# **Alianzas Estratégicas Aerocomerciales**[[1]](#footnote-1)

Autor: **Carlos María Vassallo**

**Sumario.**

***1.- Alianzas Globales Aerocomerciales. 2.- Los Objetivos Comerciales de las Alianzas. 2.1.- Beneficios al Cliente. 2.2.- Beneficios Económicos entre los Miembros de la Alianza. Caso “SkyTeam”. 3.- En cuanto a la Responsabilidad Contractual en los Transportes de la Red. 3.1.- Pasajeros, Equipajes y Carga en Transporte Sucesivo de Cías. Operando en Red. Ley y Jurisdicción Aplicable. 3.2.- Responsabilidad de la Alianza en Demoras, Cancelaciones, Desvíos y Overbooking. 4.- Aerolíneas Argentinas y el Proceso de Ingreso al SkyTeam. 4.1.- Los Acuerdos de “Code Share”. 4.2.- Los Acuerdos sobre los Programas de Pasajeros Frecuentes. 4.3.- Acuerdo de Uso de Salones VIP. 4.4.- Requisitos Corporativos exigidos por SkyTeam a Aerolíneas Argentinas. 4.5.- SkyTeam Cargo. 4.6.- La Admisión de Aerolíneas Argentinas como Miembro.***

**Presentación del tema**

La empresa de bandera de la República Argentina, ha formalizado en agosto de 2012 su ingreso a una de las tres alianzas aerocomerciales más importantes a nivel global.

Hemos considerado de interés para aportar a estas XL Jornadas de Derecho Aeronáutico de Cádiz, puntualizar a partir del “caso Aerolíneas Argentinas”, cuáles son los beneficios de su incorporación, tanto para los socios de la Alianza, para los usuarios -en transporte de pasajeros y carga-, y en definitiva para una línea aérea latinoamericana, de una dimensión media, que se encuentra en un área regional en expansión, cuyos competidores se han posicionado también este año conformando una alianza estratégica como es LATAM.[[1]](https://cedaeonline.com.ar/Users/Sebas/AppData/Local/Microsoft/Windows/Temporary%20Internet%20Files/Content.IE5/09JK3YSJ/Comunicaci%C3%B3n%20C%C3%A1diz.doc#_ftn1)

Las compañías que conforman esta nueva alianza regional pertenecen a su vez a otras grandes alianzas. TAM  pertenece a Star Alliance y LAN a Oneworld y deberán definir en poco tiempo, cual será la Alianza Global de esta unión.

Conoceremos rápidamente, dado el carácter del trabajo, las pruebas que tiene que pasar un nuevo socio, desde cada sector de su Compañía, para aprobar la auditoría de ingreso a la Alianza, a fin de garantizar el mantenimiento de un nivel de servicio uniforme con los manuales estandarizados del grupo. Ingresar a una Alianza implica validar la calidad del nuevo Miembro.

1.-**Alianzas Globales Aerocomerciales**

Las alianzas internacionales de empresas, son una poderosa herramienta de marketing para potenciar negocios que se basan en el “principio de colaboración” para competir.

Su objetivo estratégico es el de superar barreras comerciales, jurídicas y el desconocimiento de las diferentes culturas, costumbres y necesidades de los lejanos clientes permitiendo ingresar a mercados inaccesibles para sus Miembros en forma independiente, vg. se accede a pasajeros asiáticos a través de las Cías. Chinas asociadas al grupo que venderán vuelos y productos turísticos de Argentina. La industria aerocomercial de hoy es absolutamente global y habrá muy poco espacio para Cías. Aéreas que no se “*aggiornen*” y pretendan seguir operando solas.

Una alianza estratégica se constituye en la oportunidad de utilizar en forma colaborativa recursos, marketing, credibilidad, servicios y habilidades de los Miembros para generar mayores oportunidades de ampliar negocios.

En el plano jurídico las Alianzas se formalizan mediante acuerdos, generalmente bilaterales entre sus Miembros, sin que ello implique una fusión.

Estas Alianzas se han constituido bajo el amparo del art. 81 de la Convención de Chicago[[2]](https://cedaeonline.com.ar/Users/Sebas/AppData/Local/Microsoft/Windows/Temporary%20Internet%20Files/Content.IE5/09JK3YSJ/Comunicaci%C3%B3n%20C%C3%A1diz.doc#_ftn2) que ya en aquellos lejanos días de 1944 reconoció la vigencia de los Acuerdos o Convenios en la llamada Carta Magna de la Aviación Civil; en los siguientes términos “*Todo acuerdo o convenio que exista sobre aeronáutica (*…) *se registrará inmediatamente en el Consejo*”.

La globalización se ha evidenciado en procesos en que la distancia va dejando de ser un factor importante en el establecimiento de relaciones económicas, políticas, sociales y culturales transnacionales. La geografía es cada vez menos relevante gracias a las nuevas tecnologías, en donde con el negocio de las Comunicaciones la Aeronáutica Comercial aparecen como las más relevantes.

La industria aerocomercial lo refleja en la IATA con sus más de 265 aerolíneas miembro, 2.600 millones de pasajeros transportados anualmente, más de 200 asociados a los sistemas computarizados de reservas (GDS), y llegando a ser transportadas por vía aérea el 40% de las exportaciones mundiales de alto valor. Su estructura base la encontramos en la interlineabilidad,[[3]](https://cedaeonline.com.ar/Users/Sebas/AppData/Local/Microsoft/Windows/Temporary%20Internet%20Files/Content.IE5/09JK3YSJ/Comunicaci%C3%B3n%20C%C3%A1diz.doc#_ftn3) los contratos de cooperación, los sistemas de reserva computarizada, la utilización de boletos electrónicos interlineales (IET), siempre consecuentes con los principios básicos del derecho aeronáutico de internacionalidad y uniformidad.

El antecedente de las modernas Alianzas, se verifica en el inicio de la década de 1930 cuando Pan American Grace y su aerolínea vinculada Pan American World Airways acordaron intercambiar sus rutas a America del Sur. Constituyeron la recordada Panagra.

Otra gran Alianza, que tuvo por objeto los vuelos intercontinentales en el Atlántico Norte, se forma en 1989 mediante un acuerdo de código compartido a gran escala entre la estadounidense Northwest y KLM, que luego en 1993 constituyera la asociación más importante hasta el momento denominada “Alianza Alas”, facilitada por la firma en 1992 del primer acuerdo de Cielos Abiertos entre los Países Bajos y EUA. No obstante nunca superó la adhesión de más de estas dos aerolíneas, que años más tarde se incorporaran a la fundación de “SkyTeam”.

En septiembre de 2004 esta Alianza contando con KLM, Continental y Northwest Airlines, lleva a tener 9 socios, con 14.320 vuelos diarios a 658 destinos en más de 130 países

La primera alianza global de Cías. Aéreas fue “*Star Alliance*”,[[4]](https://cedaeonline.com.ar/Users/Sebas/AppData/Local/Microsoft/Windows/Temporary%20Internet%20Files/Content.IE5/09JK3YSJ/Comunicaci%C3%B3n%20C%C3%A1diz.doc#_ftn4) nacida en 1997 de la unión de [United Airlines](http://es.wikipedia.org/wiki/United_Airlines%22%20%5Co%20%22United%20Airlines), [Lufthansa](http://es.wikipedia.org/wiki/Lufthansa), [Air Cana](http://es.wikipedia.org/wiki/Air_Canada)da, Thai Airways Internacional y Scandinavian Airlines System, siendo hoy con “*SkyTeam*”[[5]](https://cedaeonline.com.ar/Users/Sebas/AppData/Local/Microsoft/Windows/Temporary%20Internet%20Files/Content.IE5/09JK3YSJ/Comunicaci%C3%B3n%20C%C3%A1diz.doc#_ftn5) formada en el año 2000 y “*Oneworld*”[[6]](https://cedaeonline.com.ar/Users/Sebas/AppData/Local/Microsoft/Windows/Temporary%20Internet%20Files/Content.IE5/09JK3YSJ/Comunicaci%C3%B3n%20C%C3%A1diz.doc#_ftn6) del año 1999 las tres mayores alianzas estratégicas aerocomerciales a nivel mundial.

No ha sido un tema menor para estas Alianzas la colisión de las leyes nacionales y europeas sobre competencia, basado en el principio de la proporcionalidad para permitir a nuevas Cías. entrar en nuevos mercados, tales los casos de Lufthansa / Eurowings, en tanto esta última se vio obligada a vender aviones a su competidora EAE, o el acuerdo de unión Air France-KLM tanto que la Comisión ha impuesto a un controlador aprobado por ella para verificar el cumplimiento de las obligaciones que les han sido impuestas.

En el ámbito de América del Norte, en junio de 2002, con la aprobación del Departamento de Transporte de EUA, SkyTeam se convirtió en la primera alianza internacional de aerolíneas con inmunidad antimonopolio (ATI)[[7]](https://cedaeonline.com.ar/Users/Sebas/AppData/Local/Microsoft/Windows/Temporary%20Internet%20Files/Content.IE5/09JK3YSJ/Comunicaci%C3%B3n%20C%C3%A1diz.doc#_ftn7) para sus rutas que atraviesan los Océanos Atlántico y Pacífico.

