

Marco operativo para la emisión y gestión de ADMs

1. Objeto del documento

El presente documento tiene como finalidad **garantizar** una gestión eficiente y transparente del inventario de asientos de Air Europa, evitando prácticas que comprometan la integridad de la disponibilidad y reduciendo los costes de distribución asociados a actividades improductivas o ineficientes.

Asimismo, promueve una cooperación adecuada entre Air Europa y las agencias de viajes, asegurando una oferta de asientos correctamente dimensionada para la venta y reduciendo espacios no productivos dentro del inventario.

Esta guía está diseñada para apoyar a las agencias en la prevención de errores que puedan derivar en multas, ADMs (Agent Debit Memos), facturas u otras medidas correctivas, así como para servir de marco de referencia en los procesos de análisis, comunicación y resolución de disputas con agencias de viajes.

2. Marco normativo de referencia

Air Europa actúa en todo momento conforme a:

- El **Contrato de Agencia de Ventas de Pasajeros IATA (Resolución 824)**.
- La **Resolución IATA 850m**, que regula el uso de los ADM como herramienta contable.
- La **Resolución IATA 830a**, relativa a consecuencias por infracciones y malas prácticas en reservas y emisión.
- Las **Booking Policy y Ticketing Policy de Air Europa**, debidamente publicadas y comunicadas al canal de agencias.

La aceptación y utilización del inventario de Air Europa por parte de las agencias implica el **conocimiento y cumplimiento obligatorio** de dichas normas.

3. Naturaleza del ADM en Air Europa

Air Europa recuerda que:

- El **ADM no constituye una sanción disciplinaria**, sino una **herramienta contable de regularización**.
- Su finalidad es **recuperar costes reales o diferenciales económicos** originados por:
 - Uso indebido del inventario.
 - Incumplimiento de normas de tarificación o emisión.
 - Actividades improductivas que generan costes de distribución adicionales.
- La emisión de ADM **no persigue fines recaudatorios**, sino la **protección del inventario, la eficiencia operativa y la equidad entre agencias**.

4. Responsabilidad de la agencia emisora

De conformidad con la normativa IATA y las políticas de Air Europa:

- La **agencia emisora es plenamente responsable** de las actuaciones realizadas sobre una reserva o documento de tráfico.
- Dicha responsabilidad se mantiene **independientemente del canal utilizado** (GDS, NDC u otros).
- La delegación operativa, subagentes, consolidadores o herramientas tecnológicas **no eximen a la agencia emisora de su responsabilidad contractual** frente a la aerolínea.

5. Sobre las prácticas objeto de ADM

Las prácticas recogidas en la Booking Policy y Ticketing Policy (incluyendo, entre otras, churning, segmentos inactivos, reservas ficticias, duplicidades, segmentos pasivos indebidos, emisiones incorrectas o incumplimientos tarifarios):

- Están **objetivamente definidas**.
- Han sido **comunicadas de forma previa** al canal de agencias.
- Generan **impactos económicos directos y medibles** para Air Europa, tales como:
 - Costes de GDS y distribución.
 - Pérdida de disponibilidad real del inventario.
 - Ineficiencias operativas y administrativas.

En consecuencia, la emisión del ADM correspondiente se considera **justificada, proporcionada y conforme a normativa**.

6. Proporcionalidad e importes de los ADM

Los importes asociados a cada práctica:

- Han sido establecidos considerando **criterios de proporcionalidad y homogeneidad**.
- Están alineados con **prácticas del sector aéreo europeo**.
- No exceden los **costes medios reales** generados por las acciones detectadas.

Cuando procede, se aplican además **gastos administrativos**, debidamente publicados, destinados a cubrir los costes derivados del análisis, gestión y tratamiento de cada caso.

7. Sobre las disputas ADM

En relación con las disputas presentadas por agencias:

- Cada disputa es **analizada de forma individualizada**, atendiendo a:
 - La trazabilidad del PNR o documento.
 - Evidencias técnicas y registros del sistema.
 - Política vigente en el momento de la acción.
- La ausencia de intencionalidad o el carácter involuntario de la acción **no exime de responsabilidad**, cuando existe impacto económico objetivo.
- La reiteración de prácticas previamente comunicadas refuerza la **validez del ADM emitido**.

