del ratio de solvencia se entenderá que es cero (0).

Se establece el requisito de que la Agencia alcance la valoración de cinco (5) en los resultados del análisis en el momento de solicitar su alta como nuevo Agente. Así mismo se establece que el nuevo Agente tenga una opinión de crédito cuantificada por encima de seis mil (6.000) Euros y que no cuente con incidencias en el RAI

Una vez cumplido el criterio de valoración, el nuevo Agente deberá presentar un aval bancario por valor de setenta y cinco mil euros (75.000€)

En este caso, el aval presentado por los nuevos Agente ante IATA en el momento de la acreditación se mantendrá durante un periodo de tres (3) años a contar desde el día de la solicitud de alta en el BSP y se tendrá en cuenta en los futuros análisis de morosidad y solvencia del Agente.

## **Requisitos para cambios de propietario**

### **A/ Documentación**

A continuación se describen los documentos originales requeridos por IATA para que se pueda producir el cambio de propietario de un Agente o de su masa accionarial (En el caso de que el cambio en la misma suponga un cambio en el control de la empresa). Los citados documentos no podrán tener una antigüedad superior a tres meses desde la fecha de solicitud de alta descrita en el formulario oficial.

- Fotocopia constatada o compulsada por el auditor del Documento Nacional de Identidad o Número de Identificación de Extranjeros (NIE) del/los nuevo/s administrador/es solidario/s, consejero delegado, apoderado/s y director/es del Agente.
- Certificado original de Penales del nuevo/a administrador/es solidario/s, consejero delegado, apoderado/s y director/es del Agente
- Certificado original, constatado o compulsado de la Tesorería General de la Seguridad Social de estar al corriente en el pago de cuotas de la Seguridad Social por parte del Agente.
- Revisión limitada de las cuentas realizada por un auditor miembro del Registro Oficial de Auditores de Cuentas (ROAC) del último ejercicio cerrado depositado en el Registro Mercantil y estados financieros intermedios correspondientes al período comprendido entre la fecha de inicio del ejercicio en curso y la en que se solicita autorización para el cambio de titular.
- Fotocopia constatada o compulsada de la escritura de cambio de propietario donde aparezcan claramente reflejados quien es el/los nuevo/s administrador/es solidario/s, consejero delegado, apoderado/s y director/es del Agente.
- Siempre que el/los nuevo/a administrador/es solidario/s, consejero delegado, apoderado/s y director/es del agente de viajes no sean ciudadanos de la Unión Europea, deberán presentar su Permiso de Residencia en España, el cual deberá estar constatado o compulsado y deberá tener una validez mínima para un periodo de cuatro (4) años.
- Fotocopia constatada o compulsada de la autorización del Agente emitida por las autoridades autonómicas.

#### **B/ Requisitos financieros:**

IATA designará una empresa, especializada en análisis de morosidad y solvencia, ajena tanto a Agentes de Viaje como a Compañías Aéreas que realizará un análisis imparcial de la morosidad y la solvencia al nuevo Agente. Los resultados de los análisis arrojarán una valoración comprendida entre cero (0) y diez (10), siendo diez (10) la máxima valoración y cero (0) la mínima. Así mismo, esta empresa realizará un análisis de opinión de crédito y de las incidencias RAI (Registro de aceptaciones impagadas) del Agente

Para que los resultados descritos anteriormente tengan validez, el Agente deberá tener depositadas, en el momento de la realización del análisis, las últimas cuentas exigibles en el Registro Mercantil. En caso contrario, el resultado del análisis se entenderá que es cero (0). Así mismo, se aplicará el mismo resultado a aquel Agente que no disponga de cuentas presentadas ante el Registro Mercantil en el momento de la realización del análisis debido a su corto periodo de actividad.

Todos los Agentes afectados por un cambio de propietario deben presentar a IATA un aval bancario conforme a las Resoluciones siguiendo el formato autorizado, por valor del promedio de los fondos entregados en los últimos doce meses al BSP de España, siendo el importe de la citada garantía el equivalente a cuarenta y tres días (43) de ventas al contado, dicho aval nunca será inferior a setenta y cinco mil euros (75.000€).

Si los siguientes aspectos son cumplidos por un Agente con cambio de Propietario:

- Los resultados del análisis del Agente estén comprendidos entre cinco y diez (5-10)
- El Agente tenga una opinión de crédito cuantificada por encima de sesenta mil (60.000) Euros (en el caso que el solicitante sea un agente cuyo valor del promedio de los fondos entregados en los últimos doce meses al BSP de España es superior a 150.000 Euros) o bien de seis mil (6.000) Euros (en el caso que el solicitante sea un agente cuyo valor del promedio de los fondos entregados en los últimos doce meses al BSP de España es inferior a 150.000 Euros).
- El Agente no cuente con incidencias en el RAI.

En este caso, el aval presentado por el agente ante IATA en el momento del cambio de propietario se mantendrá durante un periodo de un (1) año a contar desde el día de la solicitud del cambio de propietario y se tendrá en cuenta en los futuros análisis de morosidad y solvencia del Agente.

Si los resultados del análisis son diferentes a los descritos anteriormente, el aval bancaria a presentar ante IATA por parte del Agente en el momento de cambio de propietario se mantendrá durante un periodo de dos (2) años a contar desde la fecha de solicitud de cambio de propietario y será tenido en cuenta en los futuros análisis del agente

Los citados requisitos financieros no serán de aplicación en el caso de que se produzca una transmisión patrimonial inter vivos o mortis causa hasta el segundo grado de parentesco o afinidad. Dicha situación deberá ser documentada mediante certificado literal del Registro Civil

#### **Requisitos de rehabilitación de agencias acreditadas**

**A/** En caso de irregularidad/es en alguno de los pagos al BSP que den origen a la suspensión (default) del agente de viajes IATA, éste puede rehabilitarse en el sistema siempre que, además cumplir con lo descrito en las Resoluciones de IATA, se cumplan los siguientes requisitos locales:

- Presente ante IATA un aval bancario siguiendo el formato autorizado, por valor del promedio de los fondos entregados en los últimos doce meses al BSP de España, siendo el importe de la citada garantía el equivalente a cuarenta y tres días (43) de ventas y no pudiendo ser nunca inferior al valor de setenta y cinco mil euros (75.000€)

**B/** En el caso que, por acumulación de irregularidad/es, el agente de viajes IATA incurriese en una suspensión (default) técnica, éste puede rehabilitarse en el sistema siempre, que además cumplir con lo descrito en las Resoluciones de IATA, se cumplan los siguientes requisitos locales:

- Presente ante IATA un aval bancario siguiendo el formato autorizado, por valor del promedio de los fondos entregados en los últimos doce meses al BSP de España, siendo el importe de la citada garantía el equivalente a cuarenta y tres días (43) de ventas.

En cualquiera de los dos supuestos anteriores, el aval presentado por la agencia ante IATA en el momento de la rehabilitación se mantendrá durante un periodo de tres (3) años a contar desde el día de la rehabilitación en el BSP y se tendrá en cuenta en los futuros análisis de la empresa.

### Requisitos de continuidad para Agentes acreditados

**A/** Agente cuyo promedio de ventas al contado de 43 días, tomando como referencia los últimos 12 meses, sea superior a Quinientos Mil (500,000) Euros en la fecha de la realización de los análisis de continuidad.

IATA designará dos empresas, especializadas en análisis de morosidad y solvencia, ajenas tanto a Agentes de Viaje como a Compañías Aéreas para llevar a cabo los análisis de la situación de morosidad y solvencia de los Agentes.

Los Agentes serán requeridos a tener dos análisis imparciales de morosidad y solvencia al cabo del año:

- (a) El primero será 46 días después del plazo establecido por ley para la formulación de las cuentas anuales formuladas por los administradores, debidamente firmadas por estos; y.
- (b) El segundo será 46 días después del plazo establecido por ley para el depósito de las cuentas anuales en el Registro Mercantil.

El agente tendrá la posibilidad de enviar directamente a IATA un informe de morosidad y solvencia realizado por alguna de las dos empresas designadas por IATA. Dichos informes deberán ser:

- (a) Enviados a IATA no más tarde de 45 días después del plazo establecido por ley para la formulación o depósito de las cuentas anuales formuladas por los administradores, debidamente firmadas por estos, o depósito de la cuentas en el Registro Mercantil
- (b) No podrán tener una antigüedad superior a siete (7) días naturales desde la fecha límite de presentación.

En caso de que el agente envíe el citado informe voluntario en tiempo y forma correcta, IATA no solicitará informe alguno por su cuenta sino que tendrá como referencia de análisis el informe enviado por el Agente.

En el caso de que el agente tenga un cierre contable diferente a 31 de Diciembre deberá comunicarlo a IATA con anterioridad.

Para que los resultados de los informes de morosidad y solvencia tengan validez, el agente deberá tener formuladas o depositadas en el Registro Mercantil sus cuentas anuales en el plazo establecido por ley para la formulación o depósito de las mismas.

