

ADENDA DE AGENCIA DE VIAJES

Actualizado 15 de enero de 2026

1. Designación como Agente y presente Contrato.

(a) Estipulaciones generales.

Los presentes términos y condiciones rigen la relación mandante-agente entre, por una parte, **Aer Lingus Limited**, Dublin Airport, Co. Dublin, Irlanda; **Aer Lingus (U.K.) Limited**, Victoria House, 15-17 Gloucester Street, Belfast, BT1 4LS, Reino Unido; **British Airways plc**, Waterside, PO Box 365, Harmondsworth, West Drayton, UB7 0GB, Reino Unido; **British Airways Cityflyer Limited**, Waterside, PO Box 365, Harmondsworth, West Drayton, UB7 0GB, Reino Unido; **British Airways Euroflyer Limited**, Waterside, PO Box 365, Harmondsworth, West Drayton, UB7 0GB, Reino Unido; **FLY LEVEL S.L.**, Parque de Negocios Mas Blau II, Av. Les Garrigues 38, 08820 El Prat de Llobregat, Barcelona, España; **Iberia LAE S.A. Operadora, Sociedad Unipersonal**, Martínez Villergas 49, 28027 Madrid, España; **Vueling Airlines S.A.**, Viladecans Business Park, Edificio Brasil, Carrer de Catalunya 83, 08840 Viladecans, Barcelona, España; y cualquier línea aérea perteneciente al Grupo IAG que se designe en cada momento (cada una de ellas, una “**Aerolínea**”, y de manera conjunta, las “**Aerolíneas**”) y, por otra parte, su agencia de viajes, incluidas las oficinas autorizadas y demás oficinas de agencias asociadas bajo control común (todas ellas conjuntamente, el “**Agente**”, y cada una de dichas oficinas acreditadas, una “**Oficina del Agente**”) y forman parte de las condiciones de su designación como agente autorizado para la venta de transporte aéreo de pasajeros en los servicios de las Aerolíneas y en los servicios de otras compañías aéreas que autoricen las Aerolíneas (los “**Productos y Servicios**”) (la “**Designación como Agente**” o la “**Designación**”) bajo cualquier acuerdo aplicable, con las modificaciones que, en su caso, pueda sufrir, incluyendo, a título enunciativo, los términos y condiciones del Contrato de Agencia de Venta de Pasajes de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (“**IATA**”) (el “**IATA PSAA**”) y las Normas de Agencia de Venta de Pasajes de IATA (“**IATA PSAR**”), y cualesquiera resoluciones de la IATA incorporadas a los mismos respecto de cualesquiera oficinas de agencias de viajes radicadas fuera de los Estados Unidos de América, y (b) el Acuerdo de Reporting de Agente de la Airlines Reporting Corporation (“**ARC**”) (el “**Acuerdo ARC**”), el Acuerdo de Agencia de Viajes de International Airlines Group (“**IAG**”) y el Certificado de Nombramiento según el Acuerdo ARC y los términos del Manual de los Agentes de la Industria (“**Industry Agents’ Handbook**” o “**IAH**”) que estos incorporan en relación con las oficinas de agencias de viajes en los Estados Unidos de América (todos ellos, conjuntamente, los “**Contratos Rectores de Agencia de Viajes**”). La Designación del Agente se determina de forma independiente para cada Aerolínea y, en primera instancia, queda limitada a aquellas Aerolíneas que hayan nombrado al Agente mediante un Acuerdo General depositado en la IATA o un Certificado de Autorización entregado al Agente (tal y como se describe en la Resolución 820 de IATA), y con todas las limitaciones especificadas en ellos. En aras de la claridad, la designación del Agente por parte de una de las Aerolíneas no implica automáticamente la extensión de dicha Designación a ninguna de las demás Aerolíneas. Los presentes términos y condiciones y los Contratos Rectores de Agencia de Viajes, serán referidos conjuntamente como el “**presente Contrato**” o “**este Contrato**”).

SUJETO A LA LEGISLACIÓN APLICABLE DE ACUERDO CON LA CLÁUSULA 12(F), EL AGENTE DECLARA Y RECONOCE QUE ES AGENTE DE LAS AEROLÍNEAS Y QUE EL PRESENTE CONTRATO ENTRARÁ EN

VIGOR TRANSCURRIDOS 30 DÍAS DESDE SU PUBLICACIÓN (LA FECHA CORRESPONDIENTE SE INDICA MÁS ARRIBA). LA REALIZACIÓN DE RESERVAS Y/O VENTAS CONTINUADAS POR PARTE DEL AGENTE, DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LAS AEROLÍNEAS, SE ENTENDERÁ COMO CONSENTIMIENTO Y ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES PREVISTOS EN ESTE CONTRATO.

EL AGENTE DEBE PRESTAR ESPECIAL ATENCIÓN A LAS CLÁUSULAS 1(e), 1 (f), 3(a), 3(b), 3(c), 3(e), 4, 5(a), 6 Y 7, EN LO QUE RESPECTA A LOS DERECHOS DE LAS AEROLÍNEAS A REVOCAR LA DESIGNACIÓN COMO AGENTE.

(b) Discrepancias. En caso de discrepancia entre los presentes términos y condiciones:

- i. y los Contratos Rectores de Agencia de Viajes, prevalecerán los presentes términos y condiciones;
- ii. en lo que respecta a oficinas de agencias de viajes radicadas **fuera** de los Estados Unidos y a cualquier contrato suscrito entre el Agente y las Aerolíneas, distinto de los Contratos Rectores de Agencia de Viajes, que se hubiera suscrito **con anterioridad a** la fecha de entrada en vigor de los presentes términos y condiciones, nada de lo previsto en el presente Contrato modificará las estipulaciones de dichos otros contratos;
- iii. en lo que respecta a oficinas de agencias de viajes radicadas **en** los Estados Unidos y a cualquier acuerdo suscrito entre el Agente y las Aerolíneas distinto de los Contratos Rectores de Agencia de Viajes, que se hubiera suscrito **con anterioridad a** la fecha de entrada en vigor de los presentes términos y condiciones, los presentes términos y condiciones prevalecerán sobre los demás acuerdos salvo que expresamente se indique lo contrario en esos otros acuerdos, respectivamente;
- iv. y cualquier contrato entre el Agente y la Aerolínea, distinto de los Contratos Rectores de Agencia de Viajes, que se hubiera suscrito **en o con posterioridad a** la fecha de entrada en vigor de los presentes términos y condiciones, prevalecerán los presentes términos y condiciones sobre los demás contratos, salvo disposición expresa en contrario en dichos otros contratos;
- v. y las condiciones generales de transporte aplicables de la Aerolínea correspondiente, prevalecerán los términos de las condiciones generales de transporte

(c) Ámbito de la Designación.

El Agente reconoce que sin el consentimiento previo por escrito de la Aerolínea correspondiente: (i) el Agente y las Oficinas del Agente que operen con un número de la IATA con establecimiento en el Espacio Económico Europeo (el “EEE”) o en el Reino Unido (“RU”) no podrán comercializar Productos y Servicios de dicha Aerolínea cuyo acceso se encuentre restringido a agentes y/o clientes de fuera del EEE y/o RU; y (ii) el Agente y las Oficinas del Agente que operen con un número de la IATA con establecimiento en un país fuera del EEE y/o RU no podrán comercializar Productos y Servicios de la Aerolínea cuyo acceso se encuentre restringido a agentes y/o clientes de fuera de dicho país de establecimiento. Las referencias en esta cláusula a números de la IATA corresponden a los números emitidos por la IATA tras la correspondiente acreditación de la IATA o la ARC.

(d) Oficinas del Agente.

