Política de ADM de China Southern Airlines

CÓDIGO ALFA Y NUMÉRICO DE LA AEROLÍNEA: **CZ - 784**

Estimados agentes,

A menos que se especifique lo contrario, **China Southern Airlines** generalmente emitirá ADM por las siguientes seis razones principales:

1 Comisión incorrecta 2

2 Tarifa de reserva GDS innecesaria 2

3 Gestión de billetes 4

4 Operaciones irregulares en la reserva de vuelos relacionados con EE. UU. 5

5 Recargo por pago con tarjeta de crédito para ventas fuera de China continental 5

6 Varios 6

China Southern Airlines considera que todos los ADM son impugnables, pero se reserva el derecho de emitir ADM por las anomalías mencionadas anteriormente, las cuales solo pueden impugnarse mediante correspondencia con la aerolínea o su representante.

China Southern Airlines se reserva el derecho de modificar cualquiera de estos requisitos sin previo aviso. Todas las partes involucradas serán notificadas de cualquier cambio.

1 Comisión incorrecta

Si el agente emite un billete con una comisión incorrecta, se enviará un ADM al agente emisor.

2. Tarifa de reserva GDS innecesaria

Para reducir los costes asociados a los segmentos inactivos y otras prácticas relacionadas con las reservas que provocan consecuencias negativas en el inventario, China Southern Airlines (CZ) ha implementado una política formal de reservas a través de GDS.

2.1 Reserva GDS

2.1.1 Términos y condiciones de la política de reservas

El agente tiene la responsabilidad de tomar medidas basadas en la siguiente lista de recomendaciones para evitar cargos innecesarios por reserva en el GDS:

(1) Los billetes deben reservarse y emitirse dentro del mismo GDS.

(2) No emita boletos pasivos.

(3) Se prohíbe mantener inventario para uso futuro. Las reservas falsas o especulativas, incluyendo el bloqueo de asientos o el mantenimiento de una reserva debido a la demanda prevista o la indecisión del cliente, no están permitidas bajo ninguna circunstancia.

(4) Cancelar las reservas antes de las fechas límite de venta de billetes.

(5) Durante la reserva, los agentes deben dejar la información de contacto de los pasajeros o la información de su buzón de correo electrónico en el PNR. Cuando los agentes reciben un mensaje Q sobre un cambio de horario o una cancelación de vuelo, tienen la responsabilidad de informar al pasajero lo antes posible por medios eficaces, como correo electrónico, llamada telefónica o mensajes en la aplicación.

(6) Elimine rápidamente todos los segmentos no productivos con códigos de estado HX, NO, UC, UN, HL, SC, TL, HL, TN, UU, US, PN, WL, WN, DL, DS, IX, MM, RM, GL del PNR.

2.1.2 Irregularidades en las reservas

Realizar reservas falsas o virtuales incluye, entre otras cosas, las siguientes:

(1) Hacer reservas duplicadas en el mismo segmento y/o mismo vuelo con el mismo nombre de pasajero;

(2) Hacer reservas duplicadas en el mismo segmento y/o mismo vuelo en días consecutivos con el mismo nombre de pasajero;

(3) Usar un número de billete falso en las reservas. Un número de billete falso incluye un número inexistente, un número de billete anulado o reembolsado, o un número que no coincide con la información del PNR (nombre del pasajero, número de vuelo, fecha del vuelo, clase de reserva, fecha de emisión, etc.).

(4) Realizar reservas duplicadas con la misma información de identificación del pasajero;

(5) Hacer una reserva con información falsa de identidad del pasajero;

(6) Hacer la reserva pero no generar el PNR en 10 minutos;

(7) Anular/reembolsar/reemitir/cambiar un billete o saber que un pasajero ha cancelado su viaje pero no cancelar la reserva original a tiempo;

(8) Hacer reserva pero no emitir los boletos correspondientes, o hacer emisión parcial a parte de los pasajeros o parte de los segmentos de viaje;

(9) Hacer reservas con segmentos duplicados o conexiones erróneas obvias;

(10) Hacer reservas falsas o duplicadas utilizando un programa informático automático;

(11) Otros comportamientos de reserva que infrinjan las normas.