Air Europa se reserva el derecho de **mantener, ajustar o anular** un ADM únicamente cuando se acredite un error objetivo o una incorrecta aplicación de la política.

8. Principio de equidad entre agencias

Air Europa aplica estas políticas de forma:

- **No discriminatoria**
- **Homogénea para todo el canal**
- **Orientada a preservar la igualdad de oportunidades comerciales**

La no actuación frente a determinadas prácticas supondría un **perjuicio directo para aquellas agencias que operan conforme a la normativa**, y afectaría negativamente a la sostenibilidad del canal.

9. Conclusión

Air Europa reafirma que:

- La emisión de ADM se realiza **conforme a normativa IATA y políticas publicadas**.
- Las prácticas objeto de regularización producen **impactos económicos reales**.
- La política aplicada es **necesaria, proporcional y plenamente defendible** desde un punto de vista contractual, operativo y sectorial.

USO DE GDS - BOOKING POLICY – AIR EUROPA

1. Definición

La **Booking Policy de Air Europa** establece un conjunto de normas, recomendaciones, prohibiciones y buenas prácticas cuyo objetivo es:

- Garantizar la integridad del inventario y evitar la elusión de sus controles.
- Prevenir costes de distribución derivados de actividades improductivas o ineficientes.
- Mantener y reforzar una cooperación eficiente y equilibrada entre las agencias de viajes y la aerolínea.

El propósito de esta política **no es generar ingresos adicionales**, sino **reducir los costes asociados a segmentos inactivos y desalentar prácticas que impacten negativamente en la operación y/o resultados financieros de Air Europa como consecuencia del uso inadecuado del inventario o de los canales de venta**.

Esta política aplica exclusivamente a **documentos UX – placa 996**.

2. Alcance y responsabilidad

La presente política es aplicable a **todas las agencias y agentes emisores que realicen reservas y/o emisiones sobre el inventario de Air Europa**.

La **agencia emisora** será responsable de cualquier mala práctica detectada en una reserva. En los supuestos descritos a continuación, **Air Europa podrá emitir un ADM al agente o a la agencia emisora**.

3. Prácticas que Air Europa recomienda evitar

3.1 Churning

No está permitido cancelar y volver a reservar de forma reiterada el mismo itinerario, ya sea en la misma o distinta clase de servicio, dentro de uno o más PNRs y/o canales, con el fin de eludir o ampliar los plazos de emisión, retener inventario, mejorar el acceso a disponibilidad o cumplir objetivos de productividad en GDS/EDIFACT y/o agregadores NDC. Del mismo modo, queda prohibida la emisión y posterior anulación repetitiva de billetes con dichos fines.

Las actualizaciones de PNRs y la emisión de billetes deberán responder exclusivamente a necesidades reales de viaje manifestadas por el cliente. Cuando se identifiquen acciones frecuentes y reiteradas realizadas únicamente para alcanzar los fines antes mencionados, dichas prácticas serán consideradas "Churning".

En este sentido, queda estrictamente prohibido reservar y cancelar repetidamente un mismo segmento en más **de tres (3) ocasiones**, en uno o varios PNR, **independientemente del canal utilizado (GDS o NDC)**, dentro de la misma o distintas clases de reserva, con el objetivo de:

- Eludir o extender los límites de tiempo de emisión.
- Retener o mantener plazas de inventario.
- Buscar tarifas específicas.
- Cumplir objetivos de productividad de los GDS.

Penalización:

ADM de **5 EUR por segmento y pasajero**, más gastos de gestión.

3.2 Segmentos inactivos

Se consideran segmentos inactivos aquellos cancelados por la aerolínea con los siguientes estatus: **UC, UN, NO, HX, XS**, y que son notificados a la agencia mediante:

- Colas del GDS, o
- Mensajes OCN (Order Change Notification) para usuarios NDC.

