



POLÍTICAS DE DISTRIBUCIÓN DE AEROLÍNEAS ARGENTINAS

Capítulo 1: Definiciones

ADM (Agency Debit Memo): nota de débito emitida por la aerolínea para recuperar importes por irregularidades.

Aerolíneas Argentinas: se refiere a Aerolíneas Argentinas S.A., con domicilio legal en Rafael Obligado s/n, Aeroparque Jorge Newbery, Terminal 4, piso 5°.

Agencia/s: Agente/s de viajes autorizado/s por Aerolíneas Argentinas.

BSP (Billing Settlement Plan): sistema de compensación y liquidación de IATA para la gestión financiera entre aerolíneas y agencias.

Cargo de gestión: cargo que se impone con el fin de cubrir los costos administrativos, operativos, de auditoría, investigación y gestión técnica derivados de la detección, procesamiento y remediación de la infracción cometida. En caso de corresponder, conforme la normativa tributaria aplicable en cada país, se adicionará el IVA a los importes establecidos en concepto de cargo de gestión.

ET (Electronic Ticket): billete electrónico que reemplaza el ticket físico.

FOID (Form of Identification): campo para ingresar el documento de identidad del pasajero.

GDS: sistemas de distribución global utilizados para reservar y emitir pasajes.

IATA: Asociación Internacional de Transporte Aéreo.

O&D (Origen y Destino): lógica de disponibilidad basada en el punto de inicio y el punto final del viaje.

PCC (Pseudo City Code): código que identifica a la oficina o punto de venta dentro del GDS.

PNR (Passenger Name Record): registro que contiene la información completa de la reserva del/los pasajero/s.

Políticas: reglas de distribución emitidas por Aerolíneas Argentinas y normas IATA aplicables en el marco del Billing Settlement Plan (BSP).

Segmentos casados: segmentos de vuelo vinculados que deben mantenerse juntos para respetar la lógica de origen y destino.

SSR (Special Service Request): mensaje especial en la reserva para solicitar servicios o emitir advertencias.

TMC (Tiempo Mínimo de Conexión): tiempo mínimo requerido para realizar una conexión entre vuelos.

VOID: anulación del ticket el día de su emisión.



Capítulo 2: Vigencia

Las Políticas rigen desde su publicación y pueden modificarse en cualquier momento. Aerolíneas Argentinas se compromete a notificar cualquier modificación sustancial de las Políticas con un preaviso mínimo de 15 (quince) días corridos antes de su entrada en vigor. Este plazo de preaviso no será de aplicación en caso de modificaciones exigidas por normas imperativas de seguridad aeronáutica o mandatos de autoridades gubernamentales. Una vez transcurrido este plazo, las modificaciones tendrán efecto inmediato.

La falta de conocimiento de las actualizaciones no exime a la Agencia de su cumplimiento. Es responsabilidad de las Agencias consultar siempre la última versión publicada, única válida y aplicable.

Capítulo 3: Aceptación de Políticas

Las Agencias aceptan estas Políticas al realizar reservas o emitir productos y servicios de Aerolíneas Argentinas. Las normas son obligatorias desde el momento en que se emite o reserva un pasaje a través de cualquier GDS autorizado.

Capítulo 4: Auditorías

Aerolíneas Argentinas puede interpretar, auditar y evaluar las prácticas de las Agencias en el uso de los GDS. Las auditorías se realizan bajo criterios comerciales razonables, conforme a Resoluciones IATA vigentes, para proteger inventarios, costos operativos y sistemas tecnológicos.

Aerolíneas Argentinas puede requerir documentación respaldatoria y suspender temporalmente la emisión ante indicios de prácticas irregulares.

Capítulo 5: Penalidades

La enumeración de prácticas sancionables contenida en estas Políticas no es taxativa ni exhaustiva. En consecuencia, toda acción u omisión que genere costos indebidos, bloquee inventarios, distorsione la demanda, limite la disponibilidad de productos o cause perjuicio comercial a Aerolíneas Argentinas se considera infracción, aun cuando no se encuentre expresamente prevista en este documento.

Las sanciones aplicables podrán incluir, entre otras medidas, la suspensión o limitación del acceso a sistemas y a inventarios, la cancelación de reservas o boletos, la aplicación de cargos compensatorios o penalidades mediante ADM o facturación directa, así como la comunicación a IATA, conforme a las Resoluciones aplicables, incluyendo la Resolución IATA 824.

Los importes definidos como Penalidades no sustituyen la obligación principal, sino que constituyen un monto accesorio autónomo derivado del incumplimiento de reglas operativas pero sin vinculación directa con la prestación gravada ni con su ejecución tardía.



