



## Política de ADMs de Iberia

### Emisión y disputas de ADMs

#### Directrices generales

La política de Iberia en materia de intervención de ventas y sus liquidaciones se ajusta a la establecida en la Resolución 850m de IATA y mantiene dos principios básicos:

- Garantizar que la estructura de tarifas de Iberia se aplica adecuadamente, permitiendo una gestión eficiente de su inventario de asientos, y
- Garantizar que todas las agencias de viajes tengan igualdad de oportunidades para comercializar los productos de Iberia.

Esta política puede estar sujeta a modificaciones a través de un comunicado de Iberia Líneas Aéreas enviado con 30 días de anticipación.

#### Alcance

Esta política es aplicable al personal de Iberia y a los agentes que vendan el inventario de Iberia.

#### Distribución

Página web: [www.iberiagencias.com](http://www.iberiagencias.com)  
Agentes de Viaje en general.

#### Posición legal - Motivo de la emisión

Los ADM serán utilizados por Iberia para realizar cobros o ajustes en las transacciones de los agentes relacionados con la emisión y uso de los Documentos de Tráfico.

También pueden existir otros usos alternativos de los ADM. Un ADM también podría ser emitido para débitos que no están directamente relacionados con los documentos de tráfico, por ejemplo, depósitos o sanciones por las ventas de grupos, sistemas de distribución global (GDS), o mal uso / abuso en las reservas, reproceso en la liquidación de incentivos, etc.

Iberia interpondrá ADMS a los agentes de ventas participantes en el BSP / ARC por billetes o informes incorrectamente emitidos y por cualquier otra práctica indebida que no cumpla con las directrices de Iberia y que conlleve pérdidas de ingresos u oportunidades de ventas.

Los ADM causados por agentes no IATA /ARC que utilizan un consolidador IATA / ARC para la emisión de billetes serán tratados de acuerdo a la resolución IATA 850m.

Todos los ADM emitidos por Iberia, llevan identificado el departamento que los origina, así como su dirección y datos de contacto en el ángulo superior izquierdo del formato utilizado.

El siguiente cuadro define aquellos casos de incumplimiento de las directrices de Iberia o las malas prácticas que conllevan la emisión de un ADM al agente que realiza la reserva o emisión.

Estas infracciones incluyen, **pero no están limitadas**, a los casos siguientes:

Razón	Ámbito	Consecuencia	Penalización
<b>Errores causados por billetes no liquidados</b>	Billetes sin liquidar, o liquidados con el estatus <i>void</i> y utilizados por el cliente.	Se interpondrá un ADM al agente que ha realizado la reserva o emisión.	Valor completo del billete (sector que incumpla las directrices de Iberia) + 20 € por gastos de gestión
<b>Infracción por ventas a crédito</b>	Incumplimiento de las normas de emisión de las ventas a crédito, bien sean contra tarjetas de crédito o clientes.	Se interpondrá un ADM al agente que ha realizado la reserva o emisión.	Valor completo del billete (sector que incumpla las directrices de Iberia)
	Emisión con tarjetas de crédito sin inclusión del código de aprobación de la tarjeta en el billete.	Se interpondrá un ADM al agente que ha realizado la reserva o emisión.	20€ por billete emitido + 20€ por gastos de gestión
	Utilizar como forma de pago la <i>tarjeta de agencia</i> o cualquier forma de pago no autorizada por Iberia.	Se cargará un ADM al agente que haya realizado la reserva o emisión.	5% del importe cargado en la forma de pago no autorizada +20€ por gastos de gestión.
<b>Infracción de clase de reserva (RBD)</b>	Chequeo/Validación sobre datos de reserva en vez de datos de emisión cuando estos no son los mismos.	Se interpondrá un ADM al agente que ha realizado la reserva o emisión.	Diferencia de tarifa entre RBD emitido vs. reservado. + 20 € por gastos de gestión
<b>Infracción de venta / tarifa</b>	<p>La validación para la conformidad de tarifa y condiciones de venta en todos los billetes comprados.</p> <p>Ejem:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Compra anticipada,</li> <li>▪ Tarifas add-on</li> <li>▪ Periodos de embargo</li> <li>▪ Clases de reserva</li> <li>▪ Cobro de tarifa por debajo de su precio</li> <li>▪ condiciones de la reserva del vuelo</li> <li>▪ Condiciones de otras compañías (OAL)</li> <li>▪ Ruta, validez fecha ,</li> <li>▪ Validez fecha de viaje/ infracción de estacionalidad,</li> <li>▪ Sobrecargo por stop over,</li> <li>▪ Sobrecargo por upgrade,</li> <li>▪ Reclamación de comisión por encima de lo estipulado,</li> <li>▪ condiciones de combinabilidad,</li> <li>▪ condiciones de min/max estancia,</li> <li>▪ cobro de tasas y precios por debajo de lo estipulado,</li> <li>▪ sobrecargo por fin de semana,</li> <li>▪ descuentos child/infant y otros descuentos especiales,</li> </ul>	Se interpondrá un ADM al agente que ha realizado la reserva o emisión.	<p><u>Infracción sobre tarifa:</u></p> <p>Si se ha tarifado por debajo de la tarifa correcta, la penalización será la diferencia entre la tarifa cargada y la correcta + 20 € por gastos de gestión</p> <p><u>Infracción en las tasas:</u> diferencia entre las tasas cobradas y las correctas + 20 € por gastos de gestión</p> <p><u>Infracción en el cobro de comisión:</u> diferencia entre la comisión cobrada y la correcta + 20 € por gastos de gestión</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ comprobación fecha de nacimiento,</li> <li>▪ caducidad de la tarifa,</li> <li>▪ infracción de placa: abuso de las condiciones CIP/placa, en placa IB/OAL cuando las reglas de la tarifa, o las notas de la tarifa no lo permiten, independientemente de que el billete haya sido tarifado de forma automática o manual.</li> <li>▪ Ruta y número de vuelo</li> </ul>		
	Billetes de grupo: cuando el TOURCODE no ha sido incluido		Europa: 30€ Resto de mundo: 30USD\$
Reembolsos	<p><b>Reembolsos irregulares:</b> Tarifas no reembolsables, exceso del monto del reembolso, reembolsos que incumplen la normativa y sin la obligada autorización, o sin adjuntar la documentación o justificantes establecidos.</p>	Se interpondrá un ADM al agente que ha realizado la reserva o emisión.	<p><u>Sobrepago incorrecto:</u> diferencia entre monto reembolsado y la correcta cantidad a reembolsar + Gastos de gestión *.</p> <p><u>Omisión de gasto de cancelación:</u> Si no se han cargado los gastos por cancelación se cargará el monto correspondiente dependiendo de la tarifa + Gastos de gestión *.</p> <p><u>En el caso de Tarifas no reembolsables:</u> el monto total de la tarifa no reembolsable + Gastos de gestión*.</p> <p><u>En el caso de tasas incorrectas:</u> el monto de las tasas reembolsadas en exceso + Gastos de gestión*.</p> <p><i>*Gastos de gestión: España: 20€ Europa: 15% del ADM Resto de mundo:9% del ADM</i></p>
	<p><b>Reembolsos irregulares:</b> Forma / tarjeta de Pago para el reembolso distinta de la forma de pago de la emisión del billete.</p>	Se interpondrá un ADM al agente que ha realizado la reserva o emisión.	<p>En el caso de forma/tarjeta de pago distinta a la de emisión del billete: el monto total del reembolso + Gastos de gestión*.</p> <p><i>*Gastos de gestión: 20€ o equivalente en la moneda del país.</i></p>
Infracción en la reemisión	Validación de los documentos reemitidos.	Se interpondrá un ADM al agente que ha realizado la reserva o emisión	<p>Diferencia entre el monto cargado, vs el aplicable incluyendo la penalización de tarifa + Gastos de gestión*</p> <p><i>* Gastos de gestión: España: 20€ Resto del mundo: 20€ /20USD\$</i></p>

