



Políticas sobre auditorías de reservas, boletos y cobros en agencia de viaje

Contenido

Item	Página
Introducción	3
1 Boleto emitido con tarjeta de crédito	4
1.1 Autorización de tarjeta de crédito	4
1.1 Contracargos / Compras no reconocidas por los tarjetahabientes	4
2 Uso de tarjetas de crédito de la agencia de viajes, sus ejecutivos y Representantes	5
3. Auditoría de reservas	6
3.1 No Show	6
3.2 Reservas especulativas y nombres ficticios	6
3.3 Duplicidad de reservas	7
3.4 Churning	7
3.5 Ticket ficticio	8
3.6 Segmentos inactivos	8
4 Uso de Waivers	9

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”) y JetSMART Perú (“JEP”).

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 tiquetes 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 tiquetes 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.

1 Boleto emitidos en tarjetas de crédito o débito

1.1 Autorización de la tarjeta de crédito. Los agentes de viaje deberán garantizar que, como prerrequisito para la emisión de un boleto, se obtenga un código de autorización (ya sea del directo desde el GDS o del sistema de cobros utilizado por los agentes de viaje en el país en cuestión). Así mismo deberán garantizar que el monto de la autorización sea el mismo que el de el/los boleto (s).

En las regiones en las que el cobro se realiza a través del GDS, existe una posibilidad mucho menor de que existan estas inconsistencias que en las regiones donde el cobro se realiza en un sistema diferente al GDS, llámese terminal POS – Datafono virtual o físico. En cualquiera de los casos, el agente debe asegurar la obtención de un código de autorización válido, por el monto correcto y con la tarjeta de crédito incluida en el boleto.

Se realizará cobro a través de un ADM en los casos siguientes:

- No existe una autorización válida y por ende JetSMART no ha recibido los fondos del banco de la tarjeta. El ADM se emitirá por el valor total de el/los boleto(s).
- El valor de la autorización obtenida es menor al valor de el/los boleto(s). El ADM se emitirá por la diferencia entre el valor de/los boletos y el valor de la autorización.

En cualquiera de los casos indicados, se incluirá un cobro administrativo equivalente a **US\$50** para rutas internacionales y **\$25** para rutas domésticas.

Para disputar un ADM de este tipo, el agente debe enviar:

- Comprobante de autorización provisto por el sistema autorizador, bajo el código de comercio de JetSMART.

En el caso de que JetSMART reciba pagos correspondientes a otra aerolínea debido a que el agente de viajes colocó una autorización de otra aerolínea, esta podrá ser reclamada por la agencia de viajes bajo el descuento del porcentaje de comisión correspondiente a la tarjeta y el cobro administrativo de **US\$50** para rutas internacionales y **\$25** para rutas domésticas.

1.2 Contracargos / Compras no reconocidas por los tarjetahabientes.

Los agentes de viaje deberán asegurar la legitimidad de las compras en tarjetas; validando la identidad del comprador y la propiedad del mismo en la tarjeta utilizada

En el caso de que JetSMART reciba solicitudes de reclamos – contracargos – controversias por compras no reconocidas por el tarjetahabiente, se solicitará al agente en cuestión comprobantes que demuestren que la compra fue realizada por el tarjetahabiente. Los soportes serán solicitados al correo que el agente de viaje haya colocado en la base de datos de contactos de BSP de su país y deberán ser enviados en el plazo indicado en la solicitud, con el fin de cumplir con el plazo indicado por el banco.

En caso las evidencias no sean enviados, o sean enviadas después del plazo establecido en la solicitud, se emitirá un ADM por el valor del (los) boleto(s) correspondientes.

El ADM incluirá además un cobro administrativo equivalente a **US\$50** para rutas internacionales y **\$25** para rutas domésticas

2 Uso de tarjetas de crédito de la agencia de viajes, sus ejecutivos y representantes

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 al **3%** del valor pagado con tarjeta de crédito más un cobro administrativo de **US\$50** para rutas internacionales y **\$25** para rutas domésticas

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.