La agencia deberá **eliminar dichos segmentos de la reserva al menos 24 horas antes de la salida del vuelo**, una vez notificada.

Descripción de estatus:

- UC: vuelo imposible de confirmar / vuelo cerrado
- UN: vuelo imposible de confirmar / vuelo cancelado
- NO: acción pendiente
- HX / XS: segmento cancelado

Recomendación operativa:

Revisar diariamente colas GDS y mensajes OCN.

Penalización:

ADM de **10 EUR por segmento y pasajero**, más gastos de gestión.

3.3 Reservas o segmentos duplicados

Se considera duplicidad de reserva cualquier situación en el que un mismo pasajero disponga de reservas duplicadas o segmentos repetidos, ya sea dentro de uno o varios PNRs y/o canal, creados por la misma Agencia de Viajes (mismo PCC/Office ID), que permanezcan simultáneamente activas en el sistema de reservas, aun cuando resulte evidente que no es posible realizar todos los trayectos reservados sin generar un No Show en alguno de ellos.

Esto incluye reservas para el mismo viaje en fechas consecutivas u otras combinaciones en las que, de manera lógica, el pasajero no pueda volar todos los segmentos confirmados.

Queda por tanto prohibido:

- Crear reservas duplicadas para un mismo pasajero en uno o varios vuelos, clases o canales.
- Duplicar segmentos dentro de un mismo PNR.
- Crear itinerarios imposibles (segmentos solapados, tiempos mínimos de conexión incumplidos, etc.).

Penalización:

ADM de **5 EUR por segmento y pasajero**, más gastos de gestión.

3.4 Segmentos pasivos

Los segmentos pasivos solo están permitidos para utilizarse **exclusivamente con fines de emisión**, siempre que:

- Exista una reserva activa en el sistema de Air Europa.
- Coincidan nombre, itinerario, clase y número de pasajeros.

Directrices:

- Utilizar **PNR Claim** siempre que esté disponible.
- No se permiten segmentos pasivos contra reservas activas en el mismo u otro canal.
- Agencias con múltiples canales deberán reservar y emitir cada itinerario en un único canal.

El uso de segmentos pasivos para alcanzar objetivos de productividad del GDS, eludir reglas tarifarias o realizar funciones administrativas —como facturación, cotización o emisión de itinerarios— está prohibido. Del mismo modo, queda prohibida la creación de segmentos pasivos en GDS/EDIFACT relacionados con segmentos existentes bajo tecnología NDC.

Penalización:

ADM de **10 EUR por segmento y pasajero**, más gastos de gestión.

3.5 Reservas ficticias o especulativas

No está permitido crear reservas con nombres ficticios ni con nombres que no estén directamente vinculados a la intención real de un pasajero de adquirir un billete.

Se considerarán “Nombres Ficticios” aquellos ingresados de manera incorrecta o con alta probabilidad de no corresponder a pasajeros reales.

Asimismo, no deberán crearse PNRs con fines de prueba, formación o entrenamiento.

Por tanto, queda prohibido:

- Crear reservas sin una demanda real del cliente.
- Usar nombres ficticios o inválidos.
- Introducir números de billete anulados, reembolsados, inexistentes o restringidos.

Estas prácticas incrementan los costes de distribución y reducen la disponibilidad real de inventario.

Penalización:

ADM de **20 EUR por segmento y pasajero**, más gastos de gestión.

3.6 Evasión de controles de inventario: Segmentos casados / rotura de O&D

Air Europa gestiona su inventario bajo una lógica de origen y destino (O&D) y punto de inicio del viaje (Point of Commencement – PoC).

Por ello, la disponibilidad de asientos puede variar según el itinerario completo y el punto de inicio del cliente, incluso cuando se trate de los mismos segmentos de vuelo. Todas las reservas y modificaciones deben realizarse únicamente a partir de la disponibilidad mostrada para el O&D completo y respetando el orden cronológico del itinerario.

