

*Jet*SMART



POLITICA ADM AGENCIAS DE VIAJES

Versión 9
Abril 2026

VAMOS VOLANDO

Contenido

Introducción	3
Política de Emisión ADM	5
Cargo Administrativo	6
Disputas	7
Definiciones de Penalidades ADM	9
Penalidades de ADM para Agencias	13
Definición de Fee	13
Tabla de Penalidades ADM	14
Glosa Razones para emisión ADM/ACM	17
Canales de Contactos	17



Introducción

El presente documento establece las políticas, lineamientos y procedimientos aplicables a las agencias de viajes —IATA, ARC y no IATA/no ARC— en relación con los procesos de reserva, emisión, reemisión, reembolso y administración de ventas de pasajes aéreos de JetSMART.

Para efectos de este documento, “JetSMART” hace referencia a JetSMART Chile, JetSMART Argentina, JetSMART Colombia y JetSMART Perú, de manera indistinta.

Estas políticas se encuentran fundamentadas en las Resoluciones IATA vigentes, en particular las Resoluciones 824, 830a, 850m, 890 y 049x, así como en las prácticas y estándares adoptados en los foros de la industria aérea. En conformidad con lo dispuesto en el numeral 3.2 de la Resolución IATA 824, las agencias de viajes deberán ajustarse estrictamente a las políticas comerciales y operativas definidas por la aerolínea.

El presente documento se publica a través de los canales oficiales de JetSMART y su contenido es de carácter obligatorio, esperándose la adhesión y cumplimiento por parte de todas las agencias de viajes que interactúen con los sistemas, inventario y canales de distribución de JetSMART, en resguardo del correcto funcionamiento operativo y del beneficio de los clientes finales.

Las agencias emisoras y/o consolidadoras serán responsables frente a JetSMART por el cumplimiento de estas políticas, incluso cuando los tickets hayan sido emitidos sobre reservas realizadas por terceros. En caso de incumplimiento, las agencias quedarán sujetas a las penalidades, cargos administrativos, ADMs, ACMs y demás medidas establecidas en el presente documento.

JetSMART se reserva el derecho de auditar de forma permanente las transacciones efectuadas por las agencias de viajes, con el objetivo de

detectar prácticas que contravengan estas políticas. Los incumplimientos identificados podrán derivar en la emisión de Agent Debit Memos (ADMs), facturación directa y/o la aplicación de sanciones adicionales, conforme corresponda.

Las presentes políticas no constituyen una lista taxativa de incumplimientos. Cualquier práctica que, de manera directa o indirecta, restrinja, impida o distorsione la correcta disponibilidad de asientos, servicios adicionales (ancillaries) o el uso adecuado de los sistemas de reserva de JetSMART, será considerada una infracción y podrá ser sancionada conforme a lo aquí establecido.

La reiteración de incumplimientos y/o el no pago oportuno de ADMs, cargos administrativos o facturas podrá dar lugar a la modificación, restricción o pérdida del acceso al inventario de JetSMART, incluyendo la visualización, reserva y emisión de tickets a través de los canales habilitados.

Política de Emisión ADM

JetSMART Airlines emite Agent Debit Memos (ADMs) de conformidad con las disposiciones establecidas en las Resoluciones IATA 850m y 890, las cuales regulan el uso, emisión y administración de débitos dirigidos a las agencias de viajes.

La emisión de un ADM se aplicará ante cualquier irregularidad, incumplimiento o error detectado en los procesos de reserva, emisión, reemisión, reembolso, cálculo de tarifas, impuestos, penalidades, liquidación de ventas, declaración de comisiones, utilización de medios de pago y cumplimiento de las políticas comerciales y operativas de JetSMART.

JetSMART se reserva el derecho de auditar permanentemente las transacciones realizadas por las agencias de viajes, con el objetivo de detectar prácticas que contravengan estas políticas. Dichas auditorías podrán derivar en la emisión de ADMs, facturación directa y/o aplicación de sanciones adicionales, según corresponda.

Las agencias de viajes emisoras o consolidadoras serán responsables frente a JetSMART por el cumplimiento de estas políticas, incluso cuando los tickets hayan sido emitidos sobre reservas realizadas por terceros. El incumplimiento de estas disposiciones podrá dar lugar a la aplicación de las penalidades establecidas en el presente documento.

