

Actualizada Septiembre 24,2010.

Políticas de Reservación y Boleteado de Aeromexico.

- I. Procesos Generales de Reservación y Emisión de Boletos
- II. Agencias no acreditadas
- III. Cuotas/Cargos por reservaciones

A continuación se describen las políticas (“Políticas”) establecidas por Aerovías de México, S.A. de C.V. (“Aeromexico”) relacionadas a todas las actividades de reservación y boleteado que involucran a las agencias de viajes, a proveedores de servicios de viaje y a otras entidades relacionadas con la venta de los servicios de viaje de Aeromexico (individualmente una “Agencia” y colectivamente “Agencias”). Las Políticas permitirán a Aeromexico continuar reduciendo sus costos de distribución y asegurar la máxima disponibilidad de su inventario para las Agencias y otros clientes de Aeromexico, a través de la recuperación de costos asociados con las prácticas no productivas y abusivas. Las Políticas están sujetas a cambio periódicamente y a discreción de Aeromexico; las reservaciones y ventas continuas de los servicios de viaje de Aeromexico realizados por una Agencia constituyen la aceptación y el compromiso por la Agencia para cumplir con estas Políticas.

I. Procedimientos generales de reservación y emisión de boletos

A continuación se muestran los procedimientos generales de reservación y emisión de boletos aplicables a todas las Agencias. Para una mejor referencia, los temas han sido organizados en orden alfabético.

Boleteado Interlineal: Las Agencias podrán validar y emitir un boleto que contenga segmentos de Aeromexico y de otra Aerolínea, solo en caso que la otra aerolínea sea socia interlineal de Aeromexico (para la verificación de los acuerdos interlineales, las Agencias deberán revisar la información a través de su sistema GDS/CRS). Además, todo boleto que sea validado en Aeromexico debe contener al menos un segmento de Aeromexico.

Boletos con cancelación/anulación (Void) diferentes al día de la emisión: La cancelación de un boleto (Void) sin cargo alguno para la Agencia, sólo será permitida siempre y cuando la reservación asociada a ese boleto también se cancele el mismo día de la transacción (cancelación del boleto) o cuando se emita un nuevo boleto dentro de las 24hrs. Aquellas reservaciones que presenten los segmentos aún activos de un boleto (Void) y que no se haya expedido un nuevo boleto dentro de las 24hrs, se procederá a cancelar la reservación y serán sujetas a los cargos correspondientes.

Cambios de Itinerario: Las Agencias deben procesar todos los cambios de itinerario que genere Aeroméxico en sus vuelos operacionales y en código compartido. Las Agencias cuentan con queues específicas dentro de sus sistemas GDS/CRS donde se ubican los cambios de itinerario, por lo que deben actualizar sus propios PNRs y de avisar a sus pasajeros de cualquier actualización y/o cambio a su itinerario antes de iniciar su viaje.

Si se presenta un cambio de itinerario una vez iniciado el viaje del pasajero solicitamos tu apoyo para contactar al pasajero de ser posible y notificarle del cambio en su itinerario. Para ello es importante ingresar los contactos del pasajero correctamente en la reservación para un mejor soporte de la Agencia y de Aeroméxico.

Cambio de Nombres: Las Agencias tienen prohibido realizar cualquier cambio al nombre de un pasajero dentro de un PNR. Se recomienda confirmar el apellido y nombre del pasajero antes de ingresarlo a la reservación para evitar cualquier afectación posterior al pasajero por el cambio de nombre.

Cancelaciones: Si un pasajero cancela su reservación con una Agencia, ésta deberá inmediatamente cancelar la reservación y liberar el inventario de Aeromexico. Segmentos no cancelados hasta cuatro horas antes a la fecha de vuelo se consideran pasajero NO SHOW por el cual la Agencia será responsable. Las Agencias no deben utilizar este segmento/itinerario/inventario cancelado para otro cliente, incluso si el nuevo cliente desea el mismo itinerario.

Clase de Servicio: Las Agencias no deben emitir un boleto a menos que la clase de servicio solicitada esté disponible para su venta y confirmada en el sistema de reservaciones de Aeromexico. En todo caso, la clase de servicio debe corresponder a la tarifa apropiada y relacionada a esa clase de servicio. e.g. Vender un segmento en clase B y forzar el sistema GDS/CRS para obtener el precio de una tarifa mas económica.