En cuanto al transporte de carga existen también Alianzas entre aerolíneas cargueras como WOW Cargo Alliance,[[8]](https://cedaeonline.com.ar/Users/Sebas/AppData/Local/Microsoft/Windows/Temporary%20Internet%20Files/Content.IE5/09JK3YSJ/Comunicaci%C3%B3n%20C%C3%A1diz.doc#_ftn8) SkyTeam Cargo,[[9]](https://cedaeonline.com.ar/Users/Sebas/AppData/Local/Microsoft/Windows/Temporary%20Internet%20Files/Content.IE5/09JK3YSJ/Comunicaci%C3%B3n%20C%C3%A1diz.doc#_ftn9) y ANA/UPS Alliance,[[10]](https://cedaeonline.com.ar/Users/Sebas/AppData/Local/Microsoft/Windows/Temporary%20Internet%20Files/Content.IE5/09JK3YSJ/Comunicaci%C3%B3n%20C%C3%A1diz.doc#_ftn10) cuyo mayor valor para el cliente es que proveen una eficiente conectividad operativa.

El valor agregado que han conseguido las Cías. que constituyen las redes esta en un mayor alcance geográfico de rutas, mayor proyección global de la marca, ingresos adicionales por mejores conexiones, apertura de nuevos destinos y una reducción de costos en disponibilidad de aviones, publicidad, relaciones públicas, materiales de promoción, websites, IT services etc., destacando la optimización de recursos y la oferta de confort a los pasajeros, en tanto participan de sinergias en infraestructura aeroportuaria en áreas de “*lounges*” -salones de pasajeros VIP-, de “*check in*” aceptación de pasajeros, despacho de equipajes y “*back offices*” entre otras.

2.-**Los Objetivos Comerciales de las Alianzas**

 2.1.-**Beneficios al Cliente**

El objetivo comercial de las alianzas es mejorar su rentabilidad, y para ello el camino no es otro que la satisfacción del cliente.

Un mejor producto implica beneficios atractivos de pasajeros, que se evidencian en tarifas más reducidas utilizando los vuelos de la red, una mayor cantidad de horarios disponibles y posibilidad de combinar rutas de aerolíneas socias.

Si tomamos como ejemplo el caso de Buenos Aires, en tanto Aerolíneas Argentinas como línea independiente ofrecía cierta cantidad de servicios a sus destinos a Europa, hoy a través de SkyTeam suma las frecuencias de Air Europa, Air France, Alitalia y KLM.

En vuelos transcontinentales, como puede ser desde Buenos Aires a algún punto de China, las diferencias económicas de una tarifa construida entre transportadores sucesivos independientes respecto de una calculada por la alianza podrá llegar a un importante porcentaje de ahorro dependiendo de los acuerdos tarifarios firmados.

En cuanto a la atención al pasajero, las Alianzas prevén centros de conexión que se encargan de atender a los viajeros y su equipaje al hacer trasbordos entre sus líneas integrantes, y sobre todo dar soluciones en caso de presentarse irregularidades en los vuelos, brindando servicios incidentales, re-encaminamiento del pasajero afectado y las eventuales compensaciones establecidas por las reglamentaciones de la Autoridad Aeronáutica con efecto en el lugar donde se produce el inconveniente; Reglamento CEE 261/04 en los países de la UE y pasajeros de Compañías Comunitarias, Parte 382 en EUA para aeropuertos de la Unión y pasajeros de las aerolíneas norteamericanas para pasajeros con discapacidad, y en el caso de Latinoamérica, cada país cuenta con su reglamentación,[[11]](https://cedaeonline.com.ar/Users/Sebas/AppData/Local/Microsoft/Windows/Temporary%20Internet%20Files/Content.IE5/09JK3YSJ/Comunicaci%C3%B3n%20C%C3%A1diz.doc#_ftn11) no existiendo norma unificada para el Mercosur.

Actualmente las aerolíneas “de red” transportan aproximadamente entre el 85-90% de los 2.600 millones de pasajeros en el 2009 que importan el tráfico aéreo mundial.

En un paneo general por las tres grandes alianzas podemos resumir su oferta:

* *SkyTeam*: Participa con 537 millones de pasajeros anuales, más de 15.000 vuelos diarios a 993 destinos, en 186 países. Prevé tarifas promocionales en distintas áreas mundiales.
* *Star Alliance*: Esta red dispone de unos 19.500 vuelos diarios a 1071 destinos en 171 países. También prevé tarifas especiales tales como la “*Star Alliance Round The Word*”.
* *Oneworld*: 850 destinos en 150 países, operando 9000 vuelos diarios. Tiene una política de libre endoso sujeta a restricciones tarifarias y no hay necesidad de reconfirmar los vuelos en ninguna de las Cías. que conforman la alianza.

Para comprender los beneficios tanto para el cliente como para la aerolínea vamos a ejemplificar una operación sin vuelo de red y otra con red:

Sin red emite BUE-ROM-PAR-ROM-BUE. Un pasajero emite un Tkt por Alitalia -AZ- partiendo de Buenos Aires, siendo su primer destino Roma. De allí el segundo tramo es París, también volando por AZ, pero cuando deba regresar a BUE deberá volver de París a Roma para tomar su vuelo por AZ a BUE. Conclusión, último tramo París-Roma para hacer la conexión de regreso le implica dejar París para ir al aeropuerto de Orly, consumir el tiempo de embarque, tiempo de vuelo y llegar con una razonable antelación para conectar el vuelo transatlántico. Cansancio y día perdido en Europa.

Vuelo contratando con SkyTeam: el pasajero emitirá su tkt con la ruta BUE-ROM-PAR-BUE. La red le ofrecerá una tarifa igual o inferior a la del vuelo sin red, que será operado por diferentes Cías. que harán el transporte de hecho. Así, BUE-ROM lo volará por AZ; ROM-PAR el pasajeros tendrá a disposición más vuelos y horarios pudiendo optar tanto por los de AZ como de Air France -AF-; y el París-Buenos Aires lo operará la socia de SkyTeam AF. El pasajero aprovecha el día en París, y evita las molestias que implica una conexión ahora innecesaria.

Para las aerolíneas, también les es beneficioso estar en la red, pues en el ejemplo en análisis AZ le debía proveer al pasajero el regreso Par-Rom, sólo para conectar, sin rentabilidad para poder ser competitivo. Ese asiento lo volará otro pasajero a tarifa completa.

También es muy conveniente para la aerolínea latinoamericana -caso de Aerolíneas Argentinas- que se convierte en una opción a ser elegida por este pasajero, pues antes, fuera de la red, no le resultaba económicamente conveniente ir por esta Cía. en relación a la europea. Hoy podrá hacer BUE-ROM por AR, ROM-PAR por AZ o AF y volverá por AF. El pasajero contento y las aerolíneas socias cobrarán cada una por su tramo efectivamente volado, no tendrán que transportar estos pasajeros en tramos no rentables y podrán acceder a la preferencia de mayor cantidad de pasajeros, ampliando su mercado respecto de su operación como Cía. autónoma.

2.2.-**Beneficios Económicos entre los Miembros de la Alianza. Caso “SkyTeam”**

Las alianzas estratégicas se fundan en el desarrollo del código compartido o “*code share*”. Esta fórmula es una vía económica y eficiente para que los transportistas puedan entrar en diferentes mercados. Otros convenios, tales el de Pasajeros Frecuentes y Salones VIP, sólo vendrán a complementarlo.

Este tipo de acuerdos interlíneas se reflejan en la práctica comercial cuando una compañía aérea opera un vuelo que usa dos códigos, el propio y el de su socia. Al igual que en los clásicos acuerdos interlineales, el transportista operador cobra las tarifas de sus vuelos y otorga una comisión por la venta del TKT de código compartido a su socio comercial. La única diferencia será en la ejecución del contrato, en que el pasajero piensa que va a viajar en una compañía aérea y en realidad lo hará en otra y la emisión del/los billetes electrónicos en los cuales sólo figura la sigla “IATA” y los números de vuelos de una sola Cía.

Si continuamos con el ejemplo anterior la ruta completa tendrá como transportador a AZ. Si esto lo trasladamos a un supuesto ejemplo con Aerolíneas Argentinas, quien emite los billetes, tendríamos lo siguiente:

BUE/ROM/PAR/BUE todos los vuelos llevan la sigla AR, pero en realidad el pasajero sólo está volando el tramo BUE / ROM en un avión de Aerolíneas Argentinas, y el resto de los tramos los está volando con aviones de Alitalia y/o Air France dependiendo con quién se firme el convenio de “*code share*”.

Las alianzas ofrecen a sus Cías. Miembros operar con acceso a mercados diferentes al propio y de esta forma incrementar ganancias logrando ahorros y por otro lado manteniendo su propia identidad local, que será el beneficio competitivo que será el aporte más importante para sus socios.