El Agente declara y reconoce que los números de la IATA o la ARC y las direcciones de las oficinas para cualquier oficina de agencia asociada, deberán proporcionarse al inicio del presente Contrato y posteriormente cada trimestre, así como cuando lo solicite, de tanto en tanto, una Aerolínea. El Agente debe proporcionar una lista de los subagentes con los que está trabajando, incluyendo nombre y cualquier detalle sobre su acreditación correspondiente, tanto al comienzo de este Contrato como trimestralmente de forma continuada, así como cada vez que una Aerolínea lo solicite.

Una Aerolínea podrá proceder de manera independiente a la evaluación de cualesquiera Oficinas del Agente. Dicha evaluación podrá incluir, a título de ejemplo, auditorías de conformidad con lo previsto en la cláusula 11.

(e) Derecho de suspensión y revocación de la Designación de un Agente.

Siempre y cuando sea posible, conforme a lo dispuesto en la Ley Aplicable que se establece en la cláusula 12 (f) posterior, una Aerolínea podrá, mediante notificación previa y escrita al Agente (la “**Notificación**”) y, en los casos en que así se prevea en la Ley Aplicable sin necesidad de mediar causa justificativa y sin penalización, proceder a suspender o limitar la Designación de Agente, incluyendo la revocación automática de la designación por parte de dicha Aerolínea de cualquier Oficina del Agente o de cualquier Designación de Agente. En caso de suspensión o revocación de la designación de una Oficina del Agente, el Agente no podrá actuar en dicha condición de agente para vender Productos y Servicios de dicha Aerolínea desde dicha oficina, y la suspensión o revocación producirá efectos transcurrido el plazo previsto en la Notificación. A los efectos de esta Adenda tendrán la consideración de actuación bajo la condición de agente la comercialización, reserva, venta o facilitar la venta de los Productos y Servicios de las Aerolíneas, ya sea utilizando la propia acreditación del Agente o la de otro agente.

En caso de producirse tal suspensión o revocación, las disposiciones de la presente Adenda seguirán vigentes y continuarán aplicándose. Además, el Agente dejará de tener cualquier derecho en virtud de la Cláusula 10 (Propiedad intelectual de las Aerolíneas) o de cualquier otra forma para utilizar las marcas comerciales, las obras protegidas por derechos de autor u otra propiedad intelectual de las Aerolíneas para cualquier fin o en cualquier medida. Sin limitar ni renunciar a ninguno de los derechos o recursos de las Aerolíneas en virtud de la presente Adenda o de cualquier otra forma, el Agente reconoce que, en caso de que se dedique a la comercialización, venta, promoción o distribución no autorizadas de los Productos y Servicios de las Aerolíneas tras la suspensión o revocación de su Designación o autoridad para emitir billetes, los términos de la presente Adenda seguirán siendo aplicables y vinculantes para el Agente en lo que respecta a dichas actividades; sin embargo, dicha aplicación continuada no se interpretará como un restablecimiento de su Designación. Tras dicha suspensión o revocación, el Agente no accederá, obtendrá ni mostrará el Contenido de las Aerolíneas ni facilitará la venta de billetes de forma indirecta a través de ningún otro agente o agencia por ningún motivo, incluyendo con el propósito o el efecto de ocultar las propias ventas del Agente.

Las Aerolíneas se reservan el derecho de prestar servicio a los clientes de cualquier Agente o Agencia cuya Designación haya sido suspendida o revocada.

(f) Responsabilidades del Agente frente a terceros.

En la medida en que el Agente contrate trabajadores, subagentes, proveedores de servicios u otros contratistas para dar soporte a las actividades del Agente en el marco de su Designación, el Agente habrá de velar por, y será responsable frente a cada una de las Aerolíneas, del pleno cumplimiento del presente Contrato por parte de dichos terceros.

En caso de que el Agente realice reservas y/o emita billetes en nombre de un tercero, en todo momento el Agente velará por el cumplimiento del presente Contrato por dicho tercero y responderá de las actividades de éste. Cada una de las Aerolíneas podrá suspender o revocar el derecho a realizar reservas y/o vender billetes en cualquier momento incluso, a título enunciativo, como consecuencia de las actividades de cualesquiera terceros que infrinjan los términos del presente Contrato. Una vez revocada dicha facultad, cada Aerolínea podrá cancelar cualesquiera reservas y/o ventas de billetes realizadas en nombre de un tercero, así como emprender cualesquiera otras actuaciones previstas en el Contrato en relación con el incumplimiento del mismo.

(g) Cambios en la actividad comercial del Agente. El Agente declara y reconoce que cada Aerolínea podrá hacer seguimiento de cualesquiera cambios significativos que se produzcan en el volumen de ventas, en el uso relativo de diferentes formas de pago y en cualesquiera otros aspectos de la actividad comercial del Agente que pudieran afectar al riesgo para las Aerolíneas de trabajar con el Agente. A esos efectos, el Agente deberá notificar a cada Aerolínea con antelación los cambios significativos que prevea en su actividad comercial en relación con la placa de billetes de las Aerolíneas, incluyendo, a título enunciativo, variaciones de los volúmenes y de las formas de pago utilizadas, así como la razón de tales cambios, en la medida en que se refiera a la placa de billetes de las Aerolíneas. En dichos supuestos las partes se comprometen a tratar si son necesarios cambios en las garantías o afianzamientos aportados por el Agente.

(h) Concienciación y formación. El Agente se asegurará de que todo su personal, incluidos los empleados, contratistas y cualquier subagente designado, conozca plenamente, acepte y reciba la formación adecuada sobre los términos de esta Adenda y cualquier política relacionada. El Agente deberá (i) impartir formación inicial al nuevo personal sobre el cumplimiento de la presente Adenda y cualquier política aplicable de las Aerolíneas; (ii) impartir formación al menos una vez al año al personal pertinente para refrescar sus conocimientos y garantizar el cumplimiento continuado; (iii) impartir formación tras cualquier actualización sustancial de la presente Adenda o la introducción de nuevos productos o servicios por parte de las Aerolíneas; y (iv) aplicar los controles y la supervisión adecuados para evaluar el cumplimiento de los requisitos de la presente Adenda.

2. Comisiones en Estados Unidos.

(a) Derecho a modificar la política de comisiones en Estados Unidos. Cada Aerolínea, a su entera discreción, se reserva el derecho de modificar sus políticas de comisiones y remuneraciones para los Agentes en cualquier momento.

(b) Limitaciones en cualesquiera comisiones en Estados Unidos. Si la Aerolínea decide pagar comisiones por la venta de sus Productos y Servicios, lo hará al Agente únicamente de conformidad

con su política vigente en ese momento y sólo por la emisión por parte del Agente de billetes estándar que muestren a la Aerolínea como compañía emisora y que se hayan emitido correctamente de conformidad con el presente Acuerdo. El Agente no tendrá derecho a ninguna comisión por (i) billetes que hayan sido reembolsados total o parcialmente; (ii) billetes no reportados, o reportados tardíamente; o (iii) billetes emitidos a propietarios, directivos, consejeros, accionistas, socios o empleados del propio Agente o de cualquier persona o entidad que controle, sea controlada por o esté bajo el control común del Agente, salvo que cada Aerolínea lo permita expresamente por escrito. Las comisiones se basan únicamente en la tarifa pagada, salvo que cada Aerolínea acuerde expresamente lo contrario por escrito.

3. Cumplimiento de la normativa de las Aerolíneas.

(a) Estipulaciones generales.