**A1 /** En el caso de que el agente no haya remitido un informe de morosidad y solvencia de manera voluntaria, IATA solicitará el informe a la EMPRESA1, dicho informe arrojará unos resultados en los cuales se establece el requisito de que el agente alcance la valoración de seis (6) en el resultado del análisis de morosidad y de seis (6) en el resultado del análisis de solvencia para poder operar sin la necesidad de presentar una garantía bancaria ante IATA.

**A2 /** En el caso de que el agente haya remitido un informe de morosidad y solvencia de manera voluntaria en tiempo y forma correctos, el informe enviado arrojará unos resultados en función de la empresa elegida por el agente para la realización del mismo.

**A2.1 / Si la empresa elegida por el agente es EMPRESA1:**

Se establece el requisito de que el agente alcance la valoración de seis (6) en el resultado del análisis de morosidad y de seis (6) en el resultado del análisis de solvencia para poder operar sin la necesidad de presentar una garantía bancaria ante IATA.

**A2.1 / Si la empresa elegida por el agente es EMPRESA2:**

Se establece el requisito de que el agente alcance la valoración de once (11) en el resultado del análisis para poder operar sin la necesidad de presentar una garantía bancaria ante la IATA.

Si alguno de los resultados de los análisis es diferente a los descritos anteriormente, el Agente será requerido a presentar a IATA de acuerdo con las Resoluciones, un aval bancario siguiendo el formato autorizado, por valor de la cantidad determinada por los siguientes porcentajes, en base a los resultados obtenidos

**COMPAÑÍA 1:**

- Si la valoración mínima obtenida es 5, ya sea en el análisis de morosidad, en el de solvencia o en ambos, el agente presentará garantía bancaria por valor de un 40% del promedio de ventas al contado de 43 días, tomando como referencia los últimos 12 meses.
- Si la valoración mínima obtenida es 4, ya sea en el análisis de morosidad, en el de solvencia o en ambos, el agente presentará garantía bancaria por valor de un 75% del promedio de ventas al contado de 43 días, tomando como referencia los últimos 12 meses
- Si la valoración mínima obtenida es igual o inferior a 3, ya sea en el análisis de morosidad, en el de solvencia o en ambos, el agente presentará garantía bancaria por valor de un 100% del promedio de ventas al contado de 43 días, tomando como referencia los últimos 12 meses

**COMPAÑÍA 2:**

- Si la valoración obtenida es 10, el agente presentará garantía bancaria por valor de un 40% del promedio de ventas al contado de 43 días, tomando como referencia los últimos 12 meses.
- Si la valoración obtenida es 9, el agente presentará garantía bancaria por valor de un 75% del promedio de ventas al contado de 43 días, tomando como referencia los últimos 12 meses
- Si la valoración obtenida es igual o inferior a 8, el agente presentará garantía bancaria por valor de un 100% del promedio de ventas al contado de 43 días, tomando como referencia los últimos 12 meses

**B/** Agente cuyo promedio de ventas al contado de 43 días, tomando como referencia los últimos 12 meses, sea inferior a quinientos mil (500.000) Euros en la fecha de la realización de los análisis de continuidad.

Los Agentes deberán facilitar los siguientes documentos financieros anualmente:

- Copia de las cuentas anuales formuladas por los administradores, debidamente firmadas por estos en el mes posterior al plazo exigido por la ley para su formulación.
- Copia de las cuentas anuales depositadas en el Registro Mercantil, en el mes posterior al plazo exigido por la ley para su depósito.
- En caso de empresas obligadas a realizar auditoría, copia de ésta.

Con el fin de evaluar la situación financiera de los Agentes, se aplicarán los siguientes criterios mínimos:

#### **Capital/Fondos Propios**

Los fondos propios de la agencia no deberán ser inferiores al 80% del capital escriturado y desembolsado ni a Euros 48.080,97

#### **Solvencia a Corto Plazo**

Solvencia a corto plazo = Activo circulante/Deudas a corto plazo (pasivo circulante)

Asimismo se aplicara un ratio de ponderación del anteriormente descrito (solvencia a corto plazo), basándonos en el resultante de la comparación entre Fondos Propios y Capital escriturado y desembolsado.

Para ello aplicaremos la siguiente tabla resultante de:

<b>Fondos Propio/ Capital Social</b>	<b>Ratio Ponderador</b>
>1,3	1,10
1,2	1,075
1,1	1,05
1	1
0,9	0,95
0,8	0,925

El ratio ponderador resultante de la aplicación de la tabla se multiplicara por ratio de solvencia a corto plazo y el resultado deberá ser 1 o superior.

#### **Beneficios**

La agencia deberá presentar unos beneficios antes de impuesto superiores a cero.

Si un agente no llega a satisfacer cualquiera de los criterios que se detallan en lo apartados anteriores deberá depositar una garantía bancaria. El aval bancario se presentará a IATA de acuerdo con las Resoluciones, siguiendo el formato autorizado, por valor del promedio de los fondos entregados en los últimos doce meses al BSP de España, siendo el importe de la citada garantía el equivalente a cuarenta y tres días (43) de ventas al contado.

---

**LATINO-AMÉRICA Y EL CARIBE****LOCAL**

El Local deberá dedicarse exclusivamente a la promoción y venta de pasajes de transportación aérea internacional. El Local deberá estar claramente identificado como agencia de viajes y tener acceso al público en general durante horas laborales.

**REQUISITOS DE PERSONAL**

El Solicitante debe tener el personal competente y calificado para poder vender transporte aéreo internacional y emitir correctamente billetes de pasajes electrónicos y reportarlos al BSP.

**SEGURIDAD**

Los estándares mínimos de seguridad son aplicables para todos los Agentes de Viajes. Estos requisitos estándares mínimos de seguridad están estipulados bajo las normas de la Resolución 818g, Sección 5 de este Manual.

**ESTANDARES FINANCIEROS**

La Resolución 800f es aplicable para todos los países bajo la resolución 818g. Los siguientes principios, resaltan los criterios financieros mínimos. Criterios específicos se indican más abajo.

El solicitante o Agente ha de presentar estados financieros que deberán ser elaborados de acuerdo con las prácticas de contabilidad locales y serán evaluadas y aceptadas satisfactoriamente siguiendo la metodología y estándares mencionados a continuación.

Estados Financieros:

- Han de tener no más de seis meses de antigüedad,
- Han de estar certificados por un contador público,
- Han de cumplir con los criterios financieros establecidos para el país, (ver detalles a continuación)
- Han de ser evaluados contra las Pruebas de Índice Contables.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> *Definición y Parámetros de las Pruebas de Índice: Un análisis de índices financieros satisfactorios calculados mediante la aplicación de 4 pruebas de índices contables, a los cuales se le asignan un puntaje. Se pueden lograr un máximo de 40 puntos y para considerarse como satisfactorio debe de obtenerse como mínimo 22 puntos.*

**Pruebas de Índice utilizadas y máximo número de puntos que se pueden obtener en la evaluación de cada índice:**

<b>Parame</b>	<b>Puntos</b>	
Índice de Liquidez	14	Solvencia a corto plazo
Índice de Deuda	14	Total de activos financiados mediante contratación o adquisición de deudas
Periodo Medio	7	Promedio de días de Cobro para recuperación de ventas
Índice de Flujo de Efectivo	5	Índice de rentabilidad para cubrir deudas a largo plazo

**Escala de Puntos por Prueba de Índice:**

**Índice de Liquidez =  $\frac{\text{Activo Circulante}}{\text{Pasivo Circulante}}$**

mayor 1.99	14 puntos
1.50-1.99	12 puntos
1.25-1.49	10 puntos
1.00-1.24	8 puntos
0.96-0.99	6 puntos
0.91-0.95	4 puntos
0.86-0.90	2 puntos
Menor 0.85	0 puntos

**Periodo Medio Cobro =  $\frac{\text{Cuentas por Cobrar}}{\text{Ventas}}$**

En los países de BSP con ciclos de remesas de hasta 10 días:

menor 15 días	7 puntos
15-16 días	6 puntos
17-18 días	5 puntos
19-20 días	4 puntos
21-23 días	3 puntos
24-26 días	2 puntos
27-29 días	1 punto
mayor 30 días	0 puntos

En los países de BSP con ciclos de remesas de entre 10 y 15 días:

menor 15 días	7 puntos
15-18 días	6 puntos
19-22 días	5 puntos
23-27 días	4 puntos
28-31 días	3 puntos
32-35 días	2 puntos
36-39 días	1 punto
mayor 40 días	0 puntos

<b>Indice de Deuda =</b>	$\frac{\text{Total Pasivo}}{\text{Total Activo}}$
Menor 0.4	14 puntos
0.4-0.59	12 puntos
0.6-0.89	10 puntos
0.9-0.99	8 puntos
1.0-1.19	6 puntos
1.2-1.34	4 puntos
1.35-1.49	2 puntos
mayor 1.5	0 puntos

**Indice de Flujo de Efectivo =** 
$$\frac{\text{Utilidades después de Impuestos}}{\text{Pasivo a Largo Plazo}}$$

0.20	5 puntos
0.18	4 puntos
0.15	3 puntos
0.13	2 puntos
0.10	1 punto
menor 0.09	0 puntos

## DEFINICIONES DE INFORMACION FINANCIERA

### Activo Circulante

Se deben excluir cuentas por cobrar a compañías relacionadas, accionistas, empleados, directivos, socios así como también efectivo y depósitos a plazo en reserva para cumplir obligaciones.