Entrenamiento y Pruebas: Las Agencias pueden crear PNRs de entrenamiento o prueba solo en el modo de entrenamiento o prueba de su sistema GDS/CRS, pero no con inventario real del sistema de reservaciones de Aeromexico. Cualquier gasto realizado por Aeromexico como resultado de reservaciones de entrenamiento o prueba con inventario real será cargado y cobrado directamente a la Agencia de acuerdo a lo dispuesto en la sección Cargos/Cobros por reservación mencionadas en estas Políticas.

GDS Múltiples: Las Agencias con acceso a diferentes GDS/CRS deben reservar y emitir boletos usando el mismo GDS/CRS. Este método aumentará la productividad de la Agencia y evitará reservaciones no productivas dentro del inventario de Aeromexico.

Impuestos: Las agencias deberán respetar los impuestos, cobros u otros cargos que genere su sistema Globalizador automáticamente en relación a las tarifas ó itinerarios de vuelos de Aeromexico; no esta permitido manipular o alterar los mismos manualmente (excepto previa autorización por escrito de Aeromexico) ya que de lo contrario también serán sujetas a nota de débito por las diferencias que se presenten.

Excepción: Impuesto de “Derecho No Inmigrante – UK”. Este impuesto aplica solamente para extranjeros que ingresan al país; en caso de tratarse de un ciudadano mexicano que se identifique con su pasaporte o identificación oficial, este impuesto no debe aplicarse y deberá removerse de forma manual para emitir el boleto.

Nombre del Pasajero/Identidad: En toda reservación es necesario ingresar el nombre y apellido de cada pasajero. e.g. HERNANDEZ/JUANMR. No se permite e.g. HDZ/JUANMR. Es necesario que las Agencias ingresen en la reservación la información completa de los contactos del pasajero para mayor referencia de Aeromexico.

Nombres Ficticios y otras Reservaciones Especulativas: Las Agencias no harán ninguna reservación especulativa utilizando nombre ficticios. Ejemplos de dichas reservaciones incluyen el uso de un Apellido válido, seguido por alguna inicial (i.e., LOPEZ/A, DOUGLAS/A/Z), Nombres ficticios o de celebridades, etc. (i.e., TEST/TEST, TEST/PNR, DONALD/PATO, KENNEDY/JOHN); y/o cualquier otra posibilidad de nombre ficticio. Las Agencias no deben bloquear el inventario de Aeromexico ni realizar reservaciones especulativas anticipándose a la demanda esperada.

Número de boleto no válido, ficticio y/o sin emisión correcta OW/RT: Las Agencias deben emitir y reportar un número de boleto válido para el cliente y el itinerario en el PNR. Aeromexico prohíbe a las Agencias proveer un número de boleto que no corresponda al cliente o al itinerario con el solo hecho de contravenir los requisitos de boleteado o para satisfacer el tiempo límite. Cualquier PNR detectado con un número de boleto no válido será inmediatamente cancelado por Aeromexico y la Agencia será la única responsable de cualquier reclamo del pasajero como resultado de la cancelación. Cada agencia es responsable de los PNRs que reserva y que resulten en un No-Show por la no emisión del boleto correspondiente.

Prácticas prohibidas: Aeromexico prohíbe estrictamente y será responsabilidad de las Agencias, de las pérdidas resultantes de cualquier acción violatoria de estas Políticas por parte de la Agencias; entre las que se encuentran: **a) Churning:** Concepto utilizado en los procesos de Integridad del Ingreso y limpieza del inventario de las aerolíneas que refiere a la acción de reservar-cancelar-reservar-cancelar segmentos aéreos sin que resulte en un pasajero abordado; acción que provoca el bloqueo del inventario de Aeromexico. Se permitirá realizar tres ventas y cancelaciones del mismo segmento dentro de un PNR en el GDS/CRS; en caso de que un segmento tenga un comportamiento (reservado-cancelado-reservado-cancelado) mayor a lo permitido, se considerada elegible al cargo correspondiente. **b) Reservaciones Duplicadas.** **c) Reservaciones con itinerarios ilógicos o imposibles.** **d) No-Shows resultantes de segmentos no boleteados antes de cuatro horas de la fecha/hora de vuelo** **e) Reservaciones ficticias.** **f) Número de boleto no válido, ficticios sin emisión correcta OW/RT.** **g) Tiempo Límite** **h) Bloqueo de espacios.**

Reglamentación Tarifaria: Las Agencias deben apegarse a todas las reglas tarifarias. No esta permitido realizar prácticas de boleteado que contravengan o eviten la regla de la tarifa como son, e.g. no respetar la condición de compra inmediata, aplicación en otros vuelos que no correspondan a la tarifa, evitar los cargos por cambio, no respetar los requerimientos de estadía mínima o máxima, etc.