El Agente cumplirá de manera estricta las instrucciones de cada una de las Aerolíneas, incluidos el presente Contrato, normas, reglas, requisitos, condiciones generales de venta o transporte, normativa sobre tarifas y procedimientos, vigentes en cada momento (las “**Reglas**”), a la hora de realizar reservas o emitir, volver a emitir, vender, cambiar, reembolsar, cancelar o comunicar títulos de transporte, incluidos productos o servicios complementarios (“productos ancillary”), de las Aerolíneas. El Agente también cumplirá todas las leyes y reglamentos aplicables a sus actividades bajo el presente Contrato. El Agente no ayudará, facilitará ni incitará a ninguno de sus clientes o a terceros para vulnerar ninguna de las Reglas.

El incumplimiento de cualesquiera de las Reglas (incluyendo lo establecido en esta Cláusula 3) o de las leyes y reglamentos aplicables podría conllevar para el Agente (i) las correspondientes acciones para recuperar el coste, incluida la emisión al Agente de notas de débito (“**ADM**”) por una Aerolínea, por cualquier deficiencia o pérdida soportada por la Aerolínea correspondiente con motivo de dicho incumplimiento; (ii) la suspensión, limitación o revocación de la Designación como Agente o de la designación de la(s) Oficina(s) del Agente; (iii) el ejercicio de acciones legales o de equidad.

(b) Programas Promocionales.

Cuando resulte de aplicación, el Agente se compromete a cumplir todas las Reglas que rijan los programas promocionales, incluyendo la emisión de billetes y bonos de carácter promocional. El Agente reconoce que se encuentra terminantemente prohibido comprar, vender y canjear premios, millas o billetes promocionales (salvo la compra a una Aerolínea). Asimismo, el Agente acepta y reconoce que cualquier fraude o abuso por el Agente o sus clientes, relativo a programas promocionales, premios, millas o billetes promocionales, podría conllevar el ejercicio de acciones administrativas o judiciales por parte de las Aerolíneas contra los clientes del Agente, incluyendo la cancelación de cualesquiera (i) certificados de premio, (ii) billetes emitidos contra certificados de premio, y (iii) puntos/millas acumulados en la cuenta de socio, así como la suspensión o cancelación de la cuenta. Asimismo, el Agente acepta que los billetes promocionales o de premio comprados, vendidos o canjeados carecerán de validez y que su utilización podría conllevar su confiscación por parte de las Aerolíneas, la detención o interrupción del viaje del pasajero y la obligación para éste de comprar un billete para poder continuar el viaje.

(c) Prohibición de Prácticas de Reserva Abusivas.

El Agente reconoce que la realización de reservas fraudulentas, ficticias y abusivas infringe las Reglas de las Aerolíneas y que es responsabilidad del Agente garantizar que las reservas y ventas de billetes efectuadas por el Agente correspondan exclusivamente a las necesidades genuinas de viaje del cliente, no pudiendo el Agente ofrecer a los clientes, ni alentarles a solicitar, ningún billete o reserva que no se ajuste a las necesidades genuinas de dicho cliente. El Agente no intentará manipular en forma alguna la venta de billetes ni la realización de reservas, ni intentará eludir los controles de viaje por ningún motivo, incluyendo, a título enunciativo, para obtener inventario agotado, ni realizará ninguna otra práctica prohibida por las Condiciones Generales de Transporte de la Aerolínea, vigentes en cada momento.

Salvo indicación expresa en contrario en las Reglas de las Aerolíneas, las Aerolíneas no aceptarán códigos de descuento de otras compañías aéreas, por lo que el Agente acepta no emitir usando la placa de las Aerolíneas tarifas, ya sean privadas o por contrato, de otras compañías aéreas, ni códigos de billete ("ticket designators") de otras compañías aéreas.

(d) Fraude y declaraciones falsas. El Agente se abstendrá de realizar actividades fraudulentas, incluyendo, a título enunciativo, la alteración de cupones de vuelo para viajes con descuento sin derecho a ello, manipular el valor del billete, la sustitución de la fecha del billete por otra anterior, la venta de cupones sin valor equivalente en efectivo, descuentos o ascensos a una clase superior. El concepto de actividad fraudulenta también incluye la ocultación de información o la provisión de información incorrecta, de manera intencionada, relativa a los Productos y Servicios como, por ejemplo, información relativa a disponibilidad, precios, condiciones de tarifa y servicios adicionales ("ancillaries"), o el uso de tarjetas bancarias robadas, falsificadas o de alguna otra forma no autorizadas.

(e) Cumplimiento normativo.

Toda la publicidad y las promociones del Agente relativas a los Productos y Servicios de las Aerolíneas deberán cumplir plenamente todas las leyes, normas, reglamentos y directrices aplicables en los mercados en que desempeñe su actividad (incluyendo, a título enunciativo, los que publiquen las Autoridades españolas de Aviación Civil (incluidas, entre otras, AENA, ENAIRE y AESA) y Autoridades Públicas españolas competentes en materia de Consumo (estatales, autonómicas y/o locales); la Civil Aviation Authority de UK, el US Department of Transportation, la UK Advertising Standards Authority, y la UK Competition and Markets Authority). Asimismo, el Agente deberá observar todas las reglas y directrices que se dicten en cada momento relativas a publicidad y promociones en el mercado pertinente, incluyendo las relativas a la publicidad de la tarifa completa, incrementos de precios, servicios complementarios ("servicios ancillary"), declaraciones medioambientales y calculadoras de emisiones.

(f) Requisitos sobre provisión de información.

El Agente se asegurará de que, en relación con todos los productos tarifarios y productos complementarios ("productos ancillary"):

- i. sus sistemas, procesos y prácticas comerciales muestren y reflejen de manera exacta la identidad del transportista operador y el precio total incluyendo todos los cargos y tasas obligatorios (incluidos los del Agente) en todas las comunicaciones y pantallas de precios

mostradas a los clientes, en todos los medios o materiales de promoción comercial y cualquier documento de transporte;

- ii. En caso de que el Agente cobre un cargo por su gestión o cualquier otro tipo de cargo por sus servicios, dichos cargos deberán comunicarse y desglosarse al cliente, por separado respecto al precio de la tarifa y de los productos ancillary, de manera clara y a la primera oportunidad, debiéndose etiquetarse claramente como “comisión del Agente” o término equivalente que atribuya el cargo al Agente de forma inequívoca;
- iii. el precio de la tarifa, excluyendo los cargos de cualquier tipo incluidos los aplicados por el propio Agente, no supere el precio publicado;
- iv. excepto en el caso de tarifas de viaje combinado, todos los clientes tengan conocimiento, tan pronto como sea posible, tanto del precio total (incluyendo tasas y cargos opcionales y todos los cargos del Agente) como de la identidad del transportista operador;
- v. cuando proceda, cualquier presentación o comunicación de los productos complementarios (“productos ancillary”) a los clientes incluya los requerimientos mínimos de información proporcionados y confirmados por las Aerolíneas y revista, como mínimo, el mismo detalle y calidad que los ofrecidos por el Agente con respecto a otras compañías aéreas, siempre que las Aerolíneas pongan a disposición del Agente información con la misma calidad y nivel de detalle que otras compañías aéreas y con la excepción de que, para que no haya dudas, el Agente no estará obligado a ofrecer la misma cantidad de información y nivel de detalle que el aplicado a una promoción concreta que el Agente pueda estar ofreciendo con otra compañía aérea cada cierto tiempo;
- vi. las tarifas, precios o información que el Agente muestre o comunique a los clientes revistan aquella exactitud que sea razonable conforme a las Reglas de las Aerolíneas. Dichos requisitos podrán referirse a la exactitud de los precios individuales, información tarifaria, información de viaje y/o volumen total de tarifas que están dentro de las directrices establecidas en las Reglas. El Agente adoptará todas las medidas necesarias para rectificar cualquier inexactitud y deberá actualizar, a la mayor prontitud, los precios o información incorrectos en su cache o en la página en la que se indique el precio cuando se detecte un error o lo notifique la Aerolínea. Cuando existan inexactitudes que no sean imputables a la Aerolínea, el Agente deberá dejar claro que el problema no se debe a la Aerolínea sino al Agente o a un tercero.
- vii. las tarifas ofrecidas online a los clientes por el Agente deberán poder reservarse en tiempo real cuando ello sea necesario para cumplir con cualquier exigencia publicitaria local o, en otro caso, en el 90 % del tiempo salvo que se acuerde otra cosa con una Aerolínea;
- viii. el número de teléfono correcto del Agente se comunique claramente y, en el caso de los Agentes que venden online, se presente claramente para que los clientes puedan acudir para el servicio posventa; los clientes deben poder ponerse en contacto con el Agente dentro de un periodo de tiempo razonable; y

