



Normativa

Política de ADMs



Emisión y disputas de ADMs: directrices generales

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

1. Garantizar una aplicación adecuada de la estructura de tarifas de Iberia, permitiendo una gestión eficiente del inventario de asientos.
2. Garantizar que todas las agencias de viajes tengan igualdad de oportunidades para comercializar los productos de Iberia.

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

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

Distribución

- Página web: <https://agencias.iberia.com>
- Agentes de Viajes 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 podrán existir otros usos alternativos de los ADM: débitos no directamente relacionados con los documentos de tráfico, como depósitos o sanciones por las ventas de grupos, sistemas de distribución global (GDS), mal uso o 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. También 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 utilicen un consolidador IATA / ARC para emitir billetes serán tratados de acuerdo con la resolución IATA 850m.

Todos los ADM emitidos por Iberia llevarán identificado en el ángulo superior izquierdo del formato utilizado la siguiente información: el departamento que los origine, su dirección y datos de contacto.

Estos son algunos de los casos de incumplimiento de las directrices de Iberia o las malas prácticas:

[Ocultar todas](#)

Errores causados por billetes no liquidados



Ámbito	Consecuencia	Penalización
Billetes sin liquidar, o liquidados con el estatus void y utilizados por el cliente.	Se interpondrá un ADM al agente que haya realizado la reserva o emisión.	Valor completo del billete (sector que incumpla las directrices de Iberia) + 20€ por gastos de gestión.

.....

Infracción por ventas a crédito



Ámbito	Consecuencia	Penalización
--------	--------------	--------------

Incumplimiento de la normativa de pagos relacionada con ventas con tarjetas de crédito	Se interpondrá un ADM al agente que haya realizado la reserva o emisión.	Valor completo del billete (sector que incumpla las directrices de Iberia).
Pago con la tarjeta de agencia, o cualquier forma de pago no autorizada por Iberia.	Se cargará un ADM al agente que haya realizado la reserva o emisión.	ADM por valor del coste real generado por el uso de una forma de pago no autorizada, calculado como el porcentaje aplicable sobre el importe cargado, al que se añaden 20 € en concepto de gastos de gestión.

Infracción de clase de reserva (RBD)



Ámbito	Consecuencia	Penalización
Chequeo validación sobre datos de reserva en vez de datos de emisión, cuando estos no coincidan.	Se interpondrá un ADM al agente que haya realizado la reserva o emisión.	Diferencia de tarifa entre El RBD emitido y el reservado + 20 € por gastos de gestión.

Infracción de venta / tarifa



Ámbito	Consecuencia	Penalización
La validación para la conformidad de tarifa y condiciones de venta en todos los billetes comprados. Ejemplos: • Compra anticipada. • Tarifas add-on.	Se interpondrá un ADM al agente que haya realizado la reserva o emisión.	Infracción sobre tarifa: • 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. Infracción en las tasas:

- Periodos de embargo.
- Clases de reserva.
- Cobro de tarifa por debajo de su precio.
- Condiciones de la reserva del vuelo.
- Condiciones de otras compañías (OAL).
- Ruta, validez fecha, validez fecha de viaje/ infracción de estacionalidad.
- Sobrecargo por Stopover o por Upgrade.
- Reclamación de comisión por encima de lo estipulado.
- Condiciones de combinabilidad.
- Condiciones de mínima o máxima estancia.
- Cobro de tasas y precios por debajo de lo estipulado.
- Sobrecargo por fin de semana.
- Descuentos child/infant y otros descuentos especiales.
- Comprobación fecha de nacimiento.
- Caducidad de la tarifa.
- 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 permitan, independientemente de que el billete haya sido tarifado de forma automática o manual.
- Ruta y número de vuelo.

- Diferencia entre las tasas cobradas y las correctas + 20 € por gastos de Gestión.
- Infracción en el cobro de comisión:
- Diferencia entre la comisión cobrada y la correcta + 20 € por gastos de gestión.

Billetes de grupo: cuando no se incluya el TOURCODE.

Se interpondrá un ADM al agente que haya realizado la reserva o emisión.