El monto mínimo de un ADM emitido por JetSMART será de USD 5 (cinco dólares estadounidenses) o su equivalente en moneda local, sin perjuicio de los cargos administrativos, diferencias tarifarias, penalidades o fees adicionales que correspondan según la naturaleza de la irregularidad detectada. JetSMART podrá modificar este monto mínimo en casos de reincidencia o irregularidades reiteradas.

El tipo de cambio aplicable a los ADMs corresponderá al vigente en la fecha de emisión del ADM, conforme a los sistemas de liquidación correspondientes.

Las presentes políticas no constituyen una lista taxativa de incumplimientos. Cualquier práctica que, de manera directa o indirecta, restrinja, impida o distorsione la correcta disponibilidad de asientos, servicios adicionales (ancillaries) o el uso adecuado de los sistemas de vareserva, será considerada una infracción y podrá derivar en la emisión de un ADM y en las sanciones aquí descritas.

El no pago oportuno de ADMs, la acumulación de infracciones o la reiteración de incumplimientos podrá dar lugar a la modificación, restricción o pérdida del acceso al inventario de JetSMART, incluyendo la visualización, reserva y emisión de tickets a través de los canales habilitados.

Cargo Administrativo

Todo Agent Debit Memo (ADM) emitido por JetSMART como consecuencia de irregularidades, incumplimientos o errores atribuibles a la agencia de viajes conllevará la aplicación de un cargo administrativo, destinado a cubrir los costos asociados a los procesos de auditoría, control, análisis y gestión administrativa del cobro.

El cargo administrativo será de USD 15 (quince dólares estadounidenses) o su equivalente en moneda local, por PNR identificado con el código TX, más los impuestos aplicables de acuerdo con la normativa vigente en el país en que se emita el ADM.

Dicho cargo se aplicará de manera automática junto con el ADM correspondiente, independientemente del tipo de irregularidad detectada, y será adicional a cualquier otro monto que resulte aplicable,

tales como diferencias tarifarias, penalidades o fees adicionales establecidos en el presente documento.

El cargo administrativo no es reembolsable, aun cuando el ADM sea objeto de disputa y posteriormente revertido, salvo en aquellos casos en que se acredite fehacientemente que la emisión del ADM se debió a un error atribuible exclusivamente a JetSMART.

Asimismo, cualquier omisión, inconsistencia o error de información en la reserva o en el ticket que origine la emisión de un ADM dará lugar a la aplicación del cargo administrativo correspondiente.

Se recomienda a las agencias de viajes revisar de manera exhaustiva sus procesos de reserva, emisión y postventa, con el fin de evitar la generación de cargos administrativos y otros costos asociados.

Disputas

Las disputas y apelaciones de Agent Debit Memos (ADMs) deberán realizarse exclusivamente a través de los canales habilitados por JetSMART, de conformidad con las Resoluciones IATA aplicables. Actualmente, los canales autorizados son BSP Link, en aquellos mercados donde dicha funcionalidad se encuentre disponible, y ARC, según corresponda.

1. Tipos de Disputa

El proceso de disputa se divide según el estado de facturación del ADM:

a) Disputa Pre-Billing

Cuando el ADM aún no ha sido facturado, la agencia podrá localizarlo mediante su número de ADM y seleccionar la opción “Disputar” a través del canal correspondiente.

b) Disputa Post-Billing (PBD)

Cuando el ADM ya se encuentra facturado, la disputa deberá gestionarse utilizando la opción Post Billing Dispute (PBD), conforme a los procedimientos establecidos por IATA.

2. Plazos de Disputa y Respuesta

Los plazos aplicables al proceso de disputa son los establecidos en las Resoluciones IATA y se resumen a continuación:

Agencia de viajes:

Disputa pre-billing: hasta 14 días desde la fecha de emisión del ADM.

Disputa post-billing: hasta 12 meses desde la fecha de emisión del ADM.

JetSMART:

Respuesta a disputa pre-billing: hasta 60 días desde la recepción de la disputa.

Respuesta a disputa post-billing: hasta 30 días desde la recepción de la disputa.

3. Documentación de Respaldo

Toda disputa deberá incluir documentación completa, clara y verificable, necesaria para la correcta evaluación del caso. La documentación deberá consistir en archivos originales, imágenes o documentos oficiales.