Es obligatorio consultar y reservar la disponibilidad completa del O&D, tanto para vuelos operados exclusivamente por la aerolínea como para aquellos que incluyan códigos compartidos u otras compañías.

No está permitido dividir itinerarios en segmentos locales separados, modificar el punto de inicio del viaje, romper segmentos casados ni realizar cualquier acción destinada a eludir los controles de inventario o acceder a clases de reserva más bajas. Asimismo, queda prohibido reservar inventario para itinerarios que no correspondan al trayecto real del pasajero, aun cuando el sistema del canal de venta lo permita.

Los segmentos de un O&D deben mantenerse conforme a su diseño original.

La rotura deliberada del O&D para emisión o manipulación del inventario conllevará ADM y posible cancelación si no se ha emitido.

Penalización:

ADM de **500 EUR por segmento y pasajero**, más gastos de gestión.

3.7 Reservas en secuencia

Está prohibido:

- Alterar el punto de inicio real del itinerario (ej. reservar primero el regreso).
- Reservar vuelos que el pasajero no pretende utilizar.
- Crear nuevos PNR para transferir billetes ya emitidos.

Las modificaciones deben realizarse siempre sobre el **PNR original**.

Penalización:

ADM de **500 EUR por segmento y pasajero**, más gastos de gestión.

3.8 Reservas en lista de espera

Normas aplicables:

1. Limitar los segmentos en lista de espera al mínimo necesario.
2. Cancelar listas de espera no necesarias al menos **48 horas antes de la salida**.
3. No mantener listas de espera en facturación si existe clase superior disponible.

Penalización:

ADM de **20 EUR por segmento y pasajero**, más gastos de gestión.

3.9 Cambio de RP (RP Change)

Tras la emisión o reemisión, la reserva debe permanecer bajo la titularidad de la agencia emisora original.

El cambio intencionado de RP a otro país por motivos comerciales será sancionado.

Penalización:

ADM de **20 EUR/USD por PNR**, más gastos de gestión.

3.10 Información de contacto del pasajero

Con el fin de mantener informado al pasajero ante irregularidades operativas de vuelo, la agencia de viajes deberá ingresar obligatoriamente en el PNR/Order los datos de contacto del pasajero.

Si el pasajero decide no proporcionar sus datos de contacto, la agencia deberá registrar expresamente dicha negativa mediante un SSR CTCR (Refused) en el PNR/Order, a fin de dejar constancia de la decisión del pasajero y limitar posibles responsabilidades legales y regulatorias para la aerolínea.

Es obligatorio introducir:

- Teléfono móvil del pasajero (GDS o NDC).
- Email (OSI / SR CTCE).
- SSR DOCS / DOCA / DOCO cuando sea requerido.

La inclusión de datos no exime a la agencia de su responsabilidad de comunicar los cambios al cliente.

Penalización:

ADM de **20 EUR por PNR**, más gastos de gestión.

3.11 Polling excesivo

La Agencia no realizará consultas excesivas sobre el inventario de Air Europa. Si la agencia supera la proporción de 2.400 solicitudes de disponibilidad por segmento de pasajero neto en un mes determinado, y el GDS de la agencia factura a Air Europa cargos por consultas excesivas correspondientes a dicho mes, Air Europa podrá cobrar a la agencia una tarifa de 0,00012 EUR por cada solicitud de disponibilidad excesiva y recaudar cualquier importe adeudado mediante una ADM (Nota de Débito de Agencia) con periodicidad mensual a mes vencido. Air Europa se reserva el derecho de desactivar la disponibilidad en tiempo real para cualquier agencia que impugne o, de otro modo, no abone los ADMs relacionados con las consultas excesivas.

3.12 Gastos administrativos

Air Europa aplicará un **cargo del 17%** sobre el valor total del ADM en concepto de gastos administrativos.

3.13 Proceso ADM en BSP

Los ADM podrán emitirse **dentro de los 9 meses posteriores a la fecha final del viaje**.