- Europa: 30€.
- Resto de mundo: 30USD\$.

Ámbito	Consecuencia	Penalización
Reembolsos irregulares: 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.	Se interpondrá un ADM al agente que haya realizado la reserva o emisión.	Sobrepago incorrecto: • Diferencia entre monto reembolsado y la correcta cantidad a reembolsar + Gastos de gestión.(*) Omisión de gasto de cancelación: • Si no se han cargado los gastos por cancelación se cargará el monto correspondiente dependiendo de la tarifa + Gastos de gestión.(*) En el caso de Tarifas no reembolsables: • El monto total de la tarifa no reembolsable + Gastos de gestión.(*) En el caso de tasas incorrectas: • El monto de las tasas reembolsadas en exceso + Gastos de gestión.(*) (*) Gastos de gestión: • España: 20€. • Europa: 15% del ADM. • Resto de mundo: 9% del ADM.
Reembolsos irregulares: Reembolso en tarjeta de pago o en forma distinta de la del pago de la emisión del billete.	Se interpondrá un ADM al agente que haya realizado la reserva o emisión.	En caso de reembolso en tarjeta de pago o en forma distinta de la del pago de la emisión del billete: monto total del reembolso + gastos de gestión.(*) (*) Gastos de gestión: 20€ o equivalente en la moneda del país.

Infracción en la reemisión



Ámbito	Consecuencia	Penalización
--------	--------------	--------------

Validación de los documentos Reemitidos.	Se interpondrá un ADM al agente que haya realizado la reserva o emisión.	Diferencia entre el monto Cargado y el aplicable, incluyendo la penalización de tarifa + gastos de gestión.(*) (*) Gastos de gestión: • España: 20€. • Resto de países: 20€ /20USD\$.
--	--	---

Infracción en la Subvención por familia numerosa (solo en España)

^

Ámbito	Consecuencia	Penalización
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), y código municipal.	Se interpondrá un ADM al agente que haya realizado la reserva o emisión.	Monto de la subvención: 5% de la tarifa para los F1 + 10% de la tarifa para los F2 + 20 € por gastos de gestión.

Infracción en la Subvención por residentes (solo en España):

^

Ámbito	Consecuencia	Penalización
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 haya realizado la reserva o emisión.	Monto de la subvención aplicada: (75%) + 20 € por gastos de gestión.

Segmentos casados

Ámbito	Consecuencia	Penalización
Cualquier manipulación y/o alteración realizada para 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 & D (billetes emitidos con placa 075). No se permitirá la utilización de segmentos anteriores y/o posteriores (casados o no) para modificar la lógica de los segmentos casados y del POC, incluyendo el uso indebido de itinerarios de otras aerolíneas. Se emitirá un ADM si un agente de viajes emite un billete a partir de un PNR con un segmento manipulado.	Se interpondrá un ADM al agente que haya realizado la reserva o emisión. El agente emisor será responsable de las malas prácticas, incluso si no es quien realizó la reserva original.	300€ por pasajero y segmento descasado del O&D, aplicable a cualquier cabina y radio o sus combinaciones + 20€ gastos de gestión.

No respetar la lógica O&D

Ámbito	Consecuencia	Penalización
Cualquier manipulación y/o alteración realizada para eludir la lógica del O&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&D (billetes emitidos con placa 075). No se permitirá el uso de segmentos anteriores y/o posteriores (casados o no) para modificar la lógica del O&D y del POC, incluyendo el uso indebido de itinerarios de otras aerolíneas. Se emitirá un ADM si un agente de viajes emite un billete a partir de un PNR con un segmento manipulado.	Se interpondrá un ADM al agente que haya realizado la reserva o emisión. El agente emisor será responsable de las malas prácticas, incluso si no es quien realizó la reserva original.	300€ por pasajero y segmento descasado del O&D, aplicable a cualquier cabina y radio o sus combinaciones + 20€ gastos de gestión.

.....