### Pasivo Corriente

Este monto debe incluir la porción circulante de la deuda a largo plazo.

### Total Ventas

En caso de que no este específicamente identificado en los estados financieros, se debe proveer las ventas brutas del periodo incluyendo ventas de boletos, tours, hoteles, renta de vehículos, seguros, ingresos misceláneos, etc., neto de impuestos.

### Pasivo a Largo Plazo

Todos los prestamos a largo plazo de terceros. No se debe incluir prestamos a accionistas o propietarios.

### Cuentas por Cobrar Netas

Este monto no debe incluir cuentas incobrables y deben ser desglosadas para reflejar por separado:

- Cuentas por Cobrar comerciales menos las cuentas incobrables.
- Comisiones por Cobrar
- Cuentas por Cobrar de compañías relacionadas. Refiérase a la definición de activo circulante.
- Depósitos de proveedores.

**Utilidad Después de Impuestos**

Utilidad después de impuestos, antes de ingresos extraordinarios.

**Total de Activos**

Total de activos incluyendo activos intangibles como derechos, derechos de franquicia, convenios no finiquitados, listas de clientes, etc.

**Pasivo Total**

Incluye pasivo circulante y otros préstamos de terceros. No se debe incluir préstamos a accionistas o propietarios. Se puede incluir el pasivo de las compañías relacionadas menos la parte subordinada (cuenta por cobrar) correspondiente.

**REQUISITOS DE CRITERIOS FINANCIEROS POR PAIS****Argentina****Norma General**

- Los agentes acreditados se encuentran sujetos al cumplimiento de los criterios de evaluación financiera aprobados para el país, los cuales serán revisados anualmente por el APJC local.
- Todo agente acreditado deberá presentar, para su evaluación, la documentación descrita en la Sección I. Asimismo, deberá satisfacer los requisitos financieros de Capital Mínimo Realizable (CMR), a través de la presentación de bienes inmuebles propios o de garantías ejecutables (avales bancarios o seguros de caución), sujeto a lo establecido en la Sección III.
- En el caso de acreditación inicial de un agente y durante el término de 2 años, el CMR solamente podrá constituirse a través de la presentación de garantías ejecutables. No obstante ello, la agencia deberá cumplir con los requisitos de presentación de documentación correspondientes. A partir de los 2 años de acreditado y dependiendo de la obtención de un resultado satisfactorio en su evaluación financiera, el agente podrá optar por continuar presentando una garantía ejecutable o presentar bienes propios, con el fin de constituir el CMR, tal y como se explica en la Sección III.

**I. Documentación a presentar de acuerdo al tipo societario****1.1. Sociedades de hecho y empresas unipersonales**

Agencias con bienes inmuebles propios (registrados a nombre del dueño o dueños de la agencia):

- Manifestación de bienes del dueño o dueños de la agencia, con certificación de Contador Público. La firma del Contador interviniente debe estar certificada por el Colegio o Consejo en el que se encuentre registrado.

- Certificado de dominio del bien o bienes inmuebles de propiedad del dueño o dueños de la agencia. Tener en cuenta que el certificado no podrá tener una antigüedad mayor a 30 días. El o los bienes presentados deberán estar libres de todo tipo de gravámenes (embargo, hipoteca, usufructo, etc.) y ser de libre disposición por parte del titular.
- Certificado de libre de inhibición del dueño o dueños de la agencia. Tener en cuenta que el certificado no podrá tener una antigüedad mayor a los 30 días.
- Dos tasaciones realizadas por inmobiliarias de la zona o martillero público, donde conste el valor de mercado del bien o bienes inmuebles presentados como garantía.
- En caso de bienes inmuebles gananciales, el cónyuge que no participa de la sociedad deberá presentar una Fianza Solidaria por él firmada y certificada por Escribano Público, con el propósito de consentir la presentación de los bienes arriba mencionados como garantía de la operación de la agencia. El agente solicitará a IATA que le provea el modelo del texto de Fianza Solidaria a utilizar.

Agencias que no poseen bienes inmuebles propios:

- Manifestación de bienes del dueño o dueños de la agencia, con certificación de Contador Público. La firma del Contador interviniente debe estar certificada por el Colegio o Consejo al que pertenezca.

**1.2. Sociedades Anónimas y Sociedades de Responsabilidad Limitada**

Agencias con bienes inmuebles a nombre de la sociedad:

- Últimos Estados Contables auditados completos (Balance, Estado de Resultados, Notas y Anexos). La firma del Contador interviniente debe estar certificada por el Colegio o Consejo al que pertenezca.
- Certificado de dominio del bien o bienes inmuebles de propiedad de la sociedad. Tener en cuenta que el certificado no podrá tener una antigüedad mayor a los 30 días. El o los bienes presentados deberán encontrarse libres de todo tipo de gravámenes (embargo, hipoteca, usufructo, etc.) y ser de libre disposición por parte del titular.
- Certificado de libre de inhibición de la Sociedad. Tener en cuenta que el certificado no podrá tener una antigüedad mayor a los 30 días.
- Dos tasaciones realizadas por inmobiliarias de la zona o martillero público, donde conste el valor de mercado del bien o bienes inmuebles presentados como garantía.

Agencias que no poseen bienes inmuebles propios:

- Últimos Estados Contables auditados completos (Balance, Estado de Resultados, Notas y Anexos). La firma del Contador interviniente debe estar certificada por el Colegio o Consejo al que pertenezca.

## II. Bases para el análisis de los Estados Contables de los agentes

Los Estados Contables presentados por los agentes no podrán tener una antigüedad mayor a los **8 meses** contados a partir de la fecha de cierre de los mismos. El calendario de presentación será el siguiente:

Fecha de Cierre	Fecha de Presentación ante IATA	
	1er. vencimiento	Vencimiento final
31-ene	15-ago	15-sep
28-feb	15-sep	15-oct
31-mar	15-oct	15-nov
30-abr	15-nov	15-dic
31-may	15-dic	15-ene
30-jun	15-ene	15-feb
31-jul	15-feb	15-mar
31-ago	15-mar	15-abr
30-sep	15-abr	15-may
31-oct	15-may	15-jun
30-nov	15-jun	15-jul
31-dic	15-jul	15-ago

Las fechas establecidas en la tabla precedente son fechas máximas, que podrán variar en consideración a fines de semana y feriados locales, pero que deberán respetarse a fin de cumplir en tiempo y forma con la presentación y evaluación dentro de los 8 meses de validez de estados contables, establecidos anteriormente.

El análisis de los Estados Contables se basará en el cálculo de los Indicadores Financieros que se detallan a continuación y en el puntaje asignado al resultado que de ellos se obtenga:

Indicador Financiero	Puntaje máximo a obtener	Detalle
Índice de Liquidez	14	Solvencia a corto plazo
Índice de Endeudamiento	14	Total de activos financiados mediante contratación o adquisición de deudas
Promedio de Cobro	7	Promedio de días de cobro para la recuperación de las ventas
Índice de Flujo de Efectivo	5	Índice de rentabilidad para cubrir deudas a largo plazo

El puntaje máximo posible a obtener de la aplicación de los 4 indicadores financieros será de 40 puntos. Para que la evaluación sea considerada satisfactoria la suma de los puntos obtenidos debe ser **como mínimo de 22**.

Fórmulas y escalas de puntos aplicables a los resultados obtenidos en cada uno de los Indicadores Financieros:

**Índice de Liquidez = Activo Corriente / Pasivo Corriente**

Mayor 1.99	14 puntos
1.50 – 1.99	12 puntos
1.25 – 1.49	10 puntos
1.00 – 1.24	8 puntos
0.96 – 0.99	6 puntos
0.91 – 0.95	4 puntos
0.86 – 0.90	2 puntos
Menor 0.85	0 puntos

**Promedio de cobro = Cuentas a Cobrar / Ventas**

Menor de 15 días	7 puntos
15 - 16 días	6 puntos
17 – 18 días	5 puntos
19 – 20 días	4 puntos
21 – 23 días	3 puntos
24 – 26 días	2 puntos
27 – 29 días	1 punto
Mayor de 30 días	0 puntos

**Índice de deuda = Total de Pasivo / Total de Activo**

Menor 0.4	14 puntos
0.4 – 0.59	12 puntos
0.6 – 0.89	10 puntos
0.9 – 0.99	8 puntos
1.0 – 1.19	6 puntos
1.2 – 1.34	4 puntos
1.35 – 1.49	2 puntos
Mayor 1.5	0 puntos

**Índice de Flujo de Efectivo = Utilidades después de impuestos / Pasivo a Largo Plazo**

0.20	5 puntos
0.18	4 puntos
0.15	3 puntos
0.13	2 puntos
0.10	1 puntos
0.09	0 puntos

Definiciones aplicables:

**Activo Corriente:** Se deben excluir las cuentas por cobrar de compañías relacionadas, accionistas, empleados, directivos, socios, así como también efectivo y depósitos a plazo en reserva para cumplir con obligaciones (“cuentas escrow”).

