

BRITISH AIRWAYS

IMPORTANTE - CONTACTO DEL PASAJERO - ADMs

Actualización de Política: Aplicación de ADMs por Incumplimiento de la Res. 830d de IATA

Como es de su conocimiento, la **Resolución 830d de IATA** y el **Addendum a los Contratos de Agencia de Viajes** establecen la obligatoriedad de capturar de forma precisa los datos de contacto de los pasajeros durante el proceso de reserva.

A partir del **1 de marzo de 2026**, se iniciará la emisión de **Agency Debit Memos (ADMs)** por incumplimiento de esta normativa, de acuerdo con los siguientes lineamientos:

Detalles de la Penalidad

Se aplicará un ADM de **GBP 10.00 por PNR + GBP 10.00 en concepto de gastos administrativos** (o su equivalente en moneda local) a todas aquellas reservas emitidas donde se detecte:

- Ausencia de datos de contacto del cliente.
- Suministro de correos electrónicos o números de teléfono incorrectos o ficticios.
- Uso de datos de contacto de la agencia en lugar de los del pasajero.

Cronograma de Implementación :

Segmento de Cuenta	Período de Transición	Inicio de Penalidades (ADMs)
Cuentas No Gestionadas	Sin excepción	1 de marzo de 2026
Cuentas Gestionadas	1 al 31 de marzo de 2026	1 de abril de 2026

Nota para Cuentas Gestionadas: Se ha otorgado un mes de gracia durante marzo para que estas cuentas puedan familiarizarse con la actualización de la política y ajustar sus procesos internos antes de la aplicación efectiva de los cargos.

Responsabilidades del Agente

Plazos (Timing)

Los datos de contacto del cliente deben ingresarse en el PNR al momento de la reserva y, a más tardar, al momento de la emisión del ticket.

Precisión

Todos los datos deben ser precisos, completos y pertenecer genuinamente al cliente. Los agentes tienen estrictamente prohibido reemplazar o sustituir los datos del pasajero por los de la agencia.

Formatos de Entrada Aceptados :

Se deben utilizar los siguientes formatos y palabras clave aprobadas:

- **SSR CTCE:** Dirección de correo electrónico.
- **SSR CTCM:** Número de teléfono móvil.
- **SSR CTCR:** Reflujo/Negativa del cliente a brindar datos.

Formatos Alternativos :

- **AP (Address Phone):** Formato estándar para números telefónicos (o **AP E** según el sistema).
- **OSI BA CTCE/M/R:** Solo si la función SSR no está disponible. **Nota:** Se debe incluir la especificación de la aerolínea (BA) para que el sistema reconozca el mensaje.

Negativa del Cliente Si el pasajero se niega a brindar sus datos, se debe ingresar un código **CTCR** en el PNR. Esto actúa como confirmación formal de que la agencia solicitó la información.

Algunos de los PNRs que no incluyeron los datos:

PNR_REF_NO	GDS_PNR_REF_NO	Compliance Criteria Email
BSLA7R	OFDQDM	Missing Passenger Contact Details
BTK9VG	FQKNFG	Missing Passenger Contact Details
BFEC8H	DBDITV	Missing Passenger Contact Details
CM6WRE		Missing Passenger Contact Details