Capítulo 6: Conductas Prohibidas

6.1 Duplicidad

Una reserva duplicada ocurre cuando existen dos o más reservas activas o segmentos de vuelo para el mismo pasajero (nombre idéntico o sustancialmente similar) con itinerarios idénticos, superpuestos, similares o imposibles de operar, en las mismas fechas y horarios de viaje o superpuestos.

Esto incluye reservas creadas dentro de un período de 24 horas para el mismo itinerario origen-destino o sustancialmente similar, que permanezcan activas simultáneamente, independientemente del horario de salida.

Las reservas duplicadas aplican independientemente del GDS, PCC, Office ID, agencia, usuario o sistema utilizado para crear la reserva.

Penalidad: USD 20 (dólares estadounidenses veinte) por cada segmento duplicado detectado, aún si la cancelación se produce por procesos automatizados, más cargo de gestión.

La reiteración sistemática de duplicidades constituye práctica improductiva agravada y puede dar lugar a restricciones adicionales de acceso a inventarios.

6.2 Segmentos pasivos

Se aceptan segmentos pasivos únicamente para la emisión de billetes en reservas grupales. Aerolíneas Argentinas puede cancelar de forma inmediata y sin aviso cualquier segmento pasivo que no cumpla estrictamente los fines autorizados.

El mal uso de segmentos pasivos y la falta de cancelación dentro de 24 horas desde su creación generan penalidad. La alegación de error operativo, desconocimiento técnico o limitaciones del GDS no exime de responsabilidad.

Nota: En itinerarios combinados con vuelos de otras líneas aéreas, las Agencias deben validar que todas las compañías participantes permitan el uso de segmentos pasivos. Aerolíneas Argentinas no asume responsabilidad por itinerarios combinados con transportadores que no los permitan.

Penalidad: USD 20 (dólares estadounidenses veinte) por pasajero/segmento, más cargo de gestión.

6.3 Segmentos Inactivos

Son aquellos segmentos cancelados por la aerolínea o por las herramientas de auditoría de inventario. Todos los segmentos inactivos con status UC, UN, US, NO, HX deben ser cancelados al menos 48 horas antes de la salida del vuelo y en el mismo mes en que se recibió la cancelación.

Penalidad: USD 30 (dólares estadounidenses treinta) por pasajero/segmento, más cargo de gestión.



6.4 Reservas y nombres ficticios

Se consideran reservas con nombres ficticios aquellas que presenten probabilidad alta de no ser reales. La determinación puede basarse en patrones de comportamiento histórico de la Agencia, análisis automatizados y criterios de prevención de fraude definidos por Aerolíneas Argentinas.

Para evitar cancelaciones por nombre ficticio, las Agencias deben ingresar el nombre completo sin abreviaturas ni iniciales y se recomienda ingresar el número de documento en FOID.

Se prohíbe crear reservas ficticias a modo de prueba o sin intención de viaje, aun para cotizaciones. Las pruebas y entrenamientos deben realizarse en el entorno de test de cada GDS.

Penalidad: USD 35 (dólares estadounidenses treinta y cinco) por pasajero, más cargo de gestión.

6.5 Churning

Churning es reservar y cancelar de forma repetida vuelos para un pasajero, en el mismo o en distintos PNR/GDS, con el fin de retener inventario, eludir límites de emisión o buscar tarifas promocionales. Se considera churning toda reserva en la que una Agencia cancela y reinstala un segmento, para un pasajero, más de cuatro veces.

El límite de cuatro reinstalaciones es un umbral mínimo de control y no implica autorización para reinstalaciones sucesivas. Usar churning para identificar, retener o forzar disponibilidad o tarifas se considera práctica deliberada y agravada.

Advertencia SSR al alcanzar la cuarta reinstalación:

SSR OTHS 1A WARN-MAX 4 XX/REBOOK/ AUTO XX SIGUIENTE XX/REBOOK

Penalidad: USD 30 (dólares estadounidenses treinta) por pasajero/segmento, más cargo de gestión.

6.6 Tickets inválidos o ficticios

Son números de ticket ingresados para bloquear el vencimiento de una reserva que no se corresponden con el pasajero y/o el itinerario, cuyo estatus es incorrecto o no poseen un número válido. La detección puede originar restricción de acceso a inventarios, penalidad y cancelación de la reserva.

Se considera práctica fraudulenta la carga de números de ticket inexistentes, incorrectos o no asociados al pasajero, aun si la reserva se regulariza con posterioridad. Aerolíneas

Argentinas puede aplicar restricciones preventivas de acceso ante patrones reiterados.