- ix. las franquicias de equipaje de mano y facturado, las condiciones de las tarifas o cualquier exclusión del producto tarifario [por ejemplo, y a título enunciativo, reembolsos, condiciones y cargos en caso de cambios, cargos por equipaje adicional, cargos por elección y selección de asiento, comida, derecho a usar el fast track o la sala VIP y cualquier otro servicio complementario (“ancillary”)] se deben comunicar claramente y, en el caso de los Agentes que venden online, presentarse claramente a los clientes antes de proceder al cobro.

(g) Ausencia de presentaciones de información sesgadas o alteraciones. Los sistemas, procesos y prácticas del Agente podrán automatizar las preferencias de compañía aérea del cliente, pero no deberán tener ningún otro tipo de sesgo en contra de los Productos y Servicios de las Aerolíneas, ni alterar la presentación de la información tal y como ha sido facilitada por las Aerolíneas. El Agente no facilitará, ni fomentará ese tipo de sesgo o alteraciones por parte de terceros.

(h) Prohibición de redistribución. La Designación como Agente se realiza a efectos de que el Agente comercialice y venda los Productos y Servicios de las Aerolíneas directamente a los clientes. El Agente no está autorizado a realizar ninguna de las siguientes actividades offline u online sin notificarlo a la Aerolínea correspondiente:

- i. actuar en calidad de intermediario para una posterior distribución de los Productos y Servicios a través de otros intermediarios y agentes de ventas;
- ii. distribuir los Productos y Servicios a través de cualquier otro canal distinto de las propias oficinas del Agente en los puntos de venta acordados;
- iii. ofrecer o vender los Productos y Servicios de las Aerolíneas a través de enlaces a terceros a partir de Datos de las Aerolíneas o que, de otra forma, utilicen Datos de las Aerolíneas.

El Agente, mediante la notificación a la Aerolínea correspondiente, confirma que tiene los procesos adecuados para realizar las tareas vinculadas a la redistribución, incluidos, pero sin limitarse a, la atención a los clientes y la gestión y supervisión de sub-agentes. El Agente garantizará y será responsable ante la Aerolínea correspondiente de que los sub-agentes cumplen íntegramente este Contrato. Además, si el Agente utiliza o trabaja con una entidad no acreditada para la realización de una reserva, el Agente seguirá siendo plenamente responsable ante la Aerolínea de todo lo relativo a las reservas realizadas por terceros y cuyos billetes se emitan vía la Designación del Agente.

El Agente no está autorizado a realizar ninguna de las siguientes actividades online a menos que tenga el permiso de la Aerolínea correspondiente:

- 1) ofrecer o distribuir los Productos y Servicios como parte de un servicio prestado por el Agente bajo una marca distinta, de modo que parezca frente a los clientes que se trata de un servicio de búsqueda, reserva o venta de billetes de un tercero;
- 2) adquirir, utilizar o registrar nombres de dominio, palabras clave o términos de búsqueda que resulten idénticos o similares a, o que contengan (total o parcialmente) cualesquiera Marcas de las Aerolíneas (tal y como se definen en la Cláusula 10).

Para mayor claridad al respecto, las Aerolíneas se reservan el derecho -a su sola y exclusiva discreción- de retener, denegar o revocar el permiso para llevar a cabo cualquiera de estas actividades.

(i) Contenido del registro de nombres de pasajeros ("Passenger Name Record" o "PNR").

Una información completa de las reservas es necesaria para poder prestar un servicio adecuado a los clientes y la exigen los organismos públicos y fuerzas del orden correspondientes, como las autoridades aduaneras y de inmigración. El Agente deberá proporcionar a la Aerolínea correspondiente todos los datos de contacto que le faciliten los clientes, incluyendo, entre otros, números de teléfono y direcciones de correo electrónico, así como cualquier otro dato exigido por los organismos públicos y las fuerzas del orden correspondientes. El Agente no podrá sustituir datos de contacto ni proporcionar sus propios datos de contacto en lugar de los del cliente, sin el consentimiento de la Aerolínea correspondiente y del cliente en cuestión. El Agente debe actualizar el PNR con la información de contacto del cliente en el momento de la reserva y, a más tardar, en el momento de la emisión del billete. Si el cliente se niega a proporcionar dicha información, el Agente debe informarle de que la ausencia de datos de contacto puede impedir que la Aerolínea le envíe notificaciones operativas, como cambios de horario o asistencia en caso de interrupciones de su vuelo. El PNR debe actualizarse en consecuencia para indicar que el cliente se ha negado a proporcionar su información de contacto.

Además, el Agente hará todo lo posible por informar sin demora a los clientes de cualquier notificación recibida de las Aerolíneas en relación con interrupciones de vuelos, incluyendo, entre otras, retrasos, cancelaciones o cambios de horario, cuando dicha información se ponga a disposición del Agente.

Las Aerolíneas tratarán toda la información que reciban relativa al registro de nombres de pasajeros (contenido del PNR) de acuerdo con la política de privacidad de la Aerolínea correspondiente y con toda la legislación aplicable. Los Agentes no deben registrar ningún dato médico en los PNR. Dicha información se debe remitir a través del proceso estipulado por la Aerolínea para solicitar autorización o asistencia médica y, si el agente recopila la información, se deberá pedir a los clientes que firmen los formularios pertinentes para dar su consentimiento al suministro de dicha información.

(j) Presentación electrónica.

El Agente no permitirá el acceso a, ni presentará los Productos y Servicios directamente a los clientes a través de su página web o mediante otros medios electrónicos, salvo que el Agente lo notifique a la Aerolínea y cumpla plenamente toda la legislación y regulaciones aplicables, así como los términos y condiciones de este Contrato, incluidas las siguientes obligaciones adicionales (aunque dichas obligaciones adicionales no serán aplicables a ninguna herramienta que utilice el Agente, actuando como empresa de gestión de viajes en nombre de clientes corporativos que proporcione herramientas de reserva únicamente a dichos clientes):

- i. El Agente deberá usar un número de IATA o ARC o una Identificación PCC/Office independientes para las ventas online;
- ii. El Agente deberá emitir instantáneamente en el momento del pago para las ventas online o aplicar una comprobación de inventario sin utilizar la caché (por ejemplo, efectuando una comprobación de disponibilidad en tiempo real en el Sistema de Distribución Global ("GDS") o en el sistema de reservas de la Aerolínea) inmediatamente antes de recabar del cliente los datos de pago.

iii. El Agente deberá proporcionar los servicios conexos al viaje del cliente (p. ej., facturación online, introducción del número de viajero frecuente, introducción de información anticipada del pasajero, solicitudes de comidas especiales, solicitudes relacionadas con discapacidades o movilidad, etc.), presentando al cliente dichas opciones de servicio de manera clara o, alternativamente, el Agente debe dirigir a los clientes al sitio web de la Aerolínea para los servicios conexos al viaje desde la página de confirmación y/o los correos electrónicos de confirmación.

Las Aerolíneas se reservan el derecho -a su sola y exclusiva discreción- de retener, denegar o revocar el permiso a cualquier Agente para acceder, mostrar o vender los Productos y Servicios electrónicamente.

