POLITICAS EMISION ADM

JetSMART

2024-2025

En la siguiente lista se pueden observar los puntos que abordaremos en este manual

- Introducción
- Políticas emisión ADM
- Cargo administrativo
- Disputas
- Definición penalidades
- Penalidades ADM para agencias
- Glosa Razones para emisión ADM/ACM
- Canales de contacto

Introducción

El presente documento define las **Políticas y procedimientos de reservas de pasajes, la cual aplica para las compañías JetSMART.** Para propósito de este documento, JetSMART hace referencia a JetSMART Chile (“JAT”), JetSMART Argentina (“JES”), JetSMART Colombia(“JEC”) y JetSMART Perú (“JAP”).

Las políticas y procedimientos aquí establecidos toman en consideración y se basan en las resoluciones dictadas acordadas en los foros de industria (**IATA-APJC, IATA-PaConf**); las obligaciones de los agentes de viaje están descritas en las resoluciones **IATA 824, 830a, 850m y 049x**.

En el **numeral 3.2 de la resolución 824**, se establece que la agencia de viajes debe apegarse a las políticas y normativas de la aerolínea, por tal motivo este documento es publicado en JetSMART.com. Esperamos la cooperación de nuestros agentes de viaje (internos y externos, IATA/ARC y no IATA/no ARC) para adherirse a estas políticas y procedimientos, ya que sirven de beneficio mutuo incluyendo a nuestros clientes.

Las agencias consolidadoras y/o agencias que realizan ventas o emisiones de tickets sobre reservas realizadas por agencias terceras, serán las únicas responsables frente a JetSMART de asegurar el cumplimiento de esta política, en caso de que esas reservas no cumplan con los requisitos de esta política y/o con los procedimientos y regulaciones publicados por JetSMART, **las agencias consolidadoras y/o emisoras de los tickets estarán sujetas a las sanciones establecidas en esta política.**

En virtud de lo anterior, JetSMART audita todas las transacciones de reserva para identificar posibles incumplimientos de estas políticas y procedimientos. Estos incumplimientos podrían derivar en multas, Agent Debit Memos (ADMs) o facturas.

Violaciones repetidas a la política y/o falta de pago de alguna multa/ADM/factura puede resultar en la modificación o pérdida del acceso al inventario de JetSMART, ya sea para ver, reservar y emitir.

Cabe indicar que las políticas y procedimientos aquí establecidos no constituyen una lista cerrada de incumplimientos, sino meramente enunciativa; en ese sentido, cualquier práctica que tenga por efecto o finalidad, de modo directo o indirecto, restringir, impedir o falsear la correcta disponibilidad de asientos a la venta y / o Ancillaries en los vuelos de JetSMART, constituirá una falta a nuestras políticas de reservas que podrían derivar en multas, Agent Debit Memos (ADMs) o facturas.

POLÍTICA DE EMISIÓN ADM

- JetSMART se rige por las resoluciones 850m y 890 de IATA para la emisión de ADMs.
- El cobro de ADMs se aplicará ante cualquier tipo de irregularidad, incumplimiento o error relacionado con las reglas de tarifa, políticas de reserva, emisión, reemisión, reembolso, cálculo de impuestos, liquidación de la venta, comisiones, impuestos y multas.
- JetSMART podrá incluir cargos administrativos asociados a la emisión del ADM o al tipo de irregularidad. Este cargo no es reembolsable.
- El monto mínimo de ADM establecido por JetSMART es de 10 USD o su equivalente en moneda local, y podrá ser modificado si se detectan irregularidades frecuentes.
- El tipo de cambio utilizado para el ADM corresponderá al del día de emisión de este.

CARGO ADMINISTRATIVO

El cargo administrativo aplicado será por PNR con un valor de 15USD por ADM.
El cargo administrativo no es reembolsable, salvo que la disputa de la agencia sea aceptada por error atribuible a JetSMART.
El cargo administrativo podrá ser identificado dentro del ADM bajo el código **(TX).**

Las omisiones de información en la emisión de Tickets que como consecuencia generen ADMs, estarán afectas al cargo administrativo,
aunque el monto de la irregularidad sea disputado posteriormente. Por lo que, aun cuando se revierta el ADM, se mantendrá el cobro del cargo administrativo.

