



**ACAVE**

**IATA:  
PRINCIPALES CUESTIONES  
QUE AFECTAN A LAS  
AGENCIAS DE VIAJES**

**Barcelona, 4 de octubre 2018**

*El contenido de esta presentación es propiedad intelectual de ACAVe y no podrá ser copiado, distribuido o manipulado de cualquier forma y con cualquier finalidad, sin la autorización previa y por escrito de ACAVe.*

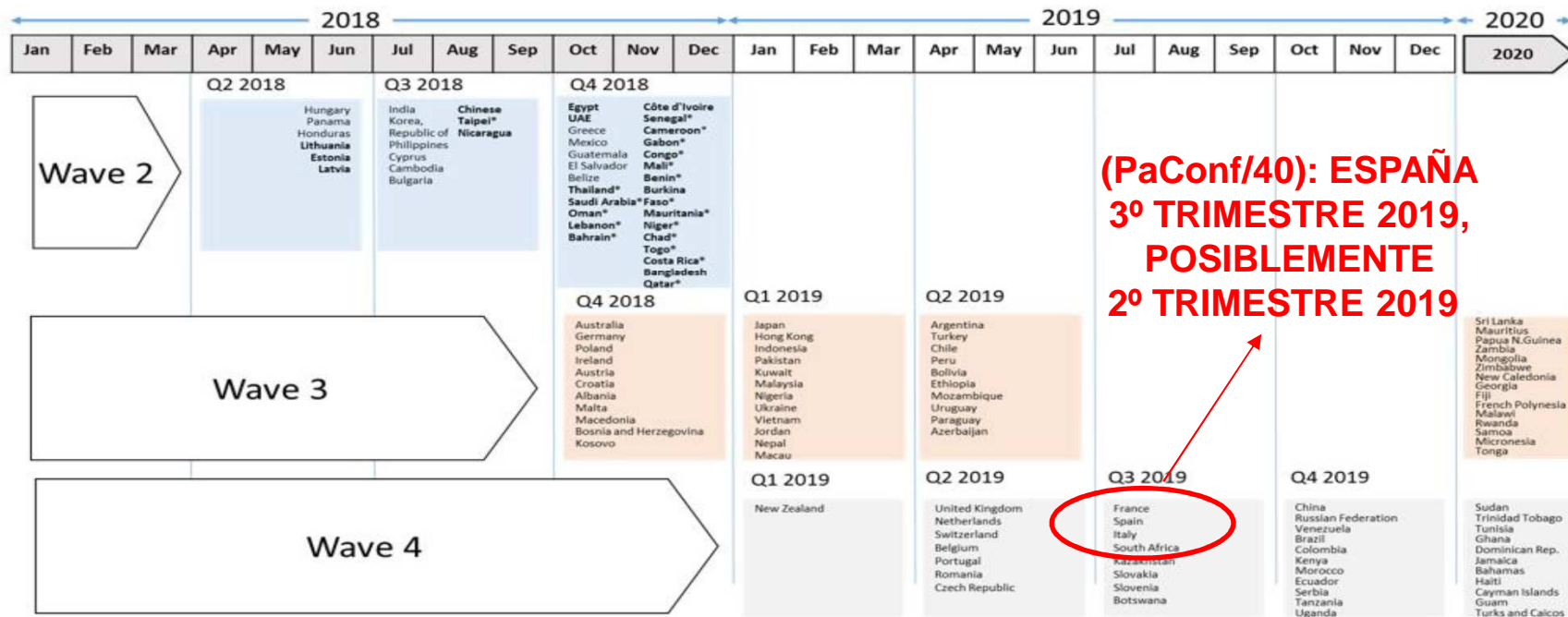
# ESTRUCTURA SESIÓN FORMATIVA

- **Newgen ISS: Res. 812**
  - a) Calendario previsto
  - b) 3 nuevos niveles de acreditación
  - c) Introducción de un límite de crédito de la Agencia (RHC)
  - d) IATA Easypay
  - e) Seguro Global por Impago
- **Modificación del proceso de disputas post billing: Res. 850m (en vigor desde el 1 de mayo 2017) →** qué es una ADM, usos, procedimiento y motivos de emisión, política de ADMs de las cías, procedimiento disputa ADMs.
- **Modificación Res. IATA 890:** normas de ventas con tarjetas.
- **Notificación de cambios a IATA →** societarios, de domicilio social, de local, de denominación social, etc.

