

**Política ADMS
Euroairlines**

Emisión o Distribución de notas de débito a las agencias de viajes (ADM)

1. Introducción:

Los ADM (Agency Debit Memo) son una herramienta contable legítima para su uso por parte de las compañías aéreas, así mismo EUROAIRLINES se adhiere a dicha normativa IATA para asegurar el buen cumplimiento y funcionamiento de las normativas de las tarifas aéreas y acuerdos publicados en las rutas operadas por la compañía EUROAIRLINES.

Ante el seguimiento, dichas normativas deben ser cumplidas de lo contrario habrá de liquidarse la diferencia a través de los canales que se establezcan conforme a las normativas establecidas localmente.

Se efectuarán controles y auditorías en toda la documentación para todas las agencias de viajes IATA que tramiten y emitan billetes de EUROAIRLINES.

CÓDIGO IATA	Q4
CÓDIGO OACI	ELE
PLACA VALIDADORA	291

2. Base legal:

De acuerdo con la Resolución IATA 850m, los ADMs solo deben utilizarse para cobrar importes o realizar ajustes en las transacciones de los agentes respecto a la emisión y uso de Documentos de Tráfico emitidos por o a petición del agente según normativa IATA 649 (Standard Traffic Documents).

Pueden existir usos alternativos de los ADM dependiendo del acuerdo establecido entre EUROAIRLINES y la Agencia de Viajes, previo acuerdo.

3. Emisión del ADM:

Los ADM se emiten por billetes placa EuroAirlines (291), emitidos por, o a petición del agente, independientemente de las compañías aéreas que estén incluidas en el itinerario de dichos billetes.

Las transiciones sujetas a auditoría son;

El cuadro abajo indicado detalla los casos de incumplimiento o malas prácticas que conlleva la emisión de ADM. Estas infracciones incluyen, pero no están limitadas, a los casos siguientes:

Las transiciones sujetas a auditoría son;

Razón	Aplicación	Penalización
Segmentos casados u O&D Bypass	Se tomarán medidas que pueden incluir la cancelación del itinerario o la imposición de un ADM por cada segmento del viaje, si se detecta cualquier manipulación/alteración con el propósito de evadir las reglas de emparejamiento de segmentos y el punto de inicio del itinerario	100 EUR por pasajero y segmento separado en Europa o en otros continentes en short y medium haul y/o 300 EUR en intercontinental + gastos de gestión
“Churning” excesivo, reservas ficticias/especulativas	Se considerará como 'Churning' a partir de la <u>cuarta cancelación</u> y reactivación. Se revisarán reservas y cancelaciones de un mismo segmento en el mismo o en diferentes PNRs y en varios GDS,s.	10 EUR por PAX / segmento + gasto de gestión.
Reservas duplicadas	Verificación de los segmentos duplicados creados	15 EUR por segmento + gasto de gestion por pasajero
Reservas inactivas	Revisión de reservas realiza das con status HX/UN/NQ/UC/US o segmentos improductivos	5 EUR por segmento + gasto de gestión por pasajero
Violación del (MCT) Tiempo Mínimo de Conexión	Reservas realizadas sin res p e t a r el MCT establecido	Si no hay pérdida de conexión: 25€ segmento/pasajero. Si hay pérdida de conexión: Gastos ocasionados (alojamiento, transporte, manutención) + 50€ de penalización + diferencia tarifaria por la reubicación (si la hubiera) + gastos de gestión por pasajero.
Nombres fictidos y Reservas especulativas	Reservas realizadas para pasajeros ficticios . Reservas realizadas sin haber pasajero real, en previsión de una posible venta.	15 EUR por pasajero/segmento + gastos de gestión
Franquicia de equipaje	Control de las franquicias de equipaje induidas en los TKTs vs. la franquicia correspondiente por fare basis.	Cobro del valor de la franquicia off-line del operador en el aeropuerto + 10 EUR por pasajero / segmento irregular + gastos de gestión
Reembolsos irregulares	Tarifas no reembolsables Exceso del importe reembolsado Reembolsos que incumplen la normativa Reembolsos sin autorización, o sin adjuntar la documentación o justificantes. Forma de Pago (o tarjeta) usada para el reembolso diferente a la usada para emisión.	Se cargará el importe indebidamente reembolsado + 10% del valor del total incorrectamente reembolsado + gastos de gestión por billete.
Re-emisiones o re-expediciones irregulares	Incumplimiento de las reglas para reemisión	Diferencia entre el importe cargado y el aplicable induida la penalización de tarifa + diferencia contra el nivel superior siguiente del tramo afectado ó el 10% del valor del ticket (lo que fuera menor) + Gastos de gestión por ticket.
Infracción de venta / tarifa / tasas	Revisión del respecto de la tarifa y sus reglas y condiciones de venta en todos los billetes comprados.	Tarifa incorrecta: la penalización será la diferencia entre la tarifa cargada y la correcta, más un 10% del valor del billete + gastos de gestión por etkt Infracción en las tasas: diferencia entre las tasas cobradas y las correctas + gastos de gestión por ticket
Comisiones/descuentos si aplican	Revisión de aplicación	Infracción en el cobro de comisión: diferencia entre la comisión cobrada y la correcta + gastos de gestión por etkt
Todas las normativas para tarifas públicas o negociadas incluyendo tarifas privadas Tour Operador, Tarifas de grupo y condiciones propias de la tarifa.	Revisión de correcta aplicación	Diferencia entre el importe cargado y el aplicable + 10% sobre el valor diferencial del etkt + gastos de gestión por etkt.
CREDIT CARD CHARGE BACK	Devolución del importe cargado por no cumplirse la normativa de la Resolución 890 de la IATA y la PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) y la debida autorización del credit card owner.	Cargo del valor del total en CASH, más un 20% del valor del etkt + gastos de gestión por etkt afectado por el charge back.
Forma de emisión contra VAN CARDS, tarjetas de crédito MBS, MBI, travel rewards, full credit rewards, MCO, Corporate, tarjetas Business, fleet, no aceptadas, via UATP en los GDS's.	Según comunicados y sin los permisos regulados por nuestra parte desde marzo 2025, con aplicación desde el 14 de abril de 2025	3% del total del etkt + gastos de gestión.