DISPUTAS

El proceso de disputa de ADMs deberá considerar lo siguiente:

- Las disputas y apelaciones se realizarán por el único canal abierto que la compañía tiene disponible, que actualmente son BSP LINK (donde se encuentre habilitada esta funcionalidad) y ARC.
- Si el ADM aún no está facturado, la agencia puede buscar el ADM por el número y dentro de las opciones aparecerá “Disputar”
- Si el ADM ya fue facturado, tienen que realizar la disputa a través de la opción PBD (Post Billing Disputes)

- Los plazos asociados a las disputas son los indicados en las resoluciones IATA mencionadas anteriormente y se resumen a continuación:

SLA Disputa/Respuesta	Pre-Billing	Post-Billing
Agencia de Viajes	14 días post emisión ADM	12 meses post emisión ADM
Aerolínea	60 días post disputa	30 días post disputa

Las disputas deben incorporar toda la documentación necesaria para la revisión del caso.

JetSMART se reserva el derecho de retirar la autorización de emisión en caso de rechazo en el pago de ADMs incluidos en la liquidación correspondiente.

Definiciones penalidades ADM

Tarifas Incorrectas

En caso de detectarse algún caso de Tarifa incorrecta aplicada erróneamente o que esta no sea igual a la de su construcción tarifaria, se hará un cargo a la agencia por un cargo administrativo más la diferencia que se pueda producir acompañada de un FEE.

Tasas, Penalidades y Recargos

Aplicación errónea de códigos, montos de tasas y penalidades realizada por parte de la agencia los cuales no permitirán realizar un cobro será generado un ADM con un valor de cargo administrativo más la diferencia que se produce en diferencia de tasa, penalidad o recargo.

Penalidades por Cambios incorrectos

Error del canal de solicitud (GDS o BSP) y monto reembolsado. Reembolsos ingresados por BSP que cumplan los requisitos para ser procesados a través de GDS o montos incorrectos en devoluciones.

Comisiones

JetSMART Airlines no paga comisión alguna a las agencias, en caso una agencia coloque en BSP un porcentaje mayor al establecido 0,00% JetSMART generará un ADM por cobro administrativo equivalente a 15 USD por ticket, más el valor de la comisión calculada.

Tour code

El código de tour (Tour Code) es un identificador único de cinco caracteres alfanuméricos utilizado en tarifas de viaje, ya sea tarifas publicadas o tarifas

negociadas especiales. En caso de que un componente único de tarifa contenga códigos de tour de diferentes categorías, el código que tiene mayor prioridad es utilizado para la emisión de boletos.

Utilización de Tarjetas Agencia

La Resolución 890 emitida por la IATA que establece las reglas de venta de tarjetas de clientes (la “Resolución IATA 890”), se considera el sustento para la construcción y aplicación de los procedimientos descritos.

JetSMART no autoriza el uso en lugar de la tarjeta de crédito del cliente o del medio de pago elegido por el cliente, de tarjetas de crédito de agencias de viaje, dueños de agencias de viaje y/o ejecutivos de agencias de viaje, sin antes contar con el consentimiento expreso y por escrito de JetSMART.

Todos los términos definidos más abajo en la Resolución IATA 890 son aplicables al presente procedimiento. Sin perjuicio de lo anterior, JetSMART no copiará la resolución completa, sino únicamente el párrafo relevante y aplicable para los efectos de este documento.

Resolución IATA 890, sección 3,4 de la Aceptación de tarjetas de Clientes. “3.4 La presente Resolución otorga autorización para aceptar solamente una tarjeta de cliente cuando se utilice el contrato mercantil de aceptación de tarjetas del Miembro/Compañía Aérea para percibir el pago por la venta de transporte aéreo de pasajeros y servicios auxiliares. El Agente no podrá aceptar ninguna otra tarjeta o modalidad de pago que utilice el contrato mercantil de aceptación de tarjetas del Miembro/Compañía Aérea, incluyendo cualquier tarjeta emitida a nombre del Agente o de una persona facultada para actuar en nombre del Agente, salvo que así lo haya autorizado específicamente dicho Miembro/Compañía Aérea. El Agente será entera y exclusivamente responsable de cualquier incumplimiento del presente Párrafo 3.4 frente al Miembro/Compañía Aérea en cuestión.”

Para no caer en este tipo de irregularidades, se recomienda lo siguiente:

- No cambiar la tarjeta que el cliente utilizó originalmente para efectuar sus pagos.
- En caso de requerir una excepción o autorización, previamente se debe solicitar la autorización expresa de JetSMART para uso de tarjetas. El requerimiento puede ser razonablemente aprobado o rechazado.

