

Política de Qatar Airways para Notas de Débito de Agencia (ADM)

Introducción

Qatar Airways considera que **los agentes de viajes** son sus principales socios comerciales. Por lo tanto, Qatar Airways desea que su política de ADM resulte clara para todos los agentes de viajes. Quizás ya estén familiarizados con las prácticas y cumplan con todos los requisitos, pero nos gustaría reiterar algunos puntos con un documento formal que especifique nuestra política. El propósito de este documento es aclarar a los agentes todas las circunstancias que darán lugar a los ADM.

Alcance

Esta política se aplica a todo el personal de Qatar Airways y a los **agentes de viajes** responsables de la venta **del inventario** de QR.

Distribución

Sitio de Qatar Airways: qatarairways.com
Agentes de viajes en todo el mundo

Posición legal

Los ADM son una herramienta contable legítima que las Líneas Aéreas utilizan para cobrar valores o hacer ajustes en las transacciones de los agentes relacionadas con la emisión y uso de Documentos de Tráfico. También existen usos alternativos de las ADM: pueden emitirse para débitos no directamente relacionados con Documentos de Tráfico, por ej., depósitos o penalidades para ventas de grupos, el Sistema Global de Distribución (GDS) o para el uso irregular de reservas, etc.

Qatar Airways emitirá un ADM a un agente miembro de BSP/ARC, o a agentes que no son miembros ni participan del BSP/ARC, sobre la emisión / información incorrectas de los pasajes y otras prácticas prohibidas para reservas no realizadas de acuerdo con las prácticas para reservar y emitir pasajes de Qatar Airways, lo cual resulta en la pérdida de ingresos o en la pérdida de la oportunidad de ingresos. Según el caso, Qatar Airways se referirá en forma específica a las resoluciones de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA).

Las obligaciones de los agentes de viaje se detallan en la Resolución 824 de IATA que establece que los agentes deben emitir los pasajes de acuerdo con las tarifas del Transportista, reglas tarifarias, condiciones generales de transporte e instrucciones por escrito del Transportista a la agencia (por ej., memorándum, circular, manual, etc.). Las Líneas Aéreas tienen derecho a auditar y enviar las ADM para toda transacción no realizada de acuerdo con las prácticas exigidas para la reserva y emisión de pasajes. Qatar Airways se reserva el derecho de revisar el monto y cambiar el proceso de emisión de los ADM. Salvo que el agente presente pruebas confiables, es deudor ante la Línea Aérea del monto especificado en el ADM.

En los casos en que un Agente miembro de IATA / ARC optare por relacionarse comercialmente con agencias que no son miembros de IATA / ARC, dicha relación es de total responsabilidad de la agencia emisora de los pasajes IATA / ARC. La agencia emisora es responsable de toda práctica irregular y las ADM se le debitarán consecuentemente, cualquiera sea su ubicación. Esto incluye:

- Las agencias emisoras IATA / ARC que emitan pasajes en nombre de agencias no IATA / ARC cuando la reserva fuere hecha por la agencia no IATA / ARC.

Tales ADM se procesarán según la resolución 850M de IATA.

Alcance de la emisión/política de las ADM

En la siguiente matriz se definen las distintas violaciones o incumplimientos de prácticas que dan como resultado la emisión de una ADM, es decir, una nota de débito para la agencia que realiza la reserva/emisión. Estas violaciones incluyen, entre otras, las siguientes:

Cuadro 1 – Matriz de las ADM

Tipología	Alcance de la auditoría	Resultado	Penalidad
Violación de clase de Reserva (RBD)	Validación de los datos de la reserva y del pasaje cuando hubiere una discrepancia entre el RBD del pasaje y de la reserva.	Se debitará al agente de reserva y/o emisor.	Diferencia de tarifa entre el RBD del pasaje y el de la reserva.
Violación de la tarifa/ emisión	<p>Validación para cumplir con las condiciones de la tarifa y de emisión en todos los pasajes adquiridos (por e j. compra anticipada, aplicabilidad de la agencia, tarifas add-on, período de bloqueo, clase de reserva, cobro de tarifa menor, condición reserva de avión, condición transportista Otras Líneas Aéreas (OAL), ruta, validez de la fecha de venta, violación de la validez/temporada de la fecha del viaje, recargo por stopover, cargo adicional por cambio a una clase superior, comisión excesiva, combinación de condiciones, mínimo/máximo de estadía, cobro de menos en impuestos y tasas, recargo por fin de semana, descuentos a menores y todo otro descuento especial, verificación de fecha de nacimiento, tarifas vencidas, Concepto Unidad Precio (PUC), verificación de la franquicia de equipaje, violación de CIP /plating: mal uso del CIP de QR/OAL cuando la regulación de la tarifa no lo permite, independientemente de si se cotizo de manera automática y/o manual.</p> <p>Nota:</p> <p>Los siguientes productos tarifarios oneworld pueden emitirse íntegramente en el grupo de los transportistas/miembros de oneworld.</p> <p>Global Explorer oneworld Explorer Circle Pacific Circle Trip Explorer Circle Atlantic Circle Asia and South West Pacific Visit Africa Visit Asia Visit Japan Visit Australia & New Zealand Visit Malaysia Visit South America Visit Europe Visit North America Visit Middle East</p>	Se debitará al agente de reserva y/o emisor	Diferencia tarifa / impuesto / comisión.