No es posible, ni legal ni geográficamente ni por el conocimiento de los diferentes mercados, que hoy una Cía. Latinoamericana pueda operar como lo harían en su ámbito una europea, asiática o de EUA. Las Alianzas lo hacen posible aprovechando la liberalización continua de los mercados potenciando toda la red que constituyen las líneas aéreas de la Alianza a que pertenecen. Por otra parte, hacen innecesaria la inversión extranjera en donde es fronteriza la rentabilidad o en ciertos países que pueden no ser considerados los más adecuados para hacerlo.

Potenciando casos como el ejemplo dado en el punto 2.1. *in fine*, se ha evidenciado estadísticamente que estas Alianzas son económicamente favorables en términos de incremento de tráfico, ahorros y rentabilidad; y que se obtienen ventajas comparativas respecto de las Cías. que están fuera de acuerdos.

Por último debemos referirnos a un beneficio directo que tienen las aerolíneas socias, en tanto perciben una comisión por la venta de tkts interlineales de los miembros, las cuales se encuentran según la red en aproximadamente entre un 5 a 8%, y se liquidan por el ICH.[[12]](https://cedaeonline.com.ar/Users/Sebas/AppData/Local/Microsoft/Windows/Temporary%20Internet%20Files/Content.IE5/09JK3YSJ/Comunicaci%C3%B3n%20C%C3%A1diz.doc#_ftn12)

La relación de las aerolíneas socias de las Alianzas se da a partir de un marco global en Acuerdos Tipo que imponen los niveles de calidad para que el candidato sea aceptado.

En el caso de SkyTeam, por los documentos de adhesión denominados “*Alliance Adherence Agreement*”, *Exhibit Membership Requirements”*,[[13]](https://cedaeonline.com.ar/Users/Sebas/AppData/Local/Microsoft/Windows/Temporary%20Internet%20Files/Content.IE5/09JK3YSJ/Comunicaci%C3%B3n%20C%C3%A1diz.doc#_ftn13) y particularmente a través de Acuerdos Bilaterales de cada Cía. Miembro con el futuro socio es en donde se arreglarán las formas de operación, responsabilidades legales que prevé como obligatorias cada Estado de destino.

La inmunidad antimonopolio (*antitrust inmunity* o ATI, en sus siglas en inglés) permite que las aerolíneas puedan coordinar sus horarios, tarifas, rentabilidad y otros elementos, de modo que el público se pueda beneficiar de opciones de vuelo más amplias, coordinadas y eficientes. Desde 1993, el DOT ha concedido la inmunidad antimonopolio a más de 25 alianzas, lo cual les ha permitido compartir información y coordinar sus esfuerzos sin correr el riesgo de ser acusadas de monopolio.

En enero de 2002, EUA aprobó la solicitud de los miembros de EUA y Europa de inmunidad antimonopolio para el mercado transatlántico, que permitiera al año siguiente en septiembre 2003, a la Junta Directiva de SkyTeam dar acogida a la decisión de KLM de iniciar el proceso para convertirse en miembro de SkyTeam, como parte del proyecto anunciado por Air France y KLM de crear un nuevo grupo líder de aerolíneas europeas a través de un intercambio accionario entre ambas Cías. Aéreas.

En esa línea en 2004**,**la Comisión Europea y el Departamento de Justicia de EUA aprobó la propuesta de fusión entre Air France-KLM Royal Dutch Airlines, y con esta fusión, ambas empresas formarían la primera agrupación de aerolíneas de todo el Continente Europeo, permitiendo el ingreso de KLM en la alianza SkyTeam.

La forma de asociarse se da en algunos casos por la sinergia[[14]](https://cedaeonline.com.ar/Users/Sebas/AppData/Local/Microsoft/Windows/Temporary%20Internet%20Files/Content.IE5/09JK3YSJ/Comunicaci%C3%B3n%20C%C3%A1diz.doc#_ftn14) entre empresas, unificando órganos de las empresas, pasando a tener una sola administración, organización en sus operaciones, estrategias de marketing, aunque sumando indirectamente los derechos y acuerdos obtenidos por cada empresa, que permitirán contar con una ampliada red de rutas desde el punto de vista geográfico, y ofertando sus vuelos en forma conjunta con innumerables variantes, sin necesidad de convertirse en las ya superadas macro aerolíneas mundiales.[[15]](https://cedaeonline.com.ar/Users/Sebas/AppData/Local/Microsoft/Windows/Temporary%20Internet%20Files/Content.IE5/09JK3YSJ/Comunicaci%C3%B3n%20C%C3%A1diz.doc#_ftn15)

Dado el desarrollo con éxito de esta política entendemos que en pocos años los aviones estarán todos identificados por la Alianza a la cual pertenecerán y no por sus aerolíneas de origen, y los pasajeros reservarán en la central de las redes sin importar el transportador, el cual asegurará en sus vuelos la garantía de calidad del servicio ofrecido por el control de ser una aerolínea miembro.

3.-**En cuanto a la Responsabilidad Contractual en los Transportes de la Red**

3.1.-**Pasajeros, Equipajes y Carga en Transporte Sucesivo de Cías. Operando en Red. Ley y Jurisdicción Aplicable**

a) Ley aplicable.

A partir del 14 de febrero de 2010[[16]](https://cedaeonline.com.ar/Users/Sebas/AppData/Local/Microsoft/Windows/Temporary%20Internet%20Files/Content.IE5/09JK3YSJ/Comunicaci%C3%B3n%20C%C3%A1diz.doc#_ftn16) comienza a regir el “Convenio para la Unificación de Ciertas Reglas para el Transporte Aéreo Internacional” -CM/99- para los vuelos entre la República Argentina y los demás países parte del mismo. Éste trata el tema responsabilidad en el transporte de pasajeros, de equipajes y de carga y simplifica los documentos de transporte.

Los países que integran el Sistema de Montreal/99 conforman más del 90% de la aeronavegación comercial mundial y todos los países de las banderas de las aerolíneas que conforman el SkyTeam son parte de esta norma de Derecho Internacional Privado que regirá las contingencias entre los vuelos que unan países adheridos.[[17]](https://cedaeonline.com.ar/Users/Sebas/AppData/Local/Microsoft/Windows/Temporary%20Internet%20Files/Content.IE5/09JK3YSJ/Comunicaci%C3%B3n%20C%C3%A1diz.doc#_ftn17) Todos lo vuelos del SkyTeam estarán bajo esta normativa, con excepción de Venezuela, destino operado por varias de las Cías. de esta Red y que al no ser la Parte, seguirá siendo de aplicación para este destino el Sistema de Varsovia.

Creo de utilidad hacer una breve y esquemática referencia al régimen indemnizatorio del CM/99.

* Para el caso de lesiones y muerte de pasajeros se consagra un régimen del tipo objetivo hasta los DEG 113.100 y otro subjetivo de ilimitación de responsabilidad;[[18]](https://cedaeonline.com.ar/Users/Sebas/AppData/Local/Microsoft/Windows/Temporary%20Internet%20Files/Content.IE5/09JK3YSJ/Comunicaci%C3%B3n%20C%C3%A1diz.doc#_ftn18)
* En equipajes facturados de responsabilidad objetiva con límite de DEG 1130[[19]](https://cedaeonline.com.ar/Users/Sebas/AppData/Local/Microsoft/Windows/Temporary%20Internet%20Files/Content.IE5/09JK3YSJ/Comunicaci%C3%B3n%20C%C3%A1diz.doc#_ftn19) por pasajero y se mantiene DEG 332 en equipaje no facturado del Protocolo de Montreal de 1975[[20]](https://cedaeonline.com.ar/Users/Sebas/AppData/Local/Microsoft/Windows/Temporary%20Internet%20Files/Content.IE5/09JK3YSJ/Comunicaci%C3%B3n%20C%C3%A1diz.doc#_ftn20) no derogado;
* Para el retraso, bajo un sistema de responsabilidad subjetiva, con un límite de DEG 4694;[[21]](https://cedaeonline.com.ar/Users/Sebas/AppData/Local/Microsoft/Windows/Temporary%20Internet%20Files/Content.IE5/09JK3YSJ/Comunicaci%C3%B3n%20C%C3%A1diz.doc#_ftn21) y
* En carga un sistema de responsabilidad objetiva con límite de DEG 19 por Kg. del peso del bulto.[[22]](https://cedaeonline.com.ar/Users/Sebas/AppData/Local/Microsoft/Windows/Temporary%20Internet%20Files/Content.IE5/09JK3YSJ/Comunicaci%C3%B3n%20C%C3%A1diz.doc#_ftn22)

Se aplicará en todas las rutas de la Alianza SkyTeam la Convención de Montreal de 1999, art. 36, por el carácter sucesivo de estos contratos de transporte aéreo conectados por la Red.[[23]](https://cedaeonline.com.ar/Users/Sebas/AppData/Local/Microsoft/Windows/Temporary%20Internet%20Files/Content.IE5/09JK3YSJ/Comunicaci%C3%B3n%20C%C3%A1diz.doc#_ftn23)

b) Destinatario del Reclamo.