**Pasivo Corriente:** Debe incluir la porción circulante de la deuda a largo plazo.

**Total de Ventas:** Debe estar especificado en los Estados Financieros. Corresponde a las ventas brutas del período incluyendo ventas de pasajes, excursiones, hoteles, alquiler de vehículos, seguros, ingresos misceláneos, etc., neto de impuestos.

**Pasivo a Largo Plazo:** Todos los préstamos a largo plazo de terceros. No se incluirán los préstamos a accionistas o propietarios.

**Cuentas a Cobrar:** No se deben incluir incobrables y deben ser desglosadas para reflejar por separado las cuentas a cobrar comerciales, comisiones a cobrar, cuentas a cobrar de compañías relacionadas y adelanto a proveedores.

**Utilidad después de impuestos:** No deben incluirse ingresos extraordinarios.

**Total de Activo:** Incluye activos intangibles.

**Pasivo Total:** Incluye pasivos corrientes y préstamos de terceros. No deben considerarse préstamos a accionistas o propietarios. Puede incluir el pasivo de las compañías relacionadas menos la parte subordinada (cuenta a cobrar) correspondiente.

**III. Requisitos Financieros: Capital Mínimo Realizable a presentar**

El Capital Mínimo Realizable (CMR) para agentes acreditados será el monto mínimo indicado en la columna “CMR” de la tabla que se presenta a continuación. A los efectos de determinar el CMR aplicable, se deberá estimar el promedio de ventas al contado del agente en base a la siguiente fórmula:

$$\text{Promedio de ventas al contado} = \frac{\text{Ventas al contado de los últimos 12 meses} \times 3}{52}$$

El CMR que corresponda ha de estar constituido exclusivamente por:

- (i) En los casos de empresa unipersonal o sociedad de hecho: bienes inmuebles por un valor equivalente, registrados a nombre de él o de los dueños;
- (ii) en caso de entidad legal (SRL o SA): bienes inmuebles por un valor equivalente, registrados a nombre de la entidad legal (SRL o SA).

En caso de **no poseer inmuebles**, se deberá presentar una **garantía ejecutable** por valor equivalente al CMR. Se deberá solicitar la lista de compañías aseguradoras aprobadas por IATA.

Promedio de 3 semanas de Venta Contado (USD)		CMR
Desde	Hasta	
0	19.999	10.000
20.000	39.999	20.000
40.000	59.999	40.000
60.000	79.999	60.000
80.000	99.999	80.000
100.000	119.999	100.000
120.000	139.999	120.000
140.000	159.999	140.000
160.000	179.999	160.000
180.000	199.999	180.000
200.000	219.999	200.000
220.000	239.999	220.000
240.000	259.999	240.000
260.000	279.999	260.000
280.000	299.999	280.000
300.000	319.999	300.000
320.000	339.999	320.000
340.000	359.999	340.000
360.000	379.999	360.000
380.000	399.999	380.000
400.000	419.999	400.000
420.000	439.999	420.000
440.000	459.999	440.000
460.000	479.999	460.000
480.000	499.999	480.000

500.000	519.999	500.000
520.000	539.999	520.000
540.000	559.999	540.000
560.000	579.999	560.000
580.000	599.999	580.000
600.000	619.999	600.000
620.000	639.999	620.000
640.000	659.999	640.000
660.000	679.999	660.000
680.000	699.999	680.000
700.000	719.999	700.000
720.000	739.999	720.000
740.000	759.999	740.000
760.000	779.999	760.000
780.000	799.999	780.000
800.000	y valores superiores	800.000

#### Acreditación de un agente y período inicial de 2 años

Al momento de acreditación inicial, todo agente deberá constituir el CMR a través de la presentación de una garantía ejecutable por el valor mínimo equivalente a **USD 30.000**.

A partir de entonces y con frecuencia cuatrimestral, se recalculará el promedio de ventas al contado de acuerdo a la fórmula presentada en la Sección III y, en caso de registrarse un incremento que implique un cambio de categoría según la Tabla anterior, se le solicitará el incremento de garantía correspondiente.

Durante el término de los 2 primeros años de acreditación, es requisito obligatorio para el agente el mantenimiento de la garantía ejecutable en los términos arriba descriptos.

#### Agentes con acreditación superior a 2 años

Una vez cumplidos los 2 años de acreditación, y en caso de obtener un resultado satisfactorio en la evaluación financiera de sus Estados Contables, el agente podrá optar por continuar presentando la garantía ejecutable arriba descrita o constituir el CMR a través de la presentación de bienes propios de acuerdo a las condiciones arriba descriptas.

El monto de CMR a constituir se continuará revisando en forma cuatrimestral, a partir del recálculo del promedio de venta al contado realizadas por el agente de acuerdo a la fórmula presentada en la Sección III y, en caso de registrarse un incremento que implique un cambio de categoría según la Tabla anterior, se le solicitará el incremento de garantía correspondiente.

### Evaluación financiera con resultado insatisfactorio

En caso de obtener un resultado insatisfactorio en la evaluación de los Estados Contables presentados (puntaje menor a 22), el agente deberá constituir una garantía ejecutable por el valor total de su promedio de 3 semanas de ventas, ya que quedará sin efecto el tope máximo de USD 800.000 aplicable al CMR indicado en la tabla que se presenta en el comienzo de esta Sección.

#### **Bahamas, Islas Turks y Caicos e Islas Vírgenes Británicas**

Estado de Cuentas/Balance del Activo y Pasivo certificado y auditado por contador público independiente de no más de seis meses de antigüedad conjuntamente con un Estado de Ingresos y Gastos. Reporte de Banco o Reporte de Crédito que cubra tres meses antes de la fecha del Balance. Los estados financieros han de ser presentados en dólares norteamericanos o su equivalente y han de reflejar un mínimo de Capital de Trabajo de USD 25,000 para la casa central más USD 7,500 por cada sucursal.

#### **Belize y El Salvador**

Estado de Cuentas/Balance firmado por contador público, Estado de Ingresos y Gastos y tres meses de estado de cuentas bancarias. El Capital de Trabajo mínimo será de USD 20,000.

#### **Bolivia**

El Criterio Financiero Local en Bolivia adopta las pruebas de la Resolución 800f, sujetas a revisiones anuales por parte de APJC para confirmar o cambiar y proponer nuevas pruebas.

Adopta las 5 pruebas de evaluación de la resolución 800f con las siguientes modificaciones en el criterio financiero:

- a. Para efectos de cálculo de una garantía, el importe en riesgo será calculado considerando la venta de 360 días para obtener el promedio de ventas de 22 días (ventas netas totales / 360 x 22)
- b. La garantía mínima para agentes nuevos o acreditados en Bolivia será de 20,000 USD cuando sea necesario.

No se requiere garantía cuando el Agente pasa las 5 pruebas, sujeto a que:

- No se observaron irregularidades en los últimos 12 meses
- No hubo cambio de propiedad en los últimos 12 meses
- Mínimo 2 años de afiliación
- **Presentar un informe de Auditoría de una empresa de auditoría, cuando la legislación lo exigiera.**

Se requiere Garantía cuando el Agente incumple una o más de las 5 pruebas, sujeto al:

- Cálculo del riesgo de 22 días basado en las ventas netas en efectivo de los últimos 12 meses

### **Requisitos para Nuevos Candidatos**

Se requieren los Estados Financieros con un informe de auditoría realizado por una empresa externa de auditoría.

### **Requisito de Capital Mínimo**

Capital Social (Capital Registrado) pagado íntegramente por los accionistas y debidamente registrado en la entidad de registro gubernamental.

Capital Mínimo expresado en moneda local:

25,000 USD para La Paz, Cochabamba and Santa Cruz. Resto de las ciudades en Bolivia: 20,000 USD.

Cualquier variación de más del 10% en moneda local, debido a devaluación del BOB/USD será ajustada anualmente al presentar la documentación financiera para las revisiones financieras. El capital social mínimo está expresado en los libros de contabilidad en moneda Boliviana y los requisitos de acreditación para los importes están fijados en dólares americanos. Si una devaluación afecta a Bolivia, el Agente ajustará el capital social (Capital Registrado) al final del año al presentar el balance anual al gobierno y a IATA para la revisión Financiera Anual.

### **Revisiones Financieras Anuales**

El agente presenta los Estados Financieros con un informe de auditoría solo cuando lo exige la Ley o cuando el Agente de Viajes está solicitando calificar y operar sin ningún régimen de garantías. Se incluirá una copia del Estado Financiero en formato electrónico enviada a la autoridad tributaria. La presentación de los Estados Financieros para la revisión financiera anual será 30 días después de la fecha de presentación legal con un máximo de 8 meses después de la fecha de cierre.