Reservaciones con segmentos pasivos: Cualquier agencia con un número ARC/BSP/IATA (una "Agencia Acreditada") deberá crear reservaciones con segmentos pasivos (e.g. con código de acción GK, BK, YK, etc.) en su sistema GDS/CRS solo para fines de boletear una reservación previamente existente en el sistema interno de Aeromexico. Los segmentos pasivos no válidos serán rechazados. Agencias sin número ARC/BSP/IATA no podrán crear segmentos pasivos.

Reservaciones duplicadas: Las Agencias no deben crear reservaciones duplicadas por ninguna razón ó duplicar la reservación con alguna existente y creada por estas mismas anteriormente en su sistema Globalizador.

Reservaciones para Protección de Pasajeros: Las Agencias no deberán crear reservaciones en vuelos de Aeromexico por motivos de protección o re-protección del cliente en conexión con operaciones de vuelo irregulares. Esto incluye vuelos sin conexión, sobreventas, cancelaciones, demoras o alguna otra interrupción de un vuelo de Aeromexico o cualquier otra aerolínea. Las reservaciones con estos propósitos deberán hacerse con la aerolínea que originalmente se realizó el itinerario.

Segmentos Inactivos: Los segmentos inactivos deben ser removidos del PNR del GDS/CRS, estos deberán estar ya cancelados un día antes al día de salida del itinerario. Las Agencias son responsables de la depuración dinámica de queues. Las agencias cancelarán los segmentos innecesarios que incluyen los códigos de acción como e.g. DL, DS, HX, IX, MM, NO, RM, UC, UN, US, UU, WK y WL. Al remover esos segmentos y códigos de acción se ayudará a la lectura, cotización y boleteo del PNR.

Solicitud de reservaciones: Las Agencias deben utilizar la funcionalidad de *Claim a PNR* proporcionada por el GDS/CRS siempre que sea posible para emitir el boleto de una reservación realizada en Aeromexico. Las Agencias no están autorizadas a utilizar la funcionalidad del *Claim* y/o solicitar PNRs entre Agencias y/o los sistemas GDS/CRS. Esta funcionalidad (*Claim a PNR*) debe utilizarse únicamente bajo solicitud del cliente con el solo propósito de emitir el boleto de la reservación.

Tiempos Límite. Las Agencias deben respetar el tiempo límite que asigna Aeromexico a través de sus procesos automatizados y/o de la reglamentación de la tarifa. Una vez que Aeromexico ha establecido el tiempo límite, no se permite modificaciones de las agencias en la reservación estableciendo un nuevo tiempo límite.

II. Agencias no acreditadas.

Clasificación de Agencias No Acreditadas: Aeromexico considerará una Agencia como No Acreditada cuando un número ARC/BSP/IATA no esté incluido en la información de puntos de venta recibidos por Aeromexico por parte del GDS/CRS u otras vías electrónicas. Se recomienda a todas las Agencias que verifiquen sus punto de venta para asegurarse que se está enviando información actualizada y veraz (contacte al GDS/CRS apropiado para su verificación) a Aeromexico.

Apego a la Política: A pesar de que muchas Agencias No Acreditadas están afiliadas a una Agencia Acreditada que emite boletos a su nombre, cada agencia, sea Acreditada o no, es considerada por separado y debe cumplir con las Políticas de Aeromexico aplicables, incluyendo, pero no limitado a estas Políticas.

Número de Registro Válido: Cada Agencia No Acreditada debe obtener un número de registro que permita a Aeromexico determinar la procedencia de cada reservación y dicho número debe ser incluido en la información del punto de venta transmitida a Aeromexico en cualquier reservación. Aeromexico acepta las siguientes formas de número de registro: el Número de Proveedor de Servicio de Reservación (RSP) emitido por ARC/BSP o un Designador de la

Industria de Viajes (TIDS) emitido por la IATA. Toda Agencia No Acreditada deberá obtener un RSP o TIDS válido para realizar actividad en el inventario de Aeromexico.