<b>Infracción en la Subvención por familia numerosa (sólo en España)</b>	No incluir todos los datos acreditativos: tipo de acreditación (documento de identidad, fecha de nacimiento en menores sin DNI, Tarjeta de residencia en el caso de extranjeros), documento de acreditación, tipo de subvención (F1 o F2), código municipal	Se interpondrá un ADM al agente que ha realizado la reserva o emisión.	Monto de la subvención: 5% de la tarifa para los F1 y 10% de la tarifa para los F2 + 20 € por gastos de gestión
<b>Infracción en la Subvención por Residentes (sólo en España):</b>	No incluir todos los datos acreditativos: tipo de acreditación (documento de identidad, fecha de nacimiento en menores sin DNI, tarjeta de residencia en el caso de extranjeros), documento de acreditación, tipo de subvención (RC, RB, RM, RE), código municipal, código de Verificación en el sistema S.A.R.A.y código HASH incluyendo los 53 caracteres.	Se interpondrá un ADM al agente que ha realizado la reserva o emisión.	Monto de la subvención aplicada: (50%) + 20 € por gastos de gestión
<b>Segmentos casados</b>	<p>Cualquier manipulación y/o alteración realizada con el fin de eludir la lógica de los segmentos casados y del punto de comienzo del itinerario (POC) estará sujeta a la cancelación del PNR (en billete sin emitir) o en la imposición de un ADM por pasajero y por segmento roto del O &amp; D (billetes emitidos con placa 075).</p> <p>No se permite la utilización de segmentos anteriores y/o posteriores (casados o no) para modificar la lógica de los segmentos casados y del POC, incluyéndose en esta prohibición la utilización indebida de itinerarios de otras aerolíneas.</p> <p>En caso de que un agente de viajes emita un billete a partir de un PNR con un segmento manipulado se emitirá un ADM.</p>	<p>Se interpondrá un ADM al agente que ha realizado la reserva o emisión.</p> <p>El agente emisor será responsable de las malas prácticas, incluso si no es el agente que realizó la reserva original.</p>	300€ por pasajero y segmento descasado del O&D aplicable a cualquier cabina y radio o sus mezclas + 20€ gastos de gestión.
<b>No respetar la lógica O&amp;D</b>	<p>Cualquier manipulación y/o alteración realizada con el fin de eludir la lógica del O &amp; D y del punto de comienzo del itinerario (POC) estará sujeta a la cancelación del PNR (en billete sin emitir) o en la imposición de un ADM por pasajero y por segmento roto del O &amp; D (billetes emitidos con placa 075).</p> <p>No se permite la utilización de segmentos anteriores y/o posteriores (casados o no) para modificar la lógica del O &amp; D y del POC, incluyéndose en esta prohibición la utilización indebida de itinerarios de otras aerolíneas.</p> <p>En caso de que un agente de viajes emita un billete a partir de un PNR con un segmento manipulado se emitirá un ADM</p>	<p>Se interpondrá un ADM al agente que ha realizado la reserva o emisión.</p> <p>El agente <i>emisor</i> es responsable de las malas prácticas efectuadas en la reserva original, aunque no haya sido el autor de dicha reserva.</p>	300€ por pasajero y segmento descasado del O&D aplicable a cualquier cabina y radio o sus mezclas + 20€ gastos de gestión.
<b>“Churning” excesivo (reservas ficticias/ especulativas)</b>	Verificación de las repetidas reservas y cancelaciones de un mismo segmento por parte de una agencia en uno o diferentes PNRs.	Se interpondrá un ADM al agente que ha realizado la reserva o emisión.	5€ por segmento / pasajero + 20 € por gastos de gestión

	Será considerado Churning a partir de la <b>cuarta</b> cancelación/reinstalación		
<b>Reservas duplicadas</b>	Verificación de los segmentos duplicados creados por las agencias.	Se interpondrá un ADM al agente que ha realizado la reserva o emisión.	5€ por segmento / pasajero + 20 € por gastos de gestión
<b>Reservas inactivas</b>	Verificación de las reservas realizadas por las agencias con el status HX/UN/NO/UC/US etc. también definidos como segmentos improductivos.	Se interpondrá un ADM al agente que ha realizado la reserva o emisión.	5€ por segmento / pasajero + 20 € por gastos de gestión
<b>Segmentos pasivos</b>	Verificación de los segmentos pasivos: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Emitir simultáneamente aquellos pasivos realizados en las 24hrs anteriores a la salida del vuelo.</li> <li>▪ Emitir o cancelar antes de las 24hrs previas a la salida del vuelo aquellos pasivos realizados con anterioridad</li> </ul>	Se interpondrá un ADM al agente que ha realizado el pasivo o la emisión.	5€ por segmento / pasajero + 20 € por gastos de gestión
<b>Infracción del Tiempo Mínimo de Conexión (MCT)</b>	Verificación de las reservas que no respetan el MCT establecido	Se interpondrá un ADM al agente que ha realizado la reserva o emisión.	<u>Si no hay pérdida de conexión:</u> 5€ segmento/pasajero  <u>Con pérdida de conexión:</u> Gastos ocasionados (hospedaje, transporte, manutención) + 20 € por gastos de gestión
<b>Nombres ficticios</b>	Verificación de las reservas realizadas con nombres ficticios.	Se interpondrá un ADM al agente que ha realizado la reserva o emisión.	Cantidad fija de 250€ por pasajero + 20 € por gastos de gestión
<b>Día del vuelo: Reservas sin emitir y cancelaciones</b>	Siempre que sea posible se recomienda seguir las siguientes pautas: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Emitir simultáneamente aquellas reservas realizadas en las 24hrs anteriores a la salida del vuelo.</li> <li>▪ Emitir o cancelar antes de las 24hrs de la salida del vuelo aquellas reservas realizadas con anterioridad.</li> <li>▪ Si por razones de emisión fuera necesario recuperar un PNR creado en otra oficina o sistema, esto se debería realizar antes de las 24hrs anteriores a la salida del vuelo.</li> </ul>	Se interpondrá un ADM al agente que ha realizado la reserva o emisión.	5€ por segmento / pasajero + 20 € por gastos de gestión
	Reservas realizadas sin haber pasajero real, en previsión de una posible venta.	Se interpondrá un ADM al agente que ha realizado la reserva	Cantidad fija de 250€ por pasajero + 20 € por gastos de gestión