En caso de que se encuentren desajustes o desviaciones en los procesos anteriormente descritos ante una auditoría EUROAIRLINES procederá a generar la correspondiente nota de débito ADM, cargando la diferencia entre la tarifa y/o impuesto aplicable y la tarifa y/o impuesto aplicada por la agencia de viajes.

EUROAIRLINES se compromete a dar información clara y específica acerca de los cargos que se hayan realizado.

EUROAIRLINES puede emitir más de un ADM para un mismo billete de avión cuando se detecten múltiples discrepancias, la razón sea la misma o se trate del mismo agente.

4. Irregularidades y códigos de excepción (Waiver codes)

En caso de irregularidades y excepciones aprobadas, EUROAIRLINES utiliza un sistema de códigos de excepción (waiver codes) para poder identificar casos como por ejemplo cancelaciones de vuelo, condiciones climáticas adversas, etc.

EUROAIRLINES asigna un código para cada caso en concreto al momento de la remisión o reembolso. El agente de viajes es responsable de obtener dicho código contactando a EUROAIRLINES directamente e incluir en la casilla de “Endosos” el código correspondiente a la remisión o reembolso por la circunstancia que corresponda.

Ante la ausencia de dicho código de excepción no será aplicada y tendrá como resultado la emisión de un ADM.

5. ADM Costes administrativos y cargos Recargos fijos (FEES)

La cantidad fija de EUR 10.00 (o su equivalente en la moneda local) será añadida a cada ADM, para cubrir los gastos del proceso de auditoría en concepto de gasto de gestión, para documentos emitidos a partir del 14 de Abril de 2025.

Este cargo será anulado solo tras la plena aceptación de la disputa por emisión errónea de ADM por parte de Euroairlines. Este cargo no podrá ser eliminado si existiera una condonación comercial si auditoría ha detectado la irregularidad.

Euroairlines proporcionará la información necesaria para documentar la razón por la que se emite cada ADM.

6. Proceso de los ADM en BSP/ACR

- Euroairlines, cargará 10 EUR por cada ADM en concepto de gastos de gestión derivados del proceso de auditoría (o su equivalente en la moneda local).
- 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. También se podrá emitir un ADM de varios documentos de tráfico, con sus valores de fee de cada imputación.
- En el caso de los ADMs emitidos por incumplimiento de las reglas de tarifa, se aplicará la diferencia entre la tarifa emitida y la primera tarifa válida más alta.
- Euroairlines enviará ADM a través del BSPLINK/ARC siguiendo las directrices marcadas por BSP/ARC.
- Euroairlines, 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 recurrir.
- Un ADM se emitirá dentro de los nueve meses siguientes desde la fecha de pago del BSP en la que el documento fue liquidado.
- En caso sea necesario realizar un cargo en fechas posteriores a este periodo Q4 se pondrá de acuerdo con el agente para acordar el método de liquidación.
- La fecha de recepción del ADM será considerada la misma de la fecha de emisión del mismo en BSP/ARC.

