

## **Anexo 5: Obligaciones técnicas y lineamientos operativos a los que se debe ajustar "EL COMISIONISTA"**

En el ejercicio del cumplimiento del objeto del presente contrato, el comisionista se obliga a cumplir con las siguientes disposiciones establecidas por los proveedores de servicios aéreos involucrados, así como de aquellas señaladas por "LS&H". Dichas disposiciones son enunciativas, mas no limitativas, reservándose el derecho "LS&H" de establecer adicionales cuando así lo determine, de igual forma, "LS&H" podrá modificar estas disposiciones e información en cualquier momento, bastando con notificarlo por la vía electrónica a la dirección indicada como administrador por "EL COMISIONISTA" en el perfil de afiliación.

**PRIMERA.- De la Afiliación, Capacitación, entrega de Accesos y Responsabilidad de buen uso:**

- a) "EL COMISIONISTA", una vez que haya expresado su interés por realizar el proceso de afiliación correspondiente, deberá solicitar una visita de inspección que será realizada por el ejecutivo de ventas u oficina regional correspondiente. Al concluir dicha visita, "EL COMISIONISTA" recibirá por parte de "LS&H", a través del ejecutivo de ventas u oficina regional correspondiente, la indicación de realizar u omitir el trámite de fianza a favor de "LS&H", así como los detalles de proveedor y valor de dicha fianza. En caso de recibir la indicación de omitir dicho trámite, podrá continuar con el proceso de afiliación de forma regular.
- b) "EL COMISIONISTA", se obliga a tramitar directamente una terminal punto de venta para procesar transacciones con tarjeta de crédito bancaria. Dicho trámite deberá ser realizado de acuerdo a la información contenida en el anexo 5B del presente contrato. Los tiempos de entrega y activación de dicha terminal son total responsabilidad del proveedor indicado en dicho anexo, cualquier asunto relacionado con dicho trámite deberá ser consultado y verificado con dicho proveedor.

- c) "EL COMISIONISTA", se obliga a llenar el formato de afiliación contenido en el ANEXO 5A del presente contrato, y a enviarlo por correo electrónico, junto con la documentación y comprobante de depósito por concepto de cuota de afiliación indicada en la cláusula SEGUNDA del presente contrato, o copia del original de la póliza de fianza correspondiente. Dicha documentación deberá ser remitida por la vía electrónica, así como el contrato original firmado de forma física, documentos originales inherentes a la operación con tarjeta de crédito, y en su caso el original de la póliza de fianza correspondiente, al ejecutivo de ventas u oficina regional mediante la cual fue procesada dicha afiliación. En dicho anexo, "LS&H", a través del acuse de recibo de su ejecutivo de ventas u oficina regional, indicará a "EL COMISIONISTA", el monto semanal de crédito autorizado por ventas en efectivo, así como del detalle de autorización correspondiente para la operación con tarjeta de crédito.
- d) A más tardar 24 horas posteriores a haber realizado el pago de la cuota de afiliación, y haber entregado los documentos correspondientes a este proceso, y una vez recabado el acuse de recibo electrónico que contendrá el visto bueno por concepto de documentación verificada, monto de crédito autorizado y proceso de operación autorizado a través de tarjeta de crédito (Y turnado internamente a su vez a las áreas de soporte, tráfico y administración), emitido por parte del ejecutivo de ventas o la oficina regional que corresponda, "EL COMISIONISTA" se obliga a programar al personal involucrado en el uso de los accesos al curso de capacitación correspondiente (que incluirá uso práctico, reportes, formas de pago, liquidación de reportes, VTP, Volaris, Travel Inn Plus, niveles de comisiones y aplicabilidad de las comisiones), mismo que deberá ser concluido en las siguientes 48 horas. Dicha capacitación será programada generando un correo electrónico a la siguiente dirección: [capacitacion@latinholdings.com.mx](mailto:capacitacion@latinholdings.com.mx), con copia al ejecutivo de ventas u oficina regional que realizó su afiliación.

Al concluir dicha capacitación, el capacitador entregara las firmas electrónicas que fungirán como medio de acceso al sistema de reservas mediante el cual se generará la venta de servicios objeto del presente contrato.