No se considerarán válidos documentos en formatos editables (como Word u otros), que permitan la modificación de la información presentada.

4. Resolución y Consecuencias

JetSMART analizará cada disputa dentro de los plazos establecidos y comunicará su resolución a través del canal correspondiente. La aceptación total o parcial de una disputa implicará la reversión o ajuste del ADM, según corresponda.

El no pago oportuno de ADMs, incluso aquellos que se encuentren en proceso de disputa, podrá dar lugar a la modificación, restricción o retiro de la autorización de emisión, así como a la limitación del acceso al

inventario de JetSMART, de acuerdo con lo establecido en el presente documento.

Definiciones de Penalidades ADM

La presente sección tiene por objeto definir las principales irregularidades e incumplimientos que pueden dar lugar a la emisión de un Agent Debit Memo (ADM), conforme a las políticas comerciales y operativas de JetSMART y a las Resoluciones IATA aplicables.

Las definiciones que se indican a continuación tienen un carácter descriptivo y explicativo. Los montos, cargos administrativos y/o fees aplicables a cada incumplimiento se detallan de manera específica en la sección “Penalidades ADM para agencias” del presente documento.

1. Tarifa Incorrecta

Se considerará tarifa incorrecta la aplicación errónea de una tarifa publicada o negociada, incluyendo, entre otros, errores en la construcción tarifaria, clase de reserva, base tarifaria, reglas aplicables o condiciones de emisión que no correspondan a la tarifa vigente o autorizada al momento de la emisión del ticket.

2. Tasas, Penalidades y Recargos

Corresponde a la aplicación incorrecta de códigos, montos o conceptos asociados a tasas aeroportuarias, penalidades o recargos, cuando dicha incorrecta aplicación impida el cobro total o parcial que corresponda a JetSMART.

3. Penalidades por Cambios o Reembolsos Incorrectos

Incluye los errores asociados a:

- Cálculo incorrecto de penalidades por cambios.
- Aplicación errónea de tarifas, tasas o cargos en procesos de reemisión.

- Reembolsos procesados por canales no correspondientes (GDS, BSP o ARC), o por montos incorrectos.

4. Comisiones

JetSMART no paga comisiones a las agencias de viajes. Se considerará un incumplimiento la declaración, registro o cobro de comisiones distintas o superiores a las establecidas para el mercado correspondiente o cuando estas no se encuentren autorizadas.

5. Tour Code

Corresponde al uso incorrecto del campo Tour Code, ya sea por la utilización de códigos no autorizados, erróneos o que no correspondan al convenio, tarifa negociada o autorización otorgada por JetSMART.

El Tour Code es un identificador utilizado exclusivamente en tarifas publicadas o negociadas que así lo requieran.

6. Devolución Incorrecta

Reembolso tramitado por canal incorrecto o por monto erróneo.

7. Utilización de Tarjetas de Crédito de Agencias

Se considerará irregular la utilización de tarjetas de crédito de agencias de viajes, sus filiales, empleados, ejecutivos o terceros relacionados, en reemplazo del medio de pago seleccionado por el pasajero, salvo que exista autorización expresa y previa de JetSMART, de conformidad con la Resolución IATA 890.

8. Churning

Se entenderá como churning la creación y/o cancelación excesiva e innecesaria de reservas para un mismo pasajero y segmento, en una misma fecha de viaje, dentro de uno o más PNRs o GDSs, cuando dicha práctica exceda los límites permitidos por JetSMART y afecte la disponibilidad del inventario.

Actualmente, se considera churning sobre las 4 solicitudes de inventario.

9. Contracargos

Se considerará contracargo todo cargo correspondiente a un ticket o servicio de JetSMART que sea desconocido, objetado o revertido por el pasajero ante la entidad emisora del medio de pago (banco o emisor de tarjeta), independientemente de la causa alegada.

Los contracargos incluyen, entre otros, aquellos originados por fraude real o presunto, disputas comerciales, errores en el proceso de venta, falta de autorización del pasajero o cualquier incumplimiento de las políticas y procedimientos de emisión establecidos por JetSMART.

10. Cambio Status cupón

Se considerará Cambio de Status de Cupón toda modificación no autorizada o incorrecta del estado de uno o más cupones de un ticket JetSMART, que no refleje la utilización real del servicio aéreo o que contravenga los procedimientos y políticas de emisión, cancelación y control definidos por la aerolínea.