Si dicha fecha no pudiera determinarse, se tomará como referencia la fecha de vencimiento del documento.

3.14 Divisa

Los importes indicados en **EUR/USD** se convertirán a la moneda local correspondiente según el tipo de cambio aplicable.

TICKETING POLICY – AIR EUROPA

1. Definición

La **Ticketing Policy de Air Europa** establece el conjunto de normas, directrices, prohibiciones y buenas prácticas aplicables a la **emisión, reemisión, reembolso y gestión de documentos de tráfico**, con los siguientes objetivos:

- Garantizar la correcta aplicación de las tarifas y normas publicadas por Air Europa.
- Proteger la integridad del inventario y evitar la elusión de sus controles.
- Prevenir costes derivados del uso indebido de sistemas de distribución (GDS/NDC).
- Mantener una relación equilibrada, transparente y eficiente entre las agencias de viajes y la aerolínea.

El propósito de esta política **no es la generación de ingresos adicionales**, sino **evitar incumplimientos normativos y desalentar prácticas que impacten negativamente en la operación, el inventario o los resultados financieros de Air Europa**.

Esta política aplica exclusivamente a **documentos UX – placa 996 y vuelos operados por Air Europa**.

2. Alcance y responsabilidad

La Ticketing Policy es de **aplicación obligatoria** para:

- Todas las agencias de viajes.
- Todos los agentes emisores que operen sobre inventario Air Europa.

La **agencia emisora** será responsable de cualquier incumplimiento detectado en la emisión, reemisión o gestión posterior del documento, **con independencia del canal utilizado** (GDS, NDC u otros).

Air Europa podrá emitir un **ADM al agente o agencia emisora** en los supuestos descritos a continuación.

3. Principios generales de emisión

- Toda emisión debe cumplir estrictamente con las **normas tarifarias publicadas y vigentes** en el momento de la emisión.
- La correcta aplicación de tarifas, tasas, recargos y condiciones es **responsabilidad exclusiva del agente emisor**.
- La imposibilidad de cuantificar un error **no exime de responsabilidad**, dando lugar a tarifas estándar de penalización debidamente publicadas.

4. Prácticas sujetas a ADM

4.1 Venta y emisión de billetes

Las emisiones deberán ajustarse íntegramente a las normas tarifarias publicadas por Air Europa.

- Si la emisión incumple una o varias condiciones tarifarias, se emitirá un ADM por la **diferencia de tarifa no percibida**, más gastos de gestión.

Cuando el error no sea cuantificable (entre otros: endosos, fare calculation, base de tarifa, descuentos, tasas, clase, comisión, routing, validez, equipaje u otros campos incorrectos):

- **ADM de 50 EUR por cada campo erróneo**, más gastos de gestión.

YQ incorrecta:

- ADM por la **diferencia de la tasa YQ**
- Penalización adicional de **50 EUR**
- Más gastos de gestión.

4.2 Emisión garantizada

Las emisiones deberán realizarse siempre como **emisiones garantizadas (automáticas)**, independientemente del canal utilizado.

Si no se emite de forma garantizada, el agente deberá **recotizar la tarifa en la misma fecha de emisión**.

Incumplimiento:

- **ADM de 20 EUR por segmento y pasajero**.

4.3 Tarificación no garantizada

Queda prohibido:

- Crear reservas con máscaras u ofertas manuales manipuladas.
- Tarificar con fecha distinta a la creación del PNR.
- Añadir segmentos no creados por la agencia emisora o no proporcionados por la API en NDC.

Incumplimiento:

- ADM por la **diferencia de tarifa**, más gastos de gestión.

Si no fuera posible cuantificar:

- **ADM de 500 EUR por segmento y pasajero**, más gastos de gestión.

4.4 Tarifas Premium Economy

Las tarifas Premium Economy deben emitirse **obligatoriamente con emisión garantizada**.

El incumplimiento conllevará:

- ADM por la **diferencia entre la tarifa emitida y la tarifa superior en clase Y**, más gastos de gestión.