Visit SASC

Seleccione para emitir a la aerolínea que tenga acuerdo con todas las compañías aéreas del itinerario.

Violación de la tarifa para pasajes emitidos con estatus abierto/solicitado	Verificación de tickets adquiridos con estatus abierto/solicitado cuando se requiera reserva confirmada.	Se debitará al agente de reserva y/o emisor	La diferencia de tarifa a la tarifa inmediatamente superior donde se permita Lista de Espera (WL) o un monto fijo.
Violación del reembolso	Verificación de los documentos presentados para el reembolso, doble verificación del reembolso.	Se debitará al agente de reserva y/o emisor	Diferencia tarifa / impuesto / comisión.
Violación de la reemisión	Verificación de los documentos reemitidos.	Se debitará al agente de reserva y/o emisor	Diferencia tarifa / impuesto / comisión.
Auditoría del ticket	Verificación del cupón volado y el del emitido (por ej. comparación entre los RBD de ambos cupones, inconsistencia entre el número y la fecha del vuelo, ruta del pasaje y ruta volada, cobro).	Se debitará al agente de reserva y/o emisor	Diferencia de tarifa entre el RBD volado y el RBD del pasaje.
Verificaciones adicionales de auditoría	Violaciones que resultarán en la emisión de una ADM: utilización duplicada, uso excesivo de Miscellaneous Charges Order (MCO)/Prepaid Ticket Advice (PTA), uso de tickets voidados o en reportes de venta no informados, identificación de pasajeros noshow y bloqueo para uso futuro de casos no reembolsables tanto como la conversión en ingresos de la tarifa cobrada en tales casos, cobro de cargos por noshow en tickets a devolución según sea aplicable, MCO emitidas para pasar a una clase superior, Pasaje con Exceso de Equipaje (EBT)/MCO emitidos por exceso de equipaje, verificación del PNR para la condición de estadía mínima/máxima en caso de pasajes electrónicos, tasa de materialización para ventas de grupos.	Se debitará al agente de reserva y/o emisor	Todo el valor del pasaje (sector violado).
Exceso de cancelaciones (Churning)	Verificación de que la agencia reservó un segmento o segmentos cancelados por la misma o la Línea Aérea cuatro (4) o más veces en un PNR o en distintos PNRs.	Se debitará al agente de reserva y/o emisor.	Se facturará un costo de USD8 por segmento de duplicidad o exceso de cancelaciones. El ADM por uso indebido del GDS cuando el cargo sea igual o superior a U\$50 por cada período de auditoría. Este monto está sujeto a revisión.
Segmentos	Verificación de segmentos duplicados creados por la	Se debitará	Se facturará un costo de USD8 por