La Cía. Aérea responsable en definitiva será la del tramo donde se produce el siniestro, pese a que existe solidaridad legal ante el pasajero entre la primera transportadora, la última y la del tramo en donde se produce el hecho.

1.- En el caso de avería, extravío, destrucción o retraso del equipaje o incumplimiento parcial o total en el transporte de pasajeros, podrá reclamar al último transportista, o el primero o contra el del tramo donde se verifica la contingencia, daño o retraso. Iguales derechos tendrá el expedidor o destinatario de la carga.

En definitiva, la recepción y resolución de reclamos en la faz administrativa, teniendo en cuenta que todos los transportistas tendrán el carácter de contractual, por ser sucesivo, y no de hecho tendrán la opción de presentar su reclamo ante la Cía. emisora u operadora, es decir primero o último transportista.

Para aportar claridad al manejo de los reclamos en transportes sucesivos dentro de los Miembros del SkyTeam, como legalmente lo es para cualquier Alianza, daremos algunos ejemplos prácticos:

– Emisor AR, Transportador AF, el pasajero podrá presentar su reclamo en las oficinas de AF (operador) o ante las de AR a su regreso, para su resolución interna por la “operadora” AF en los plazos establecidos por el SkyTeam en sus manuales, 30 días, y viceversa. Ello porque la operadora es la que en definitiva asume el costo del reclamo (art. 36 CM/99).

– Emisor AZ y Transportadora donde se produce el siniestro también es AZ. El pasajero no tiene opción y deberá presentar su reclamo ante la única Cía., AZ, no pudiéndose interponer ante los otros miembros de la red SkyTeam (no se aplican normas de transporte sucesivo).

– Emisor AZ. Se produce la causa del reclamo en el tramo de la Transportadora AF. El pasajero tampoco puede interponer su reclamo en las oficinas de los otros 16 miembros de SkyTeam, no integrantes del transporte sucesivo.

2.- En el caso de lesiones personales o muerte, sólo la Cía. Transportadora de hecho será la que recibirá el reclamo, lo resolverá e indemnizará.

La diferencia de tratamiento se debe a lo previsto por el Convenio de Montreal de 1999 en su art. 36, nº 2: *“(…) En el caso de un transporte de esa naturaleza,*(refiriéndose al sucesivo)*el pasajero, o cualquier persona que tenga derecho a una indemnización por él, sólo podrá proceder contra el transportista que haya efectuado el transporte durante el cual se produjo el accidente o el retraso, salvo en el caso en que, por estipulación expresa, el primer transportista haya asumido la responsabilidad por todo el viaje”.*Esta estipulación final no es común en la industria, y por lo tanto la última parte del artículo es letra muerta.

c) La Cuestión de la Jurisdicción – Forum Shopping.

En cuanto a las jurisdicciones en donde se podrán interponer las acciones, serán las cuatro ampliamente conocidas, art. 33 inc. 1, se le sumará la quinta jurisdicción en el caso de muerte o lesiones, inc. 2, y en cuanto al transporte pudiere ser de hecho, contratado a cargo de un transportador y operado por otro no previsto contractualmente, quedará también habilitada la jurisdicción prevista en el art. 46, es decir ante el tribunal en cuya jurisdicción el transportista de hecho tiene su domicilio o su oficina principal.

Las múltiples opciones jurisdiccionales que tiene el reclamante para demandar, según el caso, origina el fenómeno del “*forum shopping*”.

3.2.-**Responsabilidad de la Alianza en Demoras, Cancelaciones, Desvíos y *Overbooking***

En cuanto a este tipo de contingencias más comunes que generan habitualmente la prestación de los llamados servicios incidentales y compensaciones cuando ellas estuvieren previstas por la normativa reglamentaria de la Autoridad Aeronáutica aplicable al caso, la responsabilidad será de la Cía. operadora del tramo en donde se produjo la contingencia.

Dado que este tipo de problemas debe ser resuelto con inmediatez, también por esta razón, sumada a la legal estará a cargo de la “operadora”.

En cuanto estas causas de reclamo fueran de una entidad que derivaran en una acción judicial, el tratamiento, legislación aplicable y jurisdicción será el mismo al que nos refiriéramos en el punto 3, Nº 1.

Tanto en la jurisprudencia argentina en forma unánime al aplicar el Reglamento “Condiciones Generales del Contrato de Transporte Aéreo”, Resolución 1532/98 art. 12 que prevé la prestación de servicios incidentales a los pasajeros afectados por demoras, desvíos o cancelaciones, como el Reglamento CEE 261/04 de la Unión Europea que en sus art. 5, 6 y 7 establece pautas comunes sobre compensación inmediata y de asistencia a los pasajeros, han entendido que los pagos o servicios brindados en la oportunidad no tienen carácter indemnizatorio integral de los daños eventualmente sufridos.

Así lo estableció el fallo del Tribunal de Justicia de la Unión Europea 2006/01/010 *“International Air Transport Association c/Department for Transport”* en tanto determino que los arts. 16, 22 y 29 del Convenio de Montreal se refieren a la posibilidad de entablar una acción destinada a obtener una indemnización de carácter individual; y agrega *“(…) el Convenio de Montreal no torna inaplicables a los transportistas las intervenciones que puedan prever las autoridades públicas los retrasos en el transporte aéreo de pasajeros…”*

Con idéntico criterio en los Estados Unidos, por ejemplo ante un OVB será aplicable su reglamentación, y el deber de reparar en forma estandarizada e inmediata los perjuicios ocasionados por Título XIV, Parte 250.1 a 250.11 de las C.F.R *(Code of Federal Regulations)*[*[24]*](https://cedaeonline.com.ar/Users/Sebas/AppData/Local/Microsoft/Windows/Temporary%20Internet%20Files/Content.IE5/09JK3YSJ/Comunicaci%C3%B3n%20C%C3%A1diz.doc#_ftn24)y ello no supondrá una indemnización integral.

En definitiva, ante un problema aeroportuario en la partida, o en una conexión, retraso, el miembro de la Alianza que debió entregar el pasajero a tiempo al transportador sucesivo se hará cargo de la asistencia en la contingencia, conforme las normas reglamentarias aeronáuticas aplicables en la jurisdicción donde se produce el suceso. Si se tratara de un caso de OVB o cancelación en el vuelo sucesivo, será el transportador a cargo del mismo el que asumirá el costo y la atención en la emergencia, también conforme normas reglamentarias.

4-.**Aerolíneas Argentinas y el Proceso de Ingreso al SkyTeam**

Las aerolíneas miembro del SkyTeam regulan sus derechos y obligaciones en la Alianza bajo un acuerdo denominado “*Members Agreement*” que determina los términos y condiciones referentes a su participación.

Para el ingreso de Aerolíneas Argentinas como nuevo miembro se ha aplicado el procedimiento que prevé la Alianza en el “*Global Airline Alliance Adherence Agreement”.*

* El primer paso está dado por una primera aprobación de la Cía. postulante a ser “Candidato a Miembro”.
* Superado ese estadio, se firma entre todos los miembros del SkyTeam y la aerolínea, ya candidata, el documento “*Alliance Adherence Agreement*”, en donde se imponen las “condiciones precedentes” que debe ir superando en las auditorías del SkyTeam. Aerolíneas Argentinas, celebró este acuerdo de adhesión en noviembre de 2010.

Ya abocada a esta tarea, Aerolíneas Argentinas, desarrolla el “*Aerolíneas Argentinas SkyTeam Standards Manual*” dirigido a cada una de sus áreas involucradas en donde se fijan las metas de calidad a alcanzarse y los procesos para su logro. Los objetivos básicos para el 2012 radican en estándares de servicio y eficaz desempeño del personal de atención al cliente propio como a los de la Alianza.

Ese Manual interno tuvo como destinatarios a 35 sectores gerenciales de la empresa, consignando la persona responsable del logro de las metas, en cada uno de ellos.

Este proceso de cumplimiento de las “condiciones precedentes” comprendió fundamentalmente la firma, en forma independiente con cada uno de los miembros, de los acuerdos de “*Code Share*”, los “*Frecuently Flying Programme*” y “*Lounge Usage Agreement*” para la utilización de Salas VIP en los aeropuertos.

4.1.-**Los Acuerdos de “*Code Share*”**

Los Acuerdos de Código Compartido son una metodología muy extendida en el mercado aerocomercial por el cual dos empresas, una de comercialización, también usualmente denominada “marketing”, y otra “operadora”, esta última es la Cía. que aporta su avión para la ruta pactada y por ello tiene su control operativo. Ambas Cías. venden de manera conjunta las plazas disponibles, teniendo acceso al inventario del avión como si fuera propio.