- e) "EL COMISIONISTA" se compromete, en un plazo no mayor a 10 días hábiles a partir de su alta como agencia afiliada, a programar al personal involucrado en la operación y uso de las firmas electrónicas, a un curso básico de SABRE, mismo que será solicitado, vía correo electrónico a [capacitacion@latinholdings.com.mx](mailto:capacitacion@latinholdings.com.mx), a efecto de familiarizarse con los procesos básicos de reservaciones y tarifas correspondientes. En caso de que "EL COMISIONISTA" cuente ya con conocimientos básicos de SABRE, no será necesario realizar dicha programación.
- f) "EL COMISIONISTA" se compromete a notificar por escrito a "LS&H", cualquier baja o terminación de relación laboral de personal que tenga asignada una firma electrónica para acceder al sistema de reservas proporcionado por "LS&H". Cualquier mal uso de dicha firma electrónica, en caso de no generar el aviso correspondiente, generará responsabilidad total y directa sobre "EL COMISIONISTA", sobre los perjuicios eventuales que se pudieran generar hacia "LS&H". Dicho aviso deberá ser enviado generando un correo electrónico a la siguiente dirección: [soporte@latinholdings.com.mx](mailto:soporte@latinholdings.com.mx)
- g) Dependiendo de su volumen de compra, "LS&H" de acuerdo a la categoría en la que se encuentre el "EL COMISIONISTA", proveerá de un máximo de accesos para ser utilizados en el sistema de reservas mediante el cual desempeñarán el objeto del presente contrato, estableciéndose el máximo de accesos de acuerdo a lo siguiente:

Categoría AAA: 15 Accesos

Categoría AA: 10 Accesos

Categoría A: 5 Accesos

En caso de que una firma electrónica asignada a "EL COMISIONISTA" no registre movimiento en dos meses, serán cambiadas a inactivas, debiendo solicitar su reactivación a [soporte@latinholdings.com.mx](mailto:soporte@latinholdings.com.mx)

**SEGUNDA.- De la facturación, horario de servicio y cargos por emisión:**

- a) "EL COMISIONISTA" recibirá por medios electrónicos el cupón de pasajero, que funge como documento con validez fiscal de acuerdo a la resolución de la miscelánea fiscal en vigencia. "EL COMISIONISTA" deberá imprimir en dos tantos dicho documento, el primero como original para el cliente final, y el segundo para darle uso cuando sea requerido. "LS&H" no proporciona facturas físicas por concepto de transportación aérea.

- b) "EL COMISIONISTA" deberá cubrir por concepto de honorarios por servicio, a "LS&H" las siguientes cantidades, mismas que deberán ser liquidadas en cada transacción, con cargo a su cuenta en efectivo, o bien, con la tarjeta de crédito sobre la cual se realizó la emisión del boleto correspondiente. En caso de que "EL COMISIONISTA" desee recibir una factura general por todas las transacciones, deberá hacerlo por escrito, indicando la forma de pago con la que liquidará dicha factura, ya sea en efectivo o con tarjeta de crédito, mediante correo electrónico a [trafico@latinholdings.com.mx](mailto:trafico@latinholdings.com.mx).

Emisión Tarifas Web y Tarifas cero comisión: 50.00 MXN más IVA.

Canjes (Revisados): Nacional: 150.00 MXN más IVA, más la penalidad correspondiente de la aerolínea; Internacional: 300.00 MXN Más IVA, más la penalidad correspondiente de la aerolínea.

Reembolsos: 100.00 MXN más IVA, más la penalidad correspondiente de la aerolínea.

"LS&H" proveerá de la factura original a "EL COMISIONISTA" por concepto de los cargos anteriormente relacionados, mismos que serán entregados semanalmente a "EL COMISIONISTA".

- c) El horario de atención para emisiones a través del sistema de reservas proveído por "LS&H" es el siguiente:

Lunes a Jueves 08.00-22.00 Horas,

Viernes 09.00-22.00 Horas,

Sábado 09.00-20.00 Horas.

Fuera del horario señalado, "EL COMISIONISTA" deberá generar las reservas de acuerdo al procedimiento normal, sin embargo, no deberá solicitar la emisión a través del sistema de reservas, sino comunicarse vía telefónica al número 91716087 en caso de encontrarse en el área metropolitana, o bien al 01 800 288 6060 en caso de encontrarse fuera del área metropolitana. Fuera de este horario, únicamente se aceptará procesar emisiones con forma de pago efectivo o American Express. No se procesaran canjes fuera del horario regular de atención.