duplicados	agencia.	al agente de reserva y/o emisor.	segmento de duplicidad o exceso de cancelaciones. El ADM por uso indebido del GDS cuando el cargo sea igual o superior a U\$S50 por cada período de auditoría. Este monto está sujeto a revisión.
Otros usos irregulares	Verificación de una agencia que registra otras irregularidades, por ej. reservas ficticias, día no válido para operar, rechazar cancelaciones, número de vuelo no válido, par de ciudades no válido, clase de reserva no válida, segmento abierto no válido, clase de lista de espera no válida y nombres falsos. Si los segmentos cancelados dentro de las 24 horas de la partida se cobran a la aerolínea, se cobrarán a su vez al agente.	Se debitará al agente de reserva y/o emisor.	Se facturará un costo de USD8 por segmento de duplicidad o exceso de cancelaciones. El ADM por uso indebido del GDS cuando el cargo sea igual o superior a U\$S50 por cada período de auditoría. Este monto está sujeto a revisión.
Reservas inactivas	Verificación de las reservas de la agencia con estatus de segmento HX/UN/NO/UC/US etc., también conocidos como segmentos no productivos.	Se debitará al agente de reserva y/o emisor.	Se facturará un costo de USD8 por segmento de duplicidad o exceso de cancelaciones. El ADM por uso indebido del GDS cuando el cargo sea igual o superior a U\$S50 por cada período de auditoría. Este monto está sujeto a revisión.
Violación de Origen & Destino (O&D)	Verificación de reservas que no siguen la lógica de O&D y otras prácticas utilizadas con el fin de manipular el sistema para que acepte reservas realizadas contra la lógica de los segmentos casados.	Se debitará al agente de reserva y/o emisor.	Monto fijo de U\$S300 por pasajero.
Grupo oculto	Verificación de múltiples PNR individuales emitidos creados para grandes grupos, lo cual está expresamente prohibido según la Política y Procedimientos para Grupos de QR.	Se debitará al agente de reserva y/o emisor.	Monto fijo de U\$S300 por pasajero.
Violación del Tiempo Mínimo de Conexión (MCT)	Verificación de reservas que reducen el MCT exigido.	Se debitará al agente de reserva y/o emisor.	Monto fijo de U\$S300 por pasajero.
Nombres Ficticios	Verificación de reservas creadas con nombres ficticios.	Se debitará al agente de reserva y/o emisor.	Monto fijo de U\$S300 por pasajero.
PNR Duplicados	Verificación de los PNR duplicados.	Se debitará al agente de reserva y/o	Monto fijo de U\$S300 por pasajero.

		emisor.	
Segmentos duplicados	Verificación de segmentos duplicados.	Se debitará al agente de reserva y/o emisor.	Monto fijo de U\$S300 por pasajero.
Reservas especulativas	Reservas creadas cuando no existe un determinado pasajero, en anticipación de una posible venta.	Se debitará al agente de reserva y/o emisor.	Monto fijo de U\$S300 por pasajero.
	Reservas creadas en clases superiores que se liberan cerca de la partida para tener asientos disponibles en clases inferiores.	Se debitará al agente de reserva y/o emisor.	Monto fijo de U\$S300 por pasajero.
	Listas de espera excesivas.	Se debitará al agente de reserva y/o emisor.	Monto fijo de U\$S300 por segmento por pasajero.
Combinación irregular de clases	Reserva realizada con una combinación irregular de clases para garantizar un espacio que no se emite al Precio correcto.	Se debitará al agente de reserva y/o emisor.	Diferencia de tarifa a la tarifa inmediatamente superior cuando se permita combinar clases.
Combinar espacio negociado con existencias de venta libre	Combinación del espacio negociado (clase G) con existencias de venta libre dentro de un O&D sin autorización.	Se debitará al agente de reserva y/o emisor.	Diferencia de tarifa entre la tarifa de la clase G y el RBD reservado con venta libre.
Cross border ticketing	Emisión de un pasaje de tal manera que parece que el viaje comienza en un país distinto del verdadero o contiene segmentos de vuelo que no se tiene intención de utilizar.	Se debitará al agente de reserva y/o emisor.	Diferencia de tarifa entre la tarifa adquirida y el verdadero comienzo del viaje.
Pasajes cruzados / fuera de la secuencia utilizada	La emisión o uso de cupones de dos o más pasajes emitidos con tarifas de viaje de ida y vuelta, o una combinación de dos o más tarifas de viaje de ida y vuelta punto a punto en el mismo pasaje para manipular las reglas tarifarias aplicables, por ej. compra anticipada y requisitos de estadía mínima.	Se debitará al agente de reserva y/o emisor.	Monto fijo de U\$S300 por dirección por pasajero.
Uso de macros/guiones robotizados	Uso de macros/guiones robotizados para ejecutar funciones de disponibilidad dentro del GDS.	Se debitará al agente de reserva y/o	Monto fijo de U\$S5 por ingreso al sistema.

emisor.

Franquicia de equipaje	Verificación de la franquicia de equipaje impresa en el pasaje y la verdadera franquicia de equipaje aprobada para las tarifas aplicables/Punto de Venta (POS)/código de acuerdo, etc.	Se debitará al agente de reserva y/o emisor.	Monto fijo de U\$S300 por pasajero.
Violación del POC (Punto de Comienzo)	Creación de un segmento o segmentos no en la secuencia de reserva correcta según el viaje que el pasajero tiene intención de hacer, para manipular el inventario de QR y obtener asientos en RBD que podrían no haber estado disponibles cuando se los requirió.	Se debitará al agente de reserva y/o emisor.	Monto fijo de U\$S300 por pasajero. Este es el monto mínimo que cobrará Qatar Airways. Si lo considera necesario, es prerrogativa de la Línea Aérea recuperar la diferencia de tarifa entre el RBD reservado y el siguiente RBD disponible, que debería haberse reservado cuando se lo solicitó, de la disponibilidad / secuencia de reserva correcta.