Cada empresa pacta en el Acuerdo cuáles serán los “*bookings codes”*[*[25]*](https://cedaeonline.com.ar/Users/Sebas/AppData/Local/Microsoft/Windows/Temporary%20Internet%20Files/Content.IE5/09JK3YSJ/Comunicaci%C3%B3n%20C%C3%A1diz.doc#_ftn25) y tarifas en cada cabina que participarán del Acuerdo de “*code share”*, conformando una “tabla de equivalencias” de letras de tarifas de las Partes.

La Cía. marketing deberá informar la numeración de vuelos que utilizará en cada ruta -habitualmente se usa el código marketing acompañado con tres números que identifican el vuelo “*code share*”- para que la misma quede registrada en los GDS. En estos sistemas globales de distribución, además, siempre aparecerá la leyenda “vuelo operado por xx”.

La empresa operadora, en tanto el acuerdo de código compartido adopte la “modalidad dinámica”, tendrá el pleno control de su inventario de plazas disponibles, y mantendrá su derecho de abrir o cerrar las clases de reserva según su política de gestión de rendimiento, “*Yield Management*”, y la empresa comercializadora se limitará a procesar sus ventas en base a la disponibilidad actualizada por la “operadora”.

Ambas empresas, marketing y operadora, utilizarán sus propios Números de Vuelo y Código en todas las publicaciones, pasajes y otros documentos de tráfico. En los vuelos de código compartido, la parte cuyo Código de designación figura en el cuadro del código de la empresa de transporte del cupón de vuelo, se considerará la que ha celebrado el contrato de transporte con el pasajero. La empresa marketing deberá informar debidamente en forma previa a la emisión del ticket en cada Vuelo de Código Compartido, quién será la “operadora”, en forma directa o a través de los sistema GDS[[26]](https://cedaeonline.com.ar/Users/Sebas/AppData/Local/Microsoft/Windows/Temporary%20Internet%20Files/Content.IE5/09JK3YSJ/Comunicaci%C3%B3n%20C%C3%A1diz.doc#_ftn26) y CRS.[[27]](https://cedaeonline.com.ar/Users/Sebas/AppData/Local/Microsoft/Windows/Temporary%20Internet%20Files/Content.IE5/09JK3YSJ/Comunicaci%C3%B3n%20C%C3%A1diz.doc#_ftn27) Ello permitirá la compensación en el ICH.

Estos acuerdos bilaterales están casi unánimemente celebrados por Cías. pertenecientes a la IATA, calidad que simplifica gestionar sus cuentas mensualmente, en tanto se ajustan al “Manual de Contabilidad de Ingresos” de IATA, metodología que les permite acceder a la liquidación de ingresos recíprocos por la Cámara de Compensación ICH –*IATA Clearing House*-. Los ingresos que surjan del exceso de equipaje y/o servicios relacionados de los pasajeros de código compartido no se distribuyen sino que son de la “operadora”.

Las condiciones uniformes que tienen estos Acuerdos están centradas en que la “empresa operadora” brinde la misma calidad de servicio en vuelo y en tierra a los pasajeros de código compartido que a sus propios pasajeros

Desde el punto de vista de los requisitos técnicos y operativos será obligación de la empresa operadora poner a disposición aeronaves conforme los estándares internacionales más altos, siendo responsable del cumplimiento de los requerimientos reglamentarios y legales en los aspectos operativos y técnicos.

En cuanto a los aspectos jurídicos de este tipo de contrato de Código Compartido, debemos destacar los siguientes:

* Los vuelos previstos en los acuerdos de código compartido están sujetos a la aprobación necesaria de las Autoridades Aeronáuticas de cada país Parte, y de cualquier otro afectado por estos vuelos.
* En relación a los servicios que se ofrezcan en tierra y a bordo, son pactados dentro del Acuerdo. Para esos efectos previo a las firmas de los convenios cada Cía. debe indicar en documentos específicos, todos los servicios que provee a fin de hacer un comparativo y no perjudicar al pasajero. Es de suma importancia cumplir con el deber de información de los servicios, y sus diferencias en los transportes sucesivos operados por diferentes aerolíneas. Para ejemplificar en un caso:

En la ruta BUE-COR Aerolíneas Argentinas no brinda servicio de comidas especiales, vg. kosher y por lo tanto si tuviésemos una ruta de “*code share*” PAR-COR hay que advertir al cliente que lo solicite como servicio especial en tramo BUE-COR, si estuviere disponible,[[28]](https://cedaeonline.com.ar/Users/Sebas/AppData/Local/Microsoft/Windows/Temporary%20Internet%20Files/Content.IE5/09JK3YSJ/Comunicaci%C3%B3n%20C%C3%A1diz.doc#_ftn28) para quedar uniformemente atendido con el tramo PAR-BUE.

* En caso de demora o cancelación de vuelos de código compartido anunciados dentro de las 48 hs de la partida, la operadora afrontará los gastos y costos que surjan de esas irregularidades, tales como refrigerios, alojamiento, llamadas y las compensaciones obligatorias conforme normas vigentes.
* En caso de accidente o emergencia serán aplicables en relación a los pasajeros y equipaje a bordo de los vuelos de código compartido, la normativa de la “operadora”.
* Para el caso de denegación de embarque involuntario (OVB) afectará en primer lugar a los pasajeros de la empresa operadora, en razón que es la que controla los espacios y produce la sobreventa.
* En el supuesto de una denegación de embarque voluntario en pasajeros de código compartido, las compensaciones ofrecidas también serán pagadas por la operadora, y no existirá compensación ni reintegro con la Cía. marketing.
* Con respecto a los derechos de personas con discapacidad o movilidad reducida, se aplicará en el área europea el Reglamento CE N° 1107/2006, y en el área de EUA, la Parte 382 y demás normas reglamentarias de la Autoridad Local de cada país, no pudiendo alegarse causales de discapacidad para denegar la aceptación de una reserva.
* La empresa marketing no asumirá ninguna responsabilidad ni obligación en relación a las operaciones, que se encuentra en cabeza de la Cía. operadora.
* Los seguros de responsabilidad civil pasajeros y terceros para operar vuelos aerocomerciales son tomados obligatoriamente por la Cía. Operadora. Generalmente se toma una póliza con límite único combinado de U$S 750 millones por cada siniestro, que es la suma requerida habitualmente por los Lessor. Aerolíneas Argentinas tiene un seguro de responsabilidad civil de hasta U$S 1.750 millones por evento.
* Los seguros que vinculan a las Partes indemnizarán y mantendrán indemne a la otra Parte e incluirán los directivos, funcionarios, dependientes, empleados y agentes de la empresa marketing como asegurados adicionales, salvo el caso de culpa grave o dolo.
* Los reclamos que interpongan los pasajeros serán resueltos por la empresa operadora y sus aseguradores, dado que conforme el art. 36, n° 3 de la Convención de Montreal de 1999, éste será el responsable final ante la Cía. marketing, y ambas solidariamente responsables ante el pasajero.
* Los acuerdos de código compartido además de concluir en la forma general de todos los contratos, es decir, por vencimiento de plazo, por acuerdo de partes o con causa en el incumplimiento de alguna de ellas, prevén ciertas condiciones resolutorias tales como la caducidad de autorizaciones necesarias para operar, la falta de aprobación de las certificaciones IOSA, la presentación en Concurso de Acreedores y la ocurrencia de un accidente en el concepto del Anexo 13 del Convenio de Chicago entre otros.
* En cuanto a la ley aplicable, es de práctica común pactar aquella a la que se someten las Partes.

Aerolíneas Argentinas logra esta meta con la firma de los Acuerdos de Código Compartido bilaterales con sus socios, que en su mayoría ya se encuentran aprobados por las Autoridades Aeronáuticas de los países miembros del SkyTeam, y algunos pocos en proceso final.

4.2.-**Los Acuerdos sobre los Programas de Pasajeros Frecuentes**

Un aspecto que los viajeros toman cada vez más en cuenta para definir su preferencia de volar son los beneficios que otorgan los Programas de Pasajeros Frecuentes.

Éstos funcionan conforme condiciones de tablas de cómputo de millaje y obtención de pasajes de premio. Los programas en red tienen notables ventajas superando en beneficios a las Cías. autónomas, en tanto la cantidad de opciones y alcance geográfico que ofrecen las primeras.

En el caso en estudio, la aerolínea candidata, en esta importante área de complementación, fija y sistematiza sus metas y procesos en el Manual “Programa Aerolíneas Plus – Ingreso a SkyTeam”.

Los incentivos y reconocimientos que se otorgan a los pasajeros en pos de su fidelización a la red SkyTeam han importado para Aerolíneas Argentinas el cambio en dejar las unidades de cuenta, “puntos” de su programa AR-PLUS, con más de 25 años de trayectoria, adaptándose al sistema de “millas”, patrón de las aerolíneas miembros, que permiten acumularlas en el programa de la compañía en que se ha volado y luego obtener, en canje de su crédito de millaje, un pasaje de premio en cualquiera de ellas.