3 Auditoría de reservas

3.1. No show

Un no show ocurre cuando un agente de viaje no cancela una reserva que ya no es requerida por el pasajero, lo que eventualmente genera pérdida a la aerolínea por captura de su inventario.

Ingresarán a cobro por No Show las reservas:

- Sin ticket emitido
- Con ticket emitido en status Void, Exchange, Refund o Flown, que se mantienen activas hasta la fecha del vuelo.

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)

3.2 Reservas especulativas y nombres ficticios

Las reservas que tienen nombres ficticios con el ánimo de bloquear el inventario, asegurar una tarifa específica y/o que no están directamente relacionados con la solicitud de un pasajero para comprar un ticket no están permitidos.

Serán considerados nombres ficticios aquellos nombres ingresados de manera incorrecta o que tengan alta probabilidad de no ser pasajeros reales, ejemplos de dichos bookings son las reservas con nombres en el PNR como: VIAJE/A/B/C, MOUSE/MICKEY, TEST/AIRLINE, etc.

No deberían ser creados PNRs con motivos de testing o entrenamiento. El modo de entrenamiento proporcionado por los GDSs deber ser usado cuando se esté probando una funcionalidad o entrenando a los agentes de viaje.

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

- Ingresar el nombre del pasajero de forma completa, sin abreviaciones.
- Evitar crear reservas sin intención de viaje con el fin de cotizar o entregar el itinerario al pasajero.
- Realizar entrenamientos y pruebas en el ambiente de TEST/Training de su GDS.

3.3 Duplicidad de reservas

Se entiende por Duplicidad de Reserva casos en los cuales un mismo pasajero se encuentra en varias reservas a la vez, creadas por la misma Agencia de Viajes (mismo PCC/Office ID), que están simultáneamente activas en el sistema de reservas y donde es evidente que no es posible volar ambas reservas sin hacer No Show en una o varias de ellas.

JetSMART no permite segmentos o reservas duplicados simultáneamente activas para un mismo pasajero, con itinerarios imposibles de ejecutar.

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

- Verificar que el pasajero no posea reservas similares en el sistema antes de crear una nueva (implementación de nuevos protocolos de venta, utilización de transacciones en sistema para búsqueda de pasajeros).
- De existir una reserva similar, cancelarla antes de crear un nuevo PNR. Como recomendación adicional, es necesario esperar algunos instantes antes de comenzar a crear el nuevo PNR, para que en el sistema sea evidente que no coexistieron ambas reservas.
- Evitar realizar varias reservas para un mismo pasajero con el mismo itinerario y diferente número de vuelo o clase de reserva.
- Evite crear varias reservas para un mismo pasajero con itinerarios diferentes, pero con fechas traslapadas o imposibles de volar por un mismo pasajero.
- En el caso de padres e hijos con el mismo nombre y apellido, se sugiere incluir en el campo de contacto un contacto diferente asociado a cada pasajero o el número de pasajero frecuente de cada uno, para diferenciarlos.
- Se recomienda incluir datos de contacto del pasajero y no información de contacto de la Agencia de Viajes, con el fin de diferenciar reservas de pasajeros con el mismo nombre y apellido creadas en la misma Agencia de Viajes.

3.4 Churning

Se permitirán hasta cinco bookings y cinco 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 sexto booking será considerado Churning. Se excluyen de este conteo las transacciones realizadas por la aerolínea.

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

3.5 Ticket ficticio

Cada PNR tiene una fecha y hora en la cual es requerida la emisión de los respectivos tickets. Cada tarifa tiene su propio tiempo límite de emisión, el cual está establecido en el párrafo de la **CAT 5/AP**. De existir discrepancia entre el tiempo límite de emisión en el sistema y el contenido codificado en la CAT 5 de la tarifa, se considerará como válido el tiempo límite de emisión más restrictivo.

En los casos de PNRs con múltiples pasajeros y que la agencia no disponga del dinero para hacer un pago total de la reserva deberá hacer split de la reserva y emitir únicamente tickets para aquellos pasajeros que tenga disponible el pago. En caso contrario, en que la agencia realice un pago parcial y queden pasajeros sin un ticket asociado, JetSMART cancelará la reserva completa.