### **Brasil**

Demonstrações financeiras independentemente produzidas e elaboradas de acordo com a pratica geral de contabilidade do país. Estas demonstrações financeiras devem estar de acordo com os seguintes critérios mínimos:

- 1) Deve conter uma validade de 6 meses;
- 2) Devem ser certificadas por um contador publico independente certificado;
- 3) Deve cumprir com os critérios financeiros mínimos. Os documentos financeiros devem refletir um capital social mínimo de R \$ 40.000.

**Pontos atribuídos para o critérios de Revisão Financeira**

Área de Avaliação	Índice	Formula	Pontuação Máxima	Resultado da Fórmula	Pontuação correspondente
Liquidez	ILG	Ativo Circulante +RLP / Passivo circulante +ELP	7	Over 1.97	7
				1.50 - 1.97	6
				1.25 - 1.49	5
				1.00 - 1.24	4
				0.96 - 0.99	3
				0.91 - 0.95	2
				0.86 - 0.90	1
	Under 0.85	0			
	ILC	(Ativo Circulante /Passivo Circulante	7	Over 1.97	7
				1.50 - 1.97	6
				1.25 - 1.49	5
				1.00 - 1.24	4
				0.96 - 0.99	3
				0.91 - 0.95	2
0.86 - 0.90				1	
Under 0.85	0				
Endividamento	Composição do endividamento (CE)	Passivo Circulante/Passivo Circulante +ELP	4,2	Under 0.50	4.2
				0.50 - 0.59	3.6
				0.60 - 0.89	3.0
				0.90 - 0.99	2.4
				1.00 - 1.19	1.8
				1.20 - 1.34	1.2
				1.35 - 1.49	0.6
	Over 1.5	0			
	Participação do capital de Terceiros (PCT)	Passivo Circulante +ELP / Patrimônio Líquido	9,8	Under 0.50	9.8
				0.50 - 0.59	8.4
				0.60 - 0.89	7.0
				0.90 - 0.99	5.6
				1.00 - 1.19	4.2
				1.20 - 1.34	2.8
1.35 - 1.49				1.4	
Over 1.5	0				
Solvência	Margem Líquida (MgL)	Lucro Líquido/Receita operacional Líquida	5	Over 0.14	5
				0.08 - 0.14	4
				0.06 - 0.07	3
				0.04 - 0.05	2
				0.02 - 0.03	1
	Under 0.01	0			
	Modelo Kanitz	(*Rentabilidade do PL *0.05) + (ILG * 1.65) + (ILC * 3.55) - (ILC * 1.06) - (PCT * 0,33)	7	Over 5.99	7
				5.00 - 5.99	6
				4.00 - 4.99	5
				3.00 - 3.99	4
				2.00 - 2.99	3
				0.00 - 1.99	2
				(3.00) - (0.01)	1
				Under (3.00)	0

*Rentabilidade do PL = Lucro Líquido / Patrimônio Líquido	40	Pontuação Máxima
	22	Mínimo para aprovação

#### Definições dos Termos Utilizados Nestas Orientações

**Ativo circulante:** exclui notas ou recebíveis de partes relacionadas, incluindo mas não limitado a acionistas, funcionários, diretores, associados, bem como Numerário e Depósito a Prazo dados em garantia.

**Passivo Circulante:** Este montante inclui a parcela corrente da dívida de longo prazo

**Ativo Realizável a Longo Prazo:** exclui investimentos , imobilizações e ativos intangíveis.

**Lucro Líquido:** significa receita líquida (deduzidos impostos e contribuições) menos total das despesas, mais Resultado Financeiro Líquido.

#### Caribe y Antillas

Estado de Cuentas/Balance certificado de no más de seis meses de antigüedad de la fecha de solicitud presentada reflejando la posición financiera del Agente. La agencia debe tener USD 25,000 en Activo Circulante, USD 25,000 de capital de trabajo (el resultado de la diferencia entre el Activo Total y el Pasivo Total) y además Capital Neto de por lo menos USD 25,000. Adicionalmente, por cada Sucursal, la agencia ha de incrementar, por USD 7,500, cada uno de los aspectos financieros mencionados antes.

#### Chile

- La presentación anual de Estados Financieros será 30 Días después de la presentación oficial requerida en el país.
- Los estados financieros deben incluir un Balance, un Reporte de Pérdidas y Ganancias y un Estado de Cuentas preparado por un auditor externo certificado.
- El monto de una garantía financiera se calculan en base a 22 días de “Ventas en Riesgo” basado en el promedio de ventas cash de la agencia.
- El monto mínimo de una garantía financiera para un nuevo solicitante o una agencia acreditada será equivalente a USD10,000.

#### Colombia

Capital mínimo establecido en dólares norte americanos reflejando el valor en moneda local, al intercambio oficial cuando se presente la solicitud. Con respecto al capital mínimo para la casa central:

---

Bogotá	USD 40,000
Cali y Medellín	USD 30,000
Ciudades con más de 500,000 habitantes	USD 20,000
Ciudades con menos de 500,000 habitantes	USD 15,000

El capital mínimo requerido para cada sucursal será una tercera parte de aquel requerido en la ciudad correspondiente.

### Costa Rica

Estado de Cuentas/Balance reciente certificado por contador público. Estado de Ingresos y Gastos. Estado de cuentas bancarias de los últimos tres meses. Capital Social mínimo de USD 30,000. Capital de Trabajo mínimo de USD 20,000.

### Ecuador

Capital social, suscrito y pagado de los agentes acreditados no debera ser inferior a USD 5,000. Los agentes deberan presentar su estado financiero anualmente, 30 días con posterioridad al cierre del ejercicio fiscal o antes del 31 de mayo de cada año. El estado financiero debera ser preparado y firmado por un perito contable,

#### Requisitos Adicionales:

- Nuevos Solicitantes (oficina central y/o sucursal) – Durante los dos primeros años de acreditacion se exige una garantía bancaria. El monto de la misma sera calculado según la formula que se describe en el apartado “Requisitos de Garantía Financiera” que aparece mas adelante, en este apéndice.
- Irregularidades de Pagos – Se exige una garantía bancaria durante un periodo de un año. El monto de la misma se determinara de acuerdo con el numero de dias de ventas en riesgo, como establece la Resolución 800f.
- Incumplimiento – Se exige una garantía bancaria por un minimo de dos años, equivalente al numero de dias de ventas en riesgo o un minimo de USD 50,000 aplicable a todas las ciudades.

### Guatemala

Estado de Cuentas/Balance reciente auditado y firmado por contador público. Estado de Ingresos y Gastos. Estados de cuentas bancarias de los últimos tres meses. Capital de Trabajo mínimo de USD 30,000 por cada Local Aprobado. Una garantía bancaria por el importe de USD 50,000 que será presentado por cada solicitante/Agente nuevo que inicia una solicitud de cambio.

## Honduras

Estado de Cuentas/Balance certificado por contador público. Estado de Ingresos y Gastos. Estados de cuentas bancarias de los últimos tres meses. Capital suscrito y pagado de USD 20,000.

## Jamaica e Islas Caimán

Estado de Cuentas/Balance certificado reflejando la situación financiera de la agencia con fecha no superior a seis meses de la fecha de aplicación o fecha del cierre del año fiscal de la agencia.

**Capital Mínimo Realizable (Neto):** este monto será equivalente a USD 25,000. El capital realizable neto representa el monto o contribución de los accionistas o dueños al negocio. Esto se calcula tomando el total activo menos todo intangible, menos el total pasivo, incluyendo préstamos a los dueños. . Adicionalmente, cada aplicación de sucursal requerirá el incremento de USD 7,500 en el capital de trabajo.

**Capital de Trabajo:** este monto será equivalente a USD 25,000 (este monto es la diferencia del total del activo circulante y el pasivo corriente menos cualquier préstamo corriente de los accionistas o dueños al negocio. Adicionalmente, cada aplicación de sucursal requerirá el incremento de USD 7,500 en el capital de trabajo.

## México

- Capital de trabajo mínimo de 50,000 pesos.
- Presentar Estados Financieros (Estado de Situación Financiera, Estado de Resultados, Estado de Variaciones en el Capital Contable, Estado de Flujos de Efectivo) con una antigüedad no mayor de ocho meses al corte del año fiscal.
- Capital de Trabajo es el activo circulante menos el pasivo circulante.
- Los Estados Financieros deben ser auditados financieramente por Contador Público Certificado registrado ante el Instituto Mexicano de Contadores Públicos o el Colegio de Contadores Públicos de México.
- Anexar copia de la última Declaración Anual presentada ante las autoridades fiscales.
- En caso que los Estados Financieros resulten insatisfactorios IATA solicitará al Agente la presentación de una Garantía Financiera en base a las ventas promedio de contado de 22 días y el importe mínimo será de 20,000 dólares americanos equivalente en pesos.
- Para nuevos solicitantes se requiere una garantía mínima de 20,000 dólares americanos equivalente en pesos por los dos primeros años en el BSP.

