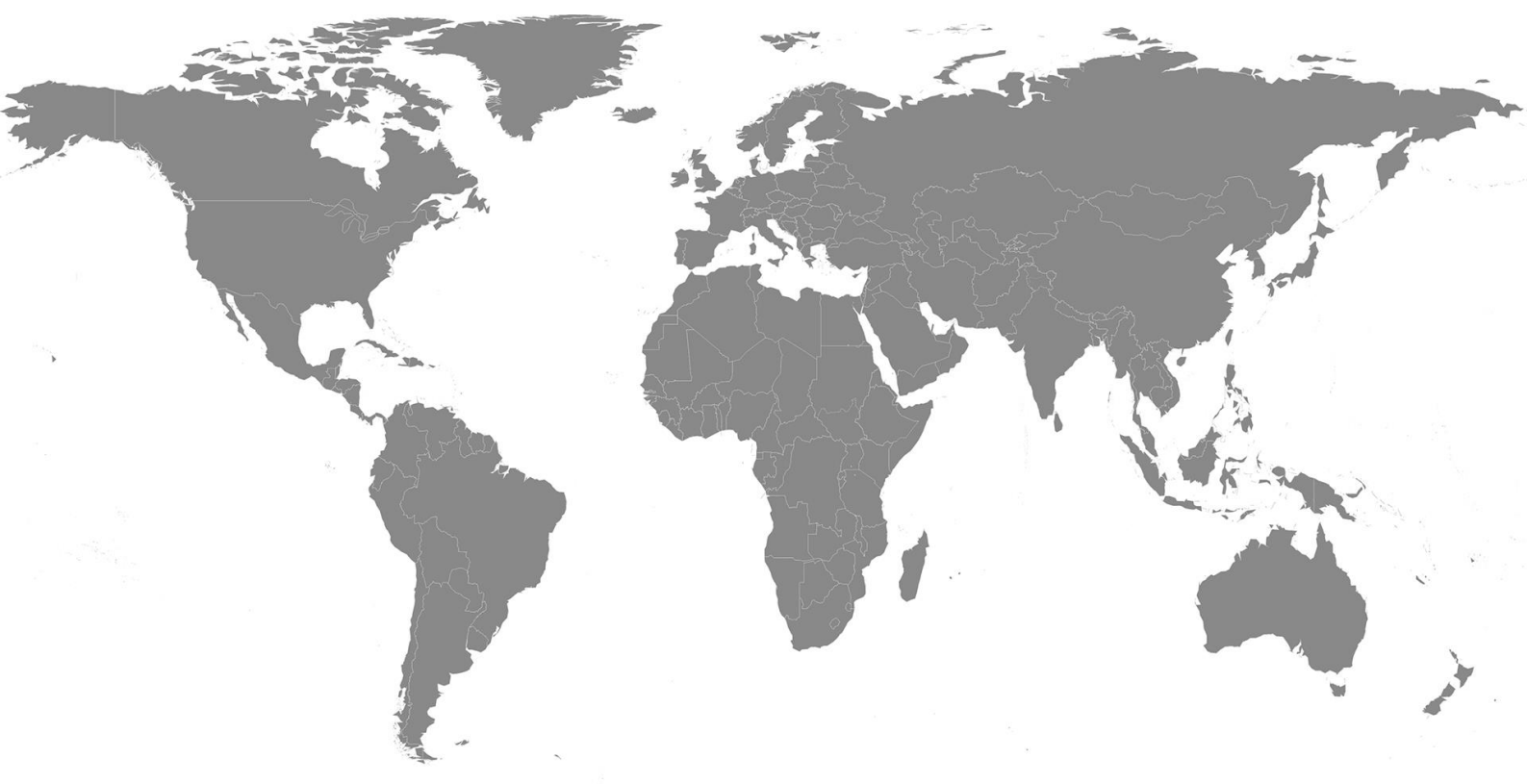


Manual del BSP para agentes

NewGen ISS edición 2

Entrada en vigor el 1 de marzo de 2019





Manual del BSP para agentes

Índice

Introducción.....	3
Capítulo 1— El Plan de facturación y liquidación	4
Capítulo 2— Relaciones entre agentes/compañías aéreas del BSP (Gobernabilidad).....	9
Capítulo 3— Ciclo de vida del Agente de viajes.....	12
Capítulo 4— Portal del Cliente de IATA.....	19
Capítulo 5— BSPlink	26
Capítulo 6— Emisión de billetes electrónicos	28
Capítulo 7— Reembolsos.....	30
Capítulo 8— Transacciones con tarjeta de cliente.....	31
Capítulo 9— EasyPay de IATA.....	34
Capítulo 10— Métodos de transferencia alternativos	38
Capítulo 11— Notas de débito/crédito de agencia y otros ajustes	40
Capítulo 12— Facturación del BSP y otros informes.....	47
Capítulo 13— Proceso de remisión del BSP	49
Capítulo 14— Gestión del riesgo.....	52
Capítulo 15— Proceso de garantía financiera.....	58
Capítulo 16— Seguridad	60
Capítulo 17— Procedimientos de suspensión de una Compañía Aérea	61
Capítulo 18— Comisionado de Agencias de Viajes (TAC)	62



Introducción

El Manual del BSP para agentes forma parte del Contrato de Agencia de Venta de Pasaje y contiene las normas y los procedimientos básicos para participar en un BSP. En virtud del presente contrato, todos los Agentes Acreditados de la IATA están obligados a aplicar dichos procedimientos en los países en lo que esté implantado el BSP. Los procedimientos y los métodos de trabajo aplicables en un mercado local se publican en un apéndice separado de este manual principal. Esos procedimientos y métodos de trabajo se incorporan formalmente al Manual del BSP para agentes.

En algunos casos, en este manual se remite a los agentes a la publicación local. Las ilustraciones de documentos que se muestran en el manual representan las formas más comunes de uso. No obstante, los BSP pueden utilizar diferentes diseños y/o formas. Los centros de entregas globales del ISS ofrecerán asesoría.

Este manual está dirigido a Agentes Acreditados de la IATA. Los agentes de viaje que busquen información sobre cómo acreditarse, incluidos los requisitos aplicables, deberán remitirse a las guías de acreditación disponibles en el Portal del Cliente www.iata.org/cs.

Se recomienda a todos los agentes que se aseguren de que sus empleados estén familiarizados con el contenido de este manual y cualquier apéndice aplicable.

Exención de responsabilidad

La información facilitada en el presente documento es de carácter informativo y posee únicamente fines ilustrativos. Las Resoluciones de la Conferencia de Agentes de Pasaje son la fuente vinculante de las Normas del Programa de Agencias de Pasajeros y se pueden encontrar en el Manual del Agente de Viajes. Consiga una copia actualizada del Manual del Agente de Viajes.

Cambios incorporados en esta edición

Esta edición del Manual del BSP para Agentes contiene principalmente enmiendas editoriales.

Capítulo 1— El Plan de facturación y liquidación

1.1 ¿Qué es el Plan de facturación y liquidación (BSP)?

El BSP es un sistema destinado a facilitar y simplificar la venta, el reembolso, la generación de informes y los procedimientos de remisión de los Agentes Acreditados de IATA en nombre de las Compañías Aéreas del BSP. A través del BSP, la IATA reúne las cantidades adeudadas por cada Agente y las cantidades debidas a cada compañía aérea. Además, permite que la remisión y liquidación de esas cantidades se realice en una única transferencia económica para cada participante.

1.2 ¿Cómo gestiona la IATA el BSP?

La IATA gestiona el BSP de acuerdo con las resoluciones de la Conferencia de Agentes de Pasaje. Cuando es posible, la IATA opera sistemas y procedimientos estándar en todo el mundo.

1.3 ¿Quién participa en el BSP?

La participación en el BSP está abierta a todos los Agentes Acreditados del mercado y a las compañías aéreas miembro o no de la IATA que operen y/o presten sus servicios en el país/área.

1.4 ¿Cómo funciona el BSP?

Una vez acreditado, el Agente del BSP:

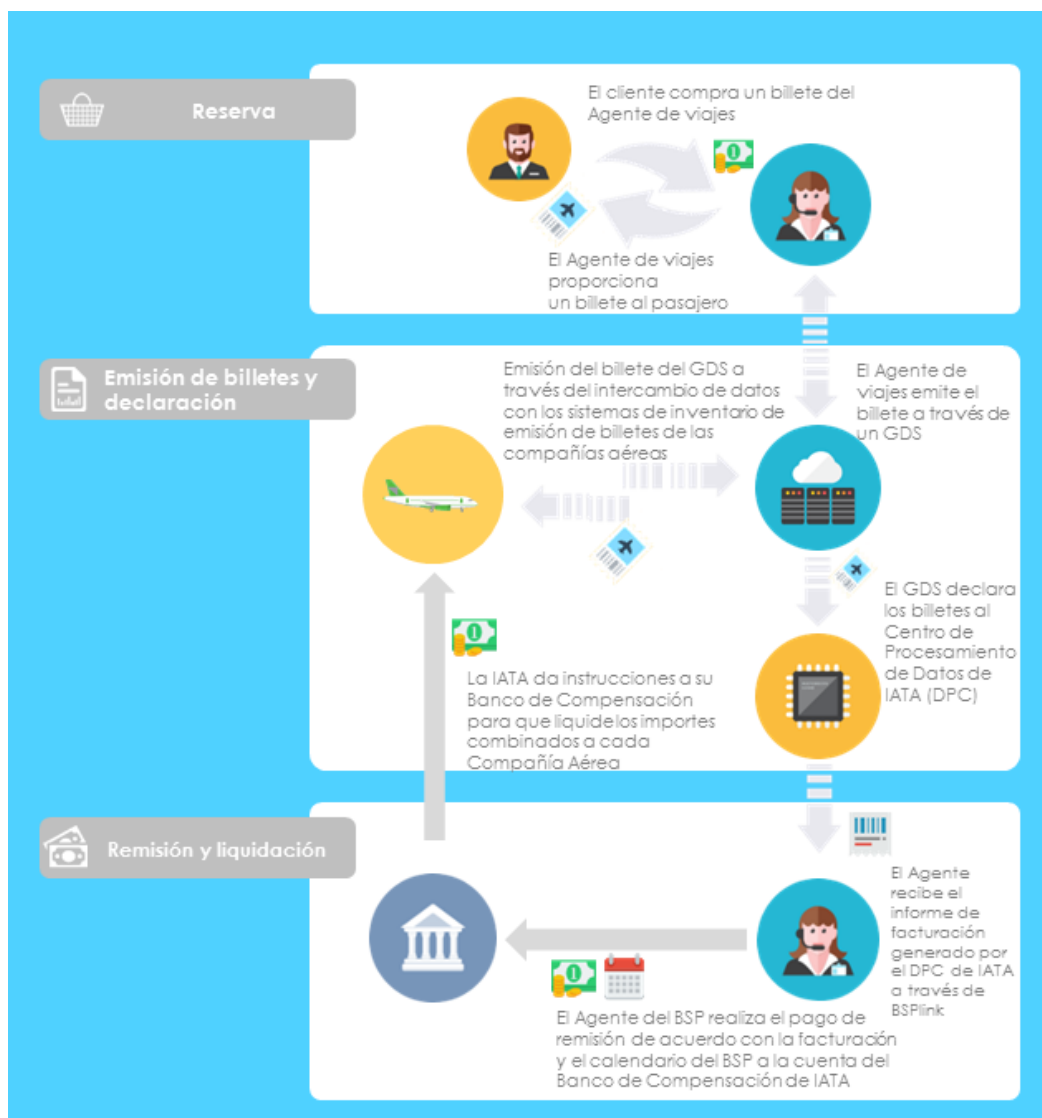
- Podrá nombrarse para representar a una Compañía Aérea del BSP de conformidad con las disposiciones de la sección 2.10 de la Resolución 812, con el fin de promover y vender transporte aéreo de pasajeros. Este nombramiento no incluirá la autorización para que un Agente emita billetes electrónicos. Es necesaria la aprobación específica de la Compañía Aérea en forma de autorización para emitir billetes.
- Tiene acceso a BSPlink; la principal interfaz para la interacción y el intercambio de información entre los participantes del BSP.
- Puede recibir la Autorización para Emitir Billetes Electrónicos de las Compañías Aéreas del BSP. La Autorización para Emitir Billetes Electrónicos permite que el Agente emita billetes en nombre del transportista en cuestión. (Para obtener más detalles, consulte el Capítulo 6).
- Está habilitado para emitir billetes electrónicos a través de los GDS y los Proveedores del Sistema de Emisión de Billetes locales.

Dependiendo del tipo de acreditación del Agente, estará autorizado a usar determinadas opciones de pago para la emisión de billetes a través del BSP:

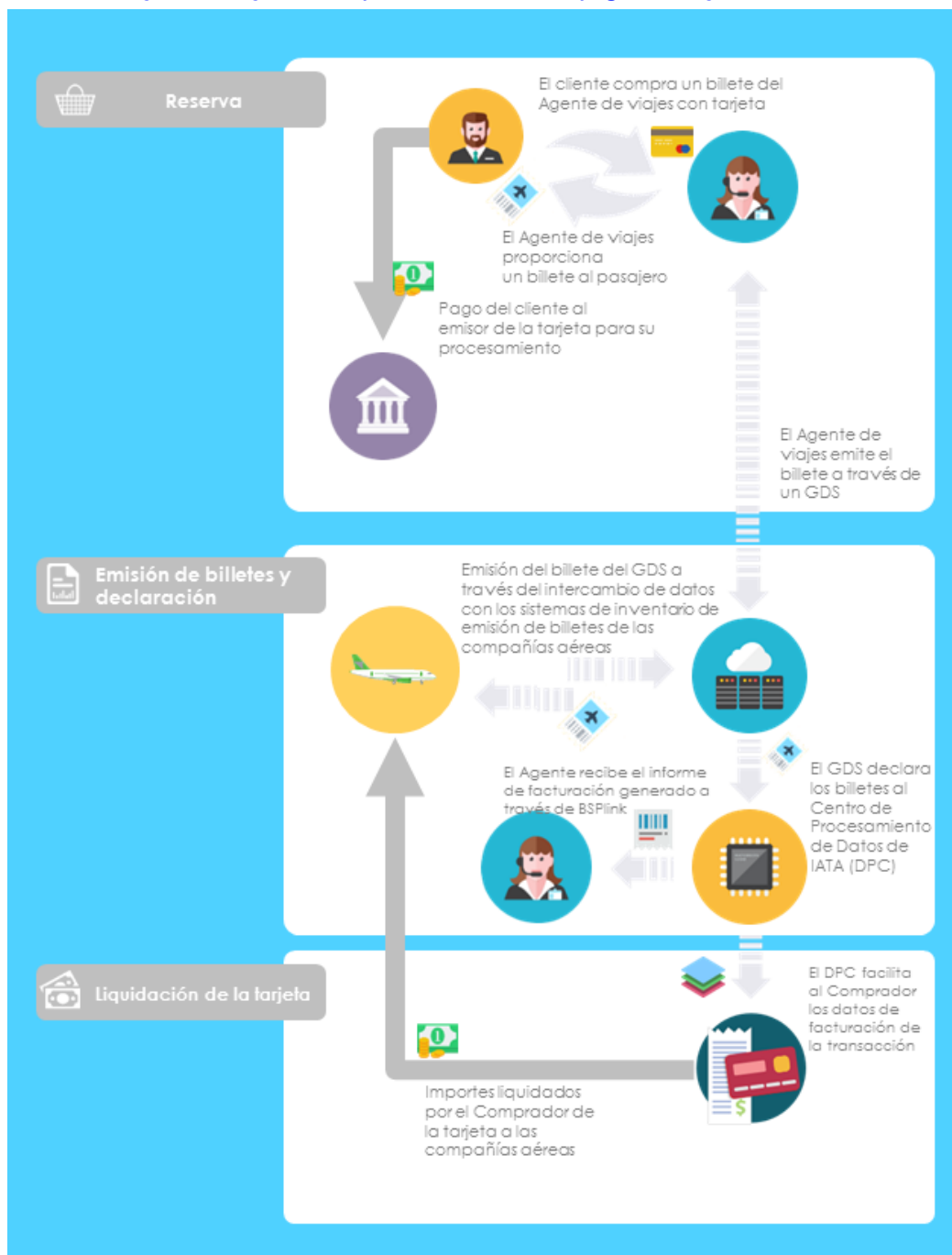
- **Ventas en efectivo:** Los billetes por los cuales el Agente recibe el pago directamente del cliente (por cualquier método que permita el Agente) y luego remita el importe correspondiente al BSP en una fecha de remisión establecida.
- **Ventas con tarjeta de cliente:** Los billetes emitidos con la tarjeta de débito/crédito del cliente y procesadas en el acuerdo comercial de la compañía aérea. El pago lo recibe la compañía aérea directamente del procesador de la tarjeta.
- **Ventas con EasyPay de IATA:** Los billetes por los cuales el Agente recibe el pago directamente del cliente, emitidos en base al pago por servicio utilizando EasyPay de IATA, un sistema de billetero virtual propietario.
- **Ventas con métodos de transferencia alternativos:** Los billetes por los cuales el Agente recibe la cantidad correspondiente directamente del cliente y hace el pago a la compañía aérea utilizando un producto de pago alternativo. Los métodos de transferencia alternativos incluyen tarjetas propias del Agente y números de cuentas virtuales del agente.

A continuación, se explican los flujos de billetes y pagos del BSP. Tenga en cuenta que estos flujos de procesos son indicativos únicamente y pueden variar según la parte interesada y/o el BSP.

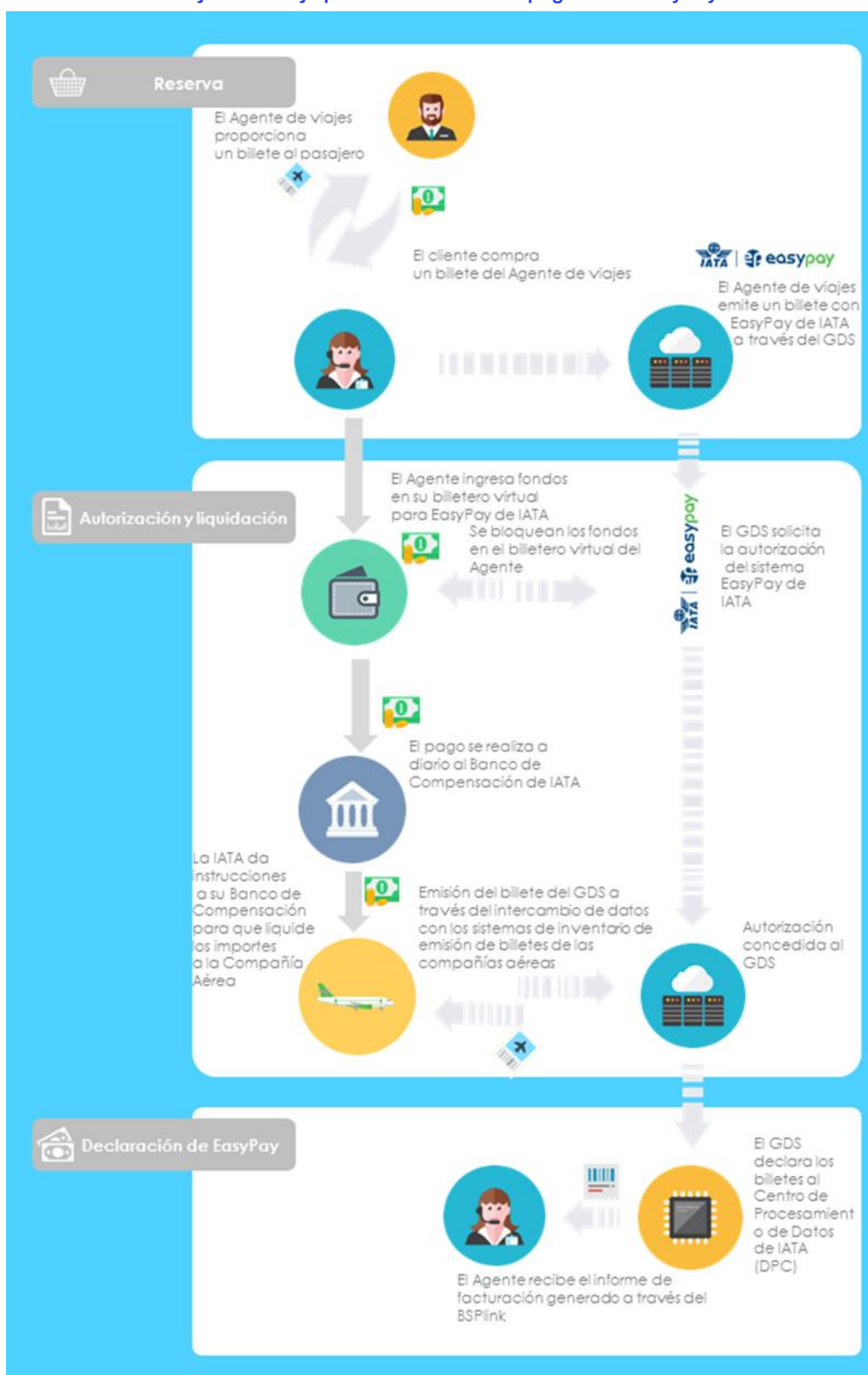
Flujo de trabajo del BSP para la modalidad de pago en efectivo



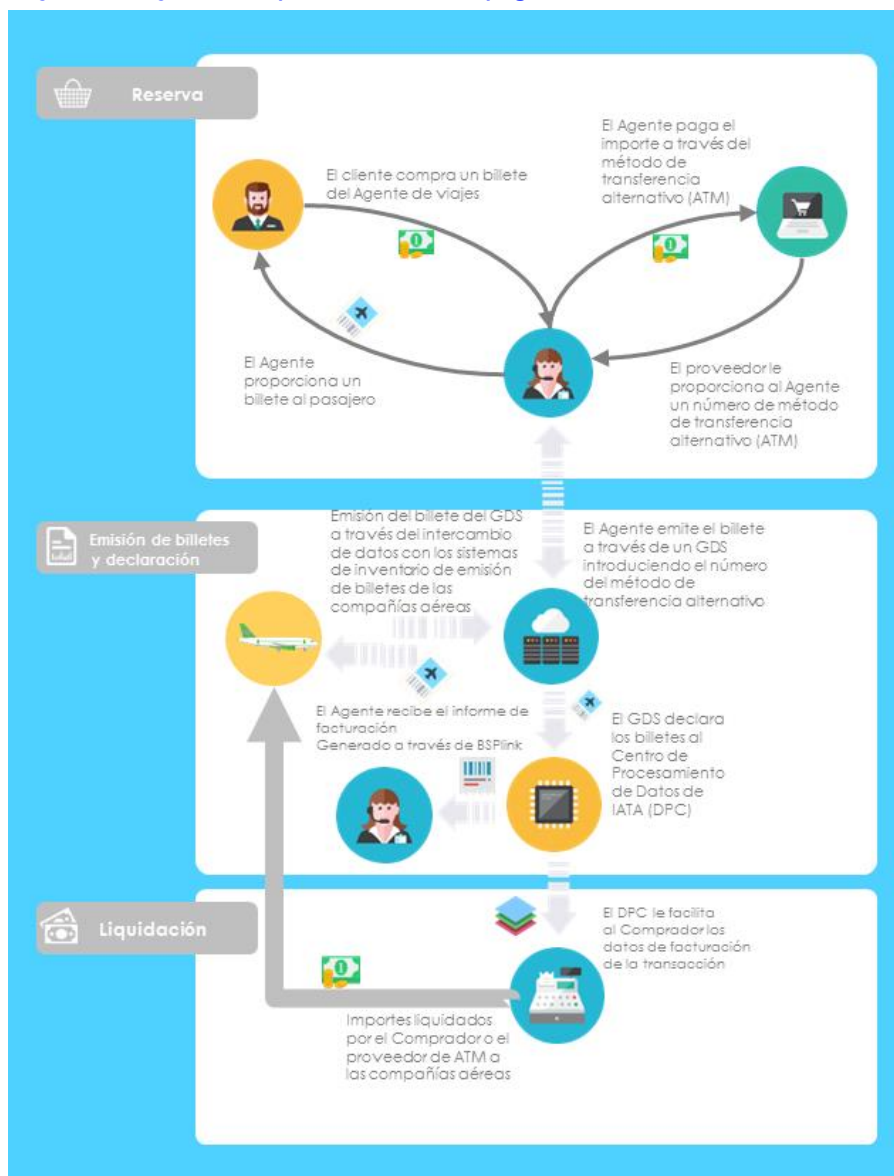
Flujo de trabajo del BSP para la modalidad de pago con tarjeta del cliente



Flujo de trabajo para la modalidad de pago IATA EasyPay



Flujo de trabajo del BSP para el método de pago de transferencia alternativo



Preguntas frecuentes

1. ¿Cómo puedo obtener la Autorización para Emitir Billetes Electrónicos de una Compañía Aérea?