Múltiples GDS (Automatización doble)

^

Ámbito	Consecuencia	Penalización
Emitir una reserva en un sistema de distribución (GDS/NDC) diferente al sistema en que originalmente se hubiera creado la reserva.	Se aplicará ADM tanto a la agencia o entidad emisora de la reserva, como a la entidad o agencia que hubiera creado la reserva en origen. La emisión de una reserva por IB o sus agentes por solicitud de la agencia o entidad creadora no convalidará la emisión en cuestión, ni la eximirá de la sanción.	300€ por pasajero y segmento descasado del O&D, aplicable a cualquier cabina y radio o sus combinaciones + 20€ gastos de gestión.

.....

Churning excesivo (reservas ficticias o especulativas)

^

Ámbito	Consecuencia	Penalización
Verificación de las repetidas reservas y cancelaciones de un mismo segmento por la agencia, en uno o diferentes PNRs. Será considerado churning a partir de la cuarta cancelación o reinstalación.	Se interpondrá un ADM al agente que haya realizado la reserva o emisión.	5€ por segmento / pasajero + 20 € por gastos de gestión.

Reservas duplicadas

Ámbito	Consecuencia	Penalización
Verificación de los segmentos duplicados creados por las agencias	Se interpondrá un ADM al agente que haya realizado la reserva o emisión.	5€ por segmento / pasajero + 20 € por gastos de gestión.

Reservas inactivas

Ámbito	Consecuencia	Penalización
Verificación de las reservas realizadas por las agencias con segmentos improductivos (estatus HX/UN/NO/UC/US etc).	Se interpondrá un ADM al agente que haya realizado la reserva o emisión.	5€ por segmento / pasajero + 20 € por gastos de gestión.

Segmentos pasivos

Ámbito	Consecuencia	Penalización
Verificación de los segmentos pasivos: • Emisión simultánea de pasivos realizados en las 24h anteriores a la salida del vuelo. • Emisión o cancelación anteriores a las 24h previas a la salida del vuelo de las reservas realizadas con anterioridad.	Se interpondrá un ADM al agente que haya realizado la reserva o emisión.	5€ por segmento / pasajero + 20 € por gastos de gestión.

Infracción del Tiempo Mínimo de Conexión (MCT)



Ámbito	Consecuencia	Penalización
Verificación de las reservas que no respeten el MCT establecido.	Se interpondrá un ADM al agente que haya realizado la reserva o emisión.	Si no hay pérdida de conexión: • 5€ segmento / pasajero. Con pérdida de conexión: • Gastos ocasionados (hospedaje, transporte, manutención) + 20 € por gastos de gestión.

Nombres ficticios



Ámbito	Consecuencia	Penalización
Verificación de las reservas realizadas con nombres ficticios.	Se interpondrá un ADM al agente que haya realizado la reserva o emisión.	Cantidad fija de 250€ por pasajero + 20 € por gastos de gestión.

Día del vuelo: Reservas sin emitir y cancelaciones



Ámbito	Consecuencia	Penalización
Siempre que sea posible, se recomienda seguir las siguientes pautas: • Emitir simultáneamente las reservas realizadas en las 24h anteriores a la salida del vuelo. • Emitir o cancelar antes de las 24h de la salida del vuelo las reservas realiza con anterioridad. • Si por razones de emisión fuera necesario recuperar un PNR creado en otra oficina o sistema, se debería realizar antes de las 24h anteriores a la salida del vuelo.	Se interpondrá un ADM al agente que haya realizado la reserva o emisión.	5€ por segmento / pasajero + 20 € por gastos de gestión.

Reservas especulativas



Ámbito	Consecuencia	Penalización
Reservas realizadas sin haber pasajero real, en previsión de una posible venta.	Se interpondrá un ADM al agente que haya realizado la reserva o emisión.	Cantidad fija de 250€ por pasajero + 20 € por gastos de gestión.
Reservas realizadas en clases de reserva superiores que se liberen cerca de la salida del vuelo para obtener asientos en clases de reserva inferiores.	Se interpondrá un ADM al agente que haya 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 haya realizado la reserva o emisión.	Cantidad fija de 250€ por pasajero + 20 € por gastos de gestión.
---	--	--

Asociación ilegal de clases de reserva



Ámbito	Consecuencia	Penalización
Reservas realizadas combinando las clases de forma ilegal para asegurar disponibilidad, y que luego no se emitan con la tarifa correcta.	Se interpondrá un ADM al agente que haya realizado la reserva o emisión.	Diferencia entre la tarifa emitida y la primera tarifa más alta en la que se permita la combinación de clases + 20 € por gastos de gestión.