- Las excepciones podrán ser autorizadas por JetSMART de manera general o específica.
- Las autorizaciones de las excepciones generales serán autorizadas en caso de que el medio de pago alternativo solicitado por la agencia tenga un costo igual o inferior al costo del medio de pago de JetSMART. Por su parte, las

autorizaciones de las excepciones específicas serán evaluadas caso a caso por JetSMART.

En caso de que JetSMART detecte la irregularidad anteriormente descrita, se podrán generar multas o Agent Debit Memos (“ADMs”) a las agencias de viaje por un monto equivalente a un cobro administrativo de USD 15 por ADM emitido.

En aquellos países en los que, conforme a la Legislación vigente y aplicable al efecto, esta multa o ADM no resulten aplicables, éstas no serán impuestas a las agencias de viajes.

Churning

Se permitirán hasta cuatro booking y cuatro cancelaciones para un mismo segmento pasajero, misma fecha de viaje, mismo o diferente número de vuelo y clase de servicio, en uno o más PNRs o GDSs. A partir del quinto booking será considerado Churning. Se excluyen de este conteo las transacciones realizadas por la aerolínea.

En caso de detectarse algún caso de Churning, se hará un cargo a la agencia por 25 USD pasajero-segmento, independiente si el ticket fue emitido o no (más cobro administrativo por ADM).

Ejemplo: 9no CHURNING

RESERVA DE 2 PAX IDA Y VUELTA, SCL / ANF

2 (PASAJERO) ***** 2 (SEGMENTO) ***** 25 USD = **100USD *** 5 (cantidad de Churning a partir del **quinto**) = **500 USD**

Recomendaciones:

Antes de cerrar la reserva o hacer cambios de la clase de servicio, verifique previamente la disponibilidad de la clase deseada, a fin de no realizar booking innecesarios.

No evada tiempos límites de emisión cancelando y reinstalando los segmentos.

El agente de viaje debe cancelar una reserva y liberar su inventario inmediatamente cuando esta deja de ser requerida por el pasajero. La no cancelación de estas reservas a la brevedad será considerada un

incumplimiento a estas políticas. El status de no show bajo estas circunstancias genera pérdida a la aerolínea por captura de su inventario bajo segmentos improductivos.

Ingresarán a cobro por No Show las reservas:

Que no tengan un ticket emitido, en donde se generará un ADM por la tarifa integra más 20 USD de penalidad por pasajero-segmento más su cobro administrativo.

Reservas con ticket emitido en status Void, que se mantengan activas hasta la fecha de vuelo, en cuyo caso el cargo será la tarifa integra más 20 USD por pasajero-segmento segmento y su cobro administrativo.

En el caso de reservas No Show con ticket emitido en status Void o Refund, el cargo será el valor de la tarifa integra además de una penalidad de 20 USD por pasajero segmento, además del cobro administrativo.

Para no caer en este tipo de irregularidades se recomienda lo siguiente:

Emitir en forma inmediata los tickets asociados a reservas generadas el mismo día del vuelo.

Tener un control interno de reservas no emitidas, con la finalidad que no permanezcan activas más tiempo del necesario establecido.

Confirmar la intención de vuelo de los pasajeros con boletos aún no emitidos.

Cancelar reservas sin emitir con poca anticipación a la salida del vuelo.

Crear PNRs separados para tickets separados de manera de evitar cancelaciones de viajes no concatenados (por ejemplo, cuando se usan tarifas one way).

- Cancelar oportunamente aquellos segmentos derivados de los distintos status, ejemplo: Refund (tickets con reembolso)

Uso Indebido de *Waivers*

JetSMART a través de sus canales de contacto autorizados será quién otorgue waivers Los waivers podrán ser por cualquiera de las razones que JetSMART estipule, así:

- Retracto
- Cambio de fecha por vuelos afectados
- Devolución total por vuelos afectados
- Autorización Comercial
- Casos aplicados por ley

Las razones de waivers puede ser dinámica y serán notificadas por JetSMART por los canales establecidos.
JetSMART realizará de forma periódica auditorias con el fin de validar el correcto y debido uso de los waivers otorgados.
El uso indebido de los waivers generará un ADM por cobro administrativo equivalente a **15 USD** por ADM emitido, más el valor del ticket sobre el cual se aplicó el waiver mal utilizado y un Fee multa por **10 USD**.