Póngase en contacto con la compañía aérea en cuestión para solicitar la correspondiente Autorización para Emitir Billetes Electrónicos. Las compañías aéreas asignan autorizaciones de emisión de billetes directamente, según sus propias políticas comerciales, a agentes y a través de BSPlink.

2. ¿Cómo puedo encontrar mi informe de facturación del BSP?

Los informes de facturación del BSP se ponen a disposición de los agentes para su descarga a través de BSPlink. Consulte el Capítulo 12.

Capítulo 2— Relaciones entre agentes/compañías aéreas del BSP (Gobernabilidad)

Las resoluciones (normas) que rigen el Programa de Agencias de Pasajeros y el BSP las establece la Conferencia de Agentes de Pasaje y están disponibles en el Manual del Agente Viajes. Las resoluciones también establecen varios órganos de gobierno para permitir la consulta de los agentes y las compañías aéreas a nivel mundial y local.

2.1 Grupos de gobernabilidad

La siguiente es una ilustración de la estructura de gobernabilidad y consulta dentro del Programa de Agencias de Pasajeros:



Foros de consulta/grupos de gobernabilidad

Grupo Rector de la PAConf (PSG)  - Subgrupo de la PAConf - Proporciona orientación ejecutiva e instrucción estratégica a la PAConf - Orienta a la IATA entre conferencias, en especial sobre asuntos operativos urgentes - Revisa la agenda de la PAConf y evalúa propuestas - Se rige por la Resolución 868	Conferencia de Agentes de Pasajes (PAConf)  - Establece las normas y procedimientos del Programa de Agentes de Pasaje en todo el mundo - Rige la relación entre las compañías aéreas y los agentes acreditados - Nuevas resoluciones/propuestas adoptadas por unanimidad - Se rige por las «Disposiciones relativas a la Realización de Conferencias sobre Tráfico de la IATA»	Consejo Conjunto Global del Programa de Agentes de Pasaje (PAPGJC)   - Hace aportaciones sobre aspectos relevantes para la relación entre compañías aéreas/agentes - Revisa la agenda de la Conferencia y hace aportaciones - Supervisa el Programa del Comisionado de Agencias de Viajes (TAC) (véase la Sección X) - Se rige por la Resolución 860a
Grupo de asesoramiento local al cliente (Pasajero) LCAG-P  - Grupo de compañías aéreas del BSP establecido en un país con actividad del BSP - Asesora a la Dirección de ISS sobre asuntos locales de atención al cliente - Ofrece recomendaciones a la Dirección de ISS - Se rige por la Resolución 850, Anexo «B»	Consejo Conjunto del Programa de Agencias (APJC)   - Número igual de representantes de compañías aéreas/agentes en un país/grupo de países - Los APJC pueden considerar todos los aspectos del Programa de Agencias, pero los temas de debate más comunes son los Criterios Financieros Locales (véase la Sección X) y la Frecuencia de Remisión - Las PAConf deben adoptar cualquier recomendación proveniente de un APJC antes de su implantación - Se rige por la Resolución 812g, Sección 1	Grupo de Asesoramiento Financiero (FAG)   - Subgrupo del APJC, si el APJC lo considera necesario - Presta apoyo al APJC en el desarrollo de Criterios Financieros Locales - Puede constar de expertos financieros de compañías aéreas y agentes miembro - Se rige por la Resolución 812g, Sección 1

2.2 Criterios Financieros Locales (LFC)

Una de las principales responsabilidades del APJC es revisar y recomendar Criterios Financieros Locales para los mercados del BSP respectivos, es decir los requisitos financieros para la acreditación correspondiente de los Agentes Estándar con posibilidad de pago en efectivo en un mercado determinado. Los LFC incluyen los requisitos de Garantía Financiera y los criterios para evaluar los estados financieros de los agentes.

Nota: Los LFC no se aplican a los agentes con Acreditación Estándar sin posibilidad de pago en efectivo o Acreditación Multinacional.

Como mínimo, cada APJC tendrá que revisar sus LFC, incluidos los métodos de remisión y el número de días entre la fecha de informes y la fecha de remisión, una vez al año. Para facilitar este proceso, el APJC puede establecer un Grupo de Asesoramiento Financiero (FAG). Además, el APJC deberá remitirse a la Resolución 800f del Apéndice «A» como una buena práctica para el desarrollo de sus LFC, teniendo en cuenta cualquier legislación y/o práctica contable local.

Una vez que un APJC acepte cambiar los LFC por recomendación, su propuesta se enviará a la Conferencia de Agentes de Pasaje para su adopción. Si son adoptados por la Conferencia, los LFC pasan a formar parte del contrato entre los agentes y las compañías aéreas y se publican en la Sección 3 del Manual del Agente de Viajes.



Preguntas frecuentes

1. ¿Cómo se consulta a los agentes en el proceso de gobernabilidad?

La consulta de los agentes se produce localmente y en todo el mundo a través de las asociaciones de agencias de viajes.

2. ¿Siendo agente de viaje cómo puedo participar en uno de los grupos de gobernabilidad local/mundial?

Los agentes participantes en los grupos de gobernabilidad local (APJC, FAG) son nombrados por sus asociaciones de agencias de viajes locales. Póngase en contacto con su asociación local para más información.

A nivel mundial la ECTAA, la UFTAA y la WTAAA representan a sus respectivas asociaciones de agentes y nombran a los participantes en el PAPCJC y sus grupos de trabajo.

3. ¿Como Agente de viajes puedo proponer cambios en las resoluciones?

Sí, cualquier Agente o compañía aérea puede proponer cambios en una resolución directamente a la Conferencia de Agentes de Pasaje. No obstante, la manera más efectiva de proponer cambios es hacer llegar los deseos o las propuestas a través de su asociación de agencias de viajes locales.

4. ¿Dónde puedo conseguir los últimos Criterios Financieros Locales aplicables para mi mercado?

Sus Criterios Financieros Locales forman parte del Manual del Agente de Viajes y se pueden descargar a través de la página web de IATA en www.iata.org/TAH

5. ¿Qué ocurre si no se ha adoptado ningún LFC en mi mercado?

En caso de que no se haya adoptado ningún LFC para un mercado, entonces se aplicarán los criterios incluidos en la Resolución 800f, Anexo «A».

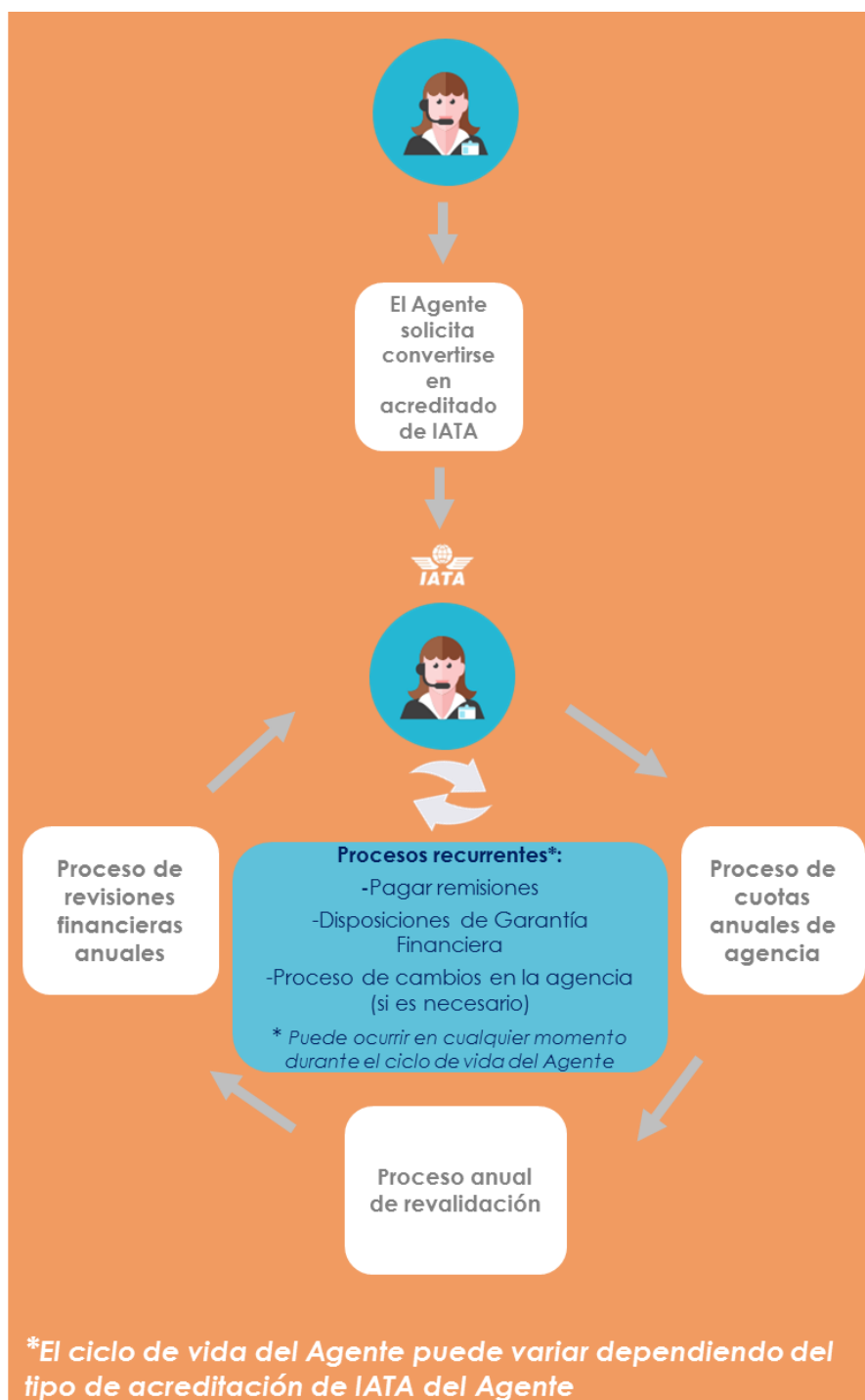
6. Si hay alguna disposición contradictoria entre las Resoluciones y los LFC aplicables, ¿cuáles se aplicarán?

De acuerdo con la Resolución 010, que establece la jerarquía de las fuentes, las resoluciones prevalecen sobre los LFC.

Capítulo 3— Ciclo de vida del Agente de viajes

3.1 Ciclo de vida del Agente de viajes

La siguiente sección proporciona una visión general de los componentes clave del ciclo de vida de un Agente de viajes con la IATA tras la acreditación (al convertirse en un Agente Acreditado de IATA).



3.2 Acreditación de agencia

Los agentes de viaje que deseen convertirse en acreditados de IATA deberán cumplir los criterios especificados en las resoluciones de la Conferencia de Agentes de Pasaje (PACConf).

Los requisitos para unirse para los agentes de viaje dependerán del tipo de acreditación IATA deseado por el Agente:

- a. Acreditación Estándar sin posibilidad de pago en efectivo (GoLite)
- b. Acreditación Estándar con posibilidad de pago en efectivo (GoStandard)
- c. Acreditación Multinacional (GoGlobal)

Los agentes deberán presentar una solicitud en línea a través del [Portal del Cliente de IATA *](#)

Una vez completada la solicitud por parte del Agente y procesada por la IATA, este tendrá que:

- i. Firmar dos copias de un Contrato de Agencia de Venta de Pasaje
- ii. Pagar las tasas de acreditación
- iii. Presentar a la IATA la Garantía Financiera solicitada, si procede, en los 40 días siguientes

Una vez que se hayan facilitado los documentos y se haya completado el proceso de acreditación, el Agente se convertirá en acreditado de IATA y se le facilitará: una carta de aprobación, un escudo de la IATA, un código de IATA, un PSAA firmado, acceso a BSPlink y un folleto de productos.

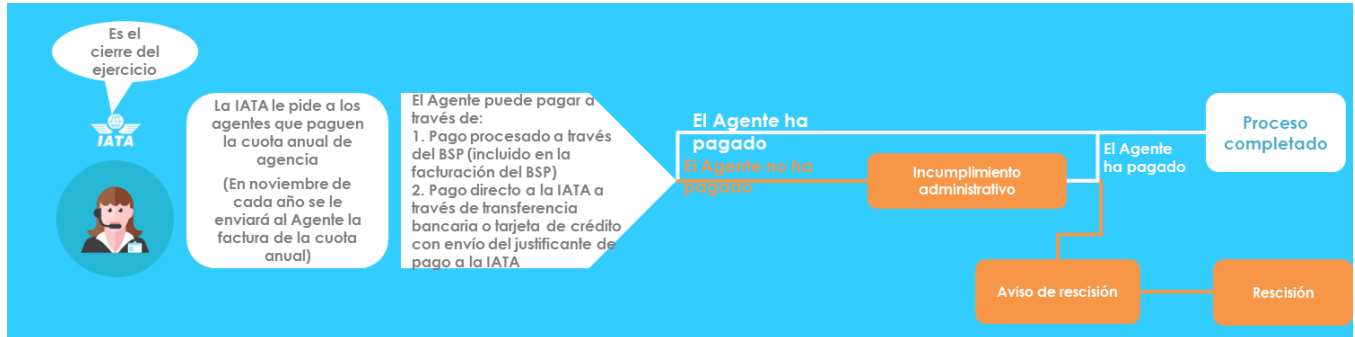


3.3 Tasas anuales de agencia

Anualmente, la IATA facturará a todos los agentes una tasa de agencia, tal como aprobó la PACConf, que está compuesta de lo siguiente:

- Tasa de acreditación de la entidad central
- Tasas de la entidad asociada si procede (basada en el número de sedes)
- Tasa del Comisionado de Agencias de Viajes
- Servicios opcionales de adhesión por parte del Agente (por ej. tasas de seguro por impago global)

La tasa anual de agencia se cobra de acuerdo con la Sección 14 de la Resolución 812 y se aplica al siguiente año natural (de enero a diciembre). Las tasas anuales de agencia deberán pagarse a más tardar en noviembre del año natural anterior, de acuerdo con la Sección 14.3.1 de la Resolución 812.



3.4 Proceso anual de revalidación

Una vez al año, todos los agentes tendrán que validar los datos de su agencia y confirmar su cumplimiento permanente con los requisitos de acreditación en virtud del Programa de Agencias de Pasajeros, de acuerdo con la Sección 3 de la Resolución 812.

La IATA notificará a cada Agente cómo completar el proceso a través del Portal del Cliente y cuándo deberá completarse.

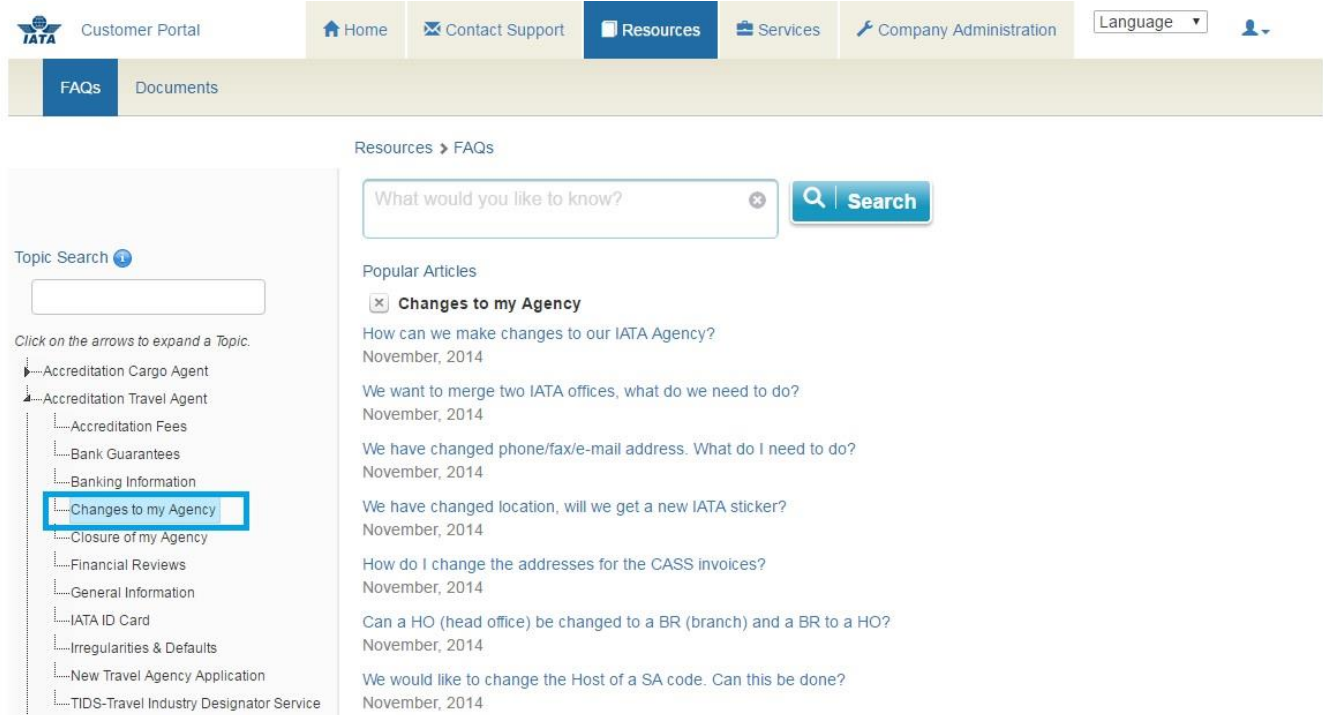


3.5 Cambios en la agencia

Un Agente deberá informar a la IATA de cualquier cambio con respecto a lo siguiente:

- Propiedad de la agencia o forma jurídica
- Nombre de la agencia
- Dirección y datos de contacto de la agencia
- Datos de la entidad asociada

El cambio deberá comunicarse a la IATA de acuerdo con los plazos estipulados en la Resolución 812, Sección 10. Los requisitos aplicables dependen de la naturaleza del cambio y se podrá acceder a ellos a través del Portal del Cliente en la pestaña de preguntas frecuentes del apartado de recursos del portal.



Resources > FAQs

What would you like to know?

Topic Search

Click on the arrows to expand a Topic.

- Accreditation Cargo Agent
- Accreditation Travel Agent
 - Accreditation Fees
 - Bank Guarantees
 - Banking Information
 - Changes to my Agency**
 - Closure of my Agency
 - Financial Reviews
 - General Information
 - IATA ID Card
 - Irregularities & Defaults
 - New Travel Agency Application
 - TIDS-Travel Industry Designator Service

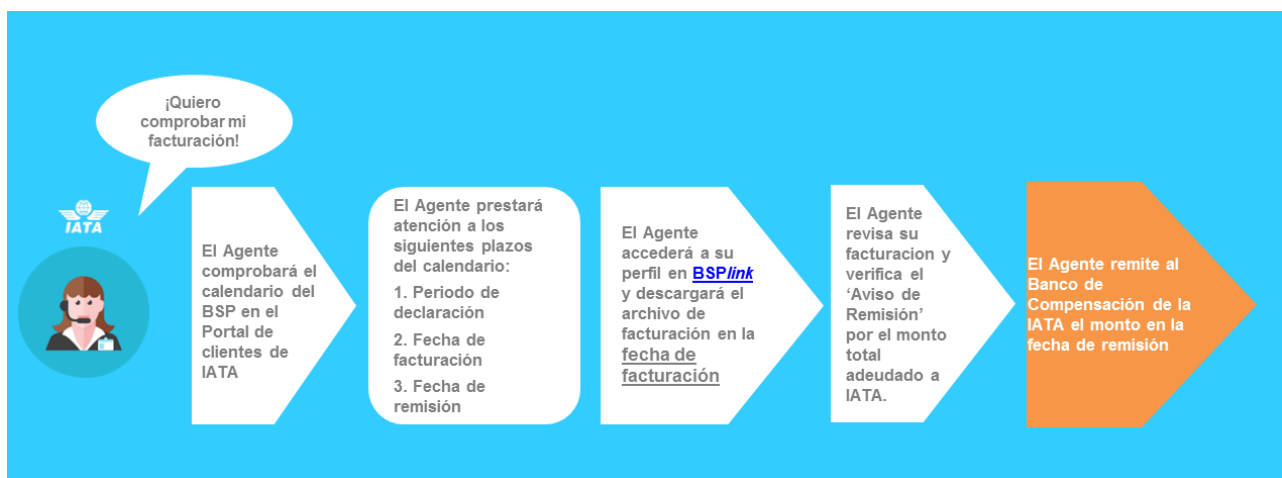
Popular Articles

- Changes to my Agency**
How can we make changes to our IATA Agency?
November, 2014
- We want to merge two IATA offices, what do we need to do?
November, 2014
- We have changed phone/fax/e-mail address. What do I need to do?
November, 2014
- We have changed location, will we get a new IATA sticker?
November, 2014
- How do I change the addresses for the CASS invoices?
November, 2014
- Can a HO (head office) be changed to a BR (branch) and a BR to a HO?
November, 2014
- We would like to change the Host of a SA code. Can this be done?
November, 2014

Si un Agente no comunica un cambio con arreglo a la Resolución 812, habrá consecuencias, como el registro de un Incumplimiento Administrativo o una Circunstancia de Riesgo, y se aplicará una penalización, según proceda.