Debe quedar en claro que no existe un Programa de Pasajeros Frecuentes común y único de la Red, tanto es así que Aerolíneas Argentinas suscribió sendos acuerdos con cada socia, denominados *“Reciprocal Frequent Flyer Program Implementation Agreement”*.[[29]](https://cedaeonline.com.ar/Users/Sebas/AppData/Local/Microsoft/Windows/Temporary%20Internet%20Files/Content.IE5/09JK3YSJ/Comunicaci%C3%B3n%20C%C3%A1diz.doc#_ftn29)

Es así que cada Cía. administra su Programa de Pasajeros Frecuentes, que sigue vigente, y gestiona con las otras la autorización para la emisión de un tkt, sin cargo, sobre los vuelos de una socia, conforme una tabla de equivalencias común denominada “Tabla de Múltiples Transportadores”.

Está permitido a las aerolíneas de la red contar con una tabla propia de su programa, que aparece como bonificada para sus pasajeros socios que suman y usan el millaje en la misma compañía. Tal será el caso de las tarifas promocionales -“X”- que consumen menor cantidad de millas que las clases admitidas por la red SkyTeam. Esta metodología es una forma de colaboración entre socios sin perder la identidad de cada uno.

Así surge del cuadro *infra* la identificación de cada Cía. Miembro, las clases que hoy pone a disposición para el intercambio con las otras socias en los Programas de Pasajeros Frecuentes, situación en la que SkyTeam está trabajando para unificar en una sola clase “económica” y también en “*business*” para todas las Cías. de la Alianza a poner en vigencia en el año 2013.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| CIA. | ECONOMY | BUSINESS |
| SU (Aeroflot) | X | O |
| AM (Aeroméxico) | U | C |
| UX (Air Europa) | A | Z |
| AF (Air France) | X | O |
| AZ (Alitalia) | U | Z |
| CI (China Airlines) | S | O |
| MU (China Eastern) | I | D |
| CZ (China Southern) | O | I |
| OK (Czech Airlines) | E | Z |
| DL (Delta Airlines) | N | O |
| KQ (Kenya Airways) | X | O |
| KL (KLM) | X | O |
| KE (Korean Air) | X | O |
| AE (Mandarin Airlines) | S | O |
| ME (Middle East) | X | R |
| SV (Saudia Airlines) | L | D |
| RO (Tarom) | X | Z |
| VN (Vietnam Airlines) | U | J |
| AR (Aerolíneas Argentinas) | T | U/P[[30]](https://cedaeonline.com.ar/Users/Sebas/AppData/Local/Microsoft/Windows/Temporary%20Internet%20Files/Content.IE5/09JK3YSJ/Comunicaci%C3%B3n%20C%C3%A1diz.doc#_ftn30) |

En cuanto a la faz práctica de la toma de Reserva entre los operadores de los programas, se verá claro a partir de un ejemplo:

En caso que queden dos lugares en la clase habilitada para pasajeros frecuentes, en un vuelo de Aerolíneas Argentinas, y la intención de más de un operador de las Cías. de la Red de reservar en un mismo momento esos dos últimos lugares disponibles, se soluciona este conflicto de convergencia en tanto el Sistema, cuando Reserva tramos de las otras Cías. “*code share*” la pone con status “SS”, lo que impide que otro operador ingrese, y luego, al cerrar la reserva, el Sistema lo pasa a status de confirmado, “HK”. Los operadores a los cuales no se les confirmen los tramos deberán tomar los lugares en otro vuelo. Esto marca diferencia en cuanto a las reservas entre Cías. que sólo tienen acuerdos bilaterales, en tanto en la construcción del PNR no se accede al inventario de las demás Cías., y una vez cerrada la Reserva aparecerán algunos tramos como negados.

Una ventaja importante es la posibilidad de combinar distintas Líneas Aéreas. Por ejemplo ida con CI y vuelta con MU. También se permite una conexión inmediata por tramo, siempre siendo la misma Cía., dentro de las 24 horas.

Todos los billetes de premio emitidos por otras compañías deberán abonar el cargo FEE de emisión correspondiente.[[31]](https://cedaeonline.com.ar/Users/Sebas/AppData/Local/Microsoft/Windows/Temporary%20Internet%20Files/Content.IE5/09JK3YSJ/Comunicaci%C3%B3n%20C%C3%A1diz.doc#_ftn31)

Ahora bien, ¿Cómo se sumarán millas?

Si un socio Aerolíneas Plus se encuentra viajando en otra compañía de la red, vg. DL, deberá registrar su número de socio plus el operador de DL. Consecuentemente, si un socio de otra compañía se encuentra viajando en vuelos de Aerolíneas Argentinas/Austral, vg. socio de DL, se deberá registrar su número de socio del programa de Delta. De ello se infiere que los pax siempre suman millas para el programa al cual están adheridos.

Más de la mitad de las Cías. Miembros tienen líneas aéreas subsidiarias, que operan con sus aviones pero se presentan en el sistema con el código de dos letras de la Cía. principal. En el caso en estudio de Aerolíneas Argentinas, sus pasajeros podrán acreditar o canjear millas en los vuelos operados por las compañías subsidiarias mencionadas, caso de AU (Austral Líneas Aéreas, Cielos del Sur S.A.). Destacamos en el cuadro *infra* las Cías. principales de la red y sus subsidiarias, cuyos pasajeros sumarán millas.

|  |  |
| --- | --- |
| Compañía | Subsidiarias |
| KL | WA (KLM CityHopper) |
| AF | WX (City Jet)XK (CCM Airlines)DB (Brit Air)YS (Regional CAE) |
| AZ | VE (CAI Second)XM (CAI First)CT (Alitalia Cityliner) |
| MU | FM (Shangai Airlines) |
| AN | 5D (Aerolitorial Aeromexico Connect) |
| SU | 5N (Nordavia) |
| CZ | CQ (Chongqing Airlines) |
| CI | AE (Mandarin Airlines) |
| DL | CP (Compass Airlines)9E (Pinnacle)OH (Comair)EV (Express Jet)OO (Sky West) |
| AR | AU (Austral Líneas Aéreas) |

Los socios Aerolíneas Plus, como los de otros programas de los miembros de la Red podrán acumular millas en los vuelos código compartido (*Code Share*) sólo si ambas empresas (marketing y operador) pertenecen a la alianza SkyTeam.

Algunas de las líneas aéreas SkyTeam poseen acuerdos con otras compañías que no pertenecen a la alianza. En esos casos, la Cía. marketing puede aparecer como SkyTeam, pero el operador no es una línea aérea del grupo “NO SkyTeam”. En estos vuelos no se acumularán millas.

Para SkyTeam es de suma importancia la atención a los socios “Elite” y “Elite Plus” que equivalen en el Programa Aerolíneas Plus a los socios Oro y Platino respectivamente. Los beneficios para los socios de estas categorías estarán disponibles sin importar a qué Programa de Pasajeros Frecuentes pertenezcan, y así un socio Elite Plus de Mille Miglia (AZ) a la hora de hacer el check in en un vuelo de Aerolíneas Argentinas tendrá prioridad, es decir, podrá ser aceptado en los mostradores de *Club Economy/Business*, y de prioridad de check in, reserva de asientos preferenciales, prioridad de embarque, en listas de reservas, en listas de espera en el aeropuerto, y los Elite Plus, acceso a Salones VIP con un acompañante saliendo en un vuelo internacional o conectando con un vuelo internacional de SkyTeam.

Una mención respecto a la atención de los Programas de Pasajeros Frecuentes, es la exigencia de SkyTeam en cuanto todos los empleados de las Cías. Miembros tienen la obligación de cumplir en forma eficiente y cordial con los deberes de información, sin importar en donde esté viajando el pasajero en ese momento, que tenga la posibilidad de utilizar las millas en los vuelos de los miembros del SkyTeam basado en acuerdos bilaterales entre cada miembro.

La adaptación del Programa Aerolíneas Argentinas Plus a SkyTeam ya importa nuevas condiciones:

– Acuerdos con distintas líneas aéreas pertenecientes a la Alianza SkyTeam.

– Utilización de millas con otros transportadores pertenecientes a la Alianza SkyTeam.

– Reserva y emisión de tickets de premio con otros transportadores pertenecientes a la Alianza SkyTeam.

– Beneficios para los Socios Elite y Elite Plus de SkyTeam.

4.3.-**Acuerdo de Uso de Salones VIP**

El tercer aspecto sobre el que se funda la Alianza SkyTeam, está dado por la oferta de más de 500 Salones VIP a sus pasajeros con acceso permitido, a los Salones aeroportuarios a ser utilizados en espera de los vuelos.

Tal como en el sistema que vimos para los acuerdos de código compartido, también los referentes a los Salones tienen carácter bilateral, y en consecuencia, Aerolíneas Argentinas debió suscribir con las Cías. Miembros sendos Acuerdos de Utilización y Operación de este tipo de instalaciones.