2.2 El estándar de castigo

2.2.1 Agentes acreditados

En caso de incumplimiento de los términos de la política de reservas y del coste innecesario de la comisión de reserva del GDS, el agente deberá compensar la pérdida.

(1) En caso de que los agentes no informen al pasajero sobre el cambio de horario o la cancelación del vuelo, lo que genere quejas por parte del pasajero, los agentes deberán pagar una compensación de 150 dólares estadounidenses o su equivalente en moneda local por boleto.

(2) Reserva duplicada: Múltiples asientos para un pasajero, incluyendo, entre otros, múltiples asientos con el mismo origen y destino, o múltiples viajes en avión que no se pueden realizar simultáneamente, y reservas duplicadas en diferentes GDS. El agente deberá compensar con 8 dólares estadounidenses o su equivalente en moneda local por cada segmento de vuelo en caso de reserva duplicada.

(3) Renovación excesiva: más de 3 cancelaciones y reservas con el mismo nombre de pasajero, fecha de vuelo e itinerario darán como resultado una compensación de 5 dólares estadounidenses o su equivalente en moneda local por cada segmento a partir de la cuarta vez.

(4) Segmentos inactivos: Es responsabilidad del agente supervisar las colas y liberar los segmentos inactivos con los códigos de estado HX, UN, UC, NO, SC, TK, TL, TN, UU, US, PN, WL, WN, DL, DS, IX, MM, RM, HL, GL o WK de la reserva. Si no se eliminan estos segmentos dentro de las 24 horas previas a la salida, se aplicará una penalización de 5 dólares estadounidenses o su equivalente en moneda local por cada segmento.

(5) Nombre ficticio: pagar 8 dólares estadounidenses o su equivalente en moneda local por segmento de vuelo como compensación.

Cualquier otra infracción conllevará una compensación de 5 dólares estadounidenses o su equivalente en moneda local por cada segmento.

2.2.2 Agentes no acreditados

Si se detectan más de tres infracciones, el agente será bloqueado según los datos de auditoría de facturación de BIDT. Si el agente solicita el desbloqueo, deberá compensar las pérdidas de acuerdo con el estándar de sanción para los agentes acreditados mencionados anteriormente.

3. Gestión de billetes

3.1 Las siguientes irregularidades en la gestión de billetes pueden conllevar sanciones:

(1) Datos de contacto del pasajero incompletos

(2) No reportado

(3) Impuestos recaudados

(4) Bajo cobro de tarifas / tarifas incorrectas

(5) Reembolsos dobles

(6) Reembolsos de tarjetas de crédito / Uso fraudulento de tarjetas de crédito

(7) Reemisión sin endosos de otros billetes de avión

(8) Clases de reserva frente a clase base tarifaria según las reglas tarifarias

(9) Tarifas publicadas y/o reglas tarifarias no respetadas

(10) Tarifas de TI y/o reglas tarifarias no respetadas

(11) Incumplimiento del plazo de emisión de boletos

(12) Los gastos de cancelación o los gastos administrativos no se deducen de los reembolsos.

(13) Otros cargos que no se cobran o se cobran parcialmente, incluyendo, entre otros: cargos por no presentarse, cargos por cambio, cargos por reprogramación

(14) Boletos interlínea emitidos cuando no existe acuerdo interlínea.

(15) Billete emitido con estado de segmento ABIERTO cuando la base tarifaria no permite un estado de segmento abierto

(16) Billete emitido con estado de segmento NO CONFIRMADO cuando la base tarifaria exige que todos los segmentos estén confirmados.

(17) Reservar billetes de avión internacionales utilizando la tarjeta de identidad de residente de la República Popular China.

(18) Revelar la información de identidad de los pasajeros, itinerarios de viaje y otros datos relacionados, y se verifica que la responsabilidad recae en el agente.