Uso de macros/scripts robóticos



Ámbito	Consecuencia	Penalización
Uso de macros o scripts robóticos para obtener disponibilidad en los GDS.	Se interpondrá un ADM al agente que haya realizado la reserva o emisión.	5€ por segmento / pasajero + 20 € por gastos de gestión.

Franquicia de equipaje



Ámbito	Consecuencia	Penalización
--------	--------------	--------------

Verificación de la franquicia de equipaje incluida en el billete, contra la franquicia correspondiente por tarifa, punto de venta (POS), código de oferta, etc.

Se interpondrá un ADM al agente que haya realizado la reserva o emisión.

Cantidad fija de 250€ por pasajero + 20 € por gastos de gestión.

MCOs



Ámbito	Consecuencia	Penalización
Emisión de MCOs.	Se interpondrá un ADM al agente que haya realizado la reserva o emisión.	• Países euro: 100€ por MCO + 20 € por gastos de gestión. • Resto países: 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 emitirán por billetes placa Iberia (075), emitidos por el agente o a petición del agente, independientemente de las compañías aéreas incluidas en el itinerario de dichos billetes.
- Los billetes de Iberia serán 100 % electrónicos. Si se emitiera un billete en papel, Iberia podrá imponer un recargo, recogido vía ADM.
- Para cubrir los gastos del proceso de auditoría, por cada ADM Iberia cargará 20€ en concepto de gasto de gestión (o su equivalente en la moneda local), fácilmente identificable por el código MF. Este cargo será anulado solo tras la plena aceptación de la disputa por emisión errónea de ADM por parte de Iberia. Iberia se reservará el derecho a revisar los gastos de administración, con o sin notificación previa.
- Si no se vendieran 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 emita 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 con el 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 cancele y se vuelva 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.
- Cumpliendo con los procedimientos locales de BSP/ARC, Iberia notificará el ADM a los agentes con un periodo de tiempo mínimo, para 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 fuera liquidado. Para cualquier cargo que tenga lugar tras este periodo, Iberia se pondrá de acuerdo con el agente 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 según 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. Será recomendable hacer un seguimiento diario de los ADMs a través del enlace BSP/ARC.
- Los ADM que no se correspondan con los 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 los aceptará o denegará una vez que haya comprobado si el cargo procede o no.
- En caso de disputas sin resolver, Iberia se reservará el derecho a deducción de la cantidad en disputa de los incentivos de la agencia.
- Iberia confía en que las agencias de viaje no disputarán un ADM cuando la razón sea válida/ u obvia y no exista evidencia de lo contrario, y en que las disputas se gestionen 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 o plazo de recurso) a sus empleados.
- Comprobar que, en caso de disputa, el recurso sea detallado y que la información relevante que lo apoya se envíe a Iberia a la dirección indicada en el ADM.
- No recurrir un ADM cuando la razón de su emisión sea válida y no haya pruebas de lo contrario.
- Recurrir los ADM en tiempo y modo indicado por el BSP, según 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 con el recurso.

Contactos y solicitud de información

Iberia recuerda que todos sus ADMs llevarán identificado en el ángulo superior izquierdo del formato utilizado la siguiente información: el departamento que los origina, su dirección y el contacto.

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

 Resolución IATA 850m

En la red



De tu interés

- Noticias
- Flexibilizaciones
- NDC
- On Business
- Saleshub
- Espacio de formación
- Compromiso de accesibilidad

Contacto

- Call Center agencias
- Call Center NDC
- Soporte grupos
- Soporte de la web
- Sugerencias y felicitaciones

Transparencia

- Aviso legal
- Política de privacidad
- Política de cookies
- Términos y condiciones