Un número de ticket falso es considerado como intención de eludir el tiempo límite de emisión. Se entiende como ticket falso una numeración diferente a un ticket real, incluida bajo el formato de boleto en la reserva. Algunos ejemplos de esta mala práctica son el ingreso de los siguientes datos en el campo de boleto:

- Numeración completamente ficticia.
- Números reales previamente utilizados en otras reservaciones.
- Ticket emitido en ruta diferente a la reservada.
- Ticket emitido a nombre de una persona diferente a la reservada
- Ticket anulado.
- Ticket con dígito de chequeo inválido.
- MCO o MPD o cualquier otra forma contable utilizada como ticket ficticio.
- Números de boletos ingresados incorrectamente.

3.6 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 cancelados por la agencia para evitar incurrir en esta práctica indebida.

Algunas de las razones por las cuales la aerolínea cancela reservaciones son:

- Expiración del tiempo límite de emisión de tiquete
- Reservas o segmentos duplicados
- Nombres o tiquetes ficticios
- Abuso de Segmentos Casados
- Reservas especulativas

Es responsabilidad de la agencia de viajes revisar los queues y cancelar los segmentos diariamente con el fin de evitar debit memos por segmentos no cancelados.

El cobro administrativo por segmentos no cancelados es de **US\$50** para rutas internacionales y **\$25** para rutas domésticas

Serán excluidos los PNRs con tiquetes emitidos al momento de la cancelación de los segmentos; únicamente se generarán cargos por records que NO tengan asociado un número de tiquete.

Los segmentos recibidos en los queues deben ser cancelados en base a lo siguiente:

- **Todos** los mensajes **UC, UN, US, NO, HX** recibidos en el queue **durante el mes** deben ser cancelados **durante el mismo mes que recibió la notificación**.
- En caso de que la fecha de vuelo de la reserva esté dentro del mes en curso, deberá cancelar los segmentos **UC, UN, US, NO, HX** al menos **24 horas antes de la hora de salida del vuelo**.

Recomendaciones:

- Para evitar estos cobros, se recomienda **revisar diariamente** los queues en su respectivo sistema y **cancelar diariamente** todos los segmentos.

En caso de incurrir en cualquiera de las irregularidades listadas en la sección 3, se generará un ADM por cobro administrativo equivalente a **US\$50** para rutas internacionales y **\$25** para rutas domésticas.

4 No cobro de Cargo por servicio en Cambios realizados

- En el caso de cambios fecha de vuelo, ruta, etc y que aplique un cobro por dicho servicio, cuando una agencia no efectúe dicho cobro se generará un ADM por cobro administrativo del valor de la penalidad por cambio (servicio) más un cobro administrativo equivalente a **US\$50** para rutas internacionales y **\$25** para rutas domésticas

5 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
 - ✓ Devolución tasas de embarque
 - ✓ Cambio de fecha voluntario
 - ✓ Cambio de nombre voluntario
 - ✓ Devolución total por vuelos afectados
- 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 **US\$50** para rutas internacionales y **\$25** para rutas domésticas, mas el valor del ticket sobre el cual se aplicó el *wavier* mal utilizado

Notas generales

- El valor de los ADMs y cobros será convertido a la moneda del país al tipo de cambio del momento de la emisión del ADM, según lo publique cada Banco Central
- JetSMART sigue el lineamiento divulgado por IATA en el cual se determina como tiempo máximo de 9 meses para la emisión de un ADM. Asimismo, procesará solicitudes de devoluciones a través de ACMs hasta un máximo de 9 meses desde la emisión del boleto.
- La política anterior pretende describir los principales tipos de irregularidades que pueden incurrirse durante el proceso de venta, pero no es limitativa, por lo que pueden agregarse otros tipos de irregularidades en cualquier momento.
- Las penalidades son por cada irregularidad detectada (ticket) y no son excluyentes si existieran más de una irregularidad en un mismo boleto.