# NEWGEN ISS: RES. 812

**A) CALENDARIO IMPLEMENTACIÓN NEWGEN ISS**  
 (actualmente España está en un periodo de transición al NewGen y se rige por la Res. 818g hasta su implementación en 2019)

*\*All Migration dates subject to regulatory compliance!*



# NEWGEN ISS: RES. 812

## 3 NUEVOS NIVELES DE ACREDITACIÓN

- 1) GOLITE:** Acreditación estándar sin posibilidad de pago en cash: CC, Easypay, no RHC, no evaluación financiera.
- 2) GOSTANDARD:** Acreditación estándar con posibilidad de pago en cash y con un límite de crédito: CC, Easypay, evaluación financiera, garantía financiera.
- 3) GOGLOBAL:** Acreditación en varios países, con límite de crédito: cash, CC, Easypay, evaluación trimestral, garantía financiera.

# NEWGEN ISS: RES. 812

## INTRODUCCIÓN DE LÍMITE DE CRÉDITO (RHC): PAGO EN EFECTIVO.

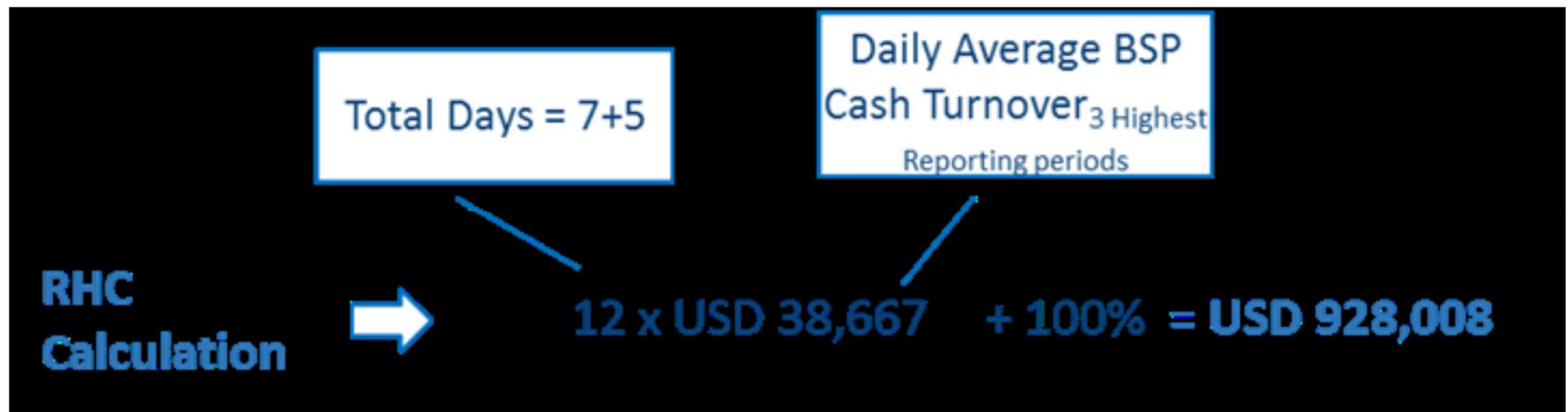
**RHC= Días totales (reporting + remittance period) x promedio de los 3 periodos de informes más altos de los 12 meses anteriores x 2**

- Se calcula en base al estado de riesgo y el histórico de ventas.
- Información disponible en el portal IATA 3 veces antes de alcanzarlo.
- Superado el RHC no se retira la capacidad de emitir, se han de usar otros métodos de pago: CC e IATA Easy pay.
- El RHC se recalcula anualmente (revisión financiera anual del agente). Dependiendo del estado de riesgo se pueden solicitar más seguridad financiera o mayor frecuencia de pago.

# NEWGEN ISS: RES. 812

## INTRODUCCIÓN DE LÍMITE DE CRÉDITO (RHC): PAGO EN EFECTIVO.

**RHC= Días totales (reporting + remittance period) x promedio de los 3 periodos de informes más altos de los 12 meses anteriores x 2**



# NEWGEN ISS: RES. 812

## IATA EASYPAY (PREPAGO)

- Método de pago voluntario y adicional.
- Válido para los 3 tipos de acreditación.
- No requiere garantías financieras ni un mínimo ni máximo de fondos disponibles.
- Ingreso de fondos en cualquier momento.
- Los fondos han de estar disponibles en la cuenta Easypay para poder emitir el billete.

## NEWGEN ISS: RES. 812

### SEGURO GLOBAL POR IMPAGO (GDI)

- Solución financiera voluntaria, alternativa al aval de IATA.
- Póliza emitida a nombre de IATA con importe máximo de cobertura para cada agente.
- Contratación anual, no requiere inmovilización de depósitos.
- Flexibilidad en el capital a solicitar para cada agente.
- Producto comercializado por EULER HERMES con la mediación de AON en España.