## Nicaragua

Estado de Cuentas/Balance reciente auditado y firmado por contador. Estado de Ingresos y Gastos. Estados de cuentas bancarias de los últimos tres meses. Capital Social: USD 20,000 y un Capital de Trabajo mínimo de USD 30,000.

## Paraguay

### Norma General

- Los agentes acreditados se encuentran sujetos al cumplimiento de los criterios de evaluación financiera aprobados para el país, los cuales serán revisados anualmente por el APJC local.
- Todo agente acreditado deberá presentar, para su evaluación, la documentación descrita en la Sección I. Asimismo, deberá satisfacer los requisitos financieros de Capital Mínimo Realizable (CMR), a través de la presentación de garantías ejecutables (avales bancarios o seguros de caución), sujeto a lo establecido en la Sección III. No obstante la presentación de una garantía ejecutable, la agencia deberá cumplir con los requisitos de presentación de documentación correspondientes.

#### **I. Documentación a presentar**

Últimos Estados Contables completos y presentados ante la autoridad fiscal (SET) (Estado de Situación Patrimonial, Estado de Resultados, Notas y Anexos). No se aceptarán las copias de las declaraciones juradas de impuestos en sustitución de los Estados Contables.

#### **II. Bases para el análisis de los Estados Contables de los agentes**

Los Estados Contables presentados por los agentes no podrán tener una antigüedad mayor a los **8 meses** contados a partir de la fecha de cierre de los mismos. El calendario de presentación será el siguiente:

Fecha de Cierre	Fecha de Presentación ante IATA	
	1er. vencimiento	Vencimiento final
31-ene	15-ago	15-sep
28-feb	15-sep	15-oct
31-mar	15-oct	15-nov
30-abr	15-nov	15-dic
31-may	15-dic	15-ene
30-jun	15-ene	15-feb
31-jul	15-feb	15-mar
31-ago	15-mar	15-abr
30-sep	15-abr	15-may
31-oct	15-may	15-jun

30-nov	15-jun	15-jul
31-dic	15-jul	15-ago

Las fechas establecidas en la tabla precedente son fechas máximas, que podrán variar en consideración a fines de semana y feriados locales, pero que deberán respetarse a fin de cumplir en tiempo y forma con la presentación y evaluación dentro de los 8 meses de validez de estados contables, establecidos anteriormente.

El análisis de los Estados Contables se basará en el cálculo de los Indicadores Financieros que se detallan a continuación y en el puntaje asignado al resultado que de ellos se obtenga:

<b>Indicador Financiero</b>	<b>Puntaje máximo a obtener</b>	<b>Detalle</b>
Índice de Liquidez	14	Solvencia a corto plazo
Índice de Endeudamiento	14	Total de activos financiados mediante contratación o adquisición de deudas
Promedio de Cobro	7	Promedio de días de cobro para la recuperación de las ventas
Índice de Flujo de Efectivo	5	Índice de rentabilidad para cubrir deudas a largo plazo

El puntaje máximo posible a obtener de la aplicación de los 4 indicadores financieros será de 40 puntos. Para que la evaluación sea considerada satisfactoria la suma de los puntos obtenidos debe ser **como mínimo de 22**.

Fórmulas y escalas de puntos aplicables a los resultados obtenidos en cada uno de los Indicadores Financieros:

**Índice de Liquidez = Activo Corriente / Pasivo Corriente**

Mayor 1.99	14 puntos
1.50 – 1.99	12 puntos
1.25 – 1.49	10 puntos
1.00 – 1.24	8 puntos
0.96 – 0.99	6 puntos
0.91 – 0.95	4 puntos
0.86 – 0.90	2 puntos
Menor 0.85	0 puntos

**Promedio de cobro = Cuentas a Cobrar / Ventas**

Menor de 15 días	7 puntos
15 - 16 días	6 puntos
17 – 18 días	5 puntos
19 – 20 días	4 puntos
21 – 23 días	3 puntos
24 – 26 días	2 puntos
27 – 29 días	1 punto
Mayor de 30 días	0 puntos

**Índice de deuda = Total de Pasivo / Total de Activo**

Menor 0.4	14 puntos
0.4 – 0.59	12 puntos
0.6 – 0.89	10 puntos
0.9 – 0.99	8 puntos
1.0 – 1.19	6 puntos
1.2 – 1.34	4 puntos
1.35 – 1.49	2 puntos
Mayor 1.5	0 puntos

**Índice de Flujo de Efectivo = Utilidades después de impuestos / Pasivo a Largo Plazo**

0.20	5 puntos
0.18	4 puntos
0.15	3 puntos
0.13	2 puntos
0.10	1 puntos
0.09	0 puntos

Definiciones aplicables:

**Activo Corriente:** Se deben excluir las cuentas por cobrar de compañías relacionadas, accionistas, empleados, directivos, socios, así como también efectivo y depósitos a plazo en reserva para cumplir con obligaciones (“cuentas escrow”).

**Pasivo Corriente:** Debe incluir la porción circulante de la deuda a largo plazo.

**Total de Ventas:** Debe estar especificado en los Estados Financieros. Corresponde a las ventas brutas del período incluyendo ventas de pasajes, excursiones, hoteles, alquiler de vehículos, seguros, ingresos misceláneos, etc., neto de impuestos.

**Pasivo a Largo Plazo:** Todos los préstamos a largo plazo de terceros. No se incluirán los préstamos a accionistas o propietarios.

**Cuentas a Cobrar:** No se deben incluir incobrables y deben ser desglosadas para reflejar por separado las cuentas a cobrar comerciales, comisiones a cobrar, cuentas a cobrar de compañías relacionadas y adelanto a proveedores.

**Utilidad después de impuestos:** No deben incluirse ingresos extraordinarios.

**Total de Activo:** Incluye activos intangibles.

**Pasivo Total:** Incluye pasivos corrientes y préstamos de terceros. No deben considerarse préstamos a accionistas o propietarios. Puede incluir el pasivo de las compañías relacionadas menos la parte subordinada (cuenta a cobrar) correspondiente.

**III. Requisitos Financieros: Capital Mínimo Realizable a presentar**

El Capital Mínimo Realizable (CMR) para agentes acreditados será el monto mínimo indicado en la columna "CMR" de la tabla que se presenta a continuación. A los efectos de determinar el CMR aplicable, se deberá estimar el promedio de 22 días ventas al contado del agente en base a la siguiente fórmula:

$$\text{Promedio de ventas al contado} = \frac{\text{Ventas al contado de los últimos 12 meses} \times 22}{360}$$

El CMR que corresponda ha de estar constituido exclusivamente por una **garantía ejecutable** por valor equivalente al CMR. Se deberá solicitar la lista de compañías aseguradoras aprobadas por IATA.

Promedio de 22 días de Venta Contado (USD)		CMR
Desde	Hasta	
0	19.999	10.000
20.000	29.999	20.000
30.000	39.999	30.000
40.000	49.999	40.000
50.000	59.999	50.000
60.000	69.999	60.000
70.000	79.999	70.000
80.000	89.999	80.000
90.000	99.999	90.000

100.000	109.999	100.000
110.000	119.999	110.000
120.000	129.999	120.000
130.000	139.999	130.000
140.000	149.999	140.000
150.000	159.999	150.000
160.000	169.999	160.000
170.000	179.999	170.000
180.000	189.999	180.000
190.000	199.999	190.000
200.000	y valores superiores	200.000

#### Acreditación inicial de un agente

Al momento de acreditación inicial, todo agente deberá constituir el CMR a través de la presentación de una garantía ejecutable por el valor mínimo equivalente a **USD 10.000**.

A partir de entonces, el monto de CMR a constituir se continuará revisando en forma cuatrimestral a partir del recálculo del monto promedio de 22 días de ventas al contado de acuerdo a la fórmula presentada en la Sección III y, en caso de registrarse un incremento que implique un cambio de categoría según la Tabla anterior, se le solicitará el incremento de garantía correspondiente.

#### Evaluación financiera con resultado insatisfactorio

En caso de obtener un resultado insatisfactorio en la evaluación de los Estados Contables presentados (puntaje menor a 22), el agente deberá ajustar el monto de la garantía ejecutable (por el valor total de su promedio de 22 días de ventas, quedando sin efecto el tope máximo de USD 200.000 aplicable al CMR indicado en la tabla que se presenta en el comienzo de esta Sección.

### Perú

**Revisión anual:** Los agentes presentarán el formato Declaración Jurada Anual del Impuesto a la Renta con todos sus anexos los mismos que sustentan los valores declarados, la que se presenta a Sunat la entidad reguladora que controla impuestos, es formato oficial de gobierno, y adicionalmente su estado de Activos y pasivos, Ganancias y pérdidas al 31 de Diciembre. Todos los documentos contables y la declaración a Sunat deben estar firmados por un contador colegiado enviando copia que compruebe la habilitación del contador.