11. Uso Indebido de Waivers

Corresponde a la aplicación de waivers sin autorización, fuera de los motivos comunicados por JetSMART o ingresados incorrectamente en el campo correspondiente. JetSMART es la única entidad autorizada para otorgar waivers, ya sea de forma general o específica.

12. Segmentos Inactivos

Se considerarán segmentos inactivos aquellos que permanezcan en el sistema sin una cancelación hasta 2 días previos a la salida del vuelo.

Dentro de esta práctica se consideran:

- Segmentos en estado HK (o equivalente) aun cuando si existe un ticket asociado con status Void, Exchange o Refund.
- Expiración del tiempo límite de emisión.
- Abuso de segmentos casados.
- Reservas especulativas.
- Reservas no canceladas oportunamente en el GDS.
- Segmentos pasivos (estatus YK o equivalente), sin importar que no estén tomando inventario de la aerolínea.

- Segmento ghost (estatus GK o equivalente), sin importar que no estén tomando inventario de la aerolínea.

13. Conexiones Ficticias

Se entenderá como conexión ficticia la creación o forzamiento de segmentos dentro de un mismo PNR que no sean reconocidos por JetSMART como una conexión válida, generando errores operativos y afectando la experiencia del pasajero.

14. Segmentos Duplicados

Se entenderá por segmentos duplicados aquellos casos en que un mismo pasajero figure en múltiples reservas de manera simultánea, generadas por la misma agencia de viajes (mismo PCC/Office ID), que se mantengan activas en el sistema de reservas y en las cuales resulte evidente que no es posible efectuar todos los vuelos sin incurrir en un No Show en al menos una de ellas.

JetSMART no permite la existencia de PNRs duplicados. En consecuencia, la creación de reservas en uno o más PNRs/GDSs que permanezcan activas simultáneamente en situaciones donde sea lógicamente imposible completar el itinerario, se encuentra estrictamente prohibida.

15. Nombres Ficticios

No está permitido crear reservas con nombres ficticios y/o que no correspondan a una solicitud real de compra por parte de un pasajero.

Se considerarán nombres ficticios aquellos ingresados de forma incorrecta o que presenten una alta probabilidad de no corresponder a pasajeros reales.

Asimismo, no se permite la creación de PNRs con fines de prueba o entrenamiento. Para estos efectos, deberá utilizarse el modo de entrenamiento proporcionado por los GDSs al momento de probar funcionalidades o capacitar a los agentes de viaje.

Penalidades de ADM para Agencias

La presente sección establece las penalidades económicas aplicables a las agencias de viajes como consecuencia de los incumplimientos definidos en la sección “Definición de Penalidades” del presente documento.

Las penalidades económicas podrán consistir, de manera individual o combinada, según corresponda, en:

- Diferencias tarifarias o de montos no cobrados.
- Cargos administrativos.
- Fees adicionales.
- Penalidades fijas por pasajero y/o segmento.

La aplicación de las penalidades se realizará mediante la emisión de un Agent Debit Memo (ADM), conforme a lo establecido en las Resoluciones IATA aplicables.

Definición de Fee

Para efectos del presente documento, se entenderá por Fee el cargo económico fijo adicional aplicado por JetSMART como consecuencia de determinadas irregularidades atribuibles a la agencia de viajes, y que tiene por objeto desincentivar prácticas incorrectas, compensar costos operativos específicos y reforzar el cumplimiento de las políticas comerciales y operativas de la aerolínea.

El Fee se aplica de forma independiente y adicional a:

- Las diferencias tarifarias o de montos no cobrados.
- El cargo administrativo asociado a la emisión del Agent Debit Memo (ADM).

Salvo que se indique expresamente lo contrario, el Fee:

- Tiene un monto fijo, definido en la presente sección.

- Se aplica por ADM, y podrá adicionalmente aplicarse por pasajero y/o segmento, según la naturaleza del incumplimiento.