3.6 Facturaciones y remisiones del BSP para agencias

Para cada periodo de facturación, los agentes recibirán un informe de facturación del BSP que contenga todas las transacciones «facturadas» durante el periodo en cuestión (véase el Capítulo 12). Ese informe de facturación incluirá las ventas de billetes del Agente, así como los reembolsos emitidos y comunicados en todas las formas de pago (efectivo, tarjeta y EasyPay de IATA) además de las operaciones de ajuste como las ADM y las ACM (véase el Capítulo 11).



El importe neto debido al BSP de todos los billetes y reembolsos «en efectivo» así como cualquier operación de ajuste facturada en un periodo de facturación determinado deberá remitirse al Banco de Compensación de IATA y haberse recibido en la fecha de remisión especificada para el periodo en cuestión. El importe correspondiente se indicará en el aviso de remisión incluido en la facturación y deberá remitirse en la misma divisa que figure en ella. Para más información sobre el proceso de remisión, incluida la información sobre el calendario del BSP, consulte el Capítulo 13.

3.7 Capacidad de retención de remisión

Para cualquier Agente con posibilidad de pago en efectivo, la IATA asignará una Capacidad de retención de remisión, un umbral monetario máximo para todos los importes «en efectivo» del BSP, mantenido en fideicomiso y con remisión pendiente para el BSP.

Las ventas en efectivo del Agente se supervisarán continuamente, teniendo en cuenta los importes «en efectivo» de las facturaciones anteriores pendientes y por remitir al BSP.

Para obtener todos los detalles, remítase al Capítulo 14.

3.8 ¿Qué es un Incumplimiento Administrativo?

Un Incumplimiento Administrativo es un incumplimiento de un requisito de acreditación que no es considerado un supuesto riesgo financiero o invalida el Contrato de Agencia de Venta de Pasaje (PSAA) del Agente, de acuerdo con las disposiciones de la Resolución 812, Sección 3.

Entre los ejemplos se incluye, entre otros:

- No realizar un envío de cambio de dirección/sede
- Impago de la tasa anual de agencia en el plazo
- No completar el proceso de revalidación anual en el plazo

Si la IATA tiene conocimiento de un Incumplimiento Administrativo, el Agente será notificado y se le pedirá que corrija el incumplimiento en un plazo determinado. Si el incumplimiento no se corrige en el plazo, se podrán rescindir la acreditación del Agente y el PSAA, de acuerdo con la Sección 13 de la Resolución 812.

3.9 ¿Qué es una Circunstancia de Riesgo?

Una Circunstancia de Riesgo es un evento que tiene un impacto sobre la situación financiera, la solvencia y/o la validez del PSAA del Agente, de acuerdo con las disposiciones de las secciones 4 y 5 de la Resolución 812.

Dependiendo de la naturaleza de la Circunstancia de Riesgo, se aplicarán diferentes consecuencias. Las Circunstancias de Riesgo también se registrarán en el Historial de riesgo del Agente con la IATA. Cualquier Circunstancia de Riesgo incurrida por una entidad asociada será responsabilidad de la entidad central y también se registrará en el Historial de riesgo de la entidad central.

Para obtener más detalles, consulte el Capítulo 14.

3.10 Conversiones del tipo de acreditación

La IATA ofrece tres tipos de acreditación:

- La Acreditación Estándar sin posibilidad de pago en efectivo
- La Acreditación Estándar con posibilidad de pago en efectivo
- Acreditación Multinacional

Un Agente deberá cumplir con diferentes requisitos dependiendo del tipo de acreditación y podrá cambiar su tipo de acreditación si se cumplen los requisitos correspondientes, incluido el pago de la comisión de conversión respectiva. Los requisitos para cambiar el tipo de acreditación se establecen en la Sección 10 de la Resolución 812 y se incluyen para referencia del Agente en el Portal del Cliente.

Los cambios del tipo de acreditación podrán iniciarse de forma telemática a través del Portal del Cliente.

3.11 Revisiones financieras para agentes estándar con posibilidad de pago en efectivo/agentes multinacionales

Como mínimo una vez al año, salvo que el Agente se haya excluido de la revisión financiera de acuerdo con la Sección 5.4.6 de la Resolución 812, la IATA solicitará a cada Agente estándar con posibilidad de pago en efectivo que facilite sus estados financieros para la revisión financiera. Para un Agente multinacional, las revisiones financieras se producirán trimestralmente en virtud del Marco de Evaluación de varios países.

Los plazos y los criterios para facilitar los estados financieros serán los establecidos en los Criterios Financieros Locales del país de actividad o los Criterios Financieros Multinacionales para un Agente multinacional. Para obtener más información, consulte la sección sobre IFAP en el Capítulo 4.

Que un Agente no presente unos estados financieros aceptables a la IATA en la fecha límite constituirá una Circunstancia de Riesgo que se registrará en el Historial de riesgo del Agente. El Agente tendrá 30 días adicionales para facilitar los

No obstante, si tras esos 30 días adicionales, el Agente sigue sin presentar los estados solicitados, entonces ocurrirá lo siguiente, de acuerdo con la Resolución 812, Sección 5.4:

1. Si el Agente tiene una Garantía Financiera válida disponible para la IATA, se le asignarán al Agente las condiciones de efectivo de un Estatus de Riesgo C (véase el Capítulo 13).
2. Si el Agente no dispone de ninguna Garantía Financiera con la IATA, entonces se le restringirá la autorización para utilizar las modalidades de pago en efectivo y con tarjeta de conformidad con la sección 5.4.5 de la Resolución 812.

Es importante destacar que la IATA dará instrucciones al Proveedor del Sistema de Emisión de Billetes/Sistema de Distribución Global del Agente para que restrinja las modalidades de pago en efectivo y con tarjeta. Si el Proveedor del Sistema de Emisión de Billetes/Sistema de Distribución Global de un Agente no pudiera restringir el acceso del Agente a las modalidades de pago en efectivo y con tarjeta, se retirará toda Autorización para Emitir Billetes. Como dicha capacidad está sujeta a cambios, el Agente deberá confirmar con su Proveedor del Sistema de Emisión de Billetes/Sistema de Distribución Global cuál se aplicaría a cada sistema individual.

Una vez que se hayan recibido y revisado los estados financieros, la IATA volverá a evaluar el Estatus de Riesgo del Agente y las condiciones de efectivo aplicables.

3.12 Exclusión/inclusión en las revisiones financieras

Los agentes con Acreditación Estándar y posibilidad de pago en efectivo para los que la IATA tenga una Garantía Financiera válida pueden excluirse de la revisión financiera anual. En esos casos, se le concederá al Agente una Capacidad de retención de remisión igual al importe de la Garantía Financiera proporcionado.

Para obtener instrucciones completas sobre cómo excluirse de las revisiones financieras, el Agente deberá ponerse en contacto con la IATA a través del Portal del Cliente.

Tenga en cuenta que para evitar la Circunstancia de Riesgo de «No facilitar los estados financieros», el Agente deberá asegurarse de solicitar la exclusión por adelantado antes de la fecha límite para presentar dichos estados.

Un Agente que se haya excluido previamente de las revisiones financieras anuales puede volver a incluirse en cualquier momento. Para ello, el Agente deberá ponerse en contacto con la IATA para obtener más instrucciones. Al incluirse en las revisiones financieras, no se producirá ningún cambio en las condiciones de efectivo o en el cálculo de la Capacidad de retención de remisión hasta que se hayan revisado los estados financieros del Agente.

3.13 Garantía Financiera para agentes estándar con posibilidad de pago en efectivo/agentes multinacionales

Antes de obtener la acreditación de la IATA cada Agente estándar con posibilidad de pago en efectivo o Agente multinacional deberá presentar una Garantía Financiera que deberá estar vigente por un mínimo de dos años como Agente Acreditado.

Dependiendo del Estatus de Riesgo del Agente, también se podrá facilitar una Garantía Financiera después de los dos primeros años del Agente como Agente acreditado. Todas las seguridades financieras se calcularán según los Criterios Financieros Locales aplicables a dicho mercado o los Criterios Financieros Multinacionales.

La IATA supervisará continuamente el importe de la Garantía Financiera facilitado para garantizar que cumple siempre con el cálculo de los Criterios Financieros Locales y si el Agente ha incrementado sus ventas es posible que la Garantía Financiera tenga que incrementarse o al revés si las ventas han caído.

Si la IATA ha solicitado un incremento de la Garantía Financiera y el Agente no puede proporcionar el importe adicional de la misma en el plazo, la IATA ajustará la Capacidad de retención de remisión (RHC) otorgada al Agente. La RHC se reducirá con

el mismo valor monetario que el importe del incremento exigido hasta el momento en que el Agente proporcione la Garantía Financiera enmendada o se reduzca el cálculo de la Garantía Financiera del Agente (véase el Capítulo 15).

3.14 No facilitar una Garantía Financiera

En caso de que se le pida al Agente que facilite una Garantía Financiera y no lo haga en el plazo, incurrirá en una Circunstancia de Riesgo de «No facilitar una Garantía Financiera». Como consecuencia inmediata, se restringirá la autorización del Agente para utilizar los métodos de pago de efectivo y tarjeta de crédito hasta que la IATA reciba la Garantía Financiera exigida. No obstante, el Agente podrá seguir emitiendo billetes utilizando la modalidad de pago con EasyPay de IATA. El Agente tendrá 60 días adicionales para cumplir con la solicitud de Garantía Financiera o para pasarse a la Acreditación Estándar sin posibilidad de pago en efectivo, si así lo decide.

Es importante destacar que, si el Proveedor del Sistema de Emisión de Billetes/Sistema de Distribución Global de un Agente no pudiera restringir el acceso del Agente a las modalidades de pago en efectivo y con tarjeta, se retirará toda Autorización para Emitir Billetes. Como dicha capacidad está sujeta a cambios, el Agente deberá confirmar con su Proveedor del Sistema de Emisión de Billetes/Sistema de Distribución Global cuál se aplicaría a cada sistema individual.

3.15 Garantía Financiera para agentes estándar sin posibilidad de pago en efectivo

Para los agentes con Acreditación Estándar sin posibilidad de pago en efectivo, se exigirá una Garantía Financiera mínima si el Agente desea estar autorizado para usar tarjetas y/o métodos de transferencia alternativos como forma de pago. Esa seguridad mínima cubre riesgos potenciales asociados a las ventas con tarjetas.

Además, se exigirá una Garantía Financiera si los ingresos generales de las ADM del Agente en el BSP superan un umbral trimestral determinado.

Los requisitos de Garantía Financiera para agentes estándar sin posibilidad de pago en efectivo se incluyen en la Resolución 812, Sección 5.10.

3.16 Tasas y gastos

Como se indica en la Sección 3.3, cada Agente deberá pagar una comisión anual para seguir siendo acreditado de IATA. Aparte de la comisión anual preceptiva, la IATA está obligada, en diferentes ocasiones, a cobrar a un Agente una tasa administrativa.

El Programa de Agencias de Pasajeros opera en base a la recuperación de costes. Si la IATA incurre en costes fuera de sus actividades normales, cobrará una tasa. Los detalles relativos a las tasas aplicables se cubren en la Resolución 812, Anexo «H» e incluyen entre otras las siguientes:

- una tasa administrativa para ser readmitido en el BSP tras un incumplimiento,
- una tasa administrativa por no comunicar un cambio de agencia a la IATA.

Nota importante: No se aplicará ninguna tasa por actualizar sus datos de contacto, dirección o propiedad con la IATA, pero es importante que nos informe del cambio a tiempo.

Capítulo 4— Portal del Cliente de IATA

4.1 Introducción

El Portal del Cliente de IATA es el canal principal de comunicación entre la IATA y sus clientes, incluidos los agentes. A través del Portal del Cliente de IATA, los agentes tendrán acceso a la IATA las 24 horas, todos los días de la semana. Entre otros servicios, los agentes pueden:

- Crear un perfil de IATA
- Hacer una consulta a la IATA y realizar su seguimiento
- Solicitar acceso a los servicios del portal
- Información y recursos personalizados

Se puede acceder al Portal del Cliente de IATA haciendo clic en este [enlace](#), que le llevará a la página de inicio.

Portal del Cliente



Elija un idioma ▼

Aquí encontrará todo el apoyo necesario sobre operaciones BSP o CASS, códigos de aerolíneas, acreditación de agencias, revisiones financieras, TIESS, ICCS y otros temas

Nuestras FAQs (Preguntas Frecuentes) le ayudarán en la búsqueda de respuestas concretas y nuestro Centro de Documentación le permitirá encontrar ficheros, formularios y otros documentos pertinentes.

Si necesita ponerse en contacto con IATA, o si desea acceder a uno de nuestros servicios del portal, por favor regístrese y acceda a nuestro Portal del Cliente

Preguntas Frecuentes



Consulte nuestra base de FAQ (preguntas frecuentes)

Centro de Documentación



Manuales, calendarios, formularios, procedimientos locales, y otra información útil

Portal del cliente

¿Nuevo Usuario?

Por favor, [regístrese](#) como nuevo usuario

¿Usuario existente?

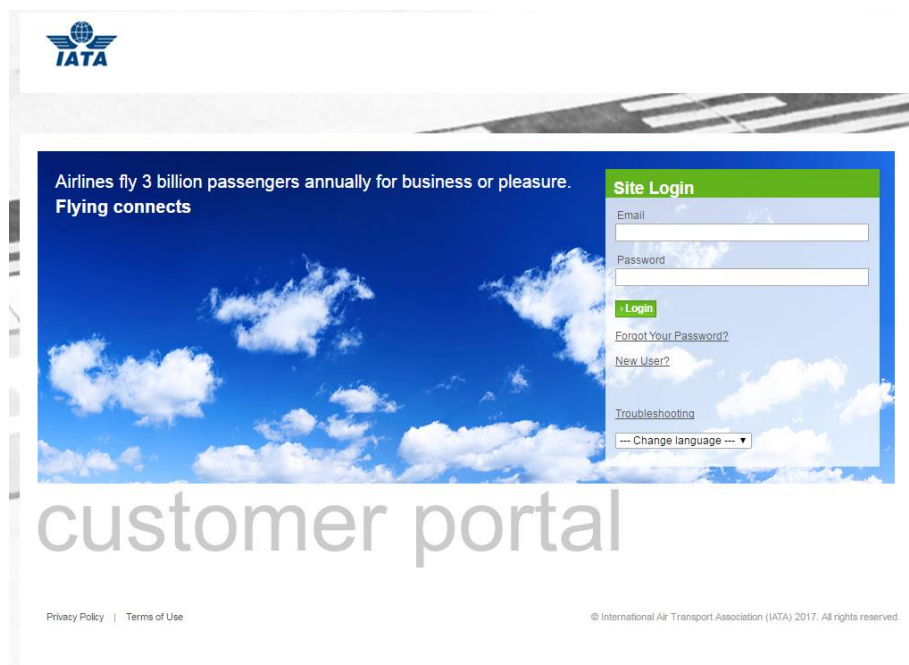
Por favor, [acceda](#) con su dirección de correo electrónico



¿Por qué registrarse en nuestro Portal?

- Envíe una pregunta a IATA y haga su seguimiento
- Solicite el acceso a los servicios del Portal
- Acceda a información y recursos personalizados
- Actualice su perfil IATA

- Los usuarios registrados podrán iniciar sesión utilizando sus credenciales existentes (nombre de usuario y contraseña).



- Los nuevos usuarios pueden hacer clic en el enlace de nuevo usuario y crear un nuevo perfil para su agencia introduciendo su correo electrónico y rellenando su perfil de usuario:

Processus d'enregistrement

*

 Adresse e-mail

agence_test@test.com

*

 Civilité

-Aucune-

*

 Prénom

*

 Nom

*

 Poste

*

 Fonction

Disponible

Aéropolitique

Autre

Commerciale

Environnement

Sélectionné

*

 Téléphone professionnel

(201) 555-5555

Téléphone portable

(201) 555-5555

Télécopie (bureau)

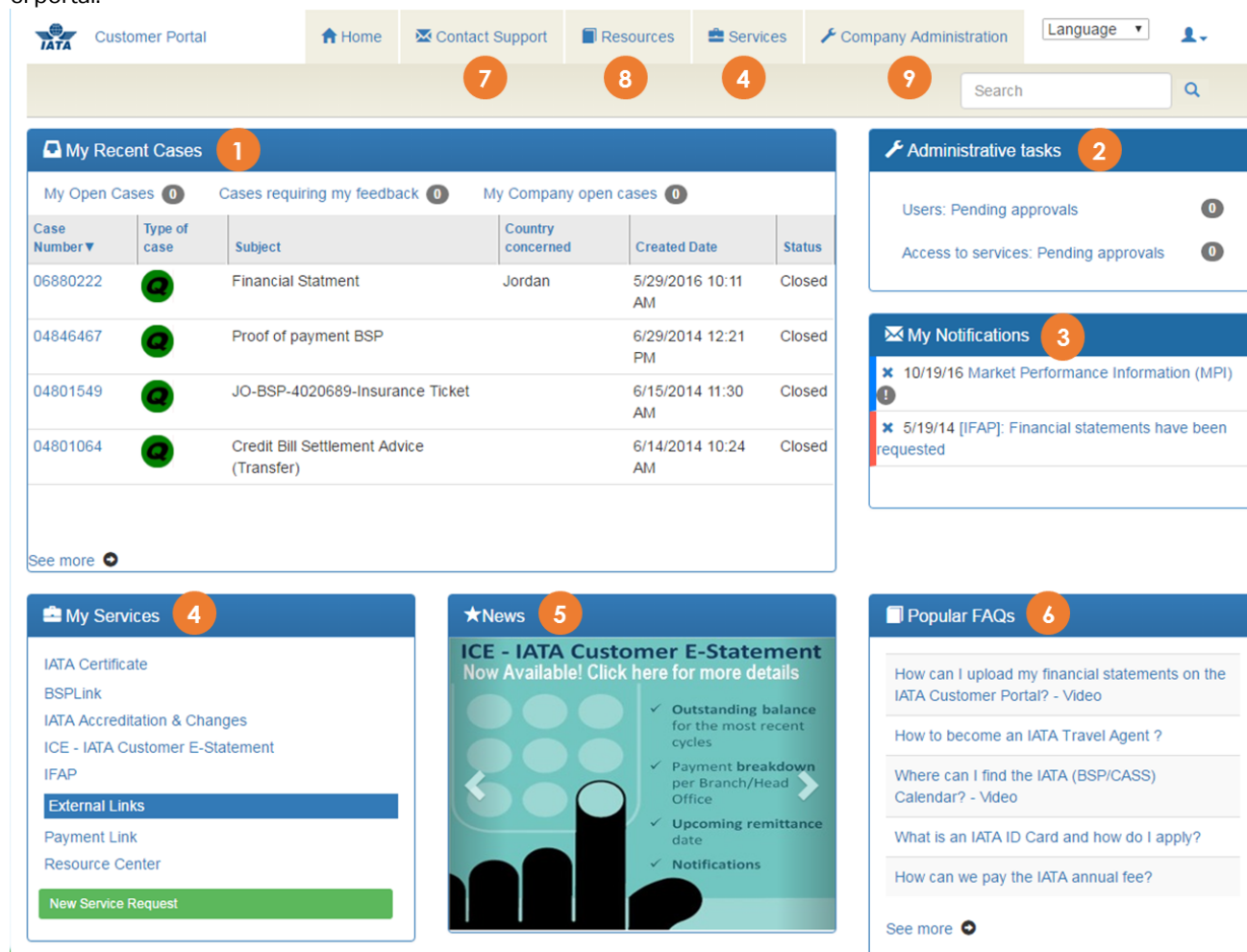
(201) 555-5555

Suivant

4.2 Funciones del Portal del Cliente de IATA

El Portal del Cliente de IATA actúa como una ventanilla única para nuestros clientes del BSP y tiene el fin de facilitarles una interfaz fácil de usar que incluye todos los servicios en una plataforma web.

Abajo encontrará una ilustración de la página de inicio del Portal del Cliente, una vez que el Agente haya iniciado sesión en el portal:



The screenshot shows the IATA Customer Portal interface. At the top is a navigation bar with links: Home, Contact Support, Resources, Services, and Company Administration. A search bar is on the right. Below the navigation bar, the main content area is divided into several sections:

- 1. My Recent Cases:** A table showing recent cases with columns for Case Number, Type of case, Subject, Country concerned, Created Date, and Status. It includes sub-sections for My Open Cases, Cases requiring my feedback, and My Company open cases.
- 2. Administrative tasks:** A section for pending approvals, including Users and Access to services.
- 3. My Notifications:** A section for alerts, including Market Performance Information (MPI) and Financial statements.
- 4. My Services:** A section for various services, including IATA Certificate, BSPLink, IATA Accreditation & Changes, ICE - IATA Customer E-Statement, IFAP, External Links, Payment Link, Resource Center, and New Service Request.
- 5. News:** A section for the latest news, including ICE - IATA Customer E-Statement.
- 6. Popular FAQs:** A section for frequently asked questions, including How can I upload my financial statements, How to become an IATA Travel Agent, Where can I find the IATA (BSP/CASS) Calendar, What is an IATA ID Card, and How can we pay the IATA annual fee.

Para fines ilustrativos, abajo encontrará las funciones principales del Portal del Cliente (siguiendo el número destacado en la página de inicio de arriba):

- 1. Mis casos recientes:** Esta sección del portal incluye una visión general de todos los casos de su agencia con la IATA y se puede acceder a más información sobre cada caso haciendo clic encima del caso que se quiera consultar.
- 2. Tareas administrativas:** ofrece una visión general de las tareas administrativas relacionadas con el perfil del Portal del Cliente de su agencia e incluye: Usuarios, solicitudes de servicio, accesos, etc.
- 3. Mis notificaciones:** Alertas sobre todos los asuntos que precisan la atención de su agencia.
- 4. Mis servicios:** Accesos rápidos a las plataformas de servicios incluidos certificados, BSPLink, estado electrónico del cliente de IATA (ICE).
- 5. Noticias:** Las noticias recientes, las actualizaciones y las mejoras de los servicios del BSP se muestran en esta sección del Portal del Cliente.
- 6. Preguntas más frecuentes:** Esta sección facilita un acceso fácil a una base de datos de preguntas frecuentes de los agentes de viaje y respuestas a las mismas. Las preguntas frecuentes también incluyen varios videotutoriales útiles.
- 7. Ponerse en contacto con el servicio técnico:** La pestaña es importante para que los agentes se pongan en contacto con la IATA y así enviar una pregunta o una queja, o incluso para felicitar al equipo de atención al cliente.

 Customer Portal

[Home](#)
[Contact Support](#)
[Resources](#)
[Services](#)
[Company Administration](#)

Language ▾



[Create Query](#)
[My Cases](#)

Search 

Contact Support > Create Query > Ask a question, consult relevant FAQs or raise a complaint with IATA Customer Service

Type of Query

Ask a Question

Compliments

Raise a Complaint

What can we help you with?