**Las evaluaciones** se realizarán con las 5 pruebas financieras señaladas en las secciones 2.3.1 al 2.3.5 de "Criterios para la evaluación de las cuentas del Agente".

**Prueba 2.3.2:** Patrimonio neto dividido entre pasivo a largo plazo y otras cuentas de pasivo a largo plazo para aprobar la prueba deben ser igual a 0.5 o mayor. Cuando el agente tiene un Patrimonio neto positivo (prueba 2.3.1) y no tiene pasivo a largo plazo esta prueba es positiva (aprobada)

**La garantía no será requerida** cuando el Agente apruebe las 5 pruebas de la Resolución IATA 800f, incluida la modificación de la prueba 2.3.2 donde el resultado “debe ser igual a 0.5 o más”, ello sujeto a:

- No tener Irregularidades registradas en los últimos 12 meses
- No haber realizado cambio de dueño en los últimos 12 meses
- Tener mínimo dos años de Afiliación
- Presentará Informe de auditoría de una firma auditora, cuando la legislación del Perú lo requiera.

**La garantía será requerida** cuando el Agente no aprueba una de las 5 pruebas y está sujeto a:

- Calculo de riesgo de crédito de 22 días basados en las ventas netas de los últimos 12 meses.

**Informe de Auditoria:** Se presentará con la documentación financiera solo cuando la ley lo exija.

**Ultimo día de presentación para la documentación completa:** Mayo 15 del año siguiente al cierre.

**Nuevo aplicantes:** Entregan la documentación formal presentada a Sunat con los anexos detallados en el requerimiento de revisión anual, correspondiente al año previo de la aplicación con IATA, cuando el aplicante tiene operaciones de un periodo anual junto con los Estados de Activo y Pasivo, Pérdidas y Ganancias de los meses del año en curso no cerrado todavía, firmados por contador colegiado enviando copia que prueba la habilitación del contador.

**Capital Mínimo de nuevos aplicantes:** Los Agentes deben cumplir con mínimo USD 5,000 o su equivalencia en moneda local. En la revisión anual, revisar y si se requiere, se deberá efectuar el ajuste de moneda para cumplir con el mínimo requerido.

**Capital Registrado** se define como capital pagado en su totalidad por sus accionistas y debidamente registrado en la entidad de Registros del país.

**Nivel de Garantía Mínima:** a) para nuevos o para agentes acreditados USD 10,000 b) para renovaciones de agentes afiliados un mínimo de USD 10,000 cuando el resultado del cálculo de riesgos sea menor a USD 10,000.

**Calculo de riesgo sobre ventas netas:** Para nuevos, para evaluaciones anuales financieras y para revisiones financieras periódicas, se requiere un cálculo de riesgo sobre 22 días, la formula debe estar basada en el promedio de los últimos doce meses de ventas netas contado (ventas netas contado/360x22), utilizando información de ventas acumuladas al mes anterior al cálculo.

### República Dominicana y Haiti

Estado de Cuentas/Balance certificado y auditado por contador público de no más de seis meses de antigüedad. Reporte de Banco o de Crédito que cubra los tres meses previos a la fecha del Estado de Cuentas. Estado de Ingresos y Gastos.

Los estados financieros se presentaran en dólares norteamericanos o su equivalente reflejando un Capital de Trabajo mínimo de USD 25,000 para la casa central más USD 7,500 por cada casa sucursal.

## Uruguay

### Norma General

- Los agentes acreditados se encuentran sujetos al cumplimiento de los criterios de evaluación financiera aprobados para el país, los cuales serán revisados anualmente por el APJC local.
- Todo agente acreditado deberá presentar, para su evaluación, la documentación descrita en la Sección I. Asimismo, deberá satisfacer los requisitos financieros de Capital Mínimo Realizable (CMR), a través de la presentación de bienes inmuebles propios o de garantías ejecutables (avales bancarios), sujeto a lo establecido en la Sección III.
- En el caso de acreditación inicial de un agente y durante el término de 2 años, el CMR solamente podrá constituirse a través de la presentación de garantías ejecutables. No obstante ello, la agencia deberá cumplir con los requisitos de presentación de documentación correspondientes. A partir de los 2 años de acreditado y dependiendo de la obtención de un resultado satisfactorio en su evaluación financiera, el agente podrá optar por continuar presentando una garantía ejecutable o presentar bienes propios, con el fin de constituir el CMR, tal y como se explica en la Sección III.

#### **I. Documentación a presentar**

##### Agencias con bienes inmuebles propios:

- Últimos Estados Contables completos (Estado de Situación Patrimonial, Estado de Resultados, Notas y Anexos) con Informe de Compilación de Contador Público, como mínimo (informes de Revisión Limitada y Auditoría son aceptados).
- Certificado Notarial en el que el Escribano detalle los bienes inmuebles, su titularidad y certifique si los mismos están libres de todo tipo de gravámenes (embargo, hipoteca, usufructo, etc.), así como su libre disposición por parte del titular.
- Dos tasaciones realizadas por inmobiliarias de la zona o rematador público, donde conste el valor de mercado del bien o bienes inmuebles presentados como garantía.

##### Agencias que no poseen bienes inmuebles propios:

- Últimos Estados Contables completos (Estado de Situación Patrimonial, Estado de Resultados, Notas y Anexos) con Informe de Compilación de Contador Público, como mínimo (informes de Revisión Limitada y Auditoría son aceptados).

#### **II. Bases para el análisis de los Estados Contables de los agentes**

Los Estados Contables presentados por los agentes no podrán tener una antigüedad mayor a los **8 meses** contados a partir de la fecha de cierre de los mismos. El calendario de presentación será el siguiente:

Fecha de Cierre	Fecha de Presentación ante IATA	
	1er. vencimiento	Vencimiento final
31-ene	15-ago	15-sep
28-feb	15-sep	15-oct
31-mar	15-oct	15-nov
30-abr	15-nov	15-dic
31-may	15-dic	15-ene
30-jun	15-ene	15-feb
31-jul	15-feb	15-mar
31-ago	15-mar	15-abr
30-sep	15-abr	15-may
31-oct	15-may	15-jun
30-nov	15-jun	15-jul
31-dic	15-jul	15-ago

Las fechas establecidas en la tabla precedente son fechas máximas, que podrán variar en consideración a fines de semana y feriados locales, pero que deberán respetarse a fin de cumplir en tiempo y forma con la presentación y evaluación dentro de los 8 meses de validez de estados contables, establecidos anteriormente.

El análisis de los Estados Contables se basará en el cálculo de los Indicadores Financieros que se detallan a continuación y en el puntaje asignado al resultado que de ellos se obtenga:

Indicador Financiero	Puntaje máximo a obtener	Detalle
Índice de Liquidez	14	Solvencia a corto plazo
Índice de Endeudamiento	14	Total de activos financiados mediante contratación o adquisición de deudas
Promedio de Cobro	7	Promedio de días de cobro para la recuperación de las ventas
Índice de Flujo de Efectivo	5	Índice de rentabilidad para cubrir deudas a largo plazo

El puntaje máximo posible a obtener de la aplicación de los 4 indicadores financieros será de 40 puntos. Para que la evaluación sea considerada satisfactoria la suma de los puntos obtenidos debe ser **como mínimo de 22**.

Fórmulas y escalas de puntos aplicables a los resultados obtenidos en cada uno de los Indicadores Financieros:

**Índice de Liquidez = Activo Corriente / Pasivo Corriente**

Mayor 1.99	14 puntos
1.50 – 1.99	12 puntos
1.25 – 1.49	10 puntos
1.00 – 1.24	8 puntos
0.96 – 0.99	6 puntos
0.91 – 0.95	4 puntos
0.86 – 0.90	2 puntos
Menor 0.85	0 puntos

**Promedio de cobro = Cuentas a Cobrar / Ventas**

Menor de 15 días	7 puntos
15 - 16 días	6 puntos
17 – 18 días	5 puntos
19 – 20 días	4 puntos
21 – 23 días	3 puntos
24 – 26 días	2 puntos
27 – 29 días	1 punto
Mayor de 30 días	0 puntos

**Índice de deuda = Total de Pasivo / Total de Activo**

Menor 0.4	14 puntos
0.4 – 0.59	12 puntos
0.6 – 0.89	10 puntos
0.9 – 0.99	8 puntos
1.0 – 1.19	6 puntos
1.2 – 1.34	4 puntos
1.35 – 1.49	2 puntos
Mayor 1.5	0 puntos

**Índice de Flujo de Efectivo = Utilidades después de impuestos / Pasivo a Largo Plazo**

0.20	5 puntos
0.18	4 puntos
0.15	3 puntos
0.13	2 puntos
0.10	1 puntos
0.09	0 puntos

Definiciones aplicables:

**Activo Corriente:** Se deben excluir las cuentas por cobrar de compañías relacionadas, accionistas, empleados, directivos, socios, así como también efectivo y depósitos a plazo en reserva para cumplir con obligaciones (“cuentas escrow”).