Disputa de ADM

- Euroairlines procurará gestionar los ADM impugnados o en litigio en tiempo y forma, según las resoluciones y reglamentos aplicables de IATA.
- Cuando un agente haya recurrido un ADM dentro del periodo estipulado Euroairlines 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 "periodo de latencia" aplicable en su respectivo país/mercado de BSP/ARC.
- Euroairlines tras analizar los argumentos de dicho recurso, lo aceptará o denegará una vez haya comprobado si el cargo procede o no.
- Euroairlines se reserva el derecho de deducir la cantidad en disputa de los incentivos de la agencia, en caso de disputas sin resolver.
- Se aplicará un recargo de 15 EUR si la disputa no es válida o no hay pruebas que demuestren lo contrario.

7.- INFORMACIÓN DE CONTACTO

email de contacto : adms@euroairlines.es

Prácticas Responsables de Reserva para los Agentes GDS:

Términos y Aplicabilidad

El manual de "Prácticas Responsables de Reserva" para agencias que usen GDS's para sus emisiones y reservas es una legítima herramienta y de acuerdo con la industria y la legislación de la IATA, y sirve como una guía para los diferentes en los que esta participa EUROAIRLINES (Q4). Se pueden producir ajustes en la política comercial, haciendo que Q4 se reserve el derecho de modificar, añadir o eliminar parámetros de este documento sin previo aviso, y alienta a las agencias de viaje, a revisarlo continuamente.

Legislación IATA

IATA resolution 824, Passenger Sales Agency Agreement:

§3.1 "the agent is authorised to sell air passenger transportation on the services of the Carrier and on the service of other carriers as authorised by the Carrier. The sale of air passenger transportation means all activities necessary to provide passenger with a valid contract of carriage. The sale of air passenger transportation means all activities necessary to provide a passenger with a valid contract of carriage including but not limited to the issuance of a valid Traffic document and the collection of monies therefor. The agent is also authorised to sell such ancillary and other services as the Carrier may authorize;" §3.2 "all services sold pursuant to this Agreement shall be sold on behalf of the Carrier and in compliance with Carrier's tariffs, conditions of carriage and the written instruction of the Carrier as provided to the Agent. The Agent shall not vary or modify the terms and conditions set forth in any Traffic Document used for services provided by the Carrier, and the agent shall complete these documents in the manner prescribed by the Carrier;"

IATA Resolution 852,

§2.1 regulates the selection of Validation Carrier, for the issuance of documents on behalf of the Carrier and in compliance with Carrier's validation principle; the agent shall comply with the instructions issued by the BSP/ARC and the ticketing Carrier in relation to the issuance and reporting of electronic tickets: "2.1 the ticketing airline shall be any BSP Airline participating in the transportation, or a BSP Airline acting as the General Sales Agent for any airline participating in any sector of the transportation in the country of ticket issuance, provided that the selection of Validating Carrier conforms to the requirements of the fare rules where applicable and subject to the existence of a valid interline agreement between the ticketing airline and each transporting airline,"

IATA Resolution 890,

Card Sales Rules §3- 4, states that the Agents shall comply with the resolution and instructions issued by the BSP Manual and the ticketing Airline in relation to acceptance of cards.

IATA Resolution 049x,

Fare Changes, "resolved that: 1) Transportation shall be subject to the fares and charges in effect on the date on which full payment is made, for travel on the specific dates and journey shown on the ticket 2) Provided no voluntary change is made to the originating flight, no increase in fare effected through a change in fare level, a change in conditions governing the fare, or cancellation of the fare itself, shall apply 3) In the event of a voluntary change to the originating flight, the fares and charges for the passenger's journey shall be recalculated in accordance with the fares and charges in effect on the date on which the change is made and is reflected on the ticket 4) in the event payment is made prior to confirmation of reservations for the originating flight, the fares and charges for the passenger's journey shall be recalculated in accordance with the fares and charges in effect on the date on which the confirmation is made"

Prácticas Responsables de Reserva Para los Agentes GDS

IATA resolution 830a,

§1 Consequences of Violation of Ticketing and Reservation Procedures "1. all agents be reminded that practices such as listed herein, in other applicable Resolutions, or in Carriers' written instructions, but not limited thereto, violate the governing conditions referred to above. They harm Members' legitimate interests and can accordingly result in action being taken under the provisions of the Sales Agency Rules and Passenger Sales Agency Agreement. e.g. charging the Agent with the difference between the fare applied and the fare applicable to the service in accordance with Member's tariff." 27.