(k) Excepciones. Para que sean válidas, las excepciones a las Reglas de una Aerolínea relativas a la tramitación de cualquier reserva o a la emisión, reemisión o reembolso de cualquier título de transporte de una Aerolínea, deberán estar documentadas por la Aerolínea correspondiente en el correspondiente registro de nombres de pasajeros (PNR).

(l) Políticas de pagos. El Agente deberá cumplir en todo momento los términos del acuerdo sobre pagos con tarjeta (acuerdo merchant) aplicable de la Aerolínea y cualesquiera políticas de pagos. Las Aerolíneas ponen sus acuerdos merchant a disposición del Agente para su uso en relación con el procesamiento por el Agente de los pagos en conexión con la venta a los clientes de transporte aéreo de pasajeros en los servicios de las Aerolíneas y en los servicios de otras compañías aéreas autorizados por las Aerolíneas, utilizando las tarjetas de los clientes. Ninguna tarjeta emitida en nombre del Agente, ni en nombre de una persona facultada para actuar en nombre del Agente, ni en nombre de un representante, socio o empleado del Agente, se podrá usar, sin el previo consentimiento por escrito de la Aerolínea correspondiente, en relación con la venta a los clientes de transporte aéreo de pasajeros en los servicios de una Aerolínea y en los servicios de otras compañías aéreas autorizados por una Aerolínea.

4. Facultad de Emisión de Billetes

El Agente sólo utilizará la placa de una Aerolínea si el transporte en cuestión incluye vuelos operados o comercializados por dicha Aerolínea o si la Aerolínea ha sido designada como Agente General de Ventas de al menos una de las compañías aéreas implicadas en el transporte. Cada Aerolínea concede la facultad de emisión de billetes a su libre discreción y podrá suspenderla o revocarla en cualquier momento, sin previo aviso. El Agente se abstendrá de emitir billetes electrónicos o cualesquiera otros documentos de tráfico para el transporte en cualquier compañía aérea que hubiera declinado designar al Agente, o haya revocado su designación, o en el caso de compañías aéreas que no acrediten agentes a través del BSP/ARC correspondiente si la compañía aérea ha establecido de otro modo que el Agente no deberá emitir billetes electrónicos ni otros documentos de tráfico para el transporte en dicha compañía aérea. Asimismo, el Agente se abstendrá de emitir billetes para el transporte en cualquiera de las Aerolíneas en nombre de cualquier otra oficina de agencia de viajes que la Aerolínea hubiera declinado designar, o cuya designación hubiera revocado, incluida cualquier Oficina del Agente. El Agente se abstendrá de utilizar el sistema de validación de la Aerolínea para emitir billetes para el transporte en compañías aéreas con las que dicha Aerolínea no tenga un acuerdo interlínea para la emisión de billetes y equipaje.

5. Notas de Débito de Agencia

(a) Emisión de Notas de Débito de Agencias (ADM). Si el Agente emitiera un billete en contra de lo dispuesto en el presente Contrato o incumpliera de otro modo las Reglas establecidas por la Aerolínea para agentes de viajes, la Aerolínea podrá emitir un ADM al Agente por cualquier deficiencia o pérdida sufrida por la Aerolínea con motivo de la infracción, incluyendo, a título enunciativo, por una cantidad igual al coste del billete, por la diferencia entre la tarifa aplicable y la tarifa efectivamente utilizada, por cargos del GDS/Sistema Informatizado de Reservas, por el lucro cesante derivado de asientos no vendidos, o por un cargo por servicios administrativos correspondiente al coste de los servicios que la Aerolínea se ve obligada a prestar para subsanar el incumplimiento por el Agente del presente Contrato y/o de las Reglas, según la Aerolínea estime oportuno. Además, una Aerolínea podrá suspender, limitar o revocar la Designación de la Oficina del Agente o del Agente, mediante notificación al Agente. El Agente reconoce y acepta que los cargos por servicios administrativos de la Aerolínea son una estimación razonable de dichos costes de la Aerolínea derivados de la actuación inadecuada del Agente en estos supuestos. Las Aerolíneas también se reservan el ejercicio de cualesquiera derechos y acciones que pudieran tener a su disposición en virtud del presente Contrato o bajo cualquier otro título.

(b) Política sobre Notas de Débito de Agencias (ADM). Resultarán de aplicación las políticas de ADM de las Aerolíneas publicadas en cada momento.

6. Viajes para Agentes a Precio Reducido

El Agente cumplirá cualesquiera Reglas aplicables sobre viajes para agentes a precio reducido. En caso de incumplimiento, se emitirán al Agente Notas de Débito (ADM), pudiendo conllevar asimismo la suspensión, limitación o revocación de la Designación de la Oficina del Agente o del Agente.

7. Programas Promocionales, de Incentivos y de Primas para Agentes

El Agente cumplirá las Reglas de las Aerolíneas y cualesquiera requisitos contractuales específicos en materia de programas promocionales, de incentivos y de primas con las Aerolíneas en los que participe el Agente o en los que ostente algún interés. En caso de incumplimiento, se procederá (i) a la confiscación y reembolso a la Aerolínea de todos los importes que la Aerolínea haya pagado al Agente o del valor recibido por el Agente en relación con cualquier incentivo, promoción o prima; (ii) a la suspensión, limitación o revocación del derecho del Agente a participar en, o a percibir, total o parcialmente, cualesquiera promociones, incentivos y primas para agentes; y (iii) podrá procederse, asimismo, a la suspensión, limitación o revocación de la Designación como Agente.

8. Titularidad y uso de los datos.

(a) Antecedentes. La creación, desarrollo, recopilación, verificación, formato, organización y mantenimiento de tarifas, horario, información de inventario, comercialización y demás datos previos a la reserva relativos a Productos, Servicios e instalaciones requiere grandes inversiones de tiempo, capital y recursos especializados por parte de las Aerolíneas y otras compañías aéreas. Por ejemplo,

las Aerolíneas dedican importantes cantidades de tiempo y dinero a (i) analizar los mercados y la competencia del transporte aéreo y los Productos y servicios conexos, (ii) analizar tipologías y utilización de flotas de aeronaves, (iii) analizar las condiciones operativas en aeropuertos y la infraestructura de control del tráfico aéreo, los requisitos de programación de las tripulaciones y los requisitos legales o regulatorios, (iv) desarrollar, implantar y usar algoritmos, técnicas y procesos propios, muchos de los cuales requieren años de desarrollo y son esenciales para la competitividad de las Aerolíneas, (v) desarrollar complejos procesos de establecimiento de precios y gestión de rentabilidad, a fin de abordar la difícil tarea equilibrar una demanda incierta y variable con un inventario fijo y perecedero de vuelos, lo que conlleva el ajuste de las tarifas aéreas como respuesta a la puesta al día de información sobre el nivel de demanda de los vuelos y (vi) formar al personal para que disponga de habilidades y conocimientos sobre todos los aspectos anteriores. Esta inversión en datos previos a la reserva genera también datos posteriores a la reserva sobre los Productos y Servicios y los clientes que los adquieren y utilizan y, en consecuencia, la información posterior a la reserva de las Aerolíneas es igualmente valiosa y sensible desde el punto de vista de la competencia. La integridad, el valor y la disponibilidad de los datos de las Aerolíneas, anteriores y posteriores a la reserva, solo se pueden asegurar si se accede a ellos y se utilizan en la forma autorizada por las Aerolíneas. El acceso no autorizado puede causar interrupciones y perjuicios a los sistemas, negocios y clientes de las Aerolíneas, y el uso inadecuado de los datos puede dar lugar a problemas de problemas de seguridad, así como perjuicios significativos para las Aerolíneas desde un punto de vista comercial.