Topic

-- Select -- ▾

I need help with

-- Select -- ▾

Country concerned by the query

--None-- ▾

Cancel

The FAQs might help you

8. **Recursos:** Esta sección ofrece a los agentes preguntas frecuentes y otros documentos de apoyo como el calendario del BSP.

 Customer Portal

[Home](#)
[Contact Support](#)
[Resources](#)
[Services](#)
[Company Administration](#)

Language ▾



[FAQs](#)
[Documents](#)

Resources > Documents > Search, view and download required IATA documents

Search

Search

Filter by Document Category

-None- ▾

Filter by Country of Publication

-None- ▾

Reset Search

Title	Description	Country of Publication	Language	File Type	Document Category
BSP Jordan Agents Calendar 2016	BSP Jordan Agents Calendar 2016	Jordan	English	PDF	Calendars
JO_BSP_2017_Agent_Calendar	JO_BSP_2017_Agent_Calendar	Jordan	English	PDF	Calendars
CASS - Cargo Agent Data Sheet Form – CASS Export	CASS - Cargo Agent Data Sheet Form – CASS Export	Bahrain, Egypt, Jordan, Kenya, Kuwait, Lebanon, Mauritius, Morocco, Oman, Qatar, Saudi Arabia	English	PDF	Forms and Procedures

9. **Servicios:** Esta pestaña ofrece a los agentes todos los enlaces/accesos a los servicios/plataformas del BSP, incluidos: BSPlink, el Portal de solicitud en línea de IATA, IFAP e ICE.

Customer Portal

Home Contact Support Resources **Services** Company Administration Language

Available Services Search

Services > Available Services > Access portal services available to your company, request access to a new service and check the status of your requests

Application icon	Service	Service Description	Status	
	IATA Accreditation & Changes		Access Granted	Add User(s) to this service
	BSPLink	This service facilitates interaction and exchange of information between travel agents and airlines participating in IATA Billing and Settlement Plan (BSP).	Access Granted	
	IFAP	This service enables you to fulfill financial assesment requirements including the upload of the financial statement documents requested.	Access Granted	Add User(s) to this service
	ICE - IATA Customer E-Statement		Access Granted	Add User(s) to this service

10. **Administración de la empresa:** Esta pestaña permite que los agentes gestionen sus perfiles, usuarios y accesos al Portal del Cliente, así como las actualizaciones en curso para el procesamiento de dichos cambios.

Customer Portal

Home Contact Support Resources Services **Company Administration** Language

My Company Cases Contacts Access to services Manage services Search

Company Administration > Company Cases > Access all open, recent and closed cases created by all users in your company

My Company open cases

Case Number	Type of case	Subject	Country concerned	Contact Name	Created Date	Status
1 - 0 of 0 Previous Next Page 1 of 0						

4.3 Portal de evaluación financiera de IATA (IFAP)

Cuando se produce la revisión financiera de un Agente (véase el Capítulo 3), la solicitud de los estados financieros se enviará al contacto de evaluación financiera de cada Agente con la información sobre el plazo correspondiente.

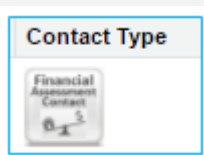
La IATA tiene un portal (IFAP - Portal de evaluación financiera de IATA) al que los agentes pueden subir sus estados financieros después de haber recibido la solicitud de la IATA. Se puede acceder al IFAP a través del Portal del Cliente de IATA haciendo clic en el enlace que se encuentra en el apartado «Mis servicios».

Tenga en cuenta que solo el contacto identificado como el «contacto de evaluación financiera» para el Agente tendrá acceso a este servicio. Para comprobar quién está registrado en la actualidad como contacto de evaluación financiera para su agencia, acceda a la información de su empresa en el Portal del Cliente.

Procedimiento paso a paso para subir los estados financieros al IFAP: [Aquí](#)

1. ¿Cómo puedo saber quién es el contacto de evaluación financiera de mi empresa?

Esa información está disponible en el Portal del Cliente y el administrador del portal de su agencia puede actualizar el contacto del IFAP directamente.



2. ¿Cómo se notificará a mi empresa si el contacto para evaluación financiera está ausente cuando se soliciten los estados financieros?

El administrador del Portal del Agente también puede ver la notificación de la solicitud directamente en el Portal del Cliente.

3. ¿Qué ocurre si mi empresa no cumple el plazo para subir los estados financieros?

Si su agencia no cumple el plazo original para enviar los estados financieros, se registrará como una Circunstancia de Riesgo en el Historial de riesgo de su agencia (véase el capítulo 3). Su agencia tendrá 30 días adicionales para cumplir con la solicitud. Si después de 30 días, sigue sin facilitar los estados financieros solicitados, se restringirá la modalidad de pago en efectivo en caso de no existir ninguna Garantía Financiera disponible. Si existe una Garantía Financiera disponible, se ajustarán las condiciones de efectivo de la agencia (incluida la RHC).

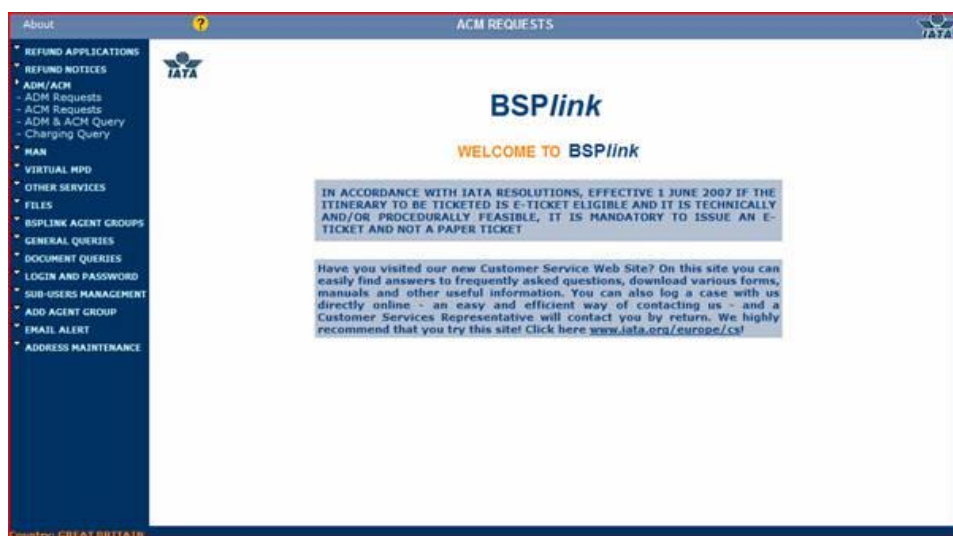
4. ¿Qué puedo hacer si no estoy de acuerdo con los resultados de mi revisión financiera?

Primero, tenga en cuenta que la revisión financiera se realiza de acuerdo con los Criterios Financieros Locales de su país. Si se ha asegurado de que en base a los Criterios Financieros Locales y los estados financieros de su empresa los resultados son incorrectos, debería ponerse en contacto con la IATA a través del Portal del Cliente y explicar por qué no está de acuerdo con los resultados.

Capítulo 5— BSPlink

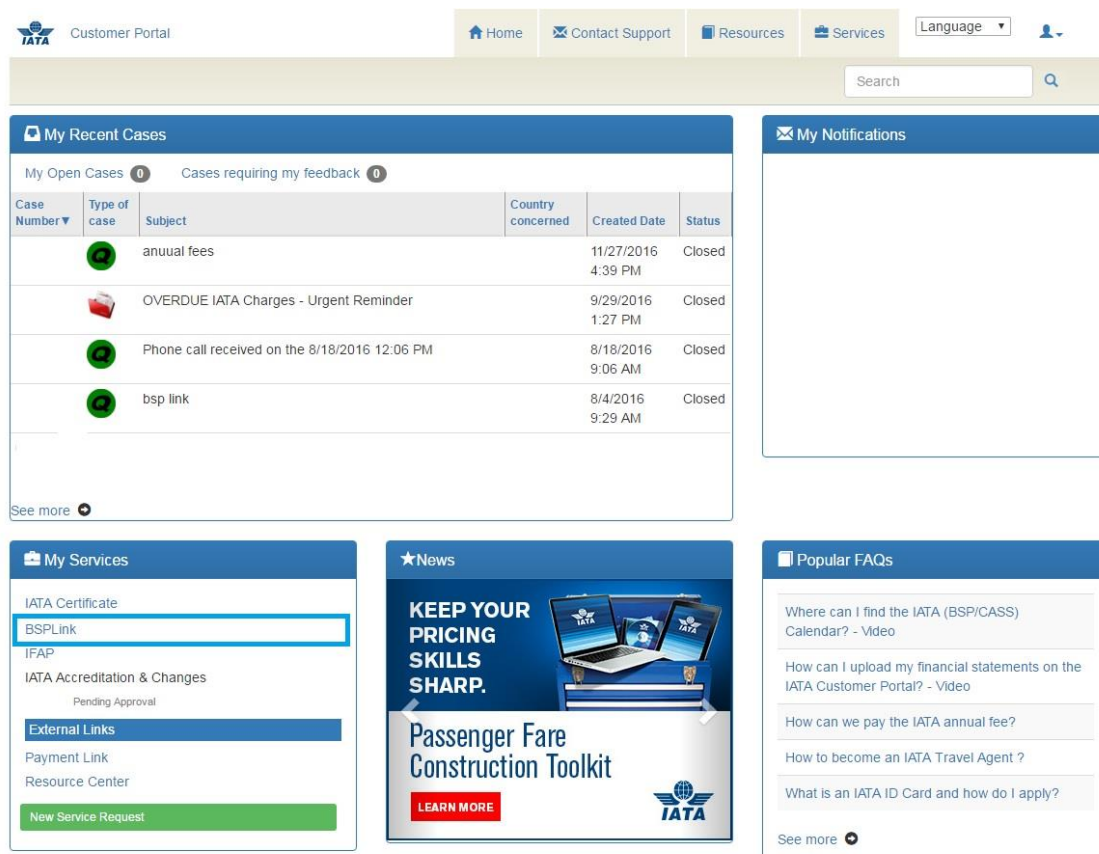
5.1 ¿Qué es BSPlink?

BSPlink es una plataforma basada en web que permite el intercambio de información entre los participantes del BSP. Es la interfaz principal para que los agentes y las compañías aéreas accedan a los datos relacionados con su actividad en el BSP.



5.2 Acceder a BSPlink

Se puede acceder a BSPlink directamente a través del Portal del Cliente de IATA en la pestaña de Mis servicios.



5.3 Principales funciones de BSPLink

Algunas de las principales funciones de BSPLink son:

- Acceso a las estadísticas y los informes de facturación del BSP
- Acceso a los ADM y ACM incluida la funcionalidad de conflictos
- Gestión de la autorización para emitir billetes (por parte de las Compañías Aéreas)
- Solicitudes de reembolso
- Acceso a la IATA y a las comunicaciones de las Compañías Aéreas

5.4 Usuarios de BSPLink

Se asigna a todos los agentes del BSP un usuario de BSPLink principal en el momento de la acreditación. Ese usuario principal puede crear y gestionar después subusuarios adicionales, con cargo, incluida la administración de los derechos de acceso de las diferentes funciones de BSPLink.

Nota: El servicio de BSPLink se ofrece en dos versiones: básica y mejorada. El acceso básico ofrece al usuario las funciones mínimas y esenciales de BSPLink, mientras que el acceso mejorado ofrece herramientas y funciones ampliadas con valor añadido. Las funcionalidades mejoradas incluyen informes en línea, consultas sobre documentos y consultas sobre la autorización para emitir billetes.

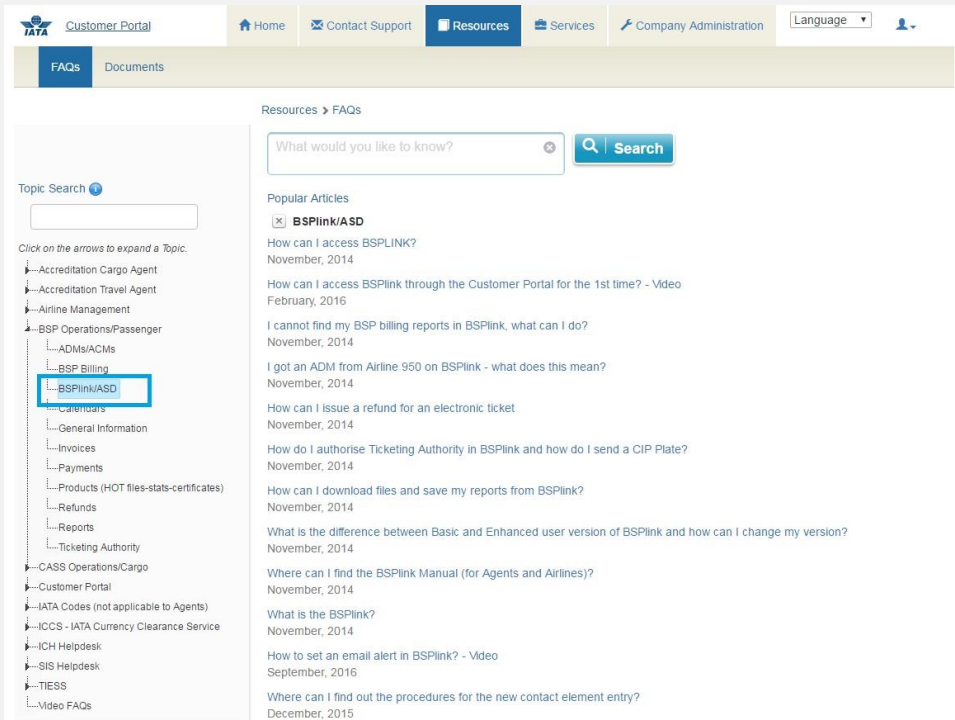
Para conocer el coste del acceso mejorado o las tasas para crear subusuarios adicionales, póngase en contacto con nosotros a través del Portal del Cliente.



Preguntas
frecuentes

1. ¿Hay algún recurso disponible sobre cómo usar BSPLink?

El material de referencia de las preguntas frecuentes de nuestro Portal del Cliente ofrece varias directrices escritas y en vídeo en el apartado de preguntas frecuentes del centro de recursos.



Podrá encontrar el Manual para agentes de BSPLink completo [aquí](#).

Asimismo, la IATA ofrece formación mediante aprendizaje electrónico o en clase en BSPLink. Para obtener más información, visite [el Portal de formación de IATA](#).

Capítulo 6— Emisión de billetes electrónicos

6.1 Introducción

Una vez acreditados, los agentes pueden emitir billetes electrónicos (ET) y documentos electrónicos mixtos (EMD) a través de sus proveedores del sistema de emisión de billetes/sistemas de distribución global (TSP/GDS), que serán informados a través del BSP. Además, algunas Compañías Aéreas del BSP informan sobre transacciones emitidas a través de canales de distribución alternativos, como sus portales en línea, a través del BSP. Las disposiciones que rigen la emisión de billetes electrónicos se incluyen en la Sección 8 de la Resolución 812, así como en las resoluciones de la Conferencia de Servicios para Pasajeros 722g y 725g.

6.2 ¿Qué es la Autorización para Emitir Billetes Electrónicos?

Para emitir billetes en una Compañía Aérea seleccionada, la Compañía Aérea primero deberá asignar la autorización para emitir billetes al Agente a través de BSPlink.

Tenga en cuenta que cada Compañía Aérea decide los Agentes Acreditados a los que asigna la autorización para emitir billetes, es decir qué Agentes Acreditados pueden distribuir sus existencias, según su política comercial.

6.3 ¿Cómo selecciono el transportista de validación en un billete?

La selección del transportista de validación se rige por la Resolución 852.

6.4 Comisiones

Cada Compañía Aérea define su propia política comercial de comisiones. Las disposiciones que rigen las remuneraciones de la Compañía Aérea se definen en la Resolución 812, Sección 9.

Cualquier comisión procesada a través del BSP sin importar la modalidad de pago del billete se liquidan en neto a partir del importe «en efectivo» debido por el Agente el día de remisión.

Si el Agente no tiene ventas en efectivo durante el periodo en cuestión, por ej. un Agente con Acreditación Estándar sin posibilidad de pago en efectivo, entonces el Agente recibirá el importe de la IATA. Para facilitar la recepción de reembolsos, el Agente deberá asegurarse de que la IATA tenga sus datos bancarios actualizados.

6.5 Avisos de billetes electrónicos / Condiciones del contrato

Al emitir billetes electrónicos, los agentes deben facilitar a los clientes una copia de las «Condiciones del contrato y otros avisos importantes» como se establece en la Resolución 724 del Manual de resoluciones de la Conferencia de Servicios para Pasajeros. Ese documento establece la responsabilidad de los transportistas aéreos en caso de muerte o lesión corporal, pérdida o daño en el equipaje y retrasos. También define los derechos y las obligaciones del pasajero respecto al embarque denegado, el equipaje, los horarios de facturación y el transporte de mercancías peligrosas.

Ese aviso se puede descargar aquí: <https://www.iatatravelcentre.com/tickets.htm>

6.6 Registros de billetes electrónicos

Los agentes deberán conservar un registro de todos los billetes electrónicos emitidos a través del BSP durante un mínimo de dos años.



Preguntas frecuentes

1. ¿Cuál es la diferencia entre la Autorización para Emitir Billetes Electrónicos y el nombramiento de una Compañía Aérea?

El nombramiento de una Compañía Aérea permite que un Agente se presente como vendedor autorizado (representante) de dicha Compañía Aérea. La Autorización para Emitir Billetes Electrónicos autoriza a un Agente a emitir billetes en nombre de la Compañía Aérea a través del BSP.

2. ¿Cuánto tiempo tengo para anular un billete?

Los agentes pueden anular los billetes en sus TSP/GDS en el mismo día en que los hayan emitido (es decir, hasta las 24:00 horas/12 AM).

Capítulo 7— Reembolsos

7.1 General

A través del BSP, un Agente puede procesar reembolsos de billetes electrónicos que haya emitido previamente y que haya comunicado a través del BSP, con sujeción al permiso de la Compañía Aérea correspondiente. Un Agente no podrá reembolsar transacciones emitidas por otro Agente.

En cualquier caso, el Agente deberá seguir las instrucciones de la Compañía Aérea y/o la política de reembolso aplicable.

7.2 Reembolsos y el formulario de pago correspondiente

Al procesar un reembolso, el Agente deberá asegurarse de usar la misma forma de pago que en el billete original. Por ej. Si el billete se emitió con una modalidad de pago en efectivo, el reembolso también deberá emitirse con una modalidad de pago en efectivo. En caso de transacciones con tarjeta, el Agente deberá asegurarse asimismo de usar la misma tarjeta que en el billete original.

7.3 ¿Cómo proceso los reembolsos?

Un Agente puede procesar reembolsos tanto a través de la funcionalidad de reembolsos del GDS o, con sujeción a la disponibilidad de la Compañía Aérea, usando la solicitud de reembolso de BSPlink.

Al usar su funcionalidad de reembolsos del GDS, el Agente deberá usar el mismo GDS/TSP en el que se emitió el billete.

7.4 Solicitudes de reembolso de BSPlink

La funcionalidad de la solicitud de reembolso del BSPlink permite que los agentes soliciten el reembolso de un billete electrónico a través de BSPlink. Una vez que se envíe la solicitud de reembolso a BSPlink, la Compañía Aérea podrá revisar la petición y aprobar, modificar y aprobar o rechazar la solicitud de reembolso.

Esta funcionalidad es particularmente útil en caso de que el Agente tenga alguna duda sobre cómo calcular un reembolso específico o en caso de que no se pueda procesar un reembolso a través del GDS del Agente.

Cada Compañía Aérea puede, en función del mercado, determinar si habilita o no la funcionalidad de solicitud de reembolso. Si una Compañía Aérea no ha habilitado esta funcionalidad, y el Agente no puede procesar el reembolso directamente en BSPlink, el Agente deberá ponerse en contacto directamente con la Compañía Aérea para pedir el reembolso.

7.5 Comisión por reembolso

En caso de un reembolso, cualquier comisión aplicada a la transacción original, salvo especificación en contrario por parte del transportista, deberá ser adeudada por el Agente a la Compañía Aérea emisora. En los informes de facturación del BSP, cualquier importe de comisión que se muestre en una transacción de reembolso representa un importe debido al BSP.



Preguntas frecuentes

1. ¿Cómo calculo un reembolso?

En caso de duda, póngase en contacto con la Compañía Aérea para que le orienten. Alternativamente, el Agente podrá usar la solicitud de reembolso de BSPlink, a través del cual la Compañía Aérea podrá modificar los importes de reembolso.

2. ¿Dónde puedo encontrar información sobre impuestos reembolsables/no reembolsables?

Póngase en contacto con la Compañía Aérea en cuestión para aclaraciones sobre cualquier impuesto reembolsable y no reembolsable.

Capítulo 8— Transacciones con tarjeta de cliente

8.1 Introducción

Una transacción con tarjeta a través del BSP es una transacción emitida en la tarjeta de pago del cliente (por ej. una tarjeta de débito o de crédito) que se procesa en base al acuerdo comercial de aceptación de tarjetas de la Compañía Aérea. En esos casos, la Compañía Aérea recibe el pago por el billete directamente del comprador de la tarjeta. Si se procesa la tarjeta de un comprador en el contrato mercantil del Agente, no se enviará al BSP como transacción con tarjeta y estará fuera del ámbito de esta sección.

Las disposiciones que rigen las ventas con tarjeta de cliente (CC) se establecen en la Resolución 890. Cada Agente es responsable de cumplir con las resoluciones antes de emitir cualquier transacción con esta forma de pago.

Nota: En un número limitado de BSP, la tarjeta (CC) no está disponible como método de pago debido a restricciones comerciales locales.

8.2 Autorización para usar la modalidad de pago con tarjeta de cliente

Para obtener la autorización para emitir billetes con la modalidad de pago con tarjeta de cliente, el Agente deberá cumplir con las condiciones establecidas en la Resolución 812 y la Resolución 890, incluido el cumplimiento de las DSS de la PCI.

Si un Agente no tiene autorización para usar la modalidad de pago con tarjeta y quiere obtenerlo, deberá ponerse en contacto con la IATA a través del Portal del Cliente. La autorización se concederá una vez que se cumplan todos los requisitos aplicables.

8.3 Aceptación de la Compañía Aérea

Las Compañías Aéreas definen individualmente su política de aceptación de tarjetas en un mercado determinado, incluido si aceptan la tarjeta como forma de pago y qué marcas de tarjetas puede aceptar un Agente en su nombre. Como primer paso, antes de emitir un billete con tarjeta como forma de pago, el Agente deberá comprobar la política de aceptación de tarjeta de la Compañía Aérea.

Si la Compañía Aérea no acepta la marca de la tarjeta en cuestión y no tiene ningún contrato comercial para procesar la transacción, la Compañía Aérea no recibirá el pago. Como resultado, es probable que dicho escenario desemboque en una ADM al Agente. Consulte el Capítulo 11.