Penalidad: USD 50 (dólares estadounidenses cincuenta) por pasajero, más cargo de gestión.

6.7 Ticket VOID en el día

Se trata de reservas emitidas cuyos tickets se anulan (VOID) el día de la emisión. Si quedan segmentos activos en un PNR con tickets anulados, la Agencia debe remitirlos ese día, sin atender al plazo de vencimiento asignado antes de la emisión. La anulación sistemática de tickets que provoque bloqueo de inventario se considera práctica improductiva, aun dentro de plazos formales.



Penalidad:

- USD 100 (dólares estadounidenses cien) por segmento internacional, más cargo de gestión
- USD 50 (dólares estadounidenses cincuenta) por segmento doméstico, más cargo de gestión.

6.8 Productividad

La actividad de cada Agencia se revisa comparando reservas realizadas con emisiones efectivas en un período determinado. El ratio de productividad se evalúa junto con otros indicadores de uso improductivo. Aerolíneas Argentinas puede adoptar medidas correctivas inmediatas sin período mínimo de observación.

Toda Agencia con volumen de emisión por debajo de 20% sobre reservas realizadas puede sufrir:

- Modificación de la relación comercial.
- Inhibición de acceso a disponibilidad e inventarios.

6.9 Grupos reservados como individuales

Una reserva de 10 o más pasajeros que viajen en los mismos vuelos y fechas, independientemente de la tarifa, se gestiona como grupo. Dividir intencionalmente pasajeros en múltiples PNR, PCC o la creación de reservas con fechas de creación cercanas entre sí configura un intento de eludir el procedimiento de grupos.

El incumplimiento conlleva cancelación de la reserva y penalidad.

Penalidad: USD 100 (dólares estadounidenses cien) por cada reserva que configure bloqueo, más cargo de gestión.

6.10 Tarifas especiales

Las tarifas especiales otorgadas mediante GDS se exhiben únicamente a los destinatarios consignados por Aerolíneas Argentinas (ej., acuerdos corporativos, Pymes, tarifas netas de operador; etc). La exhibición a terceros no autorizados se considera práctica desleal y puede derivar en penalidad o restricción de inventarios.

La Agencia será responsable por cualquier redistribución, publicación -directa o indirecta- o exposición técnica de tarifas especiales, incluso cuando la exhibición sea realizada por terceros o mediante sistemas automatizados.

La violación de los acuerdos de distribución -como la publicación indebida de tarifas corporativas/privadas- conlleva sanciones tales como:

Restricción o bloqueo inmediato del acceso al inventario en el GDS.

Penalidad: su valor será directamente proporcional al perjuicio generado por dicha divulgación.

6.11 Publicación de información

Las Agencias deben exhibir la información de disponibilidad y servicios tal como Aerolíneas Argentinas la provee a los GDS. La publicación debe reflejar exactamente políticas de cambios,



devoluciones, remisiones y equipaje permitido. No se publican condiciones diferentes, salvo acuerdo específico que lo autorice.

Los precios se publican de manera clara y detallada, diferenciando tarifa, cargos administrativos de la Agencia e impuestos y tasas.

Una presentación negativa o desfavorable de la información suministrada por Aerolíneas Argentinas se considera práctica maliciosa y faculta la limitación de acceso a inventarios.

6.12 Tiempo mínimo de conexión (TMC)

Las Agencias deben respetar el TMC estipulado por Aerolíneas Argentinas y por cualquier otra compañía del itinerario. La responsabilidad por pérdidas de conexión derivadas del incumplimiento recae exclusivamente en la Agencia.

Penalidad: USD 20 (dólares estadounidenses veinte) por infracción, más los gastos ocasionados (hotel, traslados, comidas, etc.), más cargo de gestión.

6.13 Ratio de cancelación

El ratio de cancelación se audita y no debe exceder 50%. Este valor es un máximo de referencia y no un derecho adquirido.

El incumplimiento puede generar:

- Modificación de la relación comercial.
- Inhibición de acceso a disponibilidad e inventarios.
- Medidas correctivas adicionales que Aerolíneas Argentinas estime pertinentes.

6.14 Origen y Destino (O&D)

Se prohíbe alterar la lógica O&D original mediante violación de segmentos casados, cambios de puntos de origen o creación de O&D multisegmento que no concuerde con el itinerario solicitado por el pasajero.

Se prohíbe emitir billetes ida y vuelta con intención de uso parcial.