# NEWGEN ISS: RES. 812

## IMPLANTACIÓN NEWGEN ISS 2019

- IATA EASYPAY disponible para todos los Agentes.
- Todos los agentes acreditados pasarán al modelo GoStandard, con posibilidad de ir al GoLite.
- Se asignará un RHC y estado de riesgo para cada Agente.
- GDI es de aplicación desde el 2018.
- Inicio implantación: marzo 2018, total implantación a nivel mundial en el 2020.

## PROCESO DISPUTA POST BILLING: RES. 850m (1 mayo 2017)

- Se puede disputar cualquier importe incluido en liquidación.
- Disputar dentro de los 12 meses siguientes a la transacción contable.
- Registrar la disputa ante IATA vía BSPlink e incluirla en un expediente diario de disputas.
- Si no hay acuerdo dentro de los 30 días se gestionará fuera del BSP.

## PROCESO DISPUTA ADMs: RES. 850m

- Los ADMs son herramientas contables para realizar ajustes respecto a la **emisión y uso de documentos de tráfico estándar EMITIDOS** por el Agente y cualquier otro uso tiene que ser acordado con el Agente o con un representante del mismo.
- Máx. 15 días desde emisión ADM para revisar e impugnarlo.
- En el ADM se debe indicar número de billete, motivo de la emisión y teléfono/e-mail de la persona encargada.
- Si se anula un ADM por emisión errónea todo gasto administrativo relacionado también tiene que ser cancelado (Res. 850m 4.8). Anulación o reducción importe por otras causas: la aplicación de cargo administrativo ha de ser acordada.

# FORMATO ADM

DATOS  
CÍA


MOTIVO  
EMISIÓN

Nº ADM

FECHA  
EMISIÓN

Nº BILLETE

IMPORTE

		CÓDIGO DE AEROLÍNEA	136	CK	3	MEMO N°	0613640495	CK	5
		FECHA DE EMISIÓN DEL MEMO	16SEP2013						
NOMBRE DE AEROLÍNEA	CUBANA DE AVIACION S		CÓDIGO IATA DE AGENTE						
Tel. / Fax	917589750 / 915593690		Dirección						
Dirección	PRINCESA 26 - 1ª PLANTA		Código Postal						
	MADRID		Ciudad						
Código Postal	28008		País						
Ciudad	MADRID		Fecha de Emisión del Ticket	11DEC2012					
País	ESPAÑA		Período de Facturación del ADM	2013103					
CONTACTO DE LA COMPAÑÍA			Pasajero	QUAGGIO/AMELIE MLE					
Nombre:			Estatus	Pendiente					
Teléfono/Fax:	917589750								
Email:	cumadliquidaciones@cubana-aviacion.es								
RAZÓN DE EMISIÓN			Razón de Emisión						
BILLETE PENDIENTE DE LIQUIDAR			DOCUMENTOS RELACIONADOS						
MOTIVO: IMPORTE DE ESTE BILLETE NO CARGADO EN LA TARJETA DE CREDITO DEL CLIENTE			1. 1362587373234 9						
TC-IN AUTH JEFE			Tipo de Tasa Sobre Comisión						
Código de Moneda : EUR			EMISIÓN				Stat I		
	Tarifa	Tasa	Comisión	Tasa sobre Comisión	Total				
Cálculos de la Compañía		145.00	100.58	4.35	0.00	241.23			
Cálculos de la Agencia	0.00		0.00	0.00		0.00			
Diferencia	145.00		100.58	4.35	0.00	241.23			
				Tarifa		145.00			
				Comisión		4.35			
				Tasa sobre Comisión		0.00			
				Iso / Tasa	YQ	38.19			
				Iso / Tasa	DO	23.20			
				Iso / Tasa	UX	11.46			
				Iso / Tasa	VB	12.45			
				Iso / Tasa	AA	15.28			
				Iso / Tasa					
				Iso / Tasa					
				APAGAR A LA COMPAÑÍA		241.23			

## PROCESO DISPUTA ADMs: RES. 850m

### **A) Recepción ADM antes del periodo facturación:**

- Todo ADM se aplica a un periodo de facturación concreto.
- Contestación al ADM y si hay acuerdo no se incluye en liquidación.