(b) **Datos de las Aerolíneas.** El Agente entiende y acepta que, en el marco de su relación con cada una de las Aerolíneas y como consecuencia y condición de la Designación como Agente, cualquier información y dato, sea cual sea su origen, que (i) guarde relación con horarios, precios e inventario de cualquiera de las Aerolíneas y de sus compañías interlínea, de sus, incluso en el marco de un viaje combinado, (ii) sean relativos a una relación entre un cliente y cualquiera de las Aerolíneas (p. ej., de viajero frecuente o de socios de un club), (iii) sean relativos a una transacción entre un cliente y cualquiera de las Aerolíneas, incluidos los datos sobre reservas y pago, o (iv) transmita el Agente a cualquiera de las Aerolíneas mediante un registro de nombres de pasajeros (PNR) o un registro análogo sobre reserva/venta parecido (de manera conjunta, "**los Datos de las Aerolíneas**"), son y serán propiedad exclusiva de cada Aerolínea en cuestión. El acceso y uso de los Datos de las Aerolíneas por parte del Agente quedan limitados a las finalidades y actividades comprendidas en el del ámbito de la relación mandante-agente, según se define y autoriza por las Aerolíneas con respecto a las Oficinas del Agente. El Agente reconoce y acepta además que el acceso a los datos, contenidos y funcionalidades de reserva de las Aerolíneas solo se realizará a través de los canales de distribución autorizados por la Aerolínea correspondiente. Queda estrictamente prohibido el acceso a través de medios no autorizados, como el *screen scraping*, los bots automatizados, las API no aprobadas o cualquier otro método no permitido expresamente por la Aerolínea correspondiente. El Agente no debe realizar sondeos excesivos o no autorizados ni generar tráfico en el sistema que dé lugar a ratios desproporcionadamente altos entre visitas y reservas. Las Aerolíneas se reservan el derecho de supervisar los patrones de acceso y pueden tomar medidas correctivas de conformidad con el presente Contrato.

(c) **Ejemplos de actividades no autorizadas** Cualquier utilización de los Datos de las Aerolíneas más allá del ámbito permitido en virtud de este Contrato carece de autorización. A modo de orientación,

las Aerolíneas facilitan los siguientes ejemplos de tipos concretos de acceso, uso, distribución y comercialización de los Datos de las Aerolíneas que están prohibidos salvo consentimiento previo y por escrito de la Aerolínea correspondiente: (1) acceso a cualquiera de los sitios web de las Aerolíneas mediante cualquier dispositivo automatizado o electrónico de los que se denominan comúnmente en el sector de internet robots o "arañas" (spiders), u otros dispositivos electrónicos de búsqueda; 2) incitar, facilitar, invitar a, o aceptar facilitar el acceso a, recomercializar o redistribuir de otro modo, o emprender medidas conducentes a permitir tal acceso a, o la recomercialización o la redistribución de, cualesquiera Datos de las Aerolíneas a cualquier tercero a través de cualesquiera procesos, incluyendo el *screen scraping*, arañas, robots web u otros dispositivos, programas informáticos algoritmo automatizado, software, método o sistema o proceso manual; (3) vender o proporcionar de otro modo a cualquier persona o entidad, o conceder licencia respecto de, cualesquiera programas informáticos u otros dispositivos con capacidad de acceder a cualquiera de los Datos de las Aerolíneas desde cualquier fuente; o (4) editar, modificar, crear derivados, combinaciones o recopilaciones de, combinar, asociar, sintetizar, llevar a cabo tareas de ingeniería inversa con respecto a, reproducir, utilizar para entrenar modelos computarizados, mostrar, distribuir, revelar o procesar de cualquier otro modo cualquiera de los Datos de las Aerolíneas; (5) emprender cualquier tipo de comercialización, actividad promocional, marketing, publicidad, concesión de licencias o reventa de cualquiera de los Datos de las Aerolíneas salvo conforme a lo dispuesto en el presente Contrato; (6); facilitar o permitir la publicación estructurada de cualquiera de los Datos de las Aerolíneas en cualquier medio electrónico de terceros, entre otros, Facebook, Twitter y calendarios online; (7) acceder a cualquiera de los Datos de las Aerolíneas desde cualquier punto de origen no autorizado que cualquiera de las Aerolíneas indiquen al Agente; (8) (8) asistir o colaborar en, o incitar de cualquier modo al acceso al uso, distribución o exhibición, sin autorización, de Datos de las Aerolíneas, incluyendo Datos de las Aerolíneas obtenidos o extraídos en cualquiera de los sitios web de las Aerolíneas, cualquier otro sitio web o cualquier otro origen, por ejemplo, un sistema global de distribución. El Agente se abstendrá de llevar a cabo cualquiera de las anteriores actividades, indicadas a título de ejemplo, así como de cualquier otra forma en acceso, uso, distribución o comercialización de los Datos de las Aerolíneas, sin la autorización previa por escrito de la Aerolínea correspondiente. Si el Agente tuviera conocimiento de que un tercero accede, distribuye, recomercializa o exhibe cualquier Dato de las Aerolíneas obtenidos de cualquier forma a través del Agente, incluido el sitio web del Agente, sin la correspondiente autorización previa y por escrito de la Aerolínea, el Agente lo notificará cuanto antes a la Aerolínea correspondiente y adoptará todas las medidas comercialmente razonables, incluidas medidas de carácter comercial, tecnológico o legal, para evitar cualquier acceso, distribución, recomercialización o exhibición no autorizada de los Datos de las Aerolíneas.

(d) **Otros datos.** La finalidad de esta Cláusula 8 es preservar y proteger la integridad propia, comercial, competitiva y confidencial de los Datos de las Aerolíneas. Las Aerolíneas reconocen que los agentes de viajes mantienen relaciones independientes con sus propios clientes, tanto personas físicas o jurídicas. En el marco de dichas relaciones independientes, los agentes de viajes pueden recopilar, consultar y utilizar información de identificación de los clientes: nombre, dirección, números de teléfono, direcciones de correo electrónico y direcciones IP, así como de información específica exclusiva de la agencia de viajes y sus productos y servicios. Asimismo, las Aerolíneas reconocen que los clientes tienen derechos e intereses concurrentes o independientes sobre los datos que se procesan en su nombre por parte del Agente en el marco de sus actividades de, marketing, venta o prestación y suministro por parte del Agente de sus servicios y productos a sus clientes; y nada de lo

dispuesto en la presente Cláusula 8 tiene pretende restringir el tratamiento de dichos datos, siempre que el Agente actúe de conformidad con, y en el ámbito de su relación mandante-agente con las Aerolíneas y conforme con los términos de este Contrato.

9. Confidencialidad, privacidad y seguridad de datos.

(a) **Confidencialidad.** El Agente preservará la confidencialidad, y no revelará a terceros, la siguiente información confidencial de cualquiera de las Aerolíneas: (i) cualesquiera los programas de tarifas y acuerdos sobre comisiones que pudieran pactarse con cualquiera de las Aerolíneas; (ii) todos los datos posteriores a la reserva, incluidos todos los PNR, relacionados con los Productos y servicios; y (iii) cualesquiera otros Datos de las Aerolíneas que cualquiera de estas designe como confidencial ("**Información confidencial**"). No obstante, las Aerolíneas permiten que el Agente revele los acuerdos sobre comisiones y pagos a los clientes si estos solicitan dicha información. El Agente puede revelar la información confidencial de una Aerolínea a a los consejeros, directivos, trabajadores o representantes del Agente a, o empresas de viajes que ofrezcan servicios de asesoría sobre viajes, por ejemplo, empresas de gestión de viajes, consultores de viajes o entidades empresariales de asesoría de viajes, , en la medida en que dichas personas estén vinculadas por compromisos análogos de confidencialidad y deban, legítimamente, conocer la información en cuestión para que el Agente pueda dar cumplimiento a sus obligaciones frente en la medida en que tales personas estén vinculadas por compromisos análogos de confidencialidad y tengan la necesidad legítima de conocer dicha información para que el Agente pueda dar cumplimiento a sus obligaciones con la Aerolínea. Asimismo, lo dispuesto en la presente Cláusula no será óbice para que el Agente revele aquella información exigida por la ley o bajo un proceso judicial siempre y cuando haya puesto los medios razonables para evitarlo y o ponga en conocimiento de la Aerolínea correspondiente. El agente reconoce que las Aerolíneas pueden revelar los programas de tarifas y acuerdos sobre comisiones a otras compañías con sujeción a la legislación aplicable. La presente estipulación se mantendrá vigente en caso de suspensión, limitación, revocación o finalización de la Designación como Agente.