8.4 Rechazos de débito de tarjetas

Para protegerse contra los rechazos de débito de tarjetas, el Agente deberá asegurarse de seguir las disposiciones de la Resolución 890. De lo contrario, el Agente será totalmente responsable de cualquier ADM que pueda surgir.

Para cualquier transacción con tarjeta que no sea realizada en persona (a veces llamadas transacciones con tarjeta no presenciales), la Resolución 890 establece que los agentes serán totalmente responsables en caso de rechazos de débito. Las medidas como obtener un código de aprobación en el momento de la venta o una copia escaneada de la tarjeta y el carné de identidad del comprador son insuficientes para protegerse contra el fraude o remediar un rechazo de débito.

Antes de aceptar pagos que no se realizan en persona, los agentes deberán evaluar si quieren correr el riesgo potencial.

8.5 Normas de seguridad de pagos de la industria de tarjetas de pago (DSS de la PCI)

Una de las condiciones para obtener la autorización para usar la modalidad de pago con tarjeta de cliente en el BSP es cumplir con las normas de seguridad de pagos de la industria de tarjetas de pago.

¿Qué son las DSS de la PCI?

La industria de tarjetas de pago, compuesta por American Express, Discover Financial Services, JCB International, MasterCard y Visa inc., ha establecido una serie de normas de seguridad de pagos mundial que sirven para proteger la información confidencial de las tarjetas de pago contra los robos.

Como resultado de ello, todas las entidades que almacenan, procesan y transmiten datos de tarjetas de pago tienen que adherirse a esas normas sobre la seguridad en los datos de la PCI. Las DSS de la PCI son las condiciones técnicas y operativas mínimas esperadas para mantener la seguridad de las tarjetas de pago.

¿Qué significa el cumplimiento con las DSS de la PCI para los agentes?

El incumplimiento de las DSS de la PCI podría desembocar en responsabilidad financiera significativa para los comerciantes. Cualquier Agente que acepte transacciones con tarjeta en base a su propio acuerdo comercial o emita transacciones con tarjeta del BSP tendrá que cumplir las obligaciones de cumplimiento de las DSS de la PCI.

El requisito de cumplir los requisitos de las DSS de la PCI se establece en la Resolución 812 Sección 2.6 y en la Resolución 890. La IATA supervisará el cumplimiento y cualquier incumplimiento resultará en la emisión de un Incumplimiento Administrativo y en la retirada de la modalidad de pago con tarjeta de cliente, de acuerdo con la Resolución 812 Sección 3.

8.6 Procedimientos y mejores prácticas para la aceptación de tarjetas

Al aceptar tarjetas de clientes en nombre de las Compañías Aéreas del BSP, los agentes deberán asegurarse de:

- Comprobar si la Compañía Aérea acepta tarjetas como forma de pago, incluida la marca de la tarjeta en cuestión (por ej. Visa, MasterCard, American Express, UATP).
- Validar la fecha de vencimiento de la tarjeta de cliente y garantizar que se ha introducido correctamente en el campo de TSP/GDS correspondiente.
- Validar la identidad del cliente, incluida la obtención del «código de verificación de la tarjeta». Ese número deberá incluirse en la solicitud de autorización de la tarjeta.
- Nota importante: Los agentes no deberán almacenar o anotar nunca el código de verificación de la tarjeta (CVV2) asociado a una tarjeta de cliente. Las tarjetas «presentadas» cuyos datos almacenará el Agente no incluirán nunca un CVV2.
- Obtener un código de aprobación que autorice el importe de la transacción de la compañía de la tarjeta y asegurarse de que ese código se ha incluido correctamente en el campo de TSP/GDS correspondiente durante la emisión del billete.



- Para la mayoría de las marcas de tarjetas, el CVV2 es un número de 3 dígitos que se encuentra en el reverso de la tarjeta.
- En tarjetas AX, se denomina como CID y es un número de 4 dígitos que se encuentra en la parte delantera de la tarjeta.

Preguntas frecuentes

1. ¿Protegerá contra rechazos de débito o fraude de tarjeta una copia escaneada y enviada por correo electrónico de la tarjeta de crédito?

No, las compañías de tarjetas no aceptarán eso como una prueba suficiente para remediar un rechazo de débito y el Agente será totalmente responsable de cualquier ADM que pueda surgir.

2. ¿Cómo me puedo obtener la certificación de las DSS de la PCI?

El Consejo de Estándares de Seguridad de la PCI ofrece recursos valiosos para ayudar a las entidades en la comprensión de los requisitos de las DSS de la PCI, incluido cómo certificarse. Para obtener más detalles, visite: <https://www.pcisecuritystandards.org/>

3. ¿Se exige la certificación de las DSS de la PCI a todos los agentes?

- La industria de tarjetas de pago exige que todas las entidades que manejan tarjetas de pago deben cumplir con las normas de seguridad de datos de la industria de tarjetas de pago. Cualquier requisito de certificación dependerá de los volúmenes de la transacción manejados

por la entidad de cada tipo de tarjeta. (Para más información, visite la página web del Consejo de Estándares de Seguridad de la PCI de arriba).

- Por lo tanto, se exige el cumplimiento de las DSS de la PCI si un Agente desea obtener y mantener su autorización para usar la modalidad de pago con tarjeta.

4. ¿Comprobará la IATA mi certificación de las DSS de la PCI?

La IATA comprobará el cumplimiento de las DSS de la PCI de cualquier Agente autorizado para la modalidad de pago con tarjeta.

5. ¿Dónde puedo encontrar más información sobre las DSS de la PCI y mis requisitos como Agente Acreditado?

Visite la página web de la IATA en: www.iata.org/services/finance/Pages/pci-dss.aspx

Capítulo 9— EasyPay de IATA

9.1 ¿Qué es EasyPay de IATA?

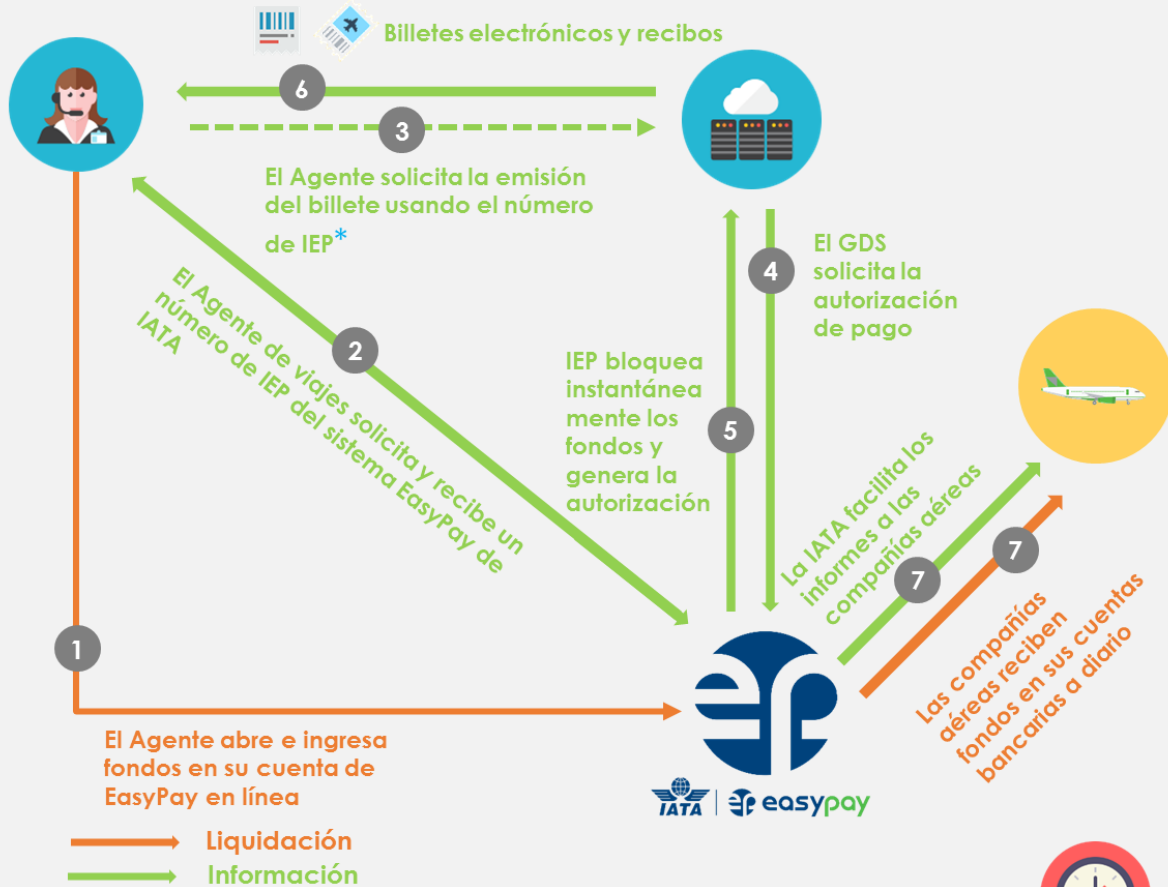
EasyPay de IATA es una solución de pago por servicio opcional que proporciona la IATA para permitir la emisión segura y el pago relacionado con billetes electrónicos a través del BSP. Los importes debidos por un Agente se «bloquean» en el momento de la emisión del billete en la cuenta respectiva de EasyPay de IATA del Agente.

Seguidamente, el BSP recibe los fondos del sistema EasyPay de IATA y luego la IATA los liquida para las Compañías Aéreas del BSP correspondientes, de acuerdo con las disposiciones de las Resoluciones 812 y 850.

9.2 ¿Cómo funciona EasyPay de IATA?

En la mayoría de los mercados del BPS, EasyPay de IATA funciona como un modelo de billetero virtual.

- Para empezar a usar EasyPay de IATA, un Agente primero tiene que abrir una cuenta de EasyPay de IATA en línea (es decir, un monedero virtual).
- Una vez que se haya abierto la cuenta (monedero virtual), el Agente puede empezar a ingresar fondos en su cuenta.
- El Agente también podrá pedir números de EasyPay de IATA al sistema EasyPay de IATA. Esos números de un único uso generados por el sistema se registrarán en el GDS en el momento de la emisión del billete.
- Si el Agente selecciona EasyPay de IATA como forma de pago para la emisión del billete, el Agente introducirá el número de EasyPay de IATA obtenido en el sistema. El GDS pedirá una autorización.
- Si existen suficientes fondos disponibles en la cuenta de EasyPay de IATA del Agente, el sistema EasyPay de IATA emitirá una autorización y bloqueará en tiempo real el importe en la cuenta del Agente. Una vez bloqueado, los fondos relacionados ya no podrán seguir usándose para otros fines.
- Si se recibe la autorización, entonces se podrá emitir el billete con EasyPay de IATA como forma de pago.
- El GDS comunicará entonces la transacción al centro de procesamiento de datos de IATA como es habitual en los archivos de emisión de billetes diarios (RET).
- Los importes de EasyPay de IATA debidos a las compañías aéreas se transmitirán a diario desde el proveedor de EasyPay de IATA al Banco de Compensación de IATA. La IATA a su vez liquidará todos los importes adeudados a las Compañías Aéreas relacionadas.
- Tanto los agentes como las compañías aéreas recibirán sus informes de facturación del BSP con las transacciones de EasyPay de IATA. Para facilitar la conciliación, las transacciones de EasyPay de IATA se identificarán con la forma clara del código de pago «EP». El sistema EasyPay de IATA también ofrecerá informes de conciliación para referencia del Agente.



* Emisión del billete: cubre los billetes electrónicos y los Documentos Electrónicos Diversos (EMD)

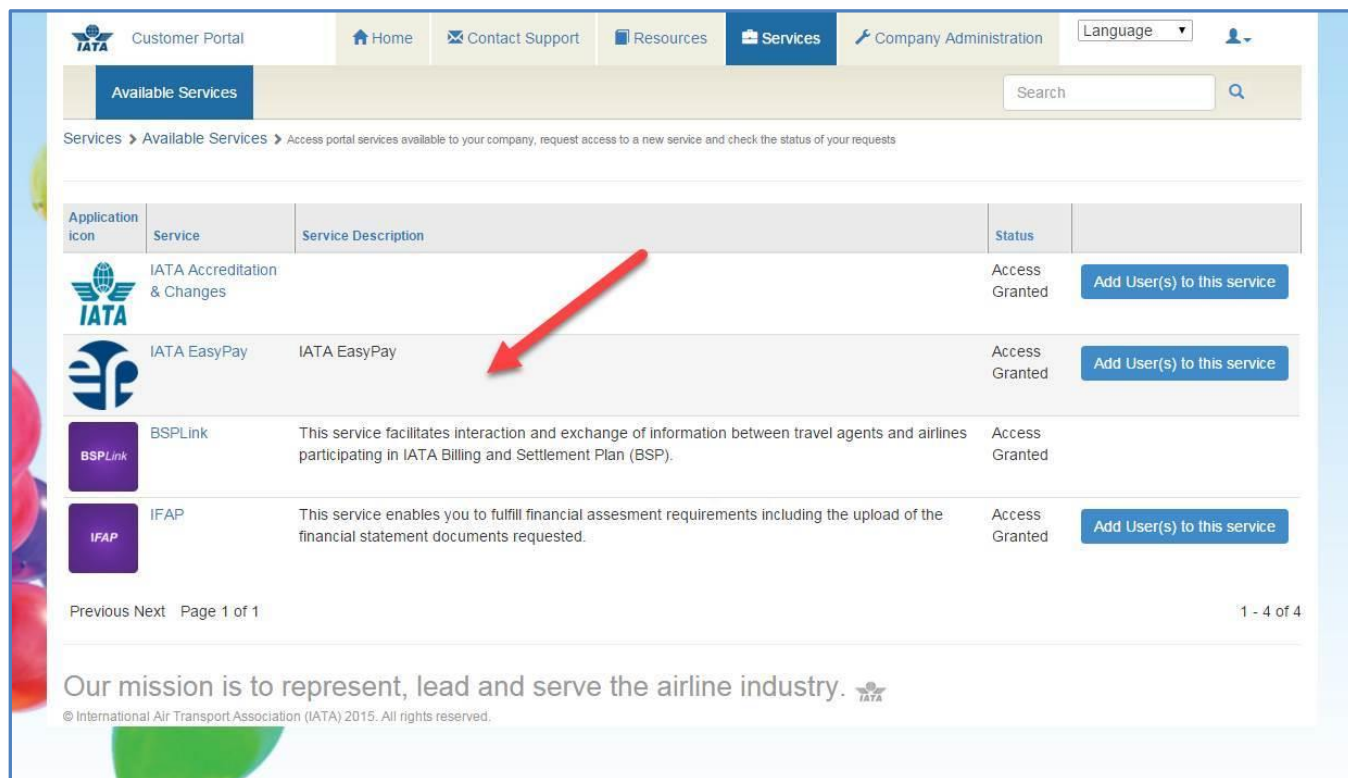
** Todos los resultados se incluyen en el informe del DPC actual



48 – 96 horas

9.3 Apertura de cuenta EasyPay de IATA

Los agentes de IATA pueden abrir una cuenta de EasyPay de IATA en línea siguiendo dicho enlace del sistema EasyPay de IATA disponible en el Portal del Cliente de IATA.



The screenshot shows the IATA Customer Portal interface. At the top, there is a navigation bar with links: Home, Contact Support, Resources, Services, and Company Administration. Below this is a search bar and a language selector. The main content area is titled 'Available Services' and contains a table of services available to the user's company.

Application icon	Service	Service Description	Status	
	IATA Accreditation & Changes		Access Granted	Add User(s) to this service
	IATA EasyPay		Access Granted	Add User(s) to this service
	BSPLink	This service facilitates interaction and exchange of information between travel agents and airlines participating in IATA Billing and Settlement Plan (BSP).	Access Granted	
	IFAP	This service enables you to fulfill financial assesment requirements including the upload of the financial statement documents requested.	Access Granted	Add User(s) to this service

At the bottom of the table, there are navigation links: Previous, Next, and Page 1 of 1. The footer contains the IATA mission statement and copyright information.

Los agentes podrán abrir múltiples subbilleteros virtuales de EasyPay de IATA en un BSP, pero solo podrá existir una cuenta maestra por Agente Acreditado. Además, solo se podrá usar una cuenta de EasyPay de IATA para emitir billetes en el mercado de BSP correspondiente en el que se abrió la cuenta y en la divisa del BSP en cuestión.

Una vez que se haya abierto una cuenta de EasyPay de IATA, el Agente podrá ingresar fondos en su cuenta. No existe ningún requisito de importe mínimo que el Agente tenga que mantener en la cuenta de EasyPay de IATA. Además, no se aplican comisiones por mantener la cuenta abierta.

9.4 Cierre de cuenta EasyPay de IATA

Un Agente también podrá cerrar su(s) cuenta(s) en cualquier momento, mientras no queden fondos en la misma.

En caso de reembolsos, se deberán procesar los importes en la misma cuenta de EasyPay de IATA usada para el pago del billete original. Antes de cerrar una cuenta de EasyPay de IATA, un Agente deberá considerar si se puede solicitar algún reembolso en la cuenta en cuestión.

9.5 Ingreso y retirada de fondos de la cuenta

Los agentes pueden ingresar fondos en sus cuentas de EasyPay de IATA a través de transferencia bancaria. No obstante, dependiendo del mercado, puede haber opciones de ingreso de fondos adicionales.

Salvo para los importes bloqueados para billetes, cualquier fondo de la cuenta de EasyPay de IATA pertenecerá al Agente y también podrá retirarse en cualquier momento.

9.6 Reembolsos

Las transacciones de EasyPay de IATA se podrán reembolsar como es habitual. En cualquier momento de la emisión de un reembolso, el Agente deberá introducir el mismo número de EasyPay de IATA que utilizó durante la emisión del billete. El importe del reembolso se volverá a remitir al Agente a la misma cuenta de EasyPay de IATA utilizada en el momento de la emisión del billete.

9.7 Anulación

Las transacciones de EasyPay de IATA se pueden anular el mismo día como cualquier otra transacción del BSP. Los importes anulados se desbloquearán en la cuenta del Agente. Si el TSP/GDS del Agente ofrece un mensaje de autorización inversa, el importe se desbloqueará en tiempo real.



Preguntas frecuentes

1. ¿Qué ocurre si no hay suficientes fondos disponibles en la cuenta de EasyPay de IATA en el momento de la emisión del billete?

Si el Agente no tiene suficientes fondos disponibles en el momento de la emisión del billete, entonces la transacción no se podrá emitir. El Agente podrá usar una forma de pago disponible alternativa o recargar su cuenta de EasyPay de IATA.

2. Una vez que haya cargado fondos en la cuenta de EasyPay de IATA, ¿puedo retirarlos?

Sí, mientras los fondos no estén bloqueados por un billete, se pueden retirar.

3. Una vez que abra una cuenta de EasyPay de IATA, ¿tengo que mantener un saldo mínimo?

No, no se debe mantener un saldo mínimo en la cuenta de EasyPay de IATA.

4. ¿Se computarán las transacciones de EasyPay de IATA en la Capacidad de retención de remisión?

Las transacciones de EasyPay de IATA no se incluyen en el cálculo de la Capacidad de retención de remisión ya que los fondos se aseguran en el momento de la emisión.

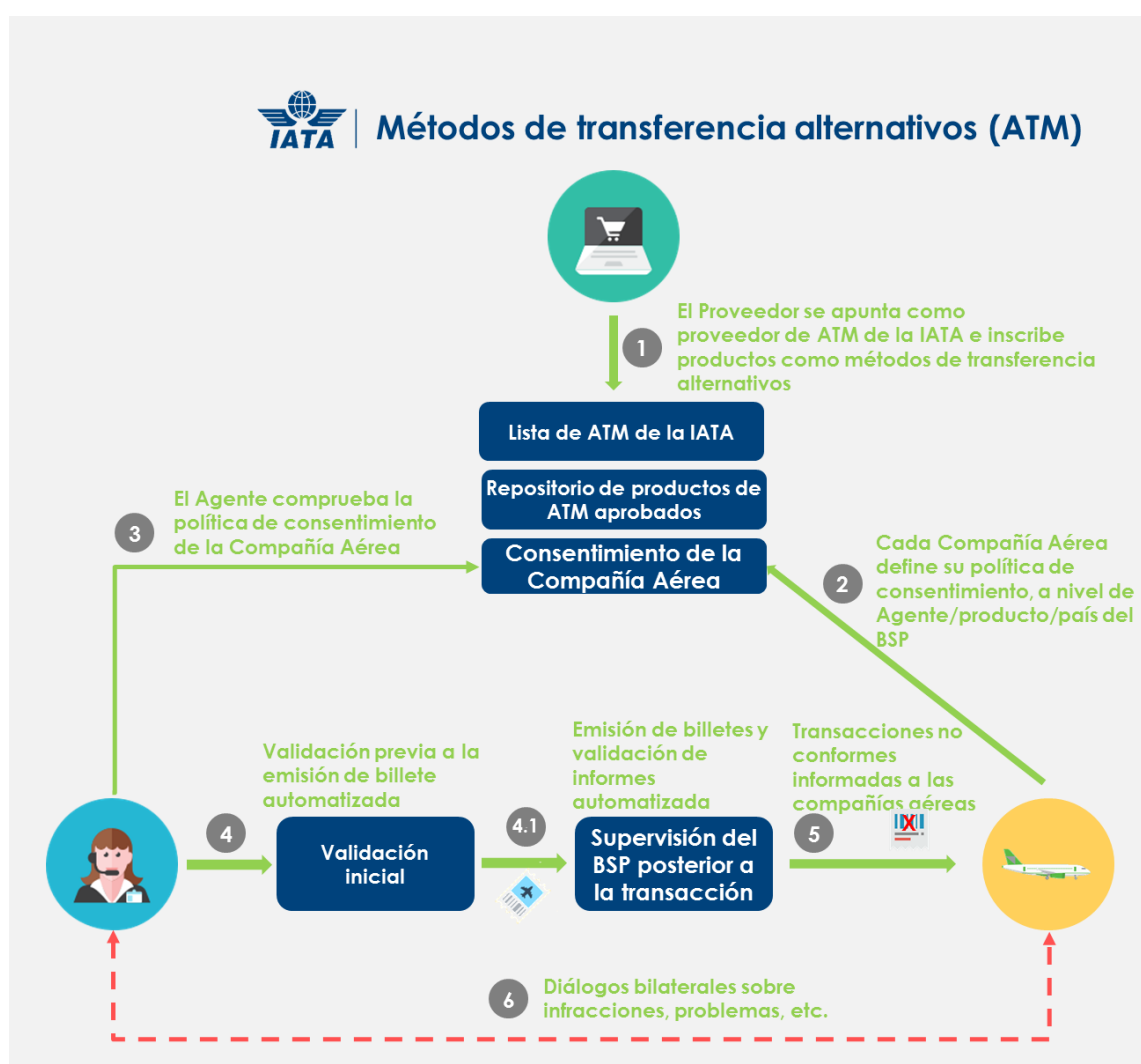
Capítulo 10— Métodos de transferencia alternativos

10.1 ¿Cuáles son los métodos de transferencia alternativos?