### **B) Recepción ADM en liquidación:**

- Disputa y pago del importe del ADM. Registro disputa.
- IATA retiene el importe durante 30 días, si se contesta el día 30 se amplía el plazo a 7 días.
- Alegar razón de peso y prueba escrita. Máximo 2 respuestas por parte argumentas con pruebas sustanciales.
- **Es fundamental comprobar el estado de la disputa: desacuerdo-devolución al Agente.**

# FASES PROCESO DISPUTA

EMISIÓN ADM ANTES DE PERIODO DE FACTURACIÓN

CONTESTACIÓN A LA AEROLÍNEA

NO ACUERDO

LA CÍA LA INCLUYE EN LIQUIDACIÓN

PAGO Y REGISTRO DE LA DISPUTA ANTE IATA

30 DÍAS PARA RESOLVER DISPUTA (2 RESPUESTAS POR PARTE)

COMPROBAR ESTADO DISPUTA DURANTE LOS 30 DÍAS

FINALIZACIÓN PLAZO: EN EL ESTADO DE LA DISPUTA HA DE FIGURAR DESACUERDO CON LA CÍA. PARA DEVOLUCIÓN AGENCIA

# HISTORIAL DISPUTA VÍA BSP LINK

Agent Code	Agent Name	TRNC	TDNR	DAIS	Currency	TDAM	PBD Amount	PBD Date	Resolution Date	PBD Agreement Status	PBD Agreement
0620091	VERKEHR/SBUERO REISEN	TKTT	2233639266	29APR2016	EUR	369.22	300.00	03APR2017	03MAY2017		

**FECHA INICIO 30 DÍAS**

**FECHA FIN 30 DÍAS**

**ESTADO DE LA DISPUTA**

- 1º) Una Aerolínea emite un ADM y lo incluye el liquidación.
- 2º) El Agente disputa el ADM.
- 3º) Se inicia el plazo de 30 días donde IATA retiene el importe pagado.
- 4º) La Aerolínea contesta que no está de acuerdo (1ª contestación)
- 5º) El Agente contesta que no está de acuerdo (1ª contestación)
- 6º) La Aerolínea contesta que no está de acuerdo (2ª contestación).
- 7º) El Agente contesta que no está de acuerdo (2ª contestación).
- 8º) Se acaba el plazo de 30 días, IATA revisa el estado de la disputa y devuelve el importe a Aerolínea o Agente según proceda, es decir si el Agente ha contestado a la aerolínea dejando el estado de la disputa como desacuerdo con la misma IATA devuelve el importe al Agente.

# PROCESO DISPUTA ADMs: RES. 850m

## PRINCIPALES CAUSAS DE EMISIÓN DE ADMs

- **CHURNING (reservas de billetes no emitidos):** incumple Res. 850m, 1.2 - uso alternativo de ADM sin acuerdo = penalización para el Agente.
- **INCIDENCIAS CON BILLETES COMPRADOS POR GDS SIN MANIPULACIÓN DEL SISTEMA POR EL AGENTE:** incumple Res. 850m, Anexo. A, 1.10 – la aerolínea es la encargada de cargar tarifas. Solicitar al GDS acreditación de que no ha habido manipulación por parte del Agente.
- **BILLETES VOLADOS HACE MÁS DE 9 MESES:** incumple Res. 850m, ap. 3 – emisión dentro de los 9 meses siguientes a la fecha de vuelo final.



# PROCESO DISPUTA ADMs: RES. 850m

## PRINCIPALES CAUSAS DE EMISIÓN DE ADMs

- **COBRO DE HONORARIOS ADMINISTRATIVOS:** Res. 850m, ap. 4.2 y Res. 850m Anexo A, ap. 1.9 – importe proporcional al coste del trabajo realizado.
- **REEMBOLSO TASAS BILLETES NO VOLADOS:** incumple Art. 12 de la Ley 8/1989, de 13 de abril, de tasas y precios públicos – obligación a devolver tasas si no se vuela.
- **MÁS DE UN ADM POR MISMO BILLETE Y AJUSTE:** incumple Res. 850m Anexo A, ap. 1.6 – el nuevo ADM ha de ser para un ajuste diferente a los de los ADMs emitidos anteriormente para el mismo billete.

## POLÍTICA DE ADM'S DE LAS COMPAÑÍAS AÉREAS

- Desde el pasado 1 junio 2018 las compañías aéreas, además de publicar su política de ADM, deberán enviar a las agencias, a través del BSPLink, una alerta de cualquier cambio que se produzca en dicha política antes de que sea implantado (Res. 850m ap. 2.1).
- Posibilidad de disputar el ADM si no se ha notificado previamente la política de ADM's.