<b>Reservas especulativas</b>	Reservas realizadas en clases de reserva superiores que se liberan cerca de la salida del vuelo para obtener asientos disponibles en clases de reserva inferiores.	Se interpondrá un ADM al agente que ha realizado la reserva o emisión.	Cantidad fija de 250€ por pasajero + 20 € por gastos de gestión
	Reservas excesivas en listas de espera	Se interpondrá un ADM al agente que ha realizado la reserva o emisión.	Cantidad fija de 250€ por pasajero + 20 € por gastos de gestión
<b>Asociación ilegal de clases de reserva</b>	Reservas realizadas combinando las clases de forma ilegal con el fin de asegurar disponibilidad y que luego no se emiten con la tarifa correcta.	Se interpondrá un ADM al agente que ha realizado la reserva o emisión.	Diferencia entre la tarifa emitida y la primera tarifa más alta en la que la combinación de clases esté permitida + 20 € por gastos de gestión
<b>Billetes consecutivos / utilizados sin seguir el orden</b>	La emisión o utilización de los cupones de uno o más billetes emitidos con tarifas de ida y vuelta, o la combinación de dos o más tarifas de ida y vuelta punto a punto en el mismo billete, con el fin de eludir las reglas de tarifas aplicables, tales como compra anticipada o estancia mínima requerida.	Se interpondrá un ADM al agente que ha realizado la reserva o emisión.	Cantidad fija de 250€ por pasajero + 20 € por gastos de gestión
<b>Uso de macros/scripts robóticos</b>	Uso de macros/scripts robóticos para obtener disponibilidad en los GDS.	Se interpondrá un ADM al agente que ha realizado la reserva o emisión.	5€ por segmento / pasajero + 20 € por gastos de gestión
<b>Franquicia de equipaje</b>	Verificación de la franquicia de equipaje incluida en el billete vs. la franquicia correspondiente por tarifa, punto de venta (POS), código de oferta, etc.	Se interpondrá un ADM al agente que ha realizado la reserva o emisión.	Cantidad fija de 250€ por pasajero + 20 € por gastos de gestión
<b>MCOs</b>	Emisión de MCOs	Se interpondrá un ADM al agente que ha realizado la reserva o emisión.	<i>Paises euro:</i> 100€ por MCO + 20 € por gastos de gestión  <i>Resto :</i> 100 USD\$ por MCO + 20USD\$ por gastos de gestión.

#### Procedimiento de emisión de los ADM

Siguiendo las directrices marcadas por la resolución de IATA 850m:

- Los ADM se emiten por billetes placa Iberia (075), emitidos por, o a petición del agente, independientemente de las compañías aéreas que estén incluidas en el itinerario de dichos billetes.
- Los billetes de Iberia son 100 % electrónicos. Si se emitiera un billete en papel, Iberia podrá imponer un recargo que será recogido vía ADM.
- Para cubrir los gastos del proceso de auditoría, Iberia cargará por cada ADM 20€ en concepto de gasto de gestión (o su equivalente en la moneda local), fácilmente identificable por el código MF. Este cargo será anulado sólo tras la plena aceptación de la disputa por emisión errónea de ADM por parte de Iberia. Iberia se reserva el derecho a revisar los gastos de administración con o sin notificación previa.
- Si no se venden todos los asientos acordados con una tarifa de grupo específica, se podrá utilizar un ADM por la penalización que corresponda por cada asiento vendido de menos.
- Iberia proporcionará la información necesaria para documentar la razón por la que se emite cada ADM.
- Se emitirá un ADM por cada operación específica, aunque se podrá incluir más de una por ADM cuando la razón sea la misma y se trate del mismo agente.
-

En el caso de los ADMs emitidos por Iberia por incumplimiento de las reglas de tarifa, se aplicará la diferencia entre la tarifa emitida y la primera tarifa válida más alta.