(19) No informar de forma clara y precisa a los pasajeros sobre las disposiciones pertinentes (incluidas las Condiciones Generales de Transporte, las normas sobre equipaje, etc.), o no recordar a los pasajeros que lean las disposiciones antes mencionadas e informarles sobre el acceso a las mismas, o inducir a error a los pasajeros, causando así pérdidas a la aerolínea o a los pasajeros.

(20)Cobrar de más por el pasaje aéreo o por cargos de gestión de reembolsos/cambios, y no explicar ni mostrar a los pasajeros el desglose del pasaje aéreo, incluyendo tarifa, impuestos y tasas, cargos por servicio, comisiones de agentes, etc., lo que en consecuencia da lugar a quejas de los pasajeros.

3.2 Criterios de sanción

En caso de incumplimiento de las condiciones de gestión de billetes, los agentes deberán pagar una indemnización de 8 dólares estadounidenses o su equivalente en moneda local por cada billete.

4. Operaciones irregulares en la reserva de vuelos relacionados con EE. UU.

La Administración de Seguridad del Transporte (TSA) ha regulado que las aerolíneas operadoras deben someterse al proceso de verificación del sistema Secure Flight para los pasajeros que vuelan hacia, desde o a través de los Estados Unidos. No se puede realizar la verificación del sistema Secure Flight si la información personal se modifica después de que se haya creado el registro de la reserva del pasajero.

Tenga en cuenta lo siguiente:

4.1 Al gestionar reservas para vuelos relacionados con Estados Unidos, todos los agentes deben informar a los pasajeros que proporcionen información personal correcta y completa.

4.2 Durante las 72 horas previas a la salida de un vuelo con destino a EE. UU., ningún departamento ni agente podrá modificar la información personal del pasajero (SSR DOCS), incluyendo, entre otros, la modificación de nombre o apellido, la adición de nombres, la modificación de género, la fecha de nacimiento, el número de pasaporte, la adición o eliminación de caracteres o espacios. Cuando un pasajero solicite un cambio relevante, los agentes deberán informarle sobre la normativa. Cualquier cambio relevante deberá procesarse de acuerdo con la normativa de reembolso voluntario. Si el cambio cumple con la normativa de modificación de nombre, se deberá cancelar el PNR original, reembolsar el billete, volver a reservar el PNR y emitir un nuevo billete.

4.3 Aquellos agentes que tengan sus propios sitios web o sistemas de construcción propia, deberán realizar mejoras en el sistema para evitar cualquier infracción.

4.4 Debido a la operación indebida de los agentes, el agente infractor deberá compensar a nuestra empresa por la sanción impuesta por la TSA o por la pérdida derivada de la denegación del vuelo correspondiente para la entrada.

5. Recargo por pago con tarjeta de crédito en ventas fuera de China continental.

5.1 Para las ventas en Nueva Zelanda realizadas a partir del 1 de julio de 2019 (fecha de emisión), se deberá cobrar un recargo al pagar las entradas con tarjeta de crédito. Si los agentes no cobran dicho recargo, se emitirá un ADM (Aviso de Denuncia Administrativa) en consecuencia.

5.2 Para las ventas fuera de China continental a partir del 1 de abril de 2026 (fecha de emisión), no se permiten los billetes pagados con tarjeta de crédito a nombre de un agente o empresa, y el incumplimiento de esta norma dará lugar a la aplicación de un ADM.

6 Varios

6.1 Cualquier disposición de esta Política que entre en conflicto con las leyes y reglamentos promulgados por el Gobierno chino o los gobiernos locales quedará automáticamente invalidada. La(s) disposición(es) invalidada(s) no afectará(n) la validez de las demás disposiciones.

6.2 En caso de que se produzcan pérdidas para los pasajeros o la aerolínea debido a las operaciones irregulares del agente, el agente infractor deberá asumir la responsabilidad de indemnización, así como las responsabilidades económicas y legales resultantes.

6.3 Si tiene alguna pregunta sobre la política, póngase en contacto con nosotros a través de la dirección de correo electrónico que figura en ADM. Agradecemos sinceramente su comprensión y cooperación. Gracias por su continuo apoyo.

Aerolíneas del Sur de China

28 de septiembre de 2026