Penalidad: cancelación del PNR y penalidad de USD 100 (dólares estadounidenses cien), más la diferencia entre la tarifa cobrada y la que corresponda al momento de la emisión, más cargo de gestión.

6.15 Tarifa garantizada

Solo se admite emisión de boletos con tarifas garantizadas y con la clase de reserva correspondiente a la tarifa abonada. Se considera tarifa garantizada la cotización

automática proveniente de un GDS, salvo acuerdo específico directo. La Agencia verifica la correspondencia entre tarifa, clase y emisión.

Penalidad: USD 20 (dólares estadounidenses veinte), más la diferencia entre la tarifa cobrada y la que corresponda, más cargo de gestión.



6.16 Responsabilidades de la Agencia

Aerolíneas Argentinas otorga a cada Agencia una placa de emisión y un código IATA de carácter personal, exclusivo, intransferible e indelegable, conforme al Contrato de Agencia de Venta de Pasaje IATA (Resolución 824), para comercializar directamente productos y servicios de Aerolíneas Argentinas, bajo su responsabilidad.

Queda prohibido el préstamo, la cesión, el alquiler, la subdelegación, la compartición, el uso indirecto o la autorización de uso de la placa de emisión, el PCC o cualquier identificador operativo de la Agencia a favor de terceros, sean agencias habilitadas o no, personas físicas o jurídicas, intermediarios, consolidadores no autorizados o cualquier otra entidad, conforme a las Resoluciones IATA 824 y 830d.

Cada Agencia es plenamente responsable por todas las operaciones realizadas bajo su código IATA, placa de emisión o identificadores operativos —incluyendo reservas, emisiones, reemisiones, cancelaciones, voids, penalidades, cargos, contracargos, fraudes y perjuicios económicos— conforme a la Resolución IATA 824 y las infracciones previstas en la Resolución 830a, aun cuando sean efectuadas por terceros o personas con acceso otorgado por la Agencia.

Las Agencias consolidadoras o las que emiten billetes sobre reservas creadas por terceros asumen la totalidad de la responsabilidad económica, comercial y operativa, conforme a las Resoluciones IATA 824 y 850m. No resulta oponible a Aerolíneas Argentinas la existencia de acuerdos privados, contratos de subagencia, mandatos comerciales, cesiones operativas o cualquier otra figura similar celebrada entre particulares.

La alegación de desconocimiento, abuso de confianza, fraude de terceros, estafa, suplantación de identidad, fallas de control interno o incumplimientos contractuales entre la Agencia y terceros no exime ni atenúa la responsabilidad frente a Aerolíneas Argentinas, conforme al principio de responsabilidad del agente de la Resolución IATA 824.

El incumplimiento constituye infracción grave y práctica fraudulenta en los términos de las Resoluciones IATA 830a y 830d, y faculta a Aerolíneas Argentinas, sin intimación previa y sin perjuicio de otras acciones, a adoptar una o más medidas, en forma individual o acumulativa:

- Modificar, suspender o resolver la relación comercial, conforme al Contrato IATA (Resolución 824).
- Inhibir en forma inmediata el acceso a disponibilidad e inventarios.
- Aplicar penalidades económicas, ADMs y/o facturación directa, según la Resolución IATA 850m, por la totalidad de daños y perjuicios.
- Restringir en forma temporal o definitiva el uso de la placa de emisión y del código IATA.
- Implementar cualquier medida correctiva, preventiva o legal que resguarde intereses comerciales, operativos, financieros y reputacionales.



6.17 Restauración de acceso a inventarios

Cuando se detecten prácticas desleales o incorrectas, Aerolíneas Argentinas puede restringir el acceso a inventarios. Para solicitar reactivación, la Agencia debe abonar previamente USD 500 (dólares estadounidenses quinientos). El cargo por restauración tiene carácter compensatorio por costos operativos, tecnológicos y comerciales. La falta de pago mantiene la restricción sin necesidad de notificación adicional.

Aerolíneas Argentinas podrá aplicar sanciones/penalidades agravadas en casos de reincidencia, en función de la gravedad y perjuicio económico causado.

Capítulo 7: Disputas

Las Agencias que deseen disputar penalidades deben realizar la gestión dentro de 15 (quince) días de recibido el reporte y cumplir con los siguientes pasos:

- Enviar el historial completo de la reserva, acreditando que no se incurrió en la práctica auditada (solicitar la información al GDS si no se dispone).
- Enviar todo soporte adicional que respalde el reclamo.

La presentación de una disputa no suspende la aplicación de penalidades ni medidas comerciales.