Proceso de emisión de las ADM

De acuerdo con la Resolución 850M de IATA:

- El ADM se emitirá sobre documentos de tráfico de Qatar Airways (157), emitidos por el agente o a su solicitud, independientemente de las líneas aéreas incluidas en el itinerario del Documento de Tráfico de QR.
- Qatar Airways ordena que el 100% de los pasajes sean electrónicos. Cuando se emita un pasaje en papel, Qatar Airways puede imponer un cargo que se cobrará mediante una ADM.
- Para cubrir el costo del proceso de auditoría, Qatar Airways cobrará por cada ADM un honorario administrativo de USD7 (o su equivalente en moneda local), identificable por el código MF. Este cargo quedará sin efecto únicamente cuando Qatar Airways acepte en su totalidad la impugnación por emisión errónea de una ADM. Qatar Airways se reserva el derecho de revisar el honorario administrativo con o sin notificación previa.
- Efectivo el 01 de Septiembre de 2017, el cargo administrativo para el manejo de los ADM por GDS se fijará en USD25.
- El ADM también puede utilizarse para cobrar la penalidad por cada asiento que esté por debajo del porcentaje de materialización para ventas de grupos.
- Qatar Airways procurará brindar tanta información como sea posible sobre un ADM para garantizar que sea lo suficientemente específico sobre la razón que originó el cargo.
- Los ADM se emitirán para cada transacción específica; sin embargo, un ADM podrá contener más de una transacción si la razón del cargo es la misma para el mismo agente.
- Para el uso irregular del GDS, se emitirán los ADM si el valor total del uso irregular facturados aquí enumerados (Costo Duplicado, Costo de Exceso de Cancelaciones, Costo de Nombre Falso, Costo de Número de Vuelo no Válido, Costos de Reservas Inactivas, Costo de Clase de Reserva no Válida, Costos de Otros Usos Irregulares) es igual o superior a U\$S15 (quince dólares estadounidenses) por cada mes auditado. Este monto está sujeto a revisión.
Nota: QR se reserva el derecho de enviar un ADM a los infractores reincidentes independientemente del valor mínimo del ADM.
- Si Qatar Airways emite un ADM por incumplimiento de las reglas tarifarias, el principio general que se aplica es aumentar la tarifa a la tarifa siguiente aplicable.
- Qatar Airways únicamente emitirá más de un ADM en relación con el mismo pasaje original si se aplican cargos distintos y no relacionados entre sí. Esto no se aplica cuando un ADM se cancela y se la emite nuevamente por la misma razón pero por un valor distinto.
- Qatar Airways emitirá los ADM por medio del BSPLINK/ARC según los lineamientos del BSP/ARC que sean aplicables.
- Qatar Airways cumple con los respectivos procedimientos locales del BSP/ARC en cuanto a ofrecer a los agentes un período mínimo de preaviso para revisar el ADM emitido e impugnarlo.

- Para ajustar reembolsos, se emitirá un ADM únicamente dentro de los nueve meses de la fecha de envío del BSP sobre el que se liquidó el documento. Para todo cargo exigible con posterioridad, Qatar Airways el método de cobro será la facturación directa a la agencia.
- ADMs/ACMs podrán ser procesados a través de BSP/ARC, durante un período máximo de 30 días a partir de la acción tomada contra un agente, de acuerdo a la Resolución IATA 818g, Anexo A, Sección 1.0
- Para un ADM emitida a través del enlace BSP/ARC, la fecha de emisión se considerará la fecha de recepción por parte del agente. Se recomienda a los agentes efectuar un seguimiento diario de los ADM por medio del BSP/ARC.
- Para los casos no BSP/ARC, los ADM se gestionarán en la respectiva oficina local de Qatar Airways.
- Para los casos de abuso por O&D identificados de un agente no-IATA, se procederá al bloqueo inmediato del inventario.
- El período de auditoría rige la frecuencia del proceso de auditoría y puede ser semanal, quincenal o mensual.