Los agentes pueden usar métodos de pago alternativos para remitir las sumas mantenidas en fideicomiso a las compañías aéreas, siempre que estas hayan dado su consentimiento individual para el producto respectivo antes de la emisión del billete.

Los métodos de transferencia alternativos incluyen tarjetas físicas, tarjetas virtuales y/o números de cuenta emitidos en nombre del Agente, cualquier persona con permiso para actuar en nombre del Agente o uno de los proveedores contratados del Agente.

10.2 ¿Cómo funcionan los métodos de transferencia alternativos?



Sus funciones están sujetas a la preparación específica del mercado.

1. Los proveedores (por ej. los emisores de VAN del Agente) inscriben sus productos en IATA como método de transferencia alternativa proporcionando la información del producto exigida. Los agentes también pueden inscribir sus propias tarjetas como métodos de transferencia alternativos.
2. En base a la información del producto, cada Compañía Aérea proporciona su consentimiento individual (o no) para cada método de transferencia alternativo.
3. Los agentes comprueban si tienen el consentimiento de la Compañía Aérea.
4.
 - a. Hay una validación inicial previa a la emisión de billetes a través del GDS, en la que se comprueba el consentimiento de la Compañía Aérea antes de que se emita el billete;
 - b. Todas las transacciones del BSP se supervisan para detectar transacciones potencialmente no conformes.
5. Las transacciones potencialmente no conformes que se detecten serán comunicadas a cada Compañía Aérea.
6. Cada Compañía Aérea es responsable:
 - a. De cualquier seguimiento con agentes de forma bilateral en caso de una infracción potencial;
 - b. Si existe un patrón de abuso que no se pueda resolver de forma bilateral, una parte de arbitraje (Comisionado de Agencias de Viaje) investigará y decidirá las consecuencias adecuadas según estipula la Resolución 812 Sección 6.7.



Preguntas frecuentes

1. [¿Me notificarán sobre los nuevos productos inscritos en la base de datos?](#)
2. La IATA comunicará a las compañías aéreas y agentes la lista de proveedores y productos inscritos por país del BSP.
3. [¿Qué ocurre si el producto que quiero usar no se encuentra en la base de datos?](#)

Póngase en contacto con el proveedor de servicios de pago y diríjalo a la IATA para que el proveedor pueda inscribir el producto en la IATA.
4. [¿Cómo puedo usar mi propia tarjeta?](#)

Inscriba su tarjeta a través de BSPlink y consulte qué Compañía Aérea ha dado su consentimiento para que su agencia pueda usar su propia tarjeta; la IATA informará a cada mercado del BSP cuando se introduzca esta funcionalidad.
5. [¿Puedo utilizar un producto sin el consentimiento de la Compañía Aérea?](#)

No, los agentes solo podrán usar productos de métodos de transferencia alternativos para aquellas compañías aéreas que hayan dado previamente su consentimiento individual.

Capítulo 11— Notas de débito/crédito de agencia y otros ajustes

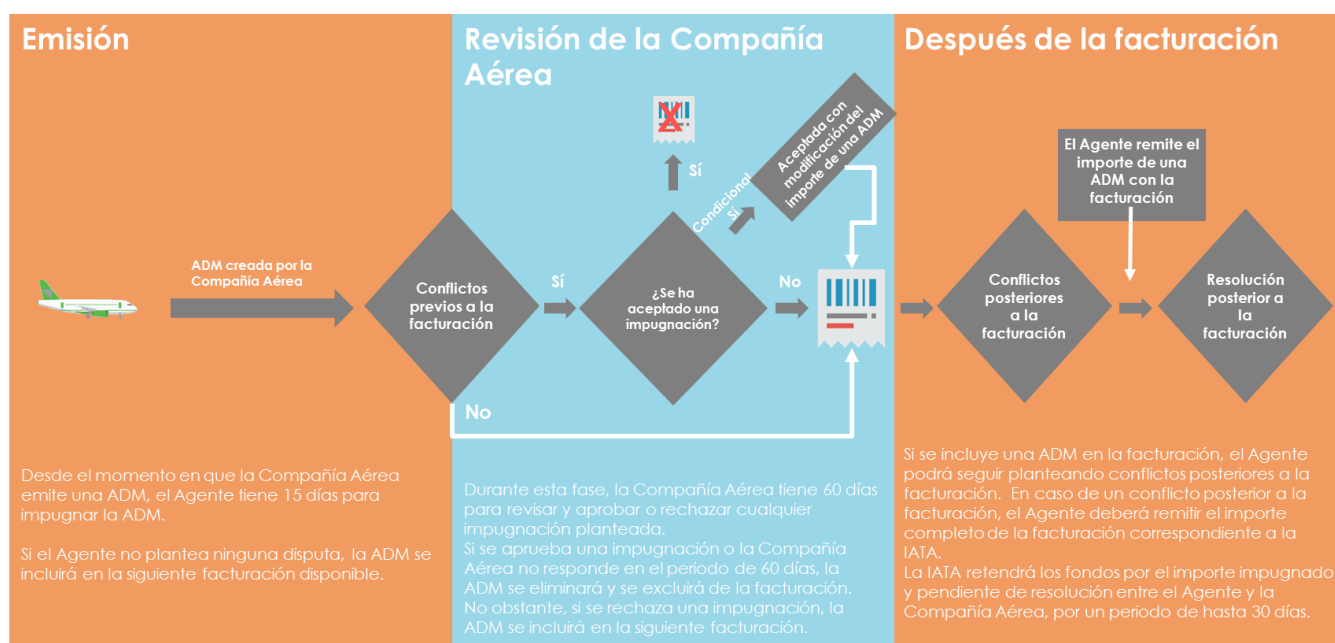
11.1 ¿Qué es una ADM?

Una nota de débito de agencia, comúnmente denominada ADM, es una herramienta de contabilidad que usan las compañías aéreas para recopilar los ajustes de los billetes electrónicos y los reembolsos emitidos por los agentes. Las ADM se rigen por la Resolución 850m que explica la definición y el uso de dichas ADM.

Una ADM es emitida por una Compañía Aérea para un Agente a través de BSPlink. Una vez terminada su vida útil, la ADM se incluye en la facturación del Agente, es decir el importe de la ADM forma parte del importe pendiente debido por el Agente al BSP en la fecha de remisión.

Nota importante: Los agentes estándar sin posibilidad de pago en efectivo tendrán que remitir los importes «en efectivo» debidos por las ADM a través del BPS según los calendarios de remisión locales.

11.2 Processus et durée de vie d'une ADM



11.3 ¿Cómo compruebo mis ADM?

Hay un módulo de «ADM/ACM» disponible para los agentes en el menú principal de BSPlink. Al seleccionar la opción de este modelo «Consulta de ADM y ACM», los agentes podrán ver sus ADM.

Importante: Todos los agentes deberán asegurarse de comprobar BSPlink regularmente para consultar sus ADM.

Los agentes también podrán configurar alertas por correo electrónico para recibir notificaciones de cualquier nueva ADM o comentario adicional registrado en relación con una ADM existente. Esta opción está disponible para los usuarios de la versión mejorada de BSPlink en el módulo «ALERTA POR CORREO ELECTRÓNICO» en el menú principal.

11.4 Razones para la emisión de ADM

En la transacción de ADM, las compañías aéreas indicarán la razón por la que se formuló una ADM en un campo de texto libre llamado «Razón para Nota», y se incluirá el tipo de transacción con el que está relacionada (Emisión, Reembolso, Cambio o EMD). También es posible que las compañías aéreas adjunten e indiquen los números de documentos relacionados de las transacciones que activaron la ADM respectiva.

Cuando exista un número de documento relacionado, el Agente podrá comprobar la transacción original en BSPlink y, en caso de un billete, comprobar cómo se emitió la transacción original (con precio manual o automático) para validar el error en cuestión.

Para facilitar que los participantes del BSP categoricen las ADM, se han definido una serie de Códigos y Subcódigos de razones de ADM estándar. Esos códigos facilitan una referencia para que los agentes entiendan las principales categorías de motivos de ADM y aparecerán como «Razón principal» y «Subrazón» cuando se busque la ADM en BSPlink. La lista completa de códigos está disponible para su descarga en: <http://www.iata.org/whatwedo/airline-distribution/Documents/ADM-Reasons-Codes.pdfw>

11.5 Dudas y conflictos

Al revisarlas, si un Agente tiene alguna duda o no está de acuerdo con las ADM, podrá generar una de estas tres acciones (o todas):

- **Conflictos previos a la facturación**

En caso de que un Agente no esté de acuerdo con una ADM, podrá impugnarla antes de que se incluya en la facturación del BPS. Existe un periodo de latencia de 15 días desde la fecha de emisión de la ADM durante el cual el Agente puede registrar el conflicto en BSPlink.

Al impugnar la ADM, el Agente inicia el diálogo con la Compañía Aérea introduciendo la razón del conflicto en el campo del comentario y adjuntando cualquier documento de apoyo a la ADM.

La Compañía Aérea emisora tendrá entonces 60 días para aceptar o rechazar el conflicto. Durante ese periodo de tiempo, se espera que el Agente y la Compañía Aérea estén en contacto y se pongan de acuerdo sobre si la impugnación de la ADM es correcta o no.

Una vez que se impugne una ADM, la Compañía Aérea podrá:

1. Aceptar la impugnación, en cuyo caso se desactivará la ADM y no se incluirá en la facturación del Agente.
2. Rechazar la impugnación, en cuyo caso se incluirá la ADM en la facturación.
3. Ajustar el importe de la ADM y rechazar la impugnación, en cuyo caso se incluirá la ADM en la facturación, pero con el importe modificado.

Si se rechaza una ADM o se rechaza con una modificación, la ADM se incluirá en el periodo de facturación en el que se ejecutó la fecha de rechazo.

- **Envío al GDS**

Si un Agente tiene algún motivo para creer que una ADM no es resultado de un error suyo y necesita que el GDS la investigue, podrá enviarle una copia de la misma directamente a través de BSPlink. Esta opción habilitará al GDS a acceder a una copia del documento y dar su opinión, junto con la documentación de apoyo, al Agente y añadiendo directamente comentarios y adjuntos a la ADM en BSPlink o por un método de comunicación alternativo que haya acordado con el Agente.

Nota importante: La opción de «Envío al GDS» puede no estar disponible en todos los países y para todos los GDS; la activación de esta opción se hace en base a la solicitud del GDS a la IATA. Si el Agente no puede encontrar el botón de «Envío al GDS» en la parte inferior de una ADM, deberá ponerse en contacto directamente con el GDS. La activación de esta opción por parte de un GDS no supone automáticamente la responsabilidad del GDS de la ADM. Esto dependerá de los resultados de la investigación del GDS, así como de los acuerdos individuales entre el GDS y el Agente.

Además, la opción de «Envío al GDS» no tiene ningún impacto sobre el periodo de latencia de la ADM. En caso de que la ADM siga bajo investigación, el Agente deberá ponerse en contacto con la Compañía Aérea para desactivar la ADM hasta que haya más información disponible. Si el Agente está seguro de que no está de acuerdo con la ADM, puede impugnarla por separado (véase el punto 1 de arriba sobre Conflictos previos a la facturación).

Puesto que esta acción solo implica a la información enviada al GDS y no tiene ningún impacto sobre la vida útil de la ADM, se puede emprender en cualquier momento antes o después de ser incluida en la facturación del BSP y sin importar si existe alguna actividad de conflicto previo o posterior a la facturación.

- **Conflictos posteriores a la facturación**

Si un Agente no está de acuerdo con una ADM o con cualquier otra transacción contable después de que se haya incluido en su facturación, seguirá pudiendo impugnar la transacción a través de la función de Conflicto posterior a la facturación en BSPlink hasta 12 meses después de la fecha de la transacción.

El conflicto posterior a la facturación para las ADM solo está disponible para el Agente que consulte una ADM que se haya incluido en una facturación. Si una ADM está dentro de su periodo de latencia, solo estará disponible la opción de Conflicto y el Agente deberá seguir los procedimientos previos a la facturación establecidos en el punto 1 de arriba.

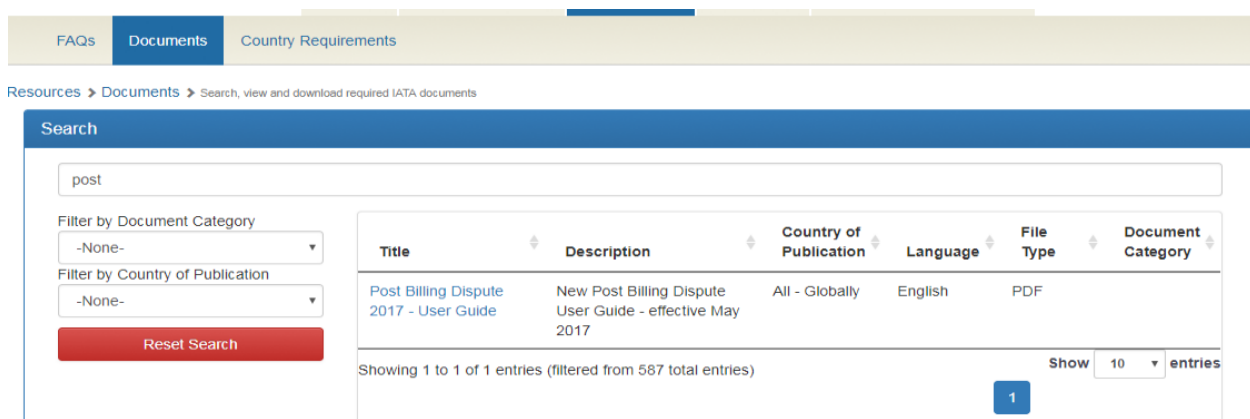
Al impugnar una transacción posterior a la facturación, los conflictos formulados por un Agente de viaje deberán:

- registrarse en BSPlink (ASD en China);
- relacionarse con un importe específico que forme parte de una Facturación;
- indicar una razón sustancial para la impugnación acompañada de pruebas por escrito de dicho conflicto;
- ser formulados por el Agente en los 12 meses siguientes a la fecha de la transacción;

Si se ha impugnado un importe después de la facturación, seguirá formando parte de la misma y el Agente de viaje tendrá que pagar el importe total de la facturación, incluido cualquier importe impugnado. La IATA mantendrá los importes en garantía durante 30 días durante los cuales se espera que el conflicto entre el Agente y la Compañía Aérea se resuelva.

Al impugnar una transacción contable, es importante que el Agente de viaje proporcione tantas pruebas como sea posible a través de BSPlink (existe una función para subir documentos) para garantizar que el conflicto se pueda resolver lo antes posible.

Existe una guía del usuario para los Conflictos posteriores a la facturación disponible en el Portal del Cliente de IATA:



Resources > Documents > Search, view and download required IATA documents

Search

post

Filter by Document Category: -None-

Filter by Country of Publication: -None-

Reset Search

Title	Description	Country of Publication	Language	File Type	Document Category
Post Billing Dispute 2017 - User Guide	New Post Billing Dispute User Guide - effective May 2017	All - Globally	English	PDF	

Showing 1 to 1 of 1 entries (filtered from 587 total entries)

Show 10 entries

1

11.6 Mejores prácticas para evitar las ADM

1. Compruebe la política de ADM de las compañías aéreas

Las políticas de ADM contienen los requisitos que cada Compañía Aérea ha establecido para las ADM, incluido entre otros, las circunstancias en las que se aplica una ADM y cualquier cuota administrativa relacionada (en cumplimiento con la Resolución 850m).

Se recomienda que los agentes comprueben las políticas para cada Compañía Aérea con la que trabajen, ya que varían de una a otra. Además, es común que las compañías aéreas tengan políticas específicas para cada mercado. Los agentes que operen en varios países deberán comprobar las políticas respectivas de las compañías aéreas para cada uno de los BSP en los que participen.

Las políticas sobre ADM de las Compañías Aéreas están disponibles en BSPlink; los Agentes deberán asegurarse de que sus direcciones de correo electrónico de contacto estén actualizadas en el módulo ALERTAS POR CORREO ELECTRÓNICO para poder recibir notificaciones de BSPlink cada vez que una Compañía Aérea actualice sus políticas sobre ADM.

En caso de duda, el Agente deberá ponerse en contacto con la Compañía Aérea para aclararse.

2. ADM por devoluciones de tarjeta de crédito

Cuando se envía una transacción al BSP usando el método de pago «Tarjeta de cliente», la Compañía Aérea actúa como comerciante de la transacción. Esto puede causar confusión para el titular de la tarjeta ya que el nombre de la entidad que aparece en el extracto de su tarjeta no coincidirá con el nombre del Agente de viaje al que le compró el billete. El nombre de la Compañía Aérea, o su nombre legal en algunos casos, aparecerá en vez del nombre de la agencia de viaje. Esta es una de las posibles razones por las que el titular de tarjeta puede impugnar una transacción pagada a través de un Agente de viaje.

Cuando un cliente haya impugnado una transacción con tarjeta de débito/crédito, la compañía de la tarjeta proporcionará un plazo corto y fijo para que la Compañía Aérea presente pruebas de que la transacción era legítima y así impugnar la devolución; esto se llama comúnmente «Prueba convincente». Como la Compañía Aérea no estuvo en contacto directo con el cliente, no es raro que la Compañía Aérea transmita la solicitud al Agente para pedirle la documentación. Si no se puede facilitar suficiente documentación a la Compañía Aérea (y por consiguiente a la compañía de la tarjeta) dentro del plazo permitido, la Compañía Aérea formulará una ADM para cubrir el importe debido.

Para asistir a los agentes en la facilitación de información efectiva y útil, en un plazo de tiempo corto, con el fin de evitar recibir una ADM, las directrices para la presentación de pruebas contra devoluciones de tarjeta de crédito ofrecen información del ciclo de vida típico del pago con tarjeta y las mejores prácticas que ayudarán a los agentes a evitar ADM por devoluciones, así como sugerencias para gestionar el proceso. El documento se puede encontrar en el Portal del Cliente y [aquí](#).

3. ADM para la recuperación de pagos con tarjeta para tipos de tarjetas no aceptados por la Compañía Aérea del BSP

Cuando el Agente haya emitido una transacción con la modalidad de pago con tarjeta de cliente, pero la Compañía Aérea no acepte la tarjeta como forma de pago o no acepte el tipo de tarjeta específico a través del BSP, existen dos posibles escenarios dependiendo de la configuración del mercado:

a) Durante el procesamiento del BSP, el DPC de IATA tomará la transacción y convertirá automáticamente la forma de pago de la transacción a «en efectivo». En este escenario, no se emitirá ninguna ADM, pero el Agente será responsable de remitir el importe debido como parte de su facturación.

b) En ausencia de esa configuración, la Compañía Aérea podrá emitir una ADM al Agente para recuperar el importe pendiente. (Si la Compañía Aérea no acepta la tarjeta como forma de pago o un tipo de tarjeta específico, no se hará ningún cargo en la tarjeta del cliente).

Para evitar recibir una ADM por esa razón, el Agente deberá comprobar en BSPlink qué tipos de tarjeta acepta cada Compañía Aérea a través del BSP antes de emitir un billete o ponerse en contacto con la Compañía Aérea directamente.

Tenga en cuenta que estas configuraciones también son específicas de cada mercado para una Compañía Aérea. Por tanto, un Agente multinacional deberá asegurarse de comprobar la configuración para cada BSP en el que participe.

Las agentes también podrán configurar alertas por correo electrónico en BSPlink para recibir notificaciones cuando haya una actualización en esas configuraciones.

4. ADM por errores de comisión

Cada Compañía Aérea tiene la posibilidad de configurar varios controles de comisión dentro del BSP. Existen una serie de controles que se aplican a la transacción después de que el Agente la haya emitido y el GDS la haya enviado al BSP.

Durante el procesamiento del BSP, el DPC de IATA lo valida para garantizar que los porcentajes y los importes de comisión reclamados en la transacción están dentro de los parámetros aceptables y establecidos en virtud de las instrucciones de la Compañía Aérea para el BSP.

Si la transacción cumple con todos los parámetros, se respetará la comisión enviada; de lo contrario, el BSP ajustará la comisión al nivel establecido por los controles de comisión de la Compañía Aérea. En algunos mercados, existen también parámetros que se pueden aplicar para todo el mercado. Los agentes podrán comprobar las configuraciones de control de comisión de la Compañía Aérea que se les aplican a través de BSPlink.

En caso de que una Compañía Aérea no use las opciones de control de comisiones del BSP o el error esté relacionado con tarifas u ofertas privadas que no se registran en el DPC, se detectará cualquier importe incorrecto a través del proceso de auditoría de la Compañía Aérea. Por lo general esos importes se recuperan a través del proceso de ADM.

Como práctica óptima, para evitar ADM relacionadas con comisiones incorrectas, un Agente deberá tener en cuenta la política de comisión de cada Compañía Aérea y las configuraciones de los controles de comisiones. El Agente deberá seguir las instrucciones dadas por la Compañía Aérea para enviar la comisión correctamente.

5. ADM relacionadas con transacciones manuales, cambios y reembolsos

Al consultar un documento relacionado con una ADM en BSPlink, el Agente puede confirmar si se emitió la transacción utilizando las herramientas de tarificación automática en su proveedor del sistema o si fue una transacción manual en la que el Agente que emitió el billete cometió un error. Los errores más frecuentes están relacionados con tarifas complicadas, cambios de billetes y reembolsos.

Existe una amplia gama de cursos de formación disponibles en el mercado que pueden ayudar a los agentes a abordar sus lagunas de conocimiento en las áreas de emisión de billetes, cambios y reembolsos. Por ejemplo, los agentes podrán remitirse a módulos de formación interactiva en línea disponibles en la pestaña «Formación» [aquí](#).

11.7 ADM para Agentes estándar sin posibilidad de pago en efectivo

Un Agente con Acreditación Estándar sin posibilidad de pago en efectivo puede recibir ADM a través de BSPlink. Cada Agente deberá asegurarse de iniciar sesión en BSPlink frecuentemente, como mínimo una vez por periodo de facturación, para revisar las ADM pendientes y comprobar sus facturaciones del BSP para todos los importes pendientes. Para facilitar el proceso, los agentes pueden querer configurar alertas de ADM por correo electrónico.

Si se debe un importe por una ADM, el Agente deberá asegurarse de remitirlo antes de la fecha de remisión. Para obtener más información sobre el proceso de remisión, incluidos los calendarios de remisión, consulte el Capítulo 13.

11.8 ¿Qué es una Nota de Crédito de Agencia?

En caso de que un error contable resulte en un importe debido a un Agente, la Compañía Aérea puede crear una Nota de Crédito de Agencia (ACM) en BSPlink. Al contrario que las ADM, las ACM no tienen ningún periodo de latencia ni mecanismo de impugnación y por lo tanto la ACM se incluirá en el informe de facturación del Agente para el periodo en que se emitió y, así, el importe debido por el Agente se deducirá del periodo de facturación respectivo.