Capítulo 8: Disposiciones Complementarias

8.1 Alcance de las políticas

Las políticas y procedimientos detallados no constituyen un limitante a las acciones que podrían considerarse malas prácticas. Toda acción que tenga por objeto o efecto, de manera directa o indirecta, restringir, impedir o distorsionar la disponibilidad de asientos para la venta se considera infracción y puede dar lugar a multas o ADMs.

8.2 Cobro de penalidades

El mal uso de los GDS conforme a estas Políticas ocasiona el cobro de penalidades mediante ADM o facturación directa. Aerolíneas Argentinas puede recuperar costos administrativos y operativos derivados de la gestión de infracciones (procesamiento de ADM, revisión de auditorías, intervención de sistemas, gestión de cobranza).

8.3 Incumplimiento de pago

El pago fuera de término, el desconocimiento de la factura o cualquier hecho que impida a Aerolíneas Argentinas percibir las penalidades da lugar a la suspensión del agente de viajes hasta la regularización de la deuda.



8.4 No renuncia de derechos

La falta o demora de Aerolíneas Argentinas en el ejercicio de sus derechos para aplicar penalidades no se interpreta como renuncia a ejercerlos.

8.5 Resolución de la relación comercial

Ante incumplimiento de las Políticas, Aerolíneas Argentinas podrá resolver la relación comercial, previa notificación a la Agencia, y optar por reclamar la reparación de los daños ocasionados conforme la normativa vigente.

8.6 Plazo de pago por restauración de inventario

El pago por restauración de inventario debe efectuarse dentro del plazo indicado por Aerolíneas Argentinas en la notificación correspondiente. Salvo indicación en contrario, el plazo es de 5 (cinco) días hábiles desde la notificación. La falta de pago en término mantiene la restricción sin necesidad de aviso adicional.

8.7

Cada Agencia asume la obligación de mantener indemne y defender a Aerolíneas Argentinas, así como a sus directivos, empleados y representantes, frente a cualquier reclamo, acción, demanda, sanción, costo o gasto -incluidos honorarios profesionales- que surja como consecuencia de actos, omisiones o incumplimientos que les sean imputables, incluyendo la violación de estas Políticas, por parte de la Agencia, sus dependientes, subagentes o terceros a quienes haya otorgado acceso a los sistemas. Esta obligación comprende reclamos de pasajeros, autoridades o terceros vinculados con la comercialización, reserva, emisión o uso de los servicios, y el reembolso de todos los costos incurridos por Aerolíneas Argentinas para su defensa.

Capítulo 9: Disposiciones Finales

9.1 Ley aplicable y jurisdicción

Estas Políticas se rigen por las leyes de la República Argentina.

Para cualquier controversia derivada de su interpretación, aplicación o ejecución, las partes se someten a la jurisdicción exclusiva de los tribunales ordinarios con asiento en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA), con renuncia a cualquier otro fuero o jurisdicción.

No obstante lo dispuesto en el párrafo precedente, se establecen las siguientes reglas especiales en función de la parte que revistiere el carácter de demandada:

- a) Cuando la parte demandada fuere Aerolíneas Argentinas, serán competentes los Tribunales Ordinarios con asiento en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en los términos indicados en el párrafo anterior.
- b) Cuando la parte demandada fuere la Agencia, serán competentes los tribunales ordinarios con jurisdicción en el lugar del domicilio real o constituido del Agente al momento de la interposición de la demanda, sin perjuicio del derecho del Agente de prorrogar la jurisdicción a favor de los



Tribunales con asiento en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires mediante manifestación expresa y por escrito.

9.2

Si alguna cláusula se declara inválida o inaplicable, las restantes continúan vigentes. Las partes deben reemplazar la cláusula afectada por una disposición válida que refleje lo más fielmente posible la finalidad original.

9.3 Idioma y prevalencia

La versión en idioma español prevalece frente a cualquier traducción. En caso de conflicto con normas imperativas aplicables, prevalece la normativa imperativa.

9.4 Notificaciones y canales oficiales

Las notificaciones y comunicaciones se cursan por los canales oficiales definidos por Aerolíneas Argentinas (portal, correos designados y circulares). La Agencia debe mantener actualizados sus datos de contacto y revisar periódicamente esos canales.

9.5 Interpretación técnica y usos del sector

La interpretación de estas Políticas considera las prácticas del mercado aerocomercial, la normativa aeronáutica y comercial aplicable, y estándares técnicos operativos, incluidos los procesos BSP, reglas de PNR y segmentos casados, uso de FOID y SSR, y emisión electrónica (ET), sin perjuicio de la aplicación de las Resoluciones IATA relevantes.