RESOLUCIÓN IATA QUE SOPORTA LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA EMISIÓN DE EUROAIRLINES

IATA resolution 824,

§3.2 Passenger Sales Agency Agreement: “3.2 All services sold pursuant to this Agreement shall be sold on behalf of the Carrier and in compliance with Carrier’s tariffs, conditions of carriage and the written instructions of the Carrier as provided to the Agent. The agent shall not in any way vary or modify the terms and conditions set forth in any Tariff. Document used for services proved by the Carrier, and the Agent shall complete these documents in the manner prescribed by the Carrier.” IATA resolution 830a,

§1 Consequences of Violation of Ticketing and Reservation Procedures: “

[...] 1. Agents be reminded that practices such as listed herein, in other applicable Resolutions, or in Carriers written instructions, but not limited thereto, violate the governing conditions referred to above. They harm Members’ legitimate interests and can accordingly result in action being taken under the provisions of the Sales Agency Rules and Passenger Sales Agency Agreement. E.g. charging the Agent with the difference between the fare applied and the fare applicable to the service in accordance with Member’s tariff. [...]

1.12 Issuing/selling a ticket with a fictitious point of origin or destination in order to undercut the applicable fare (cross border selling)

1.13 failing to observe the applicable rules for Designation and Selection of Ticketing Airline (Resolution 852) and/or designating transportation on such parties’ services where a valid interline agreement between the ticketing airline and the transporting party does not exist,

1.14 cancelling or amending a customer booking and/or Electronic Ticket without the express permission of that customer

1.15 Deliberately making duplicate reservations for the same customer.

1.16 When reservations for a group are not confirmed, attempting to secure the required service by requesting this in smaller numbers in individual transactions

1.17 making reservation transactions without the specific request of a customer

1.18 making an amendment to a booking that has previously been issued as an e-ticket without either revalidating or reissuing, as applicable, the original ticket to reflect the new itinerary

1.19 voiding tickets without cancelling corresponding reservations

1.20 failing to split PNRs in cases where not all passengers included in the PNR are ticketed.

1.21 failing to observe the prescribed minimum connecting times.”

IATA resolution 824r, § Refunds

“Section 1—CONDITIONS Agents shall only refund Traffic Documents issued by such agent and must observe the original issuance of a Traffic Document to establish the conditions for refund. In principle Traffic Documents will be refunded in the same form of payment it has been originally issued. When a ticket originally issued by an Agent has been exchanged/reissued by an Airline on which the Traffic Document was originally issued on, it may subsequently be refunded by the Agent.

1.1 if the amount of refund does not differ from the Traffic Document being refunded, such refunds should be returned to the same form of payment with which the original Traffic Document was paid. For payments made by multiple forms of payment, it shall be processed in the same amounts to each respective form of payment.

1.2 if the amount of refund differs from the Traffic Document being refunded, such refunds must be returned to the same forms of payment with which the Traffic Document being refunded was paid, subject to Airline’s instructions.”

**EUROAIRLINES (Q4) COMMUNICATION,
IATA RESOLUTION 890
Van Cards and WS cards restriction on B2B
transactions (via UATP),
ADM's and CC acceptance by Q4**

As per **RESO 890, section 3.4**, no card issued in the name of the Agent, or in the name of a person permitted to act on behalf of the Agent, or in the name of the Agent's Office (partner or employee), shall be used in connection with the sale of the air transportation on behalf of the Member/Airline to any customer of the Agent.

As of March 1st 2023 EUROAIRLINES enforces IATA Resolution 890 and prohibits agents from using such cards, including wholesale cards or VAN cards (e.g.: used by Wallet electronic solutions) in B2B transactions via UATP (unless previously agreed with Q4). In case of violation, EUROAIRLINES might issue ADM's and reserve the right to withdraw the agent's ticketing authority. The ADM raised will collect **3% of the total amount of the ticket** (which includes value + taxes + surcharges) plus the value of the reported ADM-fee published by Q4. The surveillance starting date is marked on Apr 14th 2025 (for etkts issued from this day ahead).

On the other hand, EUROAIRLINES requests to Agents that if any corporate card (one the name of the agent, or in the name of a specific corporation/enterprise) or VAN cards have to be authorized in a transitory way, the business permission has to be requested either to the Commercial Department of Q4 (email: glopezlazaro@euroairlines.es, jphilipp@euroairlines.es) or the General Audit Department (e-mail: audit@euroairlines.es), and there must be a written consent about their use in return. In the case of a single card, it has to be formally accepted by our Revenue Accounting Department, using the panel on the **BSPLINK CC authorization forms** (if applicable). Q4 can also communicate the Agent, the advanced termination of the CC privileged authorization, prior to the ending of the accepted period of granted use.

Q4 General Audit Department



W: www.euroairlines.es

Paseo de la Habana 26, 28036 Madrid