## MODIFICACIÓN RES. 890: ventas con tarjetas de clientes (1 marzo 2018)

- El Agente podrá usar tarjeta emitida a su nombre o a nombre de persona autorizada para actuar en su nombre **siempre que tenga la conformidad de la aerolínea. Es obligatorio consultar primero a la aerolínea.**
- La aceptación de métodos de pago es una decisión comercial individual de cada aerolínea.
- Supuesto de revisión por el Administrador de Agencias, por iniciativa propia o a solicitud de la aerolínea: Res. 820e, ap. 1.3.3.
- La Res. 890 anterior ya prohibía usar este tipo de tarjetas.

# NOTIFICACIÓN DE CAMBIOS

- Se ha de hacer a través del formulario de “Notificación de Cambio” online disponible en el portal del cliente de IATA [www.iata.org/cs](http://www.iata.org/cs).
- Las notificaciones de cambio conllevan el pago de un fee y el envío de documentación a IATA:

Agency Management Department  
Paseo de la Castellana, 95  
Madrid, 28046

## PLAZO PARA NOTIFICAR CAMBIOS

- Cambios que NO precisan de un nuevo contrato de agencia: notificar como muy tarde 7 días después de que entren en vigor los cambios. Res. 818g, sec. 10.2.
- Cambios que precisan de un nuevo contrato de agencia: los cambios se han de notificar antes de que se produzcan (recomendación IATA de 30 días, mín. 7 días). Res. 818g, sec. 10.3.

## NOTIFICACIÓN CON RETRASO O AUSENCIA DE NOTIFICACIÓN (RES. 818g, Sec. 10.12)

- **PARA CAMBIOS DE PROPIEDAD/ ESTRUCTURA JURÍDICA:**

Eliminación de los STD y solicitud formulario de cambio (plazo entrega 5 días).

A) Si se entrega: restablecimiento STD + cargo por notificación tardía.

B) Si NO se entrega: rescisión contrato con posibilidad de revisión decisión por el Comisionado de Agencias de Viajes (30 días) + Orden interlocutoria.

- **PARA RESTO DE CAMBIOS:** cargo por notificación tardía.

## PRINCIPALES CAMBIOS A NOTIFICAR

- CAMBIO DE PROPIETARIO
- CAMBIO DE ACCIONARIADO INFERIOR AL 30%
- CAMBIO DE ACCIONARIADO SUPERIOR AL 30%
- CAMBIO DE DENOMINACIÓN SOCIAL
- CAMBIO DE UBICACIÓN

## CAMBIO DE PROPIETARIO, ESTRUCTURA JURÍDICA (RES. 818g, Sec. 10.2 y sg.)

1) Sin cambio en el control efectivo de la empresa (minor change): no se modifica la naturaleza jurídica ni la estabilidad o solidez financiera de la empresa.

2) Con cambio en el control efectivo de la empresa (major change): aplicación criterios locales + aval.

➡ Aprobación del cambio: nuevo contrato, efectivo en 15 días desde la publicación.

➡ Desaprobación del cambio: rescisión del contrato, efectivo desde entrada en vigor del cambio.



## CAMBIO DE UBICACIÓN (RES. 818g, Sec. 10.8)

- 1) Se debe comunicar con la máx. antelación posible, siempre ANTES DE EFECTUAR EL CAMBIO.
- 2) Si se solicita por IATA enviar 2 fotografías del interior y exterior de la nueva oficina.
- 3) Posible inspección del nuevo local por IATA.
- 4) Mudanza ha de realizarse en máx. 5 días hábiles desde el cierre de la oficina.
- 5) Si la nueva oficina no es aprobada: rescisión contrato Agencia (central)/ eliminación sucursal.

## CAMBIO DE TIPO DE OFICINA, por ej. Oficina Central a Sucursal (RES. 818g, Sec. 10.11)

Se debe SOLICITAR a IATA aportando todos los detalles del cambio propuesto + remitir cuota correspondiente a solicitud de IATA.

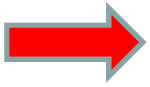
➡ IATA lo considera un cambio administrativo: registro cambio + aviso a todas las aerolíneas.

➡ IATA no lo considera un cambio administrativo: IATA avisará al Agente + iniciará un proceso de investigación.

## CAMBIO DE NOMBRE (RES. 818g, Sec. 10.8)

Se debe comunicar con la máx. antelación posible, siempre ANTES DE EFECTUAR EL CAMBIO.

 Aprobación del cambio: registro nuevo nombre + aviso a todas las aerolíneas.

 Desaprobación del cambio: rescisión del contrato de Agencia + aviso a todas las aerolíneas. Posibilidad de revisión decisión por el Comisionado de Agencias de Viajes (30 días) + Orden interlocutoria.



**MUCHAS GRACIAS POR ASISTIR**