(b) **Privacidad.** En este Acuerdo, "Datos personales" se refiere a cualquier información relativa a una persona física identificada o identificable que pueda ser identificada por dichos datos o por dichos datos y otra información. El Agente cumplirá en todo momento los requisitos que vengan impuestos en cada momento por la normativa sobre protección de datos y privacidad, así como cualesquiera normas, reglas u órdenes gubernamentales en cualquier jurisdicción que corresponda, incluida la Directiva 95/46/EC de Protección de Datos de la UE y el Reglamento CE de Protección de Datos Generales. En relación con los Datos personales de los pasajeros, cada Agente y cada una de las Aerolíneas se considerarán, por separado, Responsables del Tratamiento (tal y como dicho concepto como se define en la Directiva de Protección de Datos de la UE 95/46/CE y en el Reglamento General de Protección de Datos).

El Agente será responsable de que todas sus políticas de privacidad informen a los usuarios finales de que sus Datos personales serán comunicados a las Aerolíneas (y terceros, de acuerdo con la política de privacidad de la Aerolínea correspondiente). El Agente notificará a sus clientes la citada revelación de Datos Personales a las Aerolíneas y terceros, y obtendrá, si así lo exige la ley aplicable, el consentimiento de los clientes.

Todos los Datos personales se tratarán por parte de cada Aerolínea de acuerdo con su propia política de privacidad y de acuerdo con la normativa aplicable. En todos los demás aspectos, las Aerolíneas, como titulares de los Datos de las Aerolíneas, podrán usar y revelar los Datos de las Aerolíneas con

cualquier finalidad. El Agente se abstendrá de adoptar, aplicar o publicar cualquier política de privacidad que no ajuste a los requisitos previstos en el presente Contrato.

(c) **Seguridad de los datos.** El Agente establecerá, implementará, mantendrá y usará medidas de protección, técnicas y organizativas, para evitar casos no autorizados de divulgación acceso, revelación, uso, destrucción, pérdida, daño, menoscabo o alteración de cualesquiera Datos personales y Datos de las Aerolíneas que obren en poder del Agente o sus representantes. Dichas medidas de protección se ajustarán a los reglamentos y leyes aplicables c, que incluyen, a título enunciativo, cualesquiera leyes sobre privacidad o protección de datos vigentes en Estados Unidos, Reino Unido, Irlanda, España y la Unión Europea, y deberán ser al menos igual de rigurosas que (i) las prácticas estándar o habituales en el sector de transporte y servicios conexos, y (ii) consistir en y procedimientos y prácticas razonables en materia de seguridad apropiados para la naturaleza de los Datos de las Aerolíneas. Para evitar dudas, dichas medidas de protección de los datos deberán incluir: (i) el cumplimiento de las normas vigentes de seguridad de la información en la industria de los medios de pago, y de los estatutos y normas operativas de Amex, Visa, MasterCard y cualquier otra red de tarjetas de pagos; así como de las leyes o normas en materia de procesamiento de tarjetas de crédito; (ii) realizar el encriptado o cifrado de todos los registros y archivos que contengan información personal cuando el Agente transmite esos registros y ficheros que contengan datos personales cuando el Agente los transmita a través de redes públicas o inalámbricas, al almacenarlos en ordenadores portátiles, unidades extraíbles de almacenamiento u otros dispositivos portátiles, o al transmitirlos a efectos de almacenamiento ; y (iii) la observancia de cualesquiera normas de seguridad que exijan las leyes o regulaciones locales. El Agente conservará un certificado de cumplimiento de los Estándares de seguridad de datos del sector de tarjetas de pagos vigente ("*Payment Card Industry Data Security Standards*" o "*PCI-DSS*"), que proporcionará a las Aerolíneas si lo solicitan. Según se determina en esos estándares, el Agente reconoce su responsabilidad sobre la seguridad de los datos de los titulares de tarjetas en su posesión.

(d) Solución de Incidencias.

Tras cualquier Incidente de Seguridad (definido como (i) la pérdida o la apropiación o el uso indebido (por cualquier medio) de Información Confidencial de las Aerolíneas, Datos de las Aerolíneas o cualesquiera Datos Personales, (ii) el tratamiento, la distribución, modificación, venta, alquiler, destrucción o menoscabo inadvertidos, no autorizados o ilegítimos de Información Confidencial de las Aerolíneas, Datos de las Aerolíneas o cualesquiera Datos Personales, (iii) cualesquiera otras acciones u omisiones que pongan, o que pudieran poner, en peligro la seguridad, la confidencialidad o la integridad de la Información Confidencial de las Aerolíneas, Datos de las Aerolíneas o cualesquiera Datos Personales y (iv) cualquier incumplimiento de las políticas de seguridad de las Aerolíneas previstas en el presente documento), el Agente deberá ponerlo en conocimiento de la Aerolínea afectada en un plazo de 24 horas. El Agente y la Aerolínea afectada colaborarán de buena fe aplicando los medios que resulten necesarios y razonables para resolver la situación. A discreción exclusiva de la Aerolínea afectada, el Agente (i) bien adoptará medidas correctivas relativas al Incidente de Seguridad, a su propia costa y de acuerdo con lo dispuesto en las Buenas Prácticas de Seguridad, o reembolsará a la Aerolínea afectada los costes y gastos en que ésta incurra razonablemente en relación con la adopción de medidas correctivas respecto del Incidente de Seguridad, y (ii) aportará garantías suficientes, a criterio de la Aerolínea afectada, de que el Incidente de Seguridad en cuestión no volverá a producirse.

10. Propiedad intelectual de las Aerolíneas.

(a) **Antecedentes.** La propiedad intelectual de cada Aerolínea, incluidas sus marcas comerciales registradas, logotipos, distintivos o libreas, cartelería, sitios web y materiales publicitarios constituyen activos importantes y valiosos de Aerolínea.

(b) **Marcas de las Aerolíneas y Uso correcto.** Cada Aerolínea concede al Agente un permiso limitado, libre de cánones, no transferible y no exclusivo para usar determinados elementos de su propiedad intelectual, en los términos que especifique cada Aerolínea (las "**Marcas de la Aerolínea**") con la finalidad exclusiva de identificar al Agente como agente autorizado para vender los Productos y Servicios. Ninguna de las Marcas de la Aerolínea se usará de forma que sugiera asociación alguna con ninguna de las Aerolíneas distinta a la de agente autorizado. Al utilizar las Marcas de la Aerolínea, el Agente acepta que las Aerolíneas son titulares de las Marcas de Aerolínea y que el Agente se abstendrá de menoscabar o perjudicar las Marcas de la Aerolínea o la titularidad de las Marcas de la Aerolínea. Si el Agente, de la forma que sea, impugna o niega la validez de cualquiera de las Marcas de la Aerolínea, o el derecho o titularidad de cualquiera de las Aerolíneas sobre las Marcas, entonces, de acuerdo con las leyes aplicables, cualquiera de las Aerolíneas podrá rescindir la Designación del Agente con efecto inmediato. El Agente reconoce y entiende que carece de derecho ni permiso para utilizar las Marcas de la Aerolínea para finalidad distinta de la expresamente prevista Términos y condiciones, y que cualquier utilización no autorizada de las Marcas de la Aerolínea constituirá una infracción de los derechos de las Aerolíneas. Asimismo, el Agente acepta no utilizar elementos de propiedad intelectual similares a las Marcas de la Aerolínea y que puedan llevar a confusión con ellas. El Agente acepta que cumplirá las directrices de uso de las marcas comerciales registradas de las Aerolíneas que publicadas en cada momento y que reproducirá el diseño y aspecto de las Marcas de la Aerolínea a partir muestras específicas obtenidas de las Aerolíneas.