- Iberia solo emitirá más de un ADM en relación con el mismo billete original, si aplicaran diferentes cargos no relacionados. Esto no es aplicable cuando el ADM se cancela y se vuelve a emitir por la misma razón pero por un valor diferente.
- Iberia emitirá los ADM a través del BSPLINK/ARC siguiendo las directrices marcadas por BSP/ARC.
- Iberia, cumpliendo con los procedimientos locales de BSP/ARC, notificará el ADM a los agentes con un periodo de tiempo mínimo con el fin de que puedan revisarlo y/o recurrirlo.
- Para ajustar los Reembolsos, un ADM sólo se emitirá dentro de los nueve meses siguientes desde la fecha de pago del BSP en la que el documento fue liquidado. Para cualquier cargo que tenga lugar después de este periodo, Iberia se pondrá de acuerdo con el agente de forma bilateral para consensuar el método de liquidación más adecuado.
- Los ADM / ACM podrán ser procesados ¿¿a través del BSP / ARC , durante un período máximo de 30 días, siguiendo el procedimiento predeterminado en conformidad con la Resolución IATA 818g , anexo " A" , sección 1.0
- Para cualquier ADM emitido a través de BSPlink / ARC, la fecha de emisión será considerada como la fecha de recepción por parte del agente . Es recomendable hacer un seguimiento diario de los ADMs a través del enlace BSP / ARC.
- Los ADM que no se correspondan a casos BSR/ARC, serán distribuidos entre las respectivas oficinas locales de Iberia.

### Disputas de ADMs

- Iberia procurará gestionar los ADM rechazados o en litigio en tiempo y forma, según las resoluciones y reglamentos aplicables de IATA.
- Cuando un agente haya recurrido un ADM dentro del período estipulado y dicho recurso haya sido enviado a la dirección notificada en el ADM en cuestión, Iberia se esforzará en gestionar el ADM rechazado o en litigio de forma oportuna, en cumplimiento de las resoluciones y reglamentos aplicables de IATA.
- El agente podrá recurrir el ADM dentro del "período de latencia" aplicable en su respectivo país/mercado de BSP/ARC.
- Iberia examinará los argumentos de dicho recurso y lo aceptará o denegará una vez haya comprobado si el cargo procede o no.
- En aquellos casos de disputas sin resolver, Iberia se reserva el derecho de deducir la cantidad en disputa de los incentivos de la agencia.
- Iberia confía en que las agencias de viaje no disputen un ADM cuando la razón es válida/obvia y no exista evidencia de lo contrario y en que gestionen las disputas según las directrices del BSP/ARC.
- Si la disputa no es válida o no hay pruebas que demuestren lo contrario, se aplicará un recargo de 20€ por ADM.

### Responsabilidad de los agentes (reservas y emisiones)

- Procurar formación sobre los procedimientos de ADM (propósito / plazo de recurso) a sus empleados.
- Comprobar que en caso de disputa, el recurso es detallado y que la información relevante que lo apoya se envía a Iberia a la dirección indicada en el propio ADM.
- No recurrir un ADM cuando la razón de su emisión es válida y no haya pruebas de lo contrario.
- Recurrir los ADM en tiempo y modo indicado por el BSP de acuerdo con la resolución de IATA 850m.
- Comprobar que los datos de contacto aportados (teléfonos, faxes y correos electrónicos) estén actualizados en el BSPlink.
- Proporcionar datos de contacto específicos en el momento de realizar el recurso en el BSPlink, de manera que Iberia pueda contactar con la agencia en relación al recurso.

### Contactos y solicitud de información

Iberia recuerda que todos sus ADMs llevan identificado el departamento que los origina, así como su dirección y contacto en el ángulo superior izquierdo del formato utilizado.

Estos datos de contacto no se deben utilizar en caso de disputa.