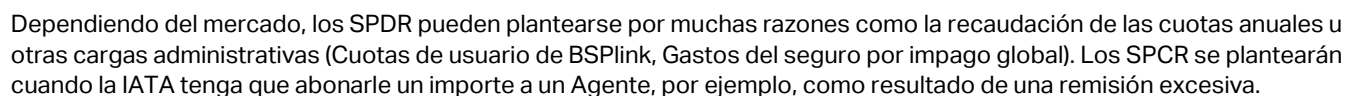
El Agente puede consultar las ACM en BSPlink usando la función de Consulta de ADM/ACM.

11.9 Solicitudes de ADM y ACM

Si un Agente identifica un error contable tras la emisión de un billete, podrá solicitar una ADM o una ACM directamente a la Compañía Aérea usando la función de Solicitud de ADM/ACM de BSPlink. La disponibilidad de esta función dependerá de la configuración individual de la Compañía Aérea. Si una Compañía Aérea no ha habilitado esta función, el Agente podrá ponerse en contacto con la Compañía Aérea directamente para informarle de la discrepancia.

11.10 ¿Qué es un SPDR/SPCR?

Los Registros de Débito del Plan de Liquidación (SPDR) y los Registros de Crédito del Plan de Liquidación (SPCR) son ajustes planteados por la IATA directamente a un Agente en BSPlink.



		AIRLINE CODE N° 955 CK 3 MEMO N° 6955000001 CK 1						
		MEMO ISSUE DATE 05MAY2017						
AIRLINE NAME IATA TASF AIRLINE VAT N° Tel. / Fax (514)874-0202 E:3315 / Address 800 Place Victoria, P.O. Box 113		AGENCY IATA CODE 00-00000 0 TRAVEL AGENCY AGENT VAT N° 123456 Address 18 MAIN ST. Postcode A1B 2C3 City Victoria Country Canada Ticket Date of Issue ADM Billing Period 2017051 Passenger Status Billed						
BSP CONTACT Name: TASF Central Support Telephone/Fax: 1(514)8740202/ 1(514)8749200 Email: tasf@iata.org								
REASON FOR MEMO Invoice TASFI-17307887		Reason For Issue						
		RELATED DOCUMENTS						
		Tax on Commission Type						
Currency Code : CAD		ISSUE Stat I						
		Fare	Tax	Commission	Tax on Commission	Total		
Airline's Calculation		156.81		0.00	0.00	0.00	156.81	
Agent's Calculation		0.00		0.00	0.00	0.00	0.00	
Difference		156.81		0.00	0.00	0.00	156.81	
						Fare	156.81	
						Commission	0.00	
						Tax on Commission	0.00	
						ISO Tax Code / Tax Amount		
						ISO Tax Code / Tax Amount		
						ISO Tax Code / Tax Amount		
						ISO Tax Code / Tax Amount		
						ISO Tax Code / Tax Amount		
						ISO Tax Code / Tax Amount		
				DUE TO AN AIRLINE		156.81		



- 45 Manual del BSP para Agentes



Las compañías aéreas y los agentes deberán comunicarse a través de BSPlink a través de los Comentarios de ADM. Cada ADM también incluye los datos de contacto de la Compañía Aérea, no obstante, BSPlink es el canal de comunicación preferido.

Capítulo 12— Facturación del BSP y otros informes

12.1 Introducción

Para cada periodo de declaración/facturación, el Centro de Procesamiento de Datos de IATA pone a disposición de los agentes la facturación y otros informes a través de BSPlink. Esos informes están previstos para facilitar las actividades de reconciliación y remisión del Agente. Una vez publicados en BSPlink, los informes están disponibles para que los agentes los descarguen durante un periodo de dos meses.

Para simplificar tanto la identificación como la descarga de informes, estos estarán agrupados en paquetes en BSPlink en la pestaña «Descargar archivos».

12.2 Resultados del BSP

Los diferentes informes y resultados se pueden clasificar como:

1. **Estándar/Por defecto:** los informes y los archivos disponibles para todos los agentes en un mercado del BSP por defecto, y sin cargo. Aunque existe una serie de informes estándar distribuidos por los BSP, puede haber informes adicionales disponibles por defecto para cumplir con los requisitos de los mercados locales.
2. **Opcional:** los informes y los archivos disponibles para los agentes bajo pedido. Un Agente podrá suscribirse a un informe opcional poniéndose en contacto con la IATA a través del Portal del Cliente. Se podrán aplicar cargos adicionales.

12.3 Clasificación de Resultados

Los diferentes resultados se pueden clasificar de la siguiente manera:

- Control financiero (FC): estos informes ofrecen a los agentes información relacionada con transacciones y remisiones, por ej. los datos de facturación del Agente y los informes de resumen de facturación del Agente.
- Calidad de los datos (DQ): estos resultados identifican los errores de validación y proporcionan información relacionada con la situación de cada transacción. Los agentes deberán supervisar esos informes en caso de que una transacción tenga un error y sea rechazada de la facturación.
- Tarjeta de pago (PC): estos informes ofrecen los datos de transacciones procesados a través del BSP con una tarjeta de cliente.
- Información de gestión (MI): estos informes proporcionan inteligencia empresarial y resúmenes de la transacción.

12.4 Informes de facturación del BSP

De los informes proporcionados por defecto a todos los agentes, los «datos de facturación del Agente» ofrecen una lista detallada de todas las transacciones emitidas con el código de IATA del Agente y procesadas a través del BSP (facturado) durante el periodo de facturación aplicable. Esto incluye billetes, reembolsos y transacciones de ajuste como ADM, ACM, SPDR y SPCR. Además, se ofrecen los totales por tipo de transacción en el «resumen de facturación del Agente».

Nota: Se elaboran informes de facturación separados para cada código de IATA individual.

Como práctica óptima, todos los agentes deberán revisar y reconciliar las transacciones contenidas en él para garantizar que todas las transacciones contables emitidas por el Agente a través del TSP/GDS se comunican correctamente y que no existe ningún error o discrepancia. Por ejemplo, ¿se han comunicado correctamente todos los importes de tarifas, impuestos y comisiones?

Nota: Los datos de facturación transaccionales reflejan los datos recibidos por el DPC de IATA del TSP/GDS. La IATA no comprueba la exactitud de los datos de la transacción, por ej. los cálculos de tarifas. Esto lo hará cada Compañía Aérea individual. En caso de discrepancias, una Compañía Aérea podrá formular una ADM o ACM para corregir la transacción.

Además, para cada periodo de facturación, el Agente recibirá un aviso de remisión, el «resumen de remisión del Agente», que le informará de todos los importes adeudados al BSP para el periodo en cuestión, es decir, el importe de remisión debido por el Agente en la fecha de remisión. Si existe más de una facturación por periodo de remisión, los totales y los

subtotales pasarán a los siguientes informes de facturación. Para obtener más detalles sobre remisiones, consulte el Capítulo 13.

12.5 Informes de facturación del BSP para Agentes estándar sin posibilidad de pago en efectivo

Todos los agentes, incluidos los Agentes estándar sin posibilidad de pago en efectivo recibirán informes de facturación del BSP que podrán descargar a través de BSPlink. Los Agentes estándar sin posibilidad de pago en efectivo deberán asegurarse de comprobar sus informes de facturación del BSP, incluido el resumen de remisión del Agente, tanto para reconciliar las transacciones emitidas como para comprobar cualquier importe de remisión potencial debido al BSP, por ej. como resultado de una ADM.

12.6 Archivos HOT del Agente

Los agentes también podrán pedir los archivos HOT del Agente a diario o periódicamente. Esos archivos HOT son archivos de datos planos que contienen información transaccional detallada que pueden leer algunos sistemas de contabilidad administrativos.

Las especificaciones del archivo HOT se definen en el Manual de especificaciones para el intercambio de datos (DISH), disponible para su descarga en www.iata.org/dish

12.7 Otros informes

Pour obtenir les informations concernant les autres rapports facultatifs dans un BSP, dont les frais d'abonnement applicables, veuillez contacter l'IATA par le biais du Portail clients.



Preguntas frecuentes

1. ¿Cómo descargo mi informe de facturación del BSP?

Los informes de facturación del BSP se pueden descargar a través de BSPlink en la pestaña Descargar archivos.

2. ¿Durante cuánto tiempo están disponibles para la descarga en BSPlink los informes de facturación del BSP?

Los informes de facturación del BSP están disponibles durante dos meses en BSPlink una vez publicados. Después de dos meses, el Centro de Procesamiento de Datos de IATA archivará los informes.

3. ¿Se puede recuperar un informe archivado?

Sí, los informes archivados se pueden recuperar durante un tiempo determinado. Póngase en contacto para comprobar si un informe todavía está disponible y los costes de recuperación relacionados.

Capítulo 13— Proceso de remisión del BSP

13.1 Introducción

Este capítulo proporciona una visión general sobre el proceso de remisión que hay que seguir cuando hay un importe adeudado al BSP.

13.2 Remisiones del BSP

Al emitir billetes, el Agente recibe los importes adeudados por «ventas en efectivo» del cliente y los mantiene en fideicomiso durante la remisión al BSP. La fecha en la que dichos informes deberán remitirse se basa en la frecuencia de facturación y remisión del BSP.

Todos los billetes emitidos por un Agente junto con todos los reembolsos y las transacciones de ajuste procesadas durante un periodo de facturación se incluirán en los informes de facturación del BSP del Agente durante el periodo en cuestión. El importe de remisión, es decir, el importe debido al BSP se calculará y se incluirá en el aviso de remisión del Agente.

13.3 Fecha de remisión del BSP

La fecha de remisión del BSP es la fecha en la que el Agente tendrá que haber remitido todos los importes adeudados al BSP para un periodo de declaración determinado al Banco de Compensación de IATA. En caso de que un Agente esté configurado para el adeudo directo, la IATA cargará al Agente en la fecha de remisión. El Agente deberá asegurarse de tener suficientes fondos en su cuenta designada para cubrir el importe de remisión debido completo.

Los agentes recibirán un aviso de remisión como parte de sus informes de facturación del BSP que identificará tanto el importe de remisión debido como la fecha de remisión en la que la IATA deberá recibir los fondos correspondientes. Además, se facilitará a los agentes un calendario del BSP que identifique todas las fechas de remisión en el año natural.

13.4 Calendario del BSP

La frecuencia de las facturaciones y las remisiones en un BSP las establece la Conferencia de Agentes de Pasaje por recomendación del APJC local. Además de la Frecuencia de Remisión estándar, se puede establecer una remisión más frecuente.

En base a la frecuencia de facturación y remisión aplicable localmente, la IATA publica un calendario del BSP para cada BSP por año natural y lo pone a disposición de los agentes a través del Portal del Cliente de IATA. Es esencial que todos los Agentes Acreditados descarguen y comprueben su calendario del BSP para evitar cualquier pago tardío o incompleto.

El calendario del BSP contiene tres plazos importantes:

- **Periodo de declaración:** La fecha de inicio y de final de cada periodo de declaración para el que se produce una facturación del BSP.
- **Fecha de facturación:** Las fechas en los informes de facturación del Agente para cada periodo de declaración estarán disponibles en el enlace del BSP.
- **Fecha de remisión:** La fecha en la que el Agente deberá remitir al Banco de Compensación de IATA todos los importes adeudados en un periodo de declaración. Si el Agente está configurado para el adeudo directo, donde esté disponible ese servicio, se trata de la fecha en la que la IATA carga la cuenta del cliente.

En caso de que se modifique un calendario del BSP después de su publicación inicial, la IATA publicará un comunicado para el mercado en general y el calendario revisado a través de BSPlink y el Portal del Cliente de IATA.

Puede acceder fácilmente al calendario de un BSP a través de esta guía de vídeo.

13.5 Banco de Compensación del BSP

El Banco de Compensación del BSP que usa la IATA para la remisión y la liquidación de los fondos entre los agentes y las compañías aéreas en un BSP determinado.

La IATA facilitará a todos los agentes de un BSP el nombre de su Banco de Compensación, así como los datos de su cuenta bancaria en la que se tienen que recibir las remisiones. Podrá encontrar esa información en la sección local que cubra su mercado.

13.6 Métodos de remisión / adeudo directo

Los métodos de remisión preferidos por la IATA son:

- Transferencia electrónica de fondos (EFT)
- Adeudo directo de empresa a empresa

Debido a las condiciones del mercado local y la infraestructura bancaria, puede haber otros métodos de remisión aceptables en un mercado.

La disponibilidad de adeudo directo en un mercado dependerá de las instalaciones y las reglas bancarias locales. Cuando esté permitido, la IATA cargará la cuenta bancaria elegida del Agente en la fecha de remisión. Los agentes que opten por este método de remisión tendrán que completar una orden de adeudo directo. La orden de adeudo directo está disponible en el Portal de clientes.

13.7 Remisión más frecuente voluntaria (VMFR)

Los agentes pueden optar por remitir voluntariamente al BSP de manera más frecuente que la Frecuencia de Remisión estándar del BSP en el mercado. La VMFR es un medio para que los agentes reduzcan sus requisitos de Garantía Financiera.

Para hacer remisiones más frecuentemente, el Agente tendrá que firmar el acuerdo de VMFR incluido en la Resolución 812, Anexo C.

13.8 Remisiones adelantadas

Adicionalmente, los agentes pueden hacer una remisión adelantada a la IATA en cualquier momento antes de la fecha de remisión. Una remisión avanzada puede incluir tanto un importe de remisión debido completo como parcial.

Los datos sobre cómo y dónde hacer una remisión adelantada están disponibles en la sección local que cubre su mercado.

Dependiendo de su país, cualquier remisión adelantada recibida se mostrará en un estado electrónico del cliente de IATA.

13.9 Remisiones negativas

Si la facturación de un Agente resulta en remisión negativa, es decir, un importe debido al Agente por parte del BSP, la IATA:

- Abonará en la cuenta bancaria del Agente registrada. Para ello, la IATA tendrá que recibir los datos bancarios actualizados del Agente.
- Si la IATA no tiene ningún dato bancario o no los tiene actualizados, se emitirá un SPCR para el Agente, que le cargará la remisión negativa en el siguiente periodo de facturación.

Para evitar retrasos al recibir una remisión negativa, se recomienda que los agentes faciliten sus datos bancarios a la IATA incluso en mercados sin domiciliación, y que comuniquen cualquier cambio en su cuenta bancaria en base a lo estipulado a continuación.

13.10 Cambios en la cuenta bancaria

Los agentes, en particular en mercados con domiciliación, deberán asegurarse de notificar a la IATA sobre cualquier cambio en su cuenta bancaria por escrito como mínimo 30 días antes de que el cambio entre en vigor. La IATA confirmará al Agente la actualización de los datos de su cuenta bancaria en sus sistemas.

Para evitar una devolución del cargo, y a raíz de ello la Circunstancia de Riesgo de un pago tardío o incompleto, los agentes deberán asegurarse de tener suficientes fondos para cubrir sus remisiones en la cuenta bancaria registrada hasta que la IATA haya confirmado que se ha introducido la nueva cuenta bancaria en sus sistemas.

13.11 Remisiones para Agentes estándar sin posibilidad de pago en efectivo

Los agentes con Acreditación Estándar sin posibilidad de pago en efectivo deberán asegurarse de comprobar regularmente sus informes de facturación del BSP en caso de que se deba un importe de remisión, como pueda ser pagar ADM pendientes. Esto es importante para evitar una Circunstancia de Riesgo de un pago tardío o incompleto y cualquier consecuencia por un incumplimiento potencial.

13.12 Pagos tardíos o incompletos

Si un Agente no remite el importe debido en su totalidad en la fecha de remisión, o en caso de que se devuelva una domiciliación, se registrará la Circunstancia de Riesgo de un pago tardío o incompleto en el Historial de riesgo del Agente.

Asimismo, como consecuencia inmediata, el Agente tendrá que remitir el importe debido pendiente al Banco de Compensación de la IATA antes del final del siguiente día hábil.

Si el pago del importe completo debido no se recibe al final del siguiente día hábil, se declarará moroso al Agente.

13.13 Incumplimiento de pago

Si un Agente es moroso, será informado de inmediato a través de un aviso de incumplimiento. Todos los importes adeudados por el Agente al BSP pasarán a ser pagaderos. Antes de cualquier acción de restablecimiento, se deberán remitir todos los importes pendientes por completo.

Como parte del proceso de morosidad, se restringirá la Autorización para Emitir Billetes Electrónicos con todos los transportistas y se notificará a todas las compañías aéreas del BSP. La acción de morosidad tendrá un impacto sobre la entidad central y todas las sedes de sus entidades asociadas, así como cualquier otra agencia con propiedad común junto a la entidad morosa.



Preguntas frecuentes

1. ¿Dónde puedo descargar el calendario del BSP para mi mercado?

El calendario del BSP está disponible en el Portal del Cliente en la pestaña Recursos (ver Capítulo 4).

2. ¿Qué ocurre si una fecha de remisión cae en un día festivo?

En esos casos, la fecha de remisión se ajustará al siguiente día hábil. Se ajustará el calendario del BSP y se notificará al mercado según proceda.

Capítulo 14— Gestión del riesgo

14.1 Introducción

Los procesos de gestión del riesgo aplicables a un Agente dependen de su tipo de acreditación y las formas de pago disponibles. A continuación, encontrará una visión general de las principales características del marco de la gestión del riesgo para agentes con y sin posibilidad de pago en efectivo.



14.2 Circunstancias de Riesgo

Las Circunstancias de Riesgo son aquellos incidentes que se considera que tienen un impacto sobre la situación financiera y la solvencia general de un Agente con la IATA, tal como se describe en la Sección 4 de la Resolución 812. Las Circunstancias de Riesgo pueden estar relacionadas con un pago (remisión) o con la gestión del riesgo.

Las Circunstancias de Riesgo incluyen, entre otras:

- Pagos tardíos o incompletos
- Pago en la divisa incorrecta
- Incumplimiento de pago
- Impago debido propiedad común
- No facilitar los estados financieros en el plazo establecido
- No facilitar la Garantía Financiera en el plazo establecido

Si un Agente incurre en un riesgo de evento, se aplicarán consecuencias inmediatas dependiendo de la naturaleza del riesgo, de conformidad con las secciones 4.3.5-4.3.11 de la Resolución 812.

14.3 Historial de riesgo

Además de las consecuencias inmediatas, la ocurrencia de la Circunstancia de Riesgo se registrará en el Historial de riesgo del Agente por una duración de 12 o 24 meses dependiendo de la naturaleza de la Circunstancia de Riesgo.

Nota: La autorización para usar la modalidad de pago en efectivo durante menos de 24 meses (es decir, ser un «nuevo» Agente), así como un cambio trascendental de propiedad o forma jurídica, se registrarán como Circunstancias de Riesgo durante un periodo de 24 meses, durante el cual el nuevo Agente y/o los nuevos Propietarios podrán establecer su Historial de riesgo y solvencia general.

14.4 Evaluación del Historial de riesgo para agentes estándar con posibilidad de pago en efectivo/agentes multinacionales

Para cada Agente con Acreditación Estándar y posibilidad de pago en efectivo o acreditación multinacional, la IATA realizará una evaluación permanente del Historial de riesgo. En base al número combinado y al tipo de Circunstancias de Riesgo registradas en el Historial de riesgo del Agente, el Agente aprobará o suspenderá la evaluación del Historial de riesgo.

El Historial de riesgo se evaluará de la siguiente manera. (Para combinaciones de tipos de Circunstancias de Riesgo, consulte la Resolución 812 Sección 5.3):

	Circunstancia de Riesgo	El Agente suspende en...
24 meses	Autorización para usar la modalidad de pago en efectivo durante menos de 24 horas	Un caso
	Cambio importante de propiedad o forma jurídica	
	Incumplimiento de pago	
12 meses	Incumplimiento debido propiedad común	Dos casos
	No facilitar los estados financieros	
	No facilitar una Garantía Financiera	
	Cambio de propiedad, forma jurídica o nombre no declarado	
	Cambio del local de la entidad central a otro país	
	Perjuicio causado al cobro de fondos	
	Pago tardío o incompleto	Frecuencia de Remisión ajustada
	Pago en la divisa incorrecta	

Cuando se registre una Circunstancia de Riesgo, la IATA procederá a volver a evaluar el Historial de riesgo del Agente y determinará si ha habido un cambio en los resultados de la evaluación.

En caso de que un Agente suspenda su evaluación del Historial de riesgo, ese suspenso se aplicará por un periodo mínimo de 12 meses tras la evaluación, independientemente de si una Circunstancia de Riesgo vence durante ese periodo de 12 meses.

14.5 Estatus de Riesgo

Para agentes con acceso a disponibilidad de efectivo, el Estatus de Riesgo se asignará en base a:

1. El resultado de la revisión financiera del Agente
2. La evaluación del Historial de riesgo del Agente

Se asignará una de las siguientes tres situaciones según la siguiente tabla:

Resultado de la revisión financiera	Evaluación del Historial de riesgo	Estatus de Riesgo asignado
Aprobado	Aprobado	A
Aprobado	Suspenso	B
Suspenso	Aprobado	
Suspenso	Suspenso	C

Dependiendo del Estatus de Riesgo de un Agente, se aplicarán diferentes Condiciones para la Utilización de Efectivo como se muestra a continuación:

Estatus de Riesgo	Condiciones para usar efectivo
A	1. RHC = Cálculo 2. Garantía Financiera únicamente si lo exigen los LFC para los agentes estándar con posibilidad de pago en efectivo 3. Frecuencia de Remisión estándar al BSP
B	1. RHC = Cálculo 2. Garantía Financiera exigida 3. Frecuencia de Remisión estándar al BSP
C	1. RHC = Garantía Financiera facilitada 2. Garantía Financiera exigida 3. Frecuencia de Remisión al BSP más frecuente*

*Aplicable para los BSP con frecuencias de remisión múltiples

14.6 Condiciones para la Utilización de Efectivo específicas

En caso de un nuevo Agente, acreditado y con posibilidad de pago en efectivo durante menos de 24 meses, se le asignarán Condiciones para la Utilización de Efectivo del Estatus de Riesgo C, tiempo durante el cual el Agente se establecerá en el BSP. Del mismo modo, a un Agente que sea readmitido tras un impago y/o un incumplimiento debido a propiedad común también se le asignarán las Condiciones para la Utilización de Efectivo aplicables al Estatus de Riesgo C durante 24 meses tras la fecha de readmisión.

Por último, a un Agente que se haya excluido de facilitar los estados financieros se le asignarán las Condiciones para la Utilización de Efectivo del Estatus de Riesgo C hasta el momento en que el Agente decida volver a iniciar las revisiones financieras y la IATA haya evaluado los estados financieros del Agente.

14.7 Capacidad de retención de remisión (RHC)

La Capacidad de retención de remisión es un umbral monetario para ventas en efectivo pendientes del BSP, mantenidas en fideicomiso por el Agente, y pendientes de remisión al BSP. Cualquier Agente con acceso a la modalidad de pago en efectivo tendrá una Capacidad de retención de remisión.