Como es lógico, este tipo de Acuerdos son todos similares en cuanto a sus cláusulas básicas las cuales se caracterizan por:

* Cada parte opera o subcontrata a terceros la explotación de las instalaciones de Sala para el beneficio de sus pasajeros y “clientes permitidos” por la otra Parte.
* La Parte que opere en Salón es el único responsable de todos los gastos de mantenimiento de las instalaciones, sus comisiones, cargas, impuestos y todo otro gasto.
* Las Partes acuerdan las prestaciones recíprocas de los Salones de servicio, las cuales prevén ambiente cómodo, tranquilo y de buena iluminación para lectura de trabajo; áreas de trabajo debidamente equipadas con acceso gratuito a Internet y llamadas locales sin cargo; bebidas frías y calientes y aperitivos; amplio material de lectura en diferentes idiomas y atención por personal altamente capacitado en las condiciones del programa SkyTeam y accesibilidad a un representante del servicio por parte de los clientes.
* Se permitirá el acceso a los clientes habilitados sin discriminación, en tanto vistan apropiadamente, respeten las reglas de no fumar y las de ingreso con mascotas, permisos que regulará la Parte operadora del Salón. Según el nivel I o II de categoría de la identificación del pasajero, podrá acceder con una persona invitada.
* Los costos del uso de las instalaciones son pagados a la Cía. operadora conforme diferentes precios por pasajero según la región geográfica, y van desde los 10 euros en el área del Caribe y Océano Índico a U$S 22 en Japón, Corea y en los Aeropuertos JFK y EWR.[[32]](https://cedaeonline.com.ar/Users/Sebas/AppData/Local/Microsoft/Windows/Temporary%20Internet%20Files/Content.IE5/09JK3YSJ/Comunicaci%C3%B3n%20C%C3%A1diz.doc#_ftn32) Su facturación se paga mensualmente a través de la Cámara de Compensación de IATA Clearing House (ICH).
* La operadora del Salón se compromete a mantener indemne o indemnizar a la otra Parte, sus afiliados y funcionarios de todas las responsabilidades, obligaciones, pérdidas, daños y perjuicios, sanciones, demandas de cualquier tipo y naturaleza en relación o como resultado de las operaciones de sus instalaciones o la falta de cumplimiento de sus obligaciones, salvo negligencia grave o conducta dolosa.
* La resolución de conflictos entre las Partes habitualmente se pacta por árbitros, como también la Ley Aplicable y el Comité de Resolución de Controversias que será competente.
* El inicio en la ejecución de estos contratos está supeditada, como  condición suspensiva en que el firmante “Candidato a Miembro” se convierta en tal, y contrariamente se pacta como condición resolutoria la baja como Miembro Parte de la Alianza.

4.4.-**Requisitos Corporativos exigidos por SkyTeam a Aerolíneas Argentinas**

Los requisitos para los acuerdos reseñados en 4.1., 4.2. y 4.3., como todos los que detallaremos en este apartado, han sido los conceptualmente exigidos a Aerolíneas Argentinas para su ingreso.

* *Seguridad y Calidad*. Consideradas ambas, como los pilares fundamentales de un producto superior, se determinaron las metas, que se deberían lograr, y para ello se consideró suficiente que la Compañía esté y mantenga el Status de Registrada en IOSA.

Esta decisión del “*Alliance Adherence Agreement”* se fundamenta en tanto el programa IOSA ya es referencia clave en materia de seguridad del transporte aéreo, tanto que a partir de 2009, todas las aerolíneas IATA deben estar certificadas, tanto es así que la mayoría de las aerolíneas, y en este caso la Alianza SkyTeam, exigen que sus socios cuenten con la certificación IOSA para establecer acuerdos de código compartido (*code share*) o bien acuerdos de combinación de pasajes (*interline*).

Las Autoridades de Aviación Civil de los Estados ya exigen utilizar los estándares IOSA como guía de referencia, en operaciones de vuelo, control operacional, mantenimiento e ingeniería en aeronaves, handling, y operaciones de carga entre otras.

* En cuanto a *Contabilidad de Ingresos, Presupuestos y Finanzas*, AR ha debido adaptarse a los procesos de Contabilidad de los Ingresos de SkyTeam y de conciliación interlineal obligatoria, tales como vuelos “*code share*”, facturación de FIM (Manifiesto de Interrupción de Vuelo), emisión de IET (Ticket Electrónico Interlineal), entre otros.
* *Comunicación*. Toda comunicación externa emitida por SkyTeam debe ser compartida con el equipo de Comunicaciones ante de su publicación y difusión, y en tanto cualquier comunicación de una Cía. Miembro incluye una referencia a SkyTeam será revisada y aprobada por el Departamento de Administración de la Alianza de esa Cía. Miembro, en este caso Aerolíneas Argentinas. Se incluirán en la web las informaciones SkyTeam, como también se participará en el proceso de comunicación de crisis de SkyTeam para el uso de las comunicaciones durante una emergencia.
* A nivel *Reservas*, los Candidatos a Miembros, en este caso AR, deben participar en los sistemas de distribución global (GDS),[[33]](https://cedaeonline.com.ar/Users/Sebas/AppData/Local/Microsoft/Windows/Temporary%20Internet%20Files/Content.IE5/09JK3YSJ/Comunicaci%C3%B3n%20C%C3%A1diz.doc#_ftn33) y poder acceder a los PNR guardados en el inventario de las otras aerolíneas miembros.
* En *Recursos Humanos*, debe contarse en los sectores de atención al cliente, de personal con dominio del idioma inglés con entrenamiento e información actualizada.
* En cuanto a las *Compras y Sinergias*, es de relevancia el uso recíproco de las Salas VIP para admitir a los pasajeros Premium SkyTeam, oficinas de ventas en aeropuertos, áreas de check in, etc.
* En cuanto a la *Marca*, el nuevo miembro se suscribirá al contrato de licencia, y cumplir con los lineamientos de su uso, e incorporar los logos de SkyTeam, en pin de personal, tarjetas, documentación oficial, y otras, que serán controladas por auditorias internas para la aplicación de la marca.
* En *Cargas*, se debió contar con un sistema de rastreo de la carga y de planificación de las mismas disponibles en website de skyteamcargo.com. y adherir a la Licencia de la marca SkyTeam Cargo.
* En cuanto a *Ventas*, Aerolíneas Argentinas debió entrenarse para poder participar en todos los productos de mercados múltiples tales como las tarifas “Round the World”, “Mexico Pass”, “China Pass”, “Euro Pass”, “Italy Pass”, “Europe Pass”, “Italy Pass”, “Europe Pass”, “America Pass” etc.
* En las *Sucursales del Interior y Exterior del país*, como aerolínea candidata entrenó a su personal para atender con profesionalismo y cordialidad a los pasajeros del SkyTeam independientemente de la aerolínea por la cual esté viajando.
* En los *Aeropuertos*, se eficientizó el servicio y se estableció el tiempo máximo de espera en fila, el mantener políticas de embarque y vuelo de pasajeros menores de edad no acompañados, y en general toda la asistencia que el pasajero necesite en la conexión.
* Para la *Atención de los Servicios a Bordo*, se ha considerado una meta importante asegurar la presencia frecuente en la cabina, especialmente en los horarios fuera de las comidas, y mantener la limpieza de la cabina durante el vuelo comprometiendo un trato cordial, y un servicio correcto de los sistemas de entretenimiento.
* En el sector de *Reclamos de los Pasajeros*, los niveles de respuesta exigidos, no podrán superar el de 28 a 30 días para todos los pasajeros y de 9 días calendario para los pasajeros SkyTeam Elite y Elite Plus.
* En *Imagen Empresaria*, una de las novedades que se tuvieron que cumplir fue la de pintar el un avión de la flota con la imagen de SkyTeam, y se debió aplicar el logo de SkyTeam al fuselaje de todas las aeronaves de Aerolíneas Argentinas.

4.5.-**SkyTeam Cargo**

El ingreso de Aerolíneas Argentinas a esta Alianza implica también ser parte del team en el transporte aéreo de cargas.

SkyTeam Cargo es una alianza global de carga en el que todos sus Miembros son también Miembros del [SkyTeam](http://en.wikipedia.org/wiki/SkyTeam%22%20%5Co%20%22SkyTeam), que es actualmente la mayor alianza de carga, en competencia con la [Alianza WOW](http://en.wikipedia.org/wiki/WOW_Alliance).[[34]](https://cedaeonline.com.ar/Users/Sebas/AppData/Local/Microsoft/Windows/Temporary%20Internet%20Files/Content.IE5/09JK3YSJ/Comunicaci%C3%B3n%20C%C3%A1diz.doc#_ftn34)

La red combinada de las aerolíneas de SkyTeam Cargo ofrece 728 destinos y más de 15.207 vuelos en 149 países diariamente.

La oferta de productos de SkyTeam Cargo incluye opciones de transporte de carga express (*Equation*), según la mercadería (*Variation*), personalizado (Cohesión) y general (Dimensión), que son de marca común y comercializados de manera conjunta por todas las aerolíneas. Las especificaciones de servicio para estos productos son estándar para todos los miembros de SkyTeam Cargo. Tiene disponible un procesamiento de envíos a través de operaciones de almacenamiento coordinadas.