Notificación a Aeromexico: Al momento de recibir un número de registro válido, la Agencia No Acreditada deberá enviarlo a Aeromexico. La siguiente información deberá ser incluida en la nota: Nombre y Dirección de la Agencia, el proveedor de GDS/CRS, Número de registro, Código del pseudo de ciudad, Teléfono, Fax y Agencia(s) de boleteado afiliada(s), número ARC/BSP/IATA y código de pseudo ciudad. Los detalles del contacto de Aeromexico se comunicarán en breve por parte de la oficina central, local o regional.

Información del Punto de Venta: Cada Agencia No Acreditada debe informar a su GDS/CRS para que actualice su información de punto de venta con el número de registro. Si el GDS/CRS no actualiza dicha información, el número de registro no se transmitirá correctamente por lo que la Agencia estará violando estas Políticas.

Aplicación: Toda Agencia No Acreditada que no cumpla con estas Políticas se restringirá su acceso, visualización y reservación en el sistema de reservaciones de Aeromexico y PNRs no boleteados están sujetos a cancelación. En adición a cualquier otra solución legal y equitativa disponibles, Aeromexico podrá cobrar a toda Agencia No Acreditada y dicha Agencia acepta pagar a Aeromexico los cobros y otros cargos por abusos relacionados a reservaciones no productivas y/o cualquier violación a estas Políticas en concordancia con los lineamientos contenidos en la sección “Cargos/Cobros por reservación” contenidos en estas Políticas. El acceso al sistema interno e inventario de Aeromexico puede ser reinstalado sólo si la Agencia esta de acuerdo en pagar dichos cargos. La Agencia no Acreditada que ha sido restringida por incumplimiento debe contactar a su Ejecutivo de Ventas de Aeromexico.

Reinstalación: Para ser reinstalados después de cualquier violación a estas políticas, una Agencia No Acreditada debe firmar un acuerdo con Aeromexico para cumplir cabalmente con estas políticas en el futuro. Además, dicha Agencia pagará a Aeromexico un cargo de reinstalación no reembolsable de US\$100.00 con cheque de caja o cualquier otro método de pago que le indique Aeromexico, además de contar con un número de registro válido. Las violaciones subsecuentes de estas políticas derivarán en una restricción permanente del inventario de Aeromexico.

III: Cargos.

A partir del 01 de Julio de 2008, Aeromexico iniciará con la aplicación de los siguientes cargos/cobros por reservación (mas cualquier valor agregado aplicable o impuesto similar) a toda Agencia que no cumpla o viole alguna de estas Políticas.

Reservaciones Elegibles. Las Agencias que no cumplan o violen estas Políticas serán facturadas considerando los segmentos/pasajeros reservados, en base a la información de facturación que el GDS/CRS envía mensualmente a Aeromexico y la información del sistema de reservaciones de Aeromexico. Por ejemplo, si la Agencia crea un PNR con dos segmentos para un solo pasajero para viajar MEX-CUN-MEX y/o MEX-JFK/MEX, esta reservación se considera como dos segmentos de vuelo para un pasajero. Entonces, si la Agencia cancela el vuelo final (CUN-MEX y/o JFK/MEX), sólo se considera un segmento/pasajero reservado.

Períodos de facturación: Los períodos de facturación inician el primer día-calendario del mes y termina el último día-calendario del mes. Los periodos relevantes de facturación para motivos de cargos/cobros por reservaciones son: el “mes de transacción” (i.e. el mes de calendario para el cual se están evaluando los cargos/cobros por reservaciones), el “mes de reporte” (i.e. el mes de calendario que sigue al mes de transacción) y el “mes de cobro” (i.e. el mes de calendario durante el cual se aplican y generan los cargos a las Agencias).

Procesos: Los cobros de cargos resultantes de violaciones a estas Políticas serán proporcionados a las Agencia a partir de los 45 días siguientes a la conclusión del mes de transacción, y alrededor del primer día-calendario del mes de cobro. Por ejemplo, el cobro por una transacción no permitida del mes de Julio se aplicará a partir del primer día del mes de cobro en Septiembre.

Pagos: Los montos en los que la agencia hubiese incurrido por la inobservancia de la Política serán enviados a cobro por parte de Aeromexico a través de nota de cargo a la cuenta de la agencia en el sistema ARC/BSP correspondiente. Las Agencias deberán pagar cualquier factura relacionada a estos cobros y cargos dentro de los 30 días siguientes a la fecha de facturación.