### TERCERA.- De la operación.

- a) **DEBITOS**: "EL COMISIONISTA" es responsable en su totalidad, por eventuales débitos generados por los prestadores de servicio en términos de elaboración de reservaciones ficticias, No shows de reservaciones sin boleto emitido, especulación de pasajeros o churning (Cancelación automática y reactivación de itinerario sobre la misma reserva), segmentos inactivos, y cualquier género de práctica no autorizada por dichos proveedores.
- b) **INFORMACION EN PNR**: "EL COMISIONISTA" es responsable por la lectura, interpretación y acciones a seguir de la información generada por "LS&H" a través de remarks en los records generados por "EL COMISIONISTA". Esto incluye, mas no limita, a cambios de itinerario, rechaces de tarjeta, cancelaciones de vuelo, asignaciones de asiento, y en general cualquier movimiento en el que se involucre dicha reservación.
- c) **CANCELACIONES**: "EL COMISIONISTA" es responsable por generar el aviso de cancelación de boletos que no se utilicen, a través de correo electrónico a [trafico@latinholdings.com.mx](mailto:trafico@latinholdings.com.mx), hasta antes de las 18:00 Horas tiempo del centro de México. Solicitudes generadas con posterioridad no podrán ser procesadas, generando el cargo correspondiente al reporte de ventas semanal de "EL COMISIONISTA". Los canjes no podrán ser incluidos en el proceso de cancelación.
- d) **REEMBOLSOS**: "EL COMISIONISTA" solicitará el trámite de reembolso, generando correo electrónico a [bsp@latinholdings.com.mx](mailto:bsp@latinholdings.com.mx), quien dará acuse de recibo el mismo día en que lo haya recibido. Se generará el aviso de reembolso a "EL COMISIONISTA" vía correo electrónico, una vez que el proveedor, haya procesado el reembolso a "LS&H". El tiempo mínimo de proceso de reembolso es de 20 días hábiles, el cual podrá extenderse hasta el máximo señalado en cada caso, por la aerolínea emisora.
- e) **SOLICITUDES GRUPALES**: "EL COMISIONISTA" solicitará los servicios grupales, cuando se trate de más de 9 pasajeros viajando juntos en el mismo itinerario, generando un correo electrónico a [grupos@latinholdings.com.mx](mailto:grupos@latinholdings.com.mx), con copia al ejecutivo de ventas u oficina regional mediante la cual fue afiliado. El tiempo de respuesta se basa en el tiempo que cada aerolínea tiene para proveer el servicio, en cuyo caso no deberá exceder de 72 horas hábiles.
- f) **SOLICITUDES ESPECIALES**: "EL COMISIONISTA" solicitará la reservación, confirmación y emisión de los siguientes servicios, a través del modulo de atención especial, que opera únicamente de Lunes a Viernes, de 09:00 a

19:00 Horas. Dichas solicitudes deberán ser realizadas vía correo electrónico a la siguiente dirección: [atencionespecial@latinholdings.com.mx](mailto:atencionespecial@latinholdings.com.mx), con copia a su ejecutivo de ventas. Dichas solicitudes deberán procesarse con prepago, y la comisión otorgada al "COMISIONISTA" de cada producto será incluida en la cotización correspondiente.

- 1.** Boletos de avión de aerolíneas no existentes en el programa BSP Mexico
- 2.** Paquetes Gran Plan de Aeroméxico. "EL COMISIONISTA" deberá verificar directamente con Gran Plan de Aeroméxico, en el teléfono 01 800 262 4012, la disponibilidad, precio y clases de servicio por reservar, bloqueando los lugares correspondientes a través de su firma electrónica en el sistema de reservas de "LS&H" y cuidando respetar la política de nombres y tipo de pasajeros indicada por Aeroméxico. Una vez realizada dicho bloqueo aéreo, deberá solicitar la carga del servicio terrestre a Gran Plan de Aeroméxico, y una vez confirmado el servicio, deberá enviar la solicitud de emisión al correo electrónico descrito en este inciso f, junto con el comprobante de pago correspondiente. En caso de pagos en efectivo, la comisión se descontará del importe total. En caso de pagos con tarjeta de crédito, se deberá seguir el proceso de pago de comisiones con tarjeta de crédito regular.
- 3.** Tarifas netas aéreas o especiales con comisión adicional para ser procesadas en conjunto con servicios terrestres.