(c) **Ausencia de Derechos Implícitos u Otros Derechos.** El Agente reconoce carecer de otros derechos o permisos que los previstos en este Contrato para usar cualesquiera otros elementos propiedad intelectual de cualquiera de las Aerolíneas o sus filiales. El Agente reconoce carecer de derechos sobre los elementos de la propiedad intelectual de las Aerolíneas y que el uso continuado de los mismos no otorgará al Agente derecho alguno en ningún momento sobre ningún elemento de la propiedad intelectual de las Aerolíneas. El Agente reconoce que el incumplimiento de la presente Cláusula 10 causará a las Aerolíneas daños significativos e irreparables y, en consecuencia, resultará de aplicación lo previsto en la Cláusula 12(c), en relación con los incumplimientos de la presente cláusula 10. El Agente deberá obtener la autorización por escrito de la Aerolínea correspondiente antes de usar cualquier elemento de la propiedad intelectual de dicha Aerolínea.

11. Derecho de inspección y auditoría.

(a) Cada una de las Aerolíneas, siempre que preavise al Agente mediante notificación efectuada con antelación suficiente, tendrá derecho a auditar la actividad del Agente, y a dichos efectos, podrá : (1) inspeccionar los libros contables y los registros del Agente en relación con las ventas de los Productos y servicios de la Línea aérea correspondiente y así como de velar por el cumplimiento, por parte del Agente, de las estipulaciones de este Contrato; y (2) auditar los libros contables y los registros del

Agente al objeto de detectar o determinar abusos por parte de éste con respecto a, o la abstención por su parte en el cumplimiento de, cualesquiera Reglas de la Aerolínea correspondiente sobre la venta de viajes en esa Aerolínea, viajes con tarifas reducidas para la Agencia, programas promocionales, de incentivos y de primas para agentes, o, o casos de fraude por parte del Agente relativos a billetes. Las Aerolíneas pueden auditar al Agente mediante la realización de reservas con el Agente y este se abstendrá de impedir o restringir dicha actividad auditora.

(b) El Agente acepta que las Aerolíneas pueden supervisar las reservas del Agente y usar la información obtenida de ARC, IATA u otros terceros para evaluar la solvencia del Agente, así como la de sus propietarios.

12. Varios.

(a) **Cambios en este Acuerdo.** Siempre que ello sea posible conforme a la legislación aplicable según la Cláusula 12(f), las Aerolíneas pueden modificar este Acuerdo en cualquier momento mediante la publicación de las correspondientes actualizaciones en el sitio web que se ponga a disposición de los Agentes en cada mercado. Dichos cambios desplegarán sus efectos a los 30 días de la notificación, salvo que las Aerolíneas determinen, a su exclusiva discreción, que la modificación deba entrar en vigor transcurrido un plazo más reducido. En el supuesto de cualquiera de las citadas modificaciones, el Agente podrá, dentro de los 30 días a la publicación de la modificación de estos Términos y condiciones, dar por finalizada su Designación como Agente y dar por resueltos el Acuerdo Rector para Agencias de Viajes y los presentes Términos y condiciones.

(b) **Renuncia.** Cualquier renuncia o modificación de cualquiera de los términos de este Acuerdo debe efectuarse mediante escrito de las Aerolíneas. El Agente acepta que la no exigencia o el retraso por parte de las Aerolíneas de requerir el cumplimiento estricto de este Contrato, o en la ejecución forzosa de cualquiera de las estipulaciones, o cualquier renuncia o desistimiento anteriores por parte de las Aerolíneas, no habrán de interpretarse en modo alguno, ni constituirán una renuncia por las Aerolíneas de ninguna Regla ni estipulación de este Acuerdo.

(c) **Medidas cautelares.** Las Partes reconocen y aceptan que cualquier incumplimiento de las obligaciones establecidas en este Acuerdo por parte del Agente podría causar daños irreparables y la compensación monetaria en concepto de daños y perjuicios podría no ser considerada como la solución jurídica adecuada a dicho incumplimiento. En caso de incumplimiento efectivo o potencial de cualquiera de las estipulaciones de este Acuerdo, cualquiera de las Aerolíneas quedará facultada, en la medida en que lo permita la Ley Aplicable que se establece en la cláusula 12 (f) posterior, para tratar de obtener medidas cautelares de cualquier tribunal competente que impidan el incumplimiento por el Agente de los términos de este documento.

(d) **Derechos de terceros.** Ninguna persona que no sea una de las partes de este Contrato tendrá derecho alguno a exigir o ejecutar los términos y condiciones establecidos en el mismo.

(e) **Carácter Independiente de las Cláusulas.** En caso de que cualquiera de las estipulaciones de los presentes términos y condiciones deviniera inválida, nula o inexigible, el resto de las estipulaciones seguirán gozando de plena validez y efecto, teniéndose, a dichos efectos, por no puestas en el Contrato las estipulaciones inválidas o nulas.

(f) **Legislación aplicable y jurisdicción.** En relación con los Agentes con oficinas radicadas fuera de Estados Unidos, los presentes términos y condiciones se regirán e interpretarán de acuerdo con la

legislación del lugar en el que el Agente tenga su centro principal de actividad. El Agente se somete de manera irrevocable a la jurisdicción de los tribunales del lugar en que el Agente tenga su centro principal de actividad para la resolución de controversias, conflictos o reclamaciones que puedan surgir entre las partes en relación con aplicación, ejecución y/o interpretación del presente Contrato, incluidas las disputas o reclamaciones de índole no contractual y el Agente renuncia a cualquier excepción de falta de jurisdicción.

En relación con los Agentes con sede en los Estados Unidos, estos términos y condiciones se rigen y se interpretarán de conformidad con las leyes de Nueva York. El Agente y las Aerolíneas se someten irrevocablemente a la jurisdicción exclusiva de los tribunales de Nueva York en relación con todas las cuestiones que surjan o estén relacionadas con estos términos y condiciones o su objeto o formación (incluidas las disputas o reclamaciones no contractuales), y el Agente renuncia a cualquier reclamación por falta de jurisdicción.

Ninguna parte de esta Cláusula limitará el derecho de ninguna de las Aerolíneas a iniciar procedimientos judiciales contra el Agente en cualquier otro tribunal con jurisdicción, ni impedirá la existencia de procedimientos judiciales en otras jurisdicciones el inicio de procedimientos judiciales en cualquier otra jurisdicción, ya sea simultáneamente o no, en la medida que lo permita la legislación de esas otras jurisdicciones.

(g) Esclavitud y trata de personas. El Agente cumplirá y se asegurará de que todos sus directores, empleados, agentes, representantes, contratistas o subcontratistas cumplen toda legislación, leyes, normas y códigos contra la esclavitud y la trata de personas vigentes en cada momento, entre otras, la Ley contra la Esclavitud Moderna de Reino Unido de 2015.