Aplicación: Si el pago no es recibido por Aeromexico en 30 días posteriores a la fecha de facturación o si cualquier cantidad aplicada a la cuenta de la Agencia como se describe en el apartado de “Pagos” es subsecuentemente rechazada, la Agencia accede de forma expresa a que Aeromexico descuente el saldo pendiente de los pagos de cualquier tipo por parte de Aeromexico hacia la Agencia (incluyendo el pago de comisiones). Aeromexico puede llevar a cabo otras acciones y/o soluciones disponibles. Adicionalmente, la falta de pago constituirá una violación adicional a estas Políticas. Si los cargos/cobros resultantes de abusos u otras violaciones a estas Políticas continúan pendientes, Aeromexico puede restringir inmediatamente su acceso al sistema de reservaciones interno de Aeromexico.

Créditos y Excepciones: Los créditos pueden ser emitidos una vez que se haya determinado que ocurrió un error de facturación. Las notas de crédito se emitirán a la Agencia, las cuales pueden aplicar en contra o en porción de su próxima factura. No se reconocerá ninguna otra excepción.

Aeromexico se reserva el derecho de modificar las tablas abajo mencionadas periódicamente. Las Agencias deben monitorear estas políticas en las páginas de información de su GDS/CRS para estar actualizadas.

Concepto	Cargos (montos en USD)
Clase de servicio no válida versus la regla tarifaria (por PNR)	\$50.00 por PNR más la diferencia de la tarifa
Reservaciones duplicadas, incluyendo reservaciones no lógicas o imposibles (por segmento/ pasajero)	\$3.50 por segmento/pasajero mas un cargo administrativo de \$50.00
Reservaciones de entrenamiento, prueba, ficticias o especulativas (por segmento/pasajero)	\$3.50 por segmento/pasajero mas un cargo administrativo de \$50.00
Segmentos no cancelados e inactivos (por segmento/pasajero)	\$3.50 por segmento/pasajero mas un cargo administrativo de \$50.00
Boletos con cancelación/anulación (Void) diferentes al día de la emisión(por pnr)	\$50.00 por PNR
Prácticas no permitidas de acuerdo a la reglamentación tarifaria (por PNR)	\$50.00 por PNR
Churning (por segmento/pasajero)	\$3.50 por segmento/pasajero mas un cargo administrativo de \$50.00
PNRs no boleteados y que deriven en No-Show (por segmento/pasajero)	\$3.50 por segmento/pasajero mas un cargo administrativo de \$50.00
Número de boleto no válido/ficticio y/ò sin emisión correcta OW/RT (por pasajero)	\$50.00 por pasajero mas \$3.50 por segmento
Bloqueo de espacios(por pasajero)	\$50.00 por pasajero mas \$3.50 por segmento
Tiempo Límite (por pasajero)	\$50.00 por pasajero mas \$3.50 por segmento

Además de los cargos mencionados arriba, Aeromexico reserva el derecho de cobrar a la Agencia cualquier gasto adicional incurrido por Aeromexico como resultado de una violación. Dichos cargos adicionales podrán incluir, pero no se limitan a, (i) diferenciales de tarifas entre tarifas no apropiadas obtenidas y la tarifa correcta para el itinerario mas bajo disponible en el momento de reservar, (ii) el costo de la tarifa correspondiente a una violación que bloquea inventario disponible de ser vendido a otro pasajero, (iii) cualquier costo adicional para Aeromexico basado en *booking fees* cargados a Aeromexico por un GDS/CRS atribuibles a cualquier violación y (iv) el costo de un segmento indebidamente reservado y no utilizado.

Para desplegar y consultar las Políticas de Reservación y Boleteado desde su sistema globalizador se deben utilizar las siguientes entradas de acceso directo.

Entradas para Desplegar el DRS en cada Globalizador			
CONCEPTO	AMADEUS	APOLLO	WORLDSPAN
DESPLEGAR CONTENIDO	1AM/G/COM/COM/POL	L✕AM/G/G/COM/COM/POL	@AM@G/COM/COM/POL
MAS INFORMACION (MOVE DOWN)	1AM/G*	L✕AM/G/G*	@MD

SABRE-DRS Online
agency eservices: https://eservices.sabre.com/siteindex/siteindex.asp drs home/airline/AM/Políticas de Reservación y Boleteado

Importante para Aclaraciones de ADMs:

- Las agencias tendrán dos meses únicamente para solicitar aclaraciones sobre los ADMs que reciban después del período en que se recibió el ADM en BSP LINK.
- En caso de que la agencia requiera alguna aclaración de un ADM deberán enviar el PDI (historia de la reservación completa) del GDS a su contacto de Aeromexico.