Disputas de los ADM

- Qatar Airways procurará tratar dentro del menor tiempo posible los ADM rechazados o disputados de acuerdo con las resoluciones y normas de IATA que sean aplicables. Cuando un agente haya impugnado un ADM dentro del periodo en suspenso de una disputa, siempre que ésta se enviara al domicilio notificado en el ADM en cuestión, Qatar Airways se esforzará en tratar lo antes posible los ADM rechazados o impugnados de acuerdo con las resoluciones y normas de IATA que sean aplicables. El agente de viaje puede disputar el ADM según el "período en suspenso" aplicable en el respectivo país/práctica de mercado del BSP/ARC.
- Qatar Airways examinará las razones de la disputa y la aprobará cuando se compruebe que el cargo era incorrecto/no era exigible y/o se proporcionen pruebas en contrario.
- Para disputas no resueltas, Qatar Airways se reserva el derecho de deducir el monto en disputa de la Bonificación por Productividad (PLB) que sea aplicable.
- Qatar Airways espera que los agentes de viaje no disputen un ADM cuando la razón sea válida y no se disponga de pruebas en contrario y que realicen todas las disputas según los lineamientos del BSP/ARC que sean aplicables. Si la disputa no es válida o no se dispone de pruebas en contrario, se aplicará un cargo administrativo de USD7 por cada ADM.

Responsabilidades de los Agentes de Reservas/Emisión de Pasajes y de Qatar Airways

El propósito de esta sección es definir claramente el papel y las expectativas de los Agentes de Reservas/Emisión de Pasajes y de las Líneas Aéreas.

Responsabilidades de los Agentes de Reservas/Emisión de Pasajes:

- Emitir correctamente los pasajes según las Tarifas, Regulaciones, Condiciones Generales de transporte e instrucciones del Transportista. Las obligaciones de los Agentes de Viajes están enumeradas en la Resolución 824 de IATA.
- Informar a los pasajeros, cuando corresponda, que la Línea Aérea se reserva el derecho de hacer inspecciones relacionadas con el uso de los Documentos de Tráfico y de exigir, si fuere necesario, el pago de la diferencia entre la tarifa abonada y la efectivamente aplicable. En caso de rehusarse, la Línea Aérea se reserva el derecho de no permitir que el pasajero embarque.
- Alertar a los pasajeros que la Línea Aérea considerará válido todo cupón de viaje únicamente cuando se lo utilice en forma correcta, siga la secuencia correcta y desde el punto de origen según el cálculo de la tarifa que se muestra en el pasaje. Toda utilización irregular del pasaje o de la secuencia de los cupones de vuelo invalidará todo el Documento de Tráfico.
- Reemitir el pasaje si los cambios en el vuelo / fecha / clase de reserva se realizan con posterioridad a la emisión del mismo y cuando fuere necesario abonar una suma adicional sobre la tarifa o una diferencia. El pasaje debe volver a emitirse independientemente de si hubiere o no Cobro Adicional (ADC).
- Informar a los pasajeros que la Línea Aérea se reserva el derecho de cobrar toda diferencia de impuestos implementados por las Autoridades respectivas.
- Verificar la elegibilidad del pasajero para tarifas tipológicas (por ej., marinos, residentes y funcionarios) o tarifas de Operadores Turísticos (TO) antes de emitir un pasaje, e informar al pasajero que la Línea Aérea puede requerirle prueba de elegibilidad en cualquier momento. La Línea Aérea se reserva el derecho de solucionar el problema con el cliente u optar por emitir un ADM al Agente de Viaje (por ej. en el caso de pasajeros con pasajes con tarifas TO especiales sin ser elegibles para viajar con esas tarifas).
- Capacitar a su personal sobre los procedimientos de los ADM, propósitos y periodos para disputarlos.

- Garantizar que cuando un ADM se dispute, la respuesta sea específica y detallada y que la información respaldatoria relevante se envíe a Qatar Airways a la dirección que se indica en el ADM.
- No impugnar un ADM cuya razón es válida y no se dispone de pruebas en contrario.
- Emitir toda disputa según los lineamientos del BSP/ARC que sean aplicables.

Responsabilidad de Qatar Airways:

- Tratar de reducir al mínimo las irregularidades en la emisión/manejo de pasajes mediante auditorías.
- Proporcionar toda información y detalles posibles acerca de la razón por la que se realiza un cargo para garantizar su exactitud.
- Evitar la repetición de irregularidades, acordar con el Agente de que se trate la acción correctiva más conveniente si el volumen y tipos de anomalías se consideran por encima del promedio. Qatar Airways intentará tratar estas cuestiones en forma bilateral con el agente en cuestión.

Contacto y Solicitudes de Información

Toda impugnación de un ADM / solicitud de información adicional / respaldatoria debe dirigirse a la siguiente dirección de email:

revaudit@qatarairways.com.qa 

Los detalles de contacto de la línea aérea que figuran en la ADM no deben utilizarse para comunicación alguna relacionada con la controversia.