4.5 Emisión sin vuelos UX

No se permite la emisión de billetes placa **996 sin al menos un segmento operado por Air Europa**.

Incumplimiento:

- ADM por la diferencia entre tarifa emitida y **tarifa Y full fare o tarifa IATA**, más gastos de gestión.

4.6 Reemisión de billetes

Los cambios voluntarios deberán reemitirse conforme a las normas tarifarias publicadas.

Incumplimiento:

- ADM por diferencia tarifaria no percibida.
- Penalizaciones tarifarias aplicables, si proceden.
- Más gastos de gestión.

Cambios de nombre:

- No permitidos.
- ADM por diferencia hasta tarifa Y o J según cabina, más gastos de gestión.

Errores no cuantificables en reemisión:

- **ADM de 50 EUR por campo erróneo**, más gastos de gestión.

YQ incorrecta en reemisión:

- Diferencia + **50 EUR de penalización**, más gastos de gestión.

4.7 Emisión y reemisión de EMD

La emisión de EMD debe cumplir estrictamente las normas publicadas por Air Europa.

- No se permite la emisión mediante entornos híbridos GDS–NDC.

Errores cuantificables:

- ADM por diferencia, más gastos de gestión.

Errores no cuantificables:

- **ADM de 50 EUR por campo erróneo**, más gastos de gestión.

4.8 Reembolsos

Los reembolsos deben:

- Realizarse siempre con la **misma forma de pago original**.
- Ajustarse a las normas tarifarias y de tasas aplicables.

Incumplimientos:

- **ADM de 50 EUR**, más gastos de gestión.
- ADM por la **diferencia entre importe reembolsado y correcto**.

En mercados con Refund Fee:

- **ADM de 50 EUR**, más gastos de gestión si no se aplica correctamente.

4.9 Schedule Change

Cambios realizados por la aerolínea con más de 24h de antelación y superiores a 30 min (sin mínimo en pérdida de conexión).

Condiciones obligatorias:

- Reemisión >24h antes de la salida.
- Misma ruta y clase.
- Reemisión de todos los cupones pendientes.
- Cambios permitidos ± 7 días si el cliente no acepta la alternativa propuesta por Air Europa.

Campos obligatorios:

- FOP original
- Fare Calculation iniciada con "S-"
- Endosos: "SKCHG"

Incumplimiento:

- **ADM de 50 EUR por cada elemento incorrecto.**

Nota: este punto hace referencia a la relación aerolínea/agencia que es lo que se recoge en la Ticketing Policy de Air Europa, sin perjuicio de los derechos que tenga el pasajero, en virtud del Reglamento 261/2004 de Derechos de los Pasajeros.

4.10 Cambios involuntarios

Cambios realizados por la aerolínea dentro de las 24h previas a la salida:

- Solo pueden ser gestionados por Air Europa.

Si la agencia reemite:

- **ADM de 50 EUR**, más sobrecostes generados.

4.11 Pagos retrocedidos (Chargeback)

- USA: ADM por valor del billete + **20 USD**.
- Resto de mercados: ADM por valor del billete + gastos de gestión.
- Reiteración:
- **ADM de 500 EUR/USD**, más gastos de gestión.

4.12 Autorizaciones manuales

La autorización de pagos con tarjeta debe ser **siempre automática**.

Abuso de autorizaciones manuales:

- **ADM de 1.000 EUR**, más gastos de gestión.

4.13 OB Fee

Desde 01MAR24, se aplica OB Fee según normativa vigente.

Incumplimiento:

- **ADM del 2% del importe total**, más gastos de gestión.

4.14 Gastos administrativos

Se aplicará un **17% sobre el valor del ADM**, con un mínimo de **5 EUR**.

4.15 Proceso ADM en BSP

Los ADM podrán emitirse **hasta 9 meses después de la fecha final del viaje**.
Si esta no pudiera determinarse, se utilizará la fecha de vencimiento del documento.

4.16 Divisa

Los importes en **EUR/USD** se convertirán a la moneda local aplicable según el tipo de cambio vigente.