La IATA supervisará continuamente todos los importes pendientes de los agentes adeudados al BSP, y si un Agente alcanza su Capacidad de retención de remisión asignada, la IATA dará instrucciones al Proveedor del Sistema de Emisión de Billetes/Sistema(s) de Distribución Global del Agente para que restrinja la modalidad de pago en efectivo de conformidad con la sección 5.9.3 de la Resolución 812.

Una vez que se reciba una remisión y el riesgo del Agente vuelva a situarse por debajo de su Capacidad establecida, la IATA dará instrucciones al Proveedor del Sistema de Emisión de Billetes/Sistema(s) de Distribución Global del Agente para que le restituya la modalidad de pago en efectivo.

Mientras tanto, el Agente podrá seguir emitiendo billetes usando EasyPay de IATA, tarjeta de cliente y Métodos de Transferencia Alternativos (con el consentimiento de cada Compañía Aérea individual) como forma de pago.

Además, un Agente que haya alcanzado o vaya a alcanzar su nivel de RHC podrá aumentar su Garantía Financiera o hacer pagos por adelantado a la IATA. Encontrará más información disponible sobre estas medidas en las secciones 14.10 y 14.11 respectivamente.

El Proveedor del Sistema de Emisión de Billetes/Sistema de Distribución Global únicamente restringirá o restituirá la modalidad de pago en efectivo tras recibir instrucciones específicas de la IATA.

Las disposiciones relacionadas con la aplicación y la gestión de la Capacidad de retención de remisión se establecen en la Resolución 812, Sección 5.

14.8 Cálculo de la Capacidad de retención de remisión

La Capacidad de retención de remisión se calculará de la siguiente manera:

Situación de riesgo	Cálculo de la Capacidad de retención de remisión
A	Total de días x ingresos en efectivo medios diarios del BSP (los 3 periodos de declaración con mayor actividad) + 100 %
B	
C	Capacidad de retención de remisión = Importe de la Garantía Financiera facilitado

Total de días = Número de días en el periodo de declaración más el número de días en el periodo de remisión.

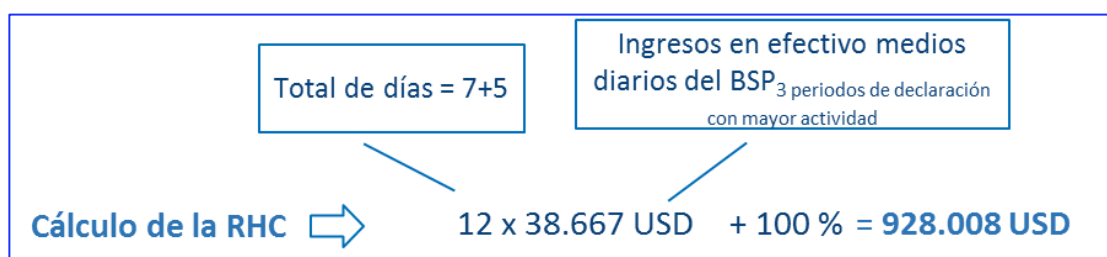
Ingresos en efectivo medios diarios del BSP (los 3 periodos de declaración con mayor actividad) = Los ingresos en efectivo medios diarios del BSP del Agente durante los 3 periodos de declaración con mayor actividad en los últimos 12 meses.

El 100% representa el umbral de crecimiento interanual.

Como mínimo una vez al año, se revisará el cálculo de la Capacidad de retención de remisión del Agente. Además, en caso de cambio del Estatus de Riesgo o las Condiciones para la Utilización de Efectivo aplicables, se volverá a evaluar la Capacidad de retención de remisión del Agente. Además, el Agente podrá solicitar un nuevo cálculo ad hoc, momento en el cual se evaluará el periodo de los últimos 12 meses.

Cálculo de muestra:

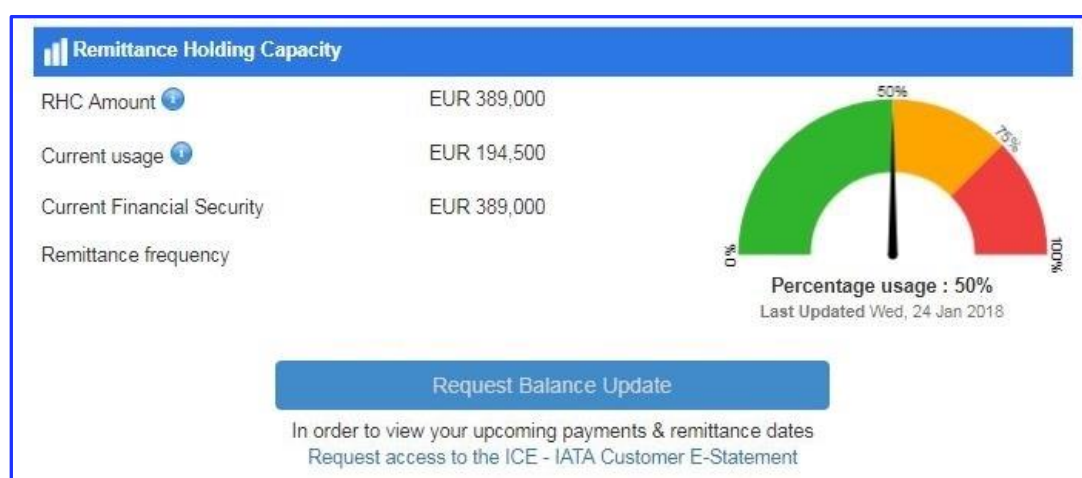
Estatus de Riesgo del Agente	Situación A
3 últimos periodos de declaración con mayor actividad de los últimos 12 meses	Periodo 1 - 250.000 USD Periodo 2 - 272.000 USD Periodo 3 - 290.000 USD
Ingresos en efectivo medios diarios del BSP durante los 3 periodos de declaración con mayor actividad	38.667 USD
Calendario de remisión	Semanalmente + 5
Total de días	7+5 = 12



14.9 Supervisión de la Capacidad de retención de remisión

Se enviarán notificaciones por correo electrónico al(a los) Administrador(es) del Portal del Cliente del Agente. El Agente Administrador podrá modificar o configurar contactos de RHC adicionales que recibirán todas estas notificaciones sobre la RHC directamente a través del Portal del Cliente.

Además, el(los) Administrador(es) del Portal del Cliente y los contactos definidos podrán supervisar directamente el consumo de la Capacidad de Retención de Remisión del Agente a través del Portal del Cliente seleccionando «Perfil de riesgo y RHC» en «Servicios» como se muestra a continuación. La IATA enviará notificaciones por correo electrónico cuando el Agente alcance el 50 % y el 75 % de su Capacidad de retención de remisión. La IATA también notificará al Agente cuando alcance su Capacidad de retención de remisión.



14.10 Remisiones adelantadas

En caso de que un Agente alcance su Capacidad de retención de remisión o como medida para evitar alcanzar la Capacidad de retención de remisión, el Agente podrá elegir hacer remisiones adelantadas al BSP. La remisión podrá incluir el importe completo o parcial adeudado al BSP.

Para obtener más información sobre cómo remitir por adelantado, consulte el Capítulo 13.8.

14.11 Modificar la Capacidad de retención de remisión

Un Agente puede modificar su Capacidad de retención de remisión proporcionando una Garantía Financiera adicional. Salvo especificación en contrario en los Criterios Financieros Locales, se aumentará la Capacidad de retención de remisión por el mismo importe monetario que proporcione la Garantía Financiera adicional.

De forma inversa, un Agente puede reducir el importe total de la Garantía Financiera proporcionada a la IATA y como consecuencia de ello reducir su Capacidad de retención de remisión. En esos casos, la Capacidad de retención de remisión se reducirá por el mismo importe monetario por el que se reduzca la Garantía Financiera. En esos casos, cualquier reducción estará sujeta a los requisitos de Garantía Financiera mínimos establecidos en los Criterios Financieros Locales aplicables.

Ejemplo 1: El Agente tiene un Estatus de Riesgo A, y según los Criterios Financieros Locales, no existe ninguna Garantía Financiera disponible con la IATA. La Capacidad de retención de remisión del Agente es de 500.000 USD. Si el Agente facilita a la IATA una Garantía Financiera de 100.000 USD, el Agente podrá aumentar su Capacidad de retención de remisión en los 100.000 USD equivalentes hasta un total revisado de 600.000 USD.

Ejemplo 2: El Agente tiene un Estatus de Riesgo B. Según los Criterios Financieros Locales, el Agente tiene que proporcionar una Garantía Financiera de 125.000 USD. La Capacidad de retención de remisión del Agente se calcula en 325.000 USD. Si el Agente aumenta su Garantía Financiera en 50.000 USD hasta los 175.000 USD, la Capacidad de retención de remisión del Agente se aumentará en 50.000 USD hasta los 375.000 USD.

Ejemplo 3: El Agente tiene un Estatus de Riesgo B, y se le pide que facilite una Garantía Financiera por un importe de 200.000 USD. La RHC calculada por el Agente es de 400.000 USD. Si el Agente decide reducir el importe de la Garantía Financiera facilitado en 50.000 USD hasta los 150.000 USD, la Capacidad de retención de remisión del Agente concedida se reducirá por los mismos 50.000 USD hasta los 350.000 USD.

Para los agentes con Estatus de Riesgo C, los agentes acreditados con posibilidad de pago en efectivo durante menos de 24 meses y los agentes readmitidos tras un incumplimiento, el importe de la Garantía Financiera facilitado será automáticamente igual al importe de la Capacidad de retención de remisión otorgada. La IATA puede recomendar un importe de Garantía Financiera en base a las ventas en efectivo históricas, pero será cada Agente quien determine cuánta Garantía Financiera quiere facilitar. De nuevo, esto estará sujeto a los requisitos mínimos establecidos en los Criterios Financieros Locales.



Preguntas frecuentes

1. ¿Qué significa la Capacidad de retención de remisión?

La Capacidad de retención de remisión es el importe máximo de los fondos de las compañías aéreas, en fideicomiso, que un Agente puede tener pendiente, en cualquier momento, de remitir al BSP por las ventas en efectivo. El Agente «mantiene» en fideicomiso los fondos recibidos de los clientes por esas transacciones en nombre de los Transportistas hasta la remisión al BSP.

2. ¿Con qué frecuencia supervisará la IATA las ventas del Agente?

La IATA supervisará las ventas del Agente continuamente, incluso durante el fin de semana.

3. Si alcanzo mi Capacidad de retención de remisión durante el fin de semana o fuera del horario laboral, ¿cómo puedo contactar con la IATA?

La IATA modifica sus horas de atención al cliente para tratar mejor las necesidades del Agente tras la introducción de la Capacidad de retención de remisión. Consulte el Capítulo 4.

4. ¿Qué puede hacer un Agente en caso de un evento, grupo o venta especial?

- Si un Agente tiene conocimiento de que próximamente recibirá a un grupo grande o un evento especial que necesite una Capacidad de retención de remisión mayor, puede remitir los fondos del cliente adeudados por adelantado antes de la fecha de remisión para aumentar su posibilidad de pago en efectivo disponible.
- El Agente también podrá usar EasyPay de IATA o la tarjeta de débito/crédito del cliente para emitir las transacciones relacionadas. Por último, el Agente puede decidir facilitar una Garantía Financiera adicional para aumentar su RHC durante un periodo más largo.

Capítulo 15— Proceso de garantía financiera

15.1 Introducción

La siguiente Sección ofrece una visión general de los procesos relacionados con las garantías financieras.

15.2 Garantías financieras aceptables

Todos los tipos de seguridades financieras aceptables están disponibles en la Resolución 850p y los agentes tienen la elección de facilitar el tipo de Garantía Financiera que sea más beneficioso para ellos, siempre y cuando este tipo de Garantía Financiera esté disponible en el mercado.

Si tiene alguna duda sobre el tipo de Garantía Financiera disponible en su mercado, póngase en contacto con la IATA a través del Portal del Cliente de la IATA.

15.3 Cálculo de la Garantía Financiera para agentes estándar con posibilidad de pago en efectivo y agentes multinacionales

Para los (nuevos) agentes acreditados durante menos de dos años (o según los Criterios Financieros Locales, lo que sea más largo), y los agentes con Estatus de Riesgo C, el importe de la Garantía Financiera deberá ser igual al importe de la Capacidad de retención de remisión.

Para los agentes con Estatus de Riesgo A o B, la Garantía Financiera se calculará en base a los Criterios Financieros Locales para dicho país o los Criterios Financieros Multinacionales.

Sin perjuicio del Estatus de Riesgo que tenga un Agente, el Agente podrá aumentar o reducir el importe de su Garantía Financiera (con sujeción a cualquier mínimo disponible en los Criterios Financieros Locales) y la Capacidad de retención de remisión se aumentará o se reducirá entonces por el mismo valor en dólares (o en la divisa local según corresponda). Por ejemplo: si un Agente quiere reducir el importe de su Garantía Financiera en 10.000 USD, la Capacidad de retención de remisión del Agente también se reducirá en 10.000 USD.

15.4 Cálculo de la Garantía Financiera para Agentes estándar sin posibilidad de pago en efectivo

Para (nuevos) agentes con Acreditación Estándar y sin posibilidad de pago en efectivo, no se exigirá ninguna Garantía Financiera si el Agente solo solicita autorización para usar EasyPay de IATA. Se exigirá una Garantía Financiera mínima para acceder a los métodos de pago de tarjeta de cliente y los Métodos de Transferencia Alternativos. Se pide la Garantía Financiera mínima para abordar el riesgo potencial relacionado con las transacciones con tarjeta.

Además, como parte de la gestión del riesgo, la IATA supervisará los niveles de ADM para los agentes con ese tipo de acreditación. Si las ADM superan el umbral definido en la Resolución 812, Sección 5.10, se exigirá una Garantía Financiera. El cálculo se basará en el volumen de ADM total del Agente en el último trimestre.

15.5 Plazos para ofrecer una Garantía Financiera

Una vez que se le pida al Agente una Garantía Financiera nueva o mayor, tendrá 30 días para facilitarla (se aplican 40 días en mercados específicos, tal como se indica en la Resolución 812, Sección 5.5.3).



Preguntas frecuentes

1. ¿A dónde tengo que enviar mi Garantía Financiera?

Esta información se proporcionará en la solicitud de Garantía Financiera enviada a su agencia. No obstante, en caso de duda, póngase en contacto con la IATA a través del Portal del Cliente.

2. ¿Qué es el seguro por impago global?

El seguro por impago global es un tipo de Garantía Financiera adicional disponible para los agentes en virtud de la Resolución 850p. Consiste en una póliza global con la aseguradora Euler Hermes en la que los agentes pueden obtener cobertura de manera voluntaria. El importe de la cobertura del seguro corresponde al importe de la Garantía Financiera proporcionada. Para obtener más información o los contactos pertinentes, consulte las siguientes [preguntas frecuentes sobre GDI](#).

3. ¿Cómo puedo modificar el importe de la Garantía Financiera proporcionada?

Si su agencia quiere modificar el importe de la Garantía Financiera disponible con la IATA, póngase en contacto con la IATA a través del Portal del Cliente y le daremos las instrucciones necesarias.

Capítulo 16— Seguridad

16.1 General

Los agentes son responsables de cualquier actividad de ventas con el código numérico de la IATA que se les haya asignado. Por consiguiente, los agentes adoptarán todas las medidas necesarias para proteger sus códigos de un uso indebido, incluida la prevención de la emisión no autorizada de billetes.

Para proteger sus negocios, los agentes también deberán garantizar que solo las partes autorizadas tienen acceso a sus instalaciones y sistemas.

16.2 Seguridad de las instalaciones y los sistemas

Como parte de los requisitos de acreditación del Agente, este deberá preservar la seguridad de sus instalaciones y sistemas. Esto incluye proteger los nombres de usuario y contraseñas de sus TSP/GDS para evitar cualquier emisión de billetes no autorizados.

Si un Agente es consciente de que alguien ha entrado ilegalmente en sus instalaciones o se han emitido billetes no autorizados con sus códigos de la IATA, de acuerdo con la Resolución 812, Sección 8, el Agente tendrá que informar del asunto a la IATA a través del Portal del Cliente lo antes posible.

16.3 Ciberseguridad

En un entorno en línea, los agentes deberán asegurarse de que todos dentro de su organización son conscientes de la importancia de la ciberseguridad y adoptarán las medidas necesarias para proteger el negocio, así como a los clientes.



Preguntas
frecuentes

1. ¿Dónde puedo encontrar información para proteger mi negocio?

Existen varios recursos disponibles en línea para asesorar a las agencias de viaje. Como primer paso, diríjase a su asociación de agencias de viaje local y/o las autoridades gubernamentales para conocer directrices útiles, como [aquí](#).

Capítulo 17— Procedimientos de suspensión de una Compañía Aérea

17.1 General

Para proteger la integridad de los Sistemas de liquidación de la IATA (ISS), incluido el BSP y para evitar que los participantes restantes del ISS tengan que cubrir sus responsabilidades, se podrá suspender a una Compañía Aérea del sistema.

17.2 Procedimientos de suspensión

Los procedimientos para la suspensión de una Compañía Aérea se rigen por la Resolución 850, Anexo F. Una Compañía Aérea que participe en cualquier Sistema de liquidación de la IATA podría estar sujeta a la suspensión cuando la Compañía Aérea:

- Cese todas las operaciones, de manera temporal o permanente
- Esté sujeta a procedimientos de bancarrota formal, moratoria de deuda, reorganización o procedimientos similares
- Incumpla una obligación material de la IATA
- Si la Compañía Aérea no tiene un designador/prefijo válido y un código de contabilidad asignado por la IATA
- Si la IATA determina que hay suficientes motivos financieros para suspenderla

Si la IATA determina que una Compañía Aérea debería ser suspendida del BSP, dará instrucciones de inmediato a todos los mercados afectados por la suspensión de conformidad con lo establecido en la Resolución 850, Anexo F, Párrafo 2. Esa comunicación se realizará a través de BSPlink (ASD para el BSP de China) en inglés y un idioma local oficial.

17.3 Notificación del mercado

Cuando se haya suspendido a una Compañía Aérea, la IATA, dependiendo del caso, dará instrucciones sobre cuáles serán los siguientes pasos a todos los agentes de los mercados.

Si un Agente recibe una notificación de la IATA sobre la suspensión de una Compañía Aérea y tiene alguna duda sobre cómo proceder, deberá ponerse en contacto con la IATA a través del Portal del Cliente.



Preguntas frecuentes

1. ¿Qué ocurre si mi agencia ha emitido billetes de una Compañía Aérea suspendida?

Cada suspensión es diferente. Remítase al aviso del mercado para obtener más información, o si tiene alguna duda, póngase en contacto con nosotros a través del Portal del Cliente de la IATA.

2. ¿Qué ocurre si una Compañía Aérea debe importes reembolsados a mi agencia?

La IATA le dará instrucciones en el momento de la suspensión respecto a todos los importes adeudados.

Capítulo 18— Comisionado de Agencias de Viajes (TAC)

18.1 Visión general del TAC

El Programa del Comisionado de Agencias de Viajes es una parte importante del Programa de Agencias de IATA.

Proporciona un proceso para las revisiones independientes y es el órgano de consulta respecto a decisiones y/o acciones que afecten a agentes y solicitantes en virtud del Programa de Agencias. Los agentes pueden tener derecho a solicitar una revisión de su caso/conflicto con el Comisionado de Agencias de Viajes de conformidad con las reglas establecidas en la Resolución 820e.

El Programa del Comisionado de Agencias de Viajes es competencia del Consejo Conjunto Global del Programa de Agencias de Pasajeros (PAPGJC) de acuerdo con la Resolución 860a. El PAPGJC recibe y aprueba el presupuesto del Programa del TAC, controla el presupuesto y los gastos asociados, y también revisa los nombramientos para los puestos del Comisionado y los designa junto con el Director General de la IATA.

Una revisión del TAC es gratis para todas las partes involucradas. El coste del Programa del TAC se reparte a partes iguales entre los Miembros y los Agentes Acreditados.

18.2 Cobertura del TAC

Se nombra a un Comisionado de Agencias de Viajes para cubrir cada una de las áreas de la IATA:

- Área 1 (América del Norte, Centroamérica y Sudamérica y el Caribe, excepto Guadalupe y Martinica)
- Área 2 (Europa, Oriente Medio, África)
- Área 3 (Extremo Oriente, Australia, Nueva Zelanda, Islas del Pacífico)

Podrá encontrar los datos de contacto de cada Comisionado en [la página web del Comisionado de Agencias de Viajes](http://www.tacommissioner.com). (www.tacommissioner.com)

18.3 Proceso del TAC

En caso de que un Agente no esté de acuerdo con una decisión/acción adoptada por la IATA respecto a su solicitud de las Normas para Agencias de Venta, se recomienda intentar abordar el problema directamente con la IATA.

No obstante, si el asunto no se puede resolver directamente con la IATA, el Agente o la IATA pueden iniciar un proceso del TAC. El Comisionado, dependiendo del asunto en cuestión, estará capacitado para mediar entre las partes (Resolución 820e, s. 3.4), con el fin de encontrar una solución amistosa o puede permitir un proceso de revisión (Resolución 820e, s. 1.2 y 1.5). Las solicitudes de revisión deberán enviarse al TAC en los 30 días hábiles siguientes a la fecha de aviso de la decisión en cuestión de la IATA. El proceso está estipulado en la Resolución 820e, como se señala a continuación:

1. Los agentes de viajes o la IATA podrán presentar una solicitud mientras esta cumpla con las directrices para las Normas de Práctica y Procedimientos el TAC ([disponibles aquí](#)).
2. Tras la recepción de la solicitud de un Agente o de la IATA, el Comisionado confirmará el caso y enviará una solicitud para obtener más información de la otra parte.
3. El Comisionado iniciará una revisión independiente del caso.
4. En algunos casos, el Comisionado podrá solicitar una audiencia entre el Agente y los representantes de la IATA. También es posible que los agentes y/o la IATA soliciten dicha audiencia, en cuyo caso el Comisionado decidirá si la concede o no.
5. Tras la revisión, el Comisionado emitirá una decisión oficial sobre el caso, que será final y vinculante para las Partes (Resolución 820e, s. 2.9).



Los conflictos entre los agentes y las Compañías Aéreas y otros asuntos comerciales por lo general no entran dentro de la competencia del TAC con la excepción recogida a continuación.

Siempre que el Agente y la Compañía Aérea implicada estén de acuerdo (de acuerdo con la Resolución 850m, s. 4.9), el Comisionado también tendrá jurisdicción para tratar asuntos controvertidos entre ellos (ADM incluidas) y/o para mediar entre las partes con el fin de alcanzar un acuerdo.

18.4 Arbitraje

De acuerdo con la Sección 12 de la Resolución 812, si un Agente o la IATA no está satisfecho con la decisión del Comisionado de Agencias de Viajes, tanto uno como otro podrán enviar la decisión a arbitraje, de conformidad con las Normas de Arbitraje de la Cámara de Comercio Internacional. Las solicitudes de arbitraje deberán enviarse al Administrador de Agencias en los 30 días siguientes a la fecha de notificación de la decisión del Comisionado de Agencias. Cualquier decisión de arbitraje será definitiva y vinculante.