Segmentos inactivos

Segmentos cancelados por la aerolínea que se envían a un queue de la agencia, con cualquiera de los siguientes estatus: UC, UN, US, NO, HX. Estos segmentos deberán ser modificados o eliminados del inventario GDS por la agencia para evitar incurrir en esta practica indebida a mas tardar 48 horas antes de la hora de vuelo.

Algunas de las razones por las cuales la aerolínea cancela reservaciones son:
- Expiración del tiempo límite de emisión de ticket
- Segmentos duplicados
- Abuso de Segmentos Casados
    - Reservas especulativas

- **Expiración del tiempo límite de emisión de ticket**

El tiempo límite de emisión de billetes se refiere al plazo establecido para solicitar la emisión de un billete en una fecha y hora específicas. Este límite varía dependiendo de las condiciones de cada PNR (Registro de Nombre de Pasajero) y es importante

respetarlo para evitar inconvenientes. Si se pierde este plazo, puede haber sanciones, como la necesidad de cancelar y reinstalar segmentos de vuelo

- **Abuso de Segmentos Casados**

El abuso de segmentos casados se refiere a prácticas indebidas relacionadas con la cancelación o modificación de vuelos cuyos segmentos están interconectados. Si los segmentos de un itinerario están casados, no se pueden cancelar, fijar precios, volver a reservar o emitir individualmente. Los sistemas de reservas gestionan esto para garantizar integridad en el viaje del pasajero.

- **Reservas especulativas**

Son aquellas reservas que son creadas sin la intención real de viajar, como por ejemplo para cotizar precios o sin un plan concreto. Estas reservas pueden ser fraudulentas, ficticias o duplicadas, y suelen estar prohibidas por las políticas de muchas agencias de viaje y aerolíneas. Es importante abstenerse de realizar este tipo de reservas para evitar problemas.

> Es responsabilidad de la agencia de viajes revisar los queues y cancelar los segmentos diariamente con el fin de evitar ADM por segmentos no cancelados.
>
> El cargo aplicable por segmentos no cancelados será de **25 USD** por pasajero segmento (más cobro administrativo por ADM)

Conexiones Ficticias

Cuando la agencia de viaje fuerza la emisión de varios segmentos dentro del mismo PNR que la aerolínea no reconoce como conexión general múltiples errores y complicaciones para el pasajero, el cargo aplicable será de **20 USD** por pasajero segmento más cobro administrativo.

PENALIDADES DE ADM PARA AGENCIAS

Los ADMs generados por incumplimiento de reglas tarifarias, se traducen en montos que ascienden a la diferencia entre la tarifa emitida y la tarifa publicada aplicable a la

fecha de emisión, para la clase de reserva emitida o a la clase inmediatamente superior aplicable. Dentro de estas irregularidades se incluyen:

Concepto	Características	Aplicación ADM
Tarifa Incorrecta	Aplicación errónea de montos y Fare	Diferencia de Tarifa + cargo administrativo + Fee 10 USD
Tasas, Penalidades y Recargos	Aplicación errónea de códigos, montos de tasas y penalidades	Diferencias encontradas +Cargo administrativo + Fee 10 USD
Penalidades por Cambios incorrectos	Cálculo erróneo de penalización, tarifas o tasas remitidas	Diferencias encontradas +Cargo administrativo+ Fee 10 USD
Comisión Incorrecta	Comisión cobrada excede lo establecido por el Mercado.	Diferencia de comisión + Cargo administrativo + Fee 10 USD
Tour code Incorrecto	Mal uso del campo y código entregado (sólo convenios)	Diferencia de tarifa + Cargo administrativo + 15 USD
Devolución Incorrecta *	Error del canal de solicitud (GDS, BSP o ARC) y monto reembolsado Reembolsos ingresados por BSP o ARC que cumplan los requisitos para ser procesados a través de GDS	-Reembolso total + Cargo administrativo +Fee 10 USD -Cargo administrativo+ Fee 10 USD
Utilización tarjetas de crédito Agencias**	Utilización de tarjeta de crédito de agencia de viajes, filiales, empleados, ejecutivos de la agencia, etc., en reemplazo de la seleccionada por el pasajero en el momento de la compra, de acuerdo con **Resolución IATA 890, sección 3,4.** **Excepción**: con previa y claramente autorizado por JetSMART.	2,5% sobre el valor utilizado con la T/C de agencia + Cargo administrativo