**Pasivo Corriente:** Debe incluir la porción circulante de la deuda a largo plazo.

**Total de Ventas:** Debe estar especificado en los Estados Financieros. Corresponde a las ventas brutas del período incluyendo ventas de pasajes, excursiones, hoteles, alquiler de vehículos, seguros, ingresos misceláneos, etc., neto de impuestos.

**Pasivo a Largo Plazo:** Todos los préstamos a largo plazo de terceros. No se incluirán los préstamos a accionistas o propietarios.

**Cuentas a Cobrar:** No se deben incluir incobrables y deben ser desglosadas para reflejar por separado las cuentas a cobrar comerciales, comisiones a cobrar, cuentas a cobrar de compañías relacionadas y adelanto a proveedores.

**Utilidad después de impuestos:** No deben incluirse ingresos extraordinarios.

**Total de Activo:** Incluye activos intangibles.

**Pasivo Total:** Incluye pasivos corrientes y préstamos de terceros. No deben considerarse préstamos a accionistas o propietarios. Puede incluir el pasivo de las compañías relacionadas menos la parte subordinada (cuenta a cobrar) correspondiente.

**III. Requisitos Financieros: Capital Mínimo Realizable a presentar**

El Capital Mínimo Realizable (CMR) para agentes acreditados será el monto mínimo indicado en la columna “CMR” de la tabla que se presenta a continuación. A los efectos de determinar el CMR aplicable, se deberá estimar el monto promedio de 22 días de ventas al contado del agente en base a la siguiente fórmula:

$$\text{Promedio de ventas al contado} = \frac{\text{Ventas al contado de los últimos 12 meses} \times 22}{360}$$

El CMR que corresponda ha de estar constituido exclusivamente por bienes inmuebles por un valor equivalente, registrados a nombre de él o los dueños, o la entidad legal (SRL o SA).

En caso de **no poseer inmuebles**, se deberá presentar una **garantía ejecutable** por valor equivalente al CMR.

<b>Promedio de 22 días de Venta Contado (USD)</b>		<b>CMR</b>
<b>Desde</b>	<b>Hasta</b>	
-	14.999	10.000
15.000	19.999	15.000
20.000	24.999	20.000
25.000	49.999	25.000
50.000	74.999	50.000
75.000	99.999	75.000
100.000	149.999	100.000
150.000	199.999	150.000
200.000	299.999	200.000
300.000	399.999	300.000
400.000	499.999	400.000
500.000	599.999	500.000
600.000	699.999	600.000
700.000	799.999	700.000
800.000	y valores superiores	800.000

#### Acreditación de un agente y período inicial de 2 años

Al momento de acreditación inicial, todo agente deberá constituir el CMR a través de la presentación de una garantía ejecutable por el valor mínimo equivalente a **USD 20.000**.

A partir de entonces y con frecuencia cuatrimestral, se recalculará el promedio de ventas al contado realizadas por el agente de acuerdo a la fórmula presentada en la Sección III y, en caso de registrarse un incremento que resulte en un cambio de escalón de CMR según se muestra en la tabla arriba presentada, se le solicitará el incremento de garantía correspondiente.

Durante el término de los 2 primeros años de acreditación, es requisito obligatorio para el agente el mantenimiento de la garantía ejecutable en los términos arriba descriptos.

#### Agentes con acreditación superior a 2 años

Una vez cumplidos los 2 años de acreditación, y en caso de obtener un resultado satisfactorio en la evaluación financiera de sus Estados Contables, el agente podrá optar por continuar presentando la garantía ejecutable arriba descrita o constituir el CMR a través de la presentación de bienes propios de acuerdo a las condiciones arriba descriptas.

El monto de CMR a constituir se continuará revisando en forma cuatrimestral, a partir del recalcule del promedio de 22 días de venta al contado realizadas por el agente de acuerdo a la fórmula presentada bajo la Sección III y, en caso de registrarse un incremento que resulte en un cambio de escalón de CMR según se muestra en la tabla arriba presentada, se le solicitará el incremento de garantía correspondiente.

### Evaluación financiera con resultado insatisfactorio

En caso de obtener un resultado insatisfactorio en la evaluación de los Estados Contables presentados (puntaje menor a 22), el agente deberá constituir una garantía ejecutable por el valor total de su promedio de 22 días de ventas, ya que quedará sin efecto el tope máximo de USD 800.000 aplicable al CMR indicado en la tabla que se presenta en el comienzo de esta Sección III.

#### Venezuela

Cada Agente registrará anualmente con el Administrador de Agencias dentro de los 90 días siguientes de haber finalizado su año fiscal, un estado financiero preparado según los principios de contabilidad de aceptación general para su evaluación. El Capital Social suscrito y pagado en su totalidad será de acuerdo a:

El Capital Social suscrito y pagado en su totalidad será de acuerdo a:

Caracas y Zona Metropolitana	USD 20.000,00
Maracaibo y Valencia	USD 20.000,00
El Resto del País	USD 20.000,00
Para cada Sucursal	Sin requisito adicional
Garantía para nuevos solicitantes	USD 30.000

Las agencias cuya sede principal este domiciliada en una localidad del interior del país y abra una sucursal en Caracas, deberá consolidar su capital social hasta la cantidad equivalente a USD 38.000.

#### TODOS LOS PAISES: REQUISITOS DE GARANTÍA FINANCIERA

A los nuevos Solicitantes o Agentes se les exigiran garantía s financieras, o de seguro, como se indica a continuación:

- **Solicitantes nuevos** – a la oficina central y/o sucursal se les exige presentar una garantía de dos años, en conformidad con la Resolución 800f. A continuación se describe el monto de las garantías.
- **Irregularidades relacionadas con los pagos** – se exige una garantía financiera siempre que el Agente no pague integralmente la suma adeudada o no efectue el pago en fecha establecida.
- **Error menor** - el Agente esta sujeto a dos instancias de irregularidades como consecuencia de un pago de menos o un pago tardío (Resolución 818g Adjunto A). Sin embargo, el criterio financiero de requerir la presentación de una garantía financiera puede ser exonerado sólo una vez, en un período de doce meses, siempre y cuando, el Agente denuestre evidencia satisfactoria del banco, que el total del importe adeudado estaba disponible en la cuenta del Agente el día de pago y que el importe adeudado fue pagado durante el periodo de pago inmediato.

- **Incumplimiento** – como condición para la restitución, una vez que se hayan efectuado todos los pagos pendientes.
- **Solvencia financiera insatisfactoria** – se exigen garantías financieras cuando el estado financiero del Agente no cumple los criterios financieros establecidos en este Manual.
- **Cambios de propiedad** – siempre que se produzca un cambio de propietario o que el Agente controle un 30% o más del total de las acciones emitidas

#### **Validez de la garantía**

- Un año como mínimo para los Agentes ya acreditados (excepto Panamá que será por dos años). Antes de la expiración de la garantía, el Agente estará sujeto a una revisión financiera y si el resultado de la misma es satisfactoria, el Agente no tendrá que renovar la garantía.
- Dos años en el caso de Solicitantes. Antes de la expiración de la garantía durante el segundo año, el Agente estará sujeto a una revisión financiera y si el resultado de la misma es satisfactoria, el Agente no tendrá que renovar la garantía.

#### **Monto o Valor de garantía**

**Agentes Acreditados:** promedio de la venta anual neta al contado del agente, equivalente al número de “Días de Ventas en Riesgo”. El número de Días de Ventas en Riesgo se calcula contando los días desde la fecha del primer día del período del reporte hasta la fecha de pago de ese período más un margen de cinco días. Este criterio sigue las normas que establece la Resolución 800f.

**Nuevos Solicitantes:** el promedio de venta neta al contado anual del país de Agencias en el BSP, menos las ventas del 10% de los Agentes con mayor venta; menos las ventas del 20% de los Agentes de menor venta y así determinar el promedio de las ventas netas al contado del resto de los Agentes por un período de 30 días. Excepto en los siguientes países que el monto será como se especifica aquí:

<b>Argentina:</b>	USD 30,000
<b>Bahamas:</b>	USD 65,000
<b>Brasil:</b>	BRL 18,000
<b>Caribe y Antillas:</b>	USD 25.000
Aruba, Antigua, Barbados, Bonaire, Curacao, Dominica, Grenada, Guyana, Montserrat, St. Kitts, St. Lucia, St. Maarten, St. Vincent, Trinidad & Tobago	
<b>Centro América:</b>	USD 20.000
Belize, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, y Panamá:	
<b>Chile:</b>	USD 20,000

---

<b>Colombia:</b>	
Bogotá	USD 40,000
Cali y Medellín	USD 30,000
Ciudades con más de 500,000 habitantes	USD 20,000
Ciudades con menos de 500,000 habitantes	USD 15,000
<b>Ecuador:</b>	
Quito y Guayaquil:	USD 30.000
Otras ciudades:	USD 20.000
<b>Paraguay:</b>	USD 10,000
<b>Peru</b>	USD 10,000
<b>Uruguay:</b>	USD 20,000

---