Tabla de Penalidades ADM

Concepto	Código ADM	Características	Aplicación ADM
Tarifa Incorrecta	IRTAR	Aplicación errónea de montos, clase o base tarifaria.	Diferencia entre la tarifa emitida y la tarifa publicada vigente + cargo administrativo + Fee USD 10
Tasas, Penalidades y Recargos	IRTAR	Aplicación incorrecta de códigos o montos que impidan el cobro total o parcial correspondiente.	Diferencia detectada + cargo administrativo + Fee USD 10
Cambios Incorrectos	IRTAR	Cálculo erróneo de penalidades, tarifas o tasas en procesos de reemisión.	Diferencia detectada + cargo administrativo + Fee USD 10
Comisión Incorrecta	COMIS	Comisión declarada o cobrada en exceso o sin autorización.	Diferencia de comisión + cargo administrativo + Fee USD 10
Tour Code Incorrecto	IRTAR	Mal uso del campo Tour Code en tarifas negociadas o convenios.	Diferencia de tarifa + cargo administrativo + Fee USD 10
Devolución Incorrecta (*)	REFND	Reembolso tramitado por canal incorrecto o por monto erróneo.	Reembolso total o diferencia detectada + cargo administrativo + Fee USD 10

Uso de Tarjetas de Crédito de Agencias	IRVTA	Uso de tarjetas de la agencia, filiales o empleados sin autorización previa de JetSMART.	2,5 % del valor procesado con T/C de agencia + cargo administrativo
Churning	CHRNG	Creación de más de 4 bookings para el mismo pasajero y segmento.	USD 25 por pasajero/segmento + cargo administrativo
Contra cargos	IRVTA	Desconocimiento del cargo por parte del pasajero.	Valor total del ticket + cargo administrativo + Fee USD 10
Cambio status cupón	IRVTA	Cambio de status de cupón sin autorización o respaldo operativo, que no refleje la utilización real del servicio aéreo.	Cargo Administrativo + Fee USD 10 por pasajero/segmento + valor total del ticket
Uso Indevido de Waivers	IRVTA	Aplicación de waivers sin autorización o fuera de las condiciones definidas.	Valor total del ticket + cargo administrativo + Fee USD 10
Segmentos Inactivos	SEGIN	Expiración de tiempo límite, reservas especulativas, abuso de segmentos casados o no cancelación en GDS.	USD 25 por pasajero/segmento + cargo administrativo
Conexiones Ficticias	COFIC	Forzar conexiones no reconocidas por JetSMART.	USD 10 por pasajero/segmento + cargo administrativo

Segmentos duplicados	DPLCD	Reservas simultáneas del mismo pasajero que no pueden volarse en paralelo sin generar un No Show.	USD 25 por pasajero/segmento + cargo administrativo
Nombres Ficticios	DPLCD	Segmentos en una reserva que no corresponden a pasajeros reales ni a una intención genuina de viaje	USD 25 por pasajero/segmento + cargo administrativo

(*) En caso de Devoluciones Incorrectas, el ADM podrá considerar el monto total reembolsado o la diferencia detectada, según corresponda a la naturaleza del incumplimiento.

Consideraciones Generales

- Todas las penalidades indicadas son adicionales al cargo administrativo, salvo que se indique expresamente lo contrario.
- Se penalizará cada práctica por separado, aun cuando ocurran sobre la misma reserva.
- Las penalidades se aplican por pasajero y/o por segmento, según corresponda a la naturaleza del incumplimiento.
- La aplicación de estas penalidades no limita ni restringe el derecho de JetSMART a adoptar medidas adicionales en caso de reincidencia o incumplimientos reiterados, incluyendo la restricción o suspensión del acceso al inventario.

Glosa Razones para emisión ACM

La presente tabla establece los códigos, conceptos y motivos estándar utilizados por JetSMART para la emisión de Agent Credit Memos (ACM), en concordancia con las políticas, definiciones y penalidades establecidas en el presente documento.

Tabla Glosa ACM

Tipo	Concepto	Código	Motivo / Descripción
ACM	Incentivo	INCEN	Emisión de incentivos comerciales previamente autorizados.
ACM	Cargo sin Emisión	IRVTA	Regularización de cargo aplicado sin emisión de ticket.
ACM	Duplicidad de Cargo	IRVTA	Corrección por cobro duplicado aplicado a la agencia o pasajero.
ACM	Reembolso	REFND	Regularización de pagos asociados a reembolsos o ventas vencidas.
ACM	Error de Cargo	IRVTA	Ajuste por monto incorrecto cargado previamente.

Canales de Contactos

soporte.agencias.gds@jetsmart.com