Churning	Utilizar más de 4 Booking para el mismo pasajero segmento.	25 USD por pasajero/segmento +cobro administrativo
Contra cargos	No reconocimiento de compras por parte del pasajero será considerado como contra cargo.	Valor del ticket + cobro administrativo + Fee 10 USD
NOshow	Mismo pasajero en varias reservas a la vez generando un No show.	20 USD por pasajero/segmento +cobro administrativo
Uso indebido de Waivers	• Mala utilización de Waiver	Valor del ticket + cobro administrativo+ Fee 10 USD
Segmento Inactivos	• Expiración del tiempo límite de emisión de ticket • Abuso de Segmentos Casados • Reservas especulativas	25 USD por pasajero/segmento + cobro administrativo
Conexión ficticia	Forzar conexiones no reconocidas por JetSMART	20 USD por pasajero/segmento +cobro administrativo

* Según comunicado del 30 de junio del 2023
** "Resolución IATA 890, sección 3.4 La presente Resolución otorga autorización para aceptar solamente una tarjeta de cliente cuando se utilice el contrato mercantil de aceptación de tarjetas del Miembro/Compañía Aérea para percibir el pago por la venta de transporte aéreo de pasajeros y servicios auxiliares. El Agente no podrá aceptar ninguna otra tarjeta o modalidad de pago que utilice el contrato mercantil de aceptación de tarjetas del Miembro/Compañía Aérea, incluyendo cualquier tarjeta emitida a nombre del Agente o de una persona facultada para actuar en nombre del Agente, salvo que así lo haya autorizado específicamente dicho Miembro/Compañía Aérea. El Agente será entera y exclusivamente responsable de cualquier incumplimiento del presente Párrafo 3.4 frente al Miembro/Compañía Aérea en cuestión."

Glosa Razones para emisión ADM/ACM

Tipo	Concepto	Concepto	Motivo
ADM	**Tarifa Incorrecta**	**IRTAR**	Aplicación errónea de montos y Fare

ADM	**Tasas, Penalidades y Recargos**	**IRTAR**	Aplicación errónea de códigos, montos de tasas y penalidades
ADM	**Penalidades por cambios incorrectos**	**IRTAR**	Cálculo erróneo de penalización, tarifas o tasas remitidas
ADM	**Comisión Incorrecta**	**COMIS**	Comisión cobrada excede lo establecido por el Mercado.
ADM	**Tour code Incorrecto**	**IRTAR**	Mal uso del campo y código entregado (sólo convenios)
ADM	**Devolución Incorrecta**	**REFND**	Devolución incorrecta
ADM	**Utilización tarjetas de crédito Agencias****	**IRVTA**	Utilización tarjetas de crédito Agencias
ADM	**Churning**	**CHRNG**	Utilizar más de 4 Booking para el mismo pasajero segmento.
ADM	**Contra cargos**	**IRVTA**	No reconocimiento de compras por parte del pasajero.
ADM	**NOshow**	**IRVTA**	Mismo pasajero en varias reservas
ADM	**Uso indebido de Waivers**	**IRVTA**	Mala utilización de Waiver
ADM	**Segmento Inactivos**	**SEGIN**	Expiración de tiempo límite, abuso de segmento casados, reservas especulativas.
ADM	**Conexión ficticia**	**COFIC**	Forzar conexiones no reconocidas por JetSMART
ACM	**Incentivo**	**INCEN**	Incentivos
ACM	**Cargo sin emisión**	**IRVTA**	cargo sin emisión
ACM	**Duplicidad de Cargo**	**IRVTA**	Duplicidad de cargo
ACM	**REEMBOLSO**	**REFND**	Regularización pago reembolso / Venta vencida
ACM	**Error de cargo**	**IRVTA**	Monto de cargo incorrecto

Canales de Contactos

- **(601) 3489581**

- 11 2206 7799
- 01 311 0005
- 600 600 1311
- (+55 11) 3042 1183
- 000 413 5985582
- +595 21 728 9039
- 0963871997
- (+56 2) 27 31 8787

https://x.com/VuelaJetSMART?lang=es

https://www.facebook.com/JetSMARTChile

www.youtube.com/@JetSMARTAirlines

@Jetsmart_chile

soporte.agencias.gds@jetsmart.com