**g) PROCESO DE ATENCION PARA PAQUETES VTP DE MEXICANA Y TRAMOS AÉREOS DE VOLARIS:**

**1. Paquetes VTP de Mexicana**

"EL COMISIONISTA" deberá procesar las reservaciones directamente en VTP Center de Mexicana de aviación, teléfonos 54 48 89 19 y 01 800 400 12 22 proporcionando el número de IATA 86514481 al asesor de Mexicana que procese su solicitud. Una vez que "EL COMISIONISTA" reciba la confirmación por parte del VTP Center de manera electrónica, deberá reenviar dicha confirmación, íntegra, al siguiente correo electrónico [bsp@latinholdings.com.mx](mailto:bsp@latinholdings.com.mx). El pago de las comisiones involucradas será realizado en 25 días hábiles a partir de haber recibido el acuse de recibo por parte de "LS&H".

El área de BSP generará un mensaje informativo a "EL COMISIONISTA", indicando la inclusión de las comisiones generadas por venta de Paquetes VTP en el siguiente reporte de liquidación general de la operación normal de concentradora. En su caso serán descontadas de dicho reporte, o bien, liquidadas mediante cheque nominativo de acuerdo al proceso regular de pago de comisiones en concentradora.

## **2. Tramos Aéreos de Volaris**

"EL COMISIONISTA" deberá procesar las reservaciones directamente en la pagina Web de Volaris, mediante el uso de la firma electrónica y acceso proporcionado al finalizar el curso de capacitación correspondiente, y realizar el pago integro a través de las formas de liquidación establecidas por Volaris. El pago de las comisiones involucradas será integrado de forma mensual, y pagado en 30 días hábiles posteriores al cierre de mes.

"EL COMISIONISTA" deberá generar la factura correspondiente, enviarla electrónicamente a [ingresos@latinholdings.com.mx](mailto:ingresos@latinholdings.com.mx) dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores al cierre de mes, por el acumulado de las transacciones mensuales involucradas, misma que será canjeada en original, por el cheque de comisión respectivo al momento del pago, de acuerdo a lo establecido en el párrafo anterior.

- h) **IRREGULARIDADES EN LA OPERACIÓN**: En caso de presentarse alguna emergencia o irregularidad operativa en cualquiera de los procesos aquí descritos, "EL COMISIONISTA" deberá reportarlo de inmediato, para su expedita atención, al ejecutivo de ventas u Oficina Regional correspondiente.

### **CUARTA.- De la facturación, información, administración, opciones de crédito y cierre de accesos por demora en pago.**

- a) En caso de presentarse una demora en pago del reporte de liquidación de ventas semanal, automáticamente el acceso al sistema de reservas quedará bloqueado, sin posibilidad de consultar, cotizar, modificar o emitir reservaciones nuevas o previas. "LS&H" informará mediante correo electrónico a "EL COMISIONISTA" del correspondiente cierre, mismo que podrá ser reactivado únicamente mediante el pago inmediato del saldo

pendiente por liquidar. Independientemente de lo anterior, "LS&H" se reserva el derecho de aplicar la pena convencional descrita en la cláusula décima de este contrato. Toda comunicación referente a desbloqueo de usuarios y estatus de la cuenta de "EL COMISIONISTA" deberá ser consultada enviando correo electrónico a [ingresos@latinholdings.com.mx](mailto:ingresos@latinholdings.com.mx), marcando copia a su ejecutivo de ventas u oficina regional correspondiente.

- b) En caso de detectar algún error en el reporte de liquidación semanal, "EL COMISIONISTA" deberá comunicarlo, para proceder a la correspondiente aclaración y corrección en caso de ser procedente, enviando correo electrónico a [ingresos@latinholdings.com.mx](mailto:ingresos@latinholdings.com.mx) , marcando copia a su ejecutivo de ventas u oficina regional correspondiente. En cualquier caso, deberá liquidar el reporte de forma oportuna de acuerdo a lo establecido en el presente contrato, descontándose los importes en aclaración, e informando a [ingresos@latinholdings.com.mx](mailto:ingresos@latinholdings.com.mx) el día establecido para la liquidación de reporte sin falta, de dicha situación. En caso de ser procedente el importe reclamado, se aplicará la pena convencional establecida en la cláusula décima de este contrato, sobre los importes no liquidados con oportunidad.