Lo más destacable de la asociación son los recursos combinados. Con las terminales compartidas de SkyTeam Cargo, los envíos permanecen dentro del mismo almacén y, por lo tanto, no irán de una terminal a otra antes del vuelo. Esto significa menor margen de error, conexiones más rápidas.

Cada Miembro tiene el compromiso de armonizar la manipulación y los procesos, con lo cual Aerolíneas Argentinas a través de su Gerencia de Cargas, ha debido adaptar sus manuales y forma de trabajo a las del grupo, aprobado por auditoría IOSA.

Una barrera en la cual las Cías. trabajan permanentemente para superar es llegar a ser documentalmente e-freight internacional. La clave estará en que la Aduana del país sea e-freight, y que haya superado la AWB en soporte papel como todavía es el caso de Argentina que, fruto de un importante trabajo de modernización empujado por Aerolíneas Argentinas, se espera para los primeros meses del 2013 que mediando un cambio de Resoluciones de ANA, se convierta en un status país “*e-freight friendly*”, aunque como otros países comience habilitando determinadas rutas y mercancías.

La IATA tiene como meta para el 2015 imponer el uso de la e-freight y unificar las condiciones de contratación que hoy obran al dorso de las AWB, valiéndose de sistemas informáticos muy potentes como el CHAMP de SITA, ya en uso por Aerolíneas Argentinas.

4.6.-**La Admisión de Aerolíneas Argentinas como Miembro**

Aerolíneas Argentinas logra el cumplimiento de las metas en julio de 2012 determinando la nivelación de la calidad de sus servicios con los de la Red, y recién entonces se ha decidido su aceptación definitiva como Miembro.

Esta resolución estuvo a cargo del “*Governing Board*” que comunicó el otorgamiento de la membresía de la Alianza al “*Management Board”* y a AR como  Cía. Candidata.

Aerolíneas se convierte en el primer miembro sudamericano de SkyTeam, Alianza que venía trabajando activamente para reforzar su presencia en América Latina, una región con sólidas cifras de crecimiento.

El servicio nacional y regional de Aerolíneas Argentinas aporta 38 destinos, entre ellos, Córdoba, Mendoza, Asunción y Montevideo, que con Buenos Aires funcionando como un “*Hub*” en América Latina beneficiarán a los pasajeros de SkyTeam con un mejor acceso a la zona meridional de América del Sur y a la Patagonia, atractivo punto de interés para viajeros de todo el mundo.

Aerolíneas Argentinas accede a una de las tres alianzas más importantes a nivel global, SkyTeam, que tiene destacada relevancia en sus vuelos entre America del Norte y Europa detentando la oferta más grande del mundo, en cuanto es operada por sus aerolíneas asociadas [Delta Airlines](http://es.wikipedia.org/wiki/Delta_Airlines), [KLM](http://es.wikipedia.org/wiki/KLM), [Air France](http://es.wikipedia.org/wiki/Air_France) y [Alitalia](http://es.wikipedia.org/wiki/Alitalia%22%20%5Co%20%22Alitalia), con unos 250 vuelos intercontinentales diarios entre los principales destinos a ambos lados del Atlántico Norte.

Entre las distinciones de esta red, y por segundo año consecutivo SkyTeam fue reconocida en 2007 por *Global Traveler Magazine*, como la Mejor alianza de aerolíneas de 2006, y en enero de 2010 obtuvo el premio *Global Traveler*2009 ala «Mejor alianza de aerolíneas», por quinto año consecutivo.

El 29 de agosto de 2012, la firma en Buenos Aires de los documentos: “*SkyTeam Trademark License Agreement*” y el “*AR SAAM Adherence Agreement*” sella el ingreso de Aerolíneas Argentinas y también de Austral Líneas Aéreas, Cielos del Sur S.A. considerada como “affíliate” en el “*Alliance Adherence Agreement”*, por ser ambas Cías. de Interinvest, concluyendo exitosamente el descripto y trabajoso proceso de dos años.

[[1]](https://cedaeonline.com.ar/Users/Sebas/AppData/Local/Microsoft/Windows/Temporary%20Internet%20Files/Content.IE5/09JK3YSJ/Comunicaci%C3%B3n%20C%C3%A1diz.doc#_ftnref1) *LATAM Airlines Group* es el nombre del [consorcio](http://es.wikipedia.org/wiki/Consorcio) [aerocomercial](http://es.wikipedia.org/wiki/Aerol%C3%ADnea) formado por la fusión entre la aerolínea [chilena](http://es.wikipedia.org/wiki/Chile) [LAN Airlines](http://es.wikipedia.org/wiki/LAN_Airlines) y la [brasileña](http://es.wikipedia.org/wiki/Brasil) [TAM Líneas Aéreas](http://es.wikipedia.org/wiki/TAM_L%C3%ADneas_A%C3%A9reas). Por su tamaño en flota y pasajeros, es la compañía aeronáutica más grande de [América Latina](http://es.wikipedia.org/wiki/Am%C3%A9rica_Latina) y la décima más grande a nivel mundial.

[[2]](https://cedaeonline.com.ar/Users/Sebas/AppData/Local/Microsoft/Windows/Temporary%20Internet%20Files/Content.IE5/09JK3YSJ/Comunicaci%C3%B3n%20C%C3%A1diz.doc#_ftnref2) Convenio de Chicago de 1944, art. 81: “*Todo convenio o acuerdo sobre aeronáutica que exista al entrar en vigor esta Convención, concluido entre un Estado Contratante y cualquier otro Estado, o entre una línea aérea de cualquier otro Estado Contratante o la línea aérea de cualquier otro Estado, se registrará inmediatamente en el Consejo*”.

[[3]](https://cedaeonline.com.ar/Users/Sebas/AppData/Local/Microsoft/Windows/Temporary%20Internet%20Files/Content.IE5/09JK3YSJ/Comunicaci%C3%B3n%20C%C3%A1diz.doc#_ftnref3) Es el proceso que permite que un pasajero o una carga vuele entre dos ciudades utilizando más de una línea aérea con un solo ticket pagado en su lugar de origen y en una sola moneda.

[[4]](https://cedaeonline.com.ar/Users/Sebas/AppData/Local/Microsoft/Windows/Temporary%20Internet%20Files/Content.IE5/09JK3YSJ/Comunicaci%C3%B3n%20C%C3%A1diz.doc#_ftnref4) Star Alliance, integrada por 27 miembros: [Air Canada](http://es.wikipedia.org/wiki/Air_Canada), [Avianca](http://es.wikipedia.org/wiki/Avianca%22%20%5Co%20%22Avianca), [Copa Airlines](http://es.wikipedia.org/wiki/Copa_Airlines), [TACA](http://es.wikipedia.org/wiki/TACA), [TAM Linhas Aéreas](http://es.wikipedia.org/wiki/TAM_Linhas_A%C3%A9reas), [United Airlines](http://es.wikipedia.org/wiki/United_Airlines), [US Airways](http://es.wikipedia.org/wiki/US_Airways), [Adria Airways](http://es.wikipedia.org/wiki/Adria_Airways), [Aegean Airlines](http://es.wikipedia.org/wiki/Aegean_Airlines), [Austrian Airlines](http://es.wikipedia.org/wiki/Austrian_Airlines), [Blue1](http://es.wikipedia.org/wiki/Blue1), [Brussels Airlines](http://es.wikipedia.org/wiki/Brussels_Airlines), [Croatia Airlines](http://es.wikipedia.org/wiki/Croatia_Airlines), [LOT Polish Airlines](http://es.wikipedia.org/wiki/LOT_Polish_Airlines), [Lufthansa](http://es.wikipedia.org/wiki/Lufthansa), [Scandinavian Airlines](http://es.wikipedia.org/wiki/Scandinavian_Airlines), [TAP Portugal](http://es.wikipedia.org/wiki/TAP_Portugal), [Turkish Airlines](http://es.wikipedia.org/wiki/Turkish_Airlines), [Air China](http://es.wikipedia.org/wiki/Air_China), [ANA](http://es.wikipedia.org/wiki/All_Nippon_Airways), [Asiana Airlines](http://es.wikipedia.org/wiki/Asiana_Airlines), [Singapore Airlines](http://es.wikipedia.org/wiki/Singapore_Airlines), [Thai Airways International](http://es.wikipedia.org/wiki/Thai_Airways_International), [EgyptAir](http://es.wikipedia.org/wiki/EgyptAir%22%20%5Co%20%22EgyptAir), [Ethiopian Airlines](http://es.wikipedia.org/wiki/Ethiopian_Airlines), [South African Airways](http://es.wikipedia.org/wiki/South_African_Airways) y [Air New Zealand](http://es.wikipedia.org/wiki/Air_New_Zealand).

[[5]](https://cedaeonline.com.ar/Users/Sebas/AppData/Local/Microsoft/Windows/Temporary%20Internet%20Files/Content.IE5/09JK3YSJ/Comunicaci%C3%B3n%20C%C3%A1diz.doc#_ftnref5) SkyTeam, con sus 18 miembros: [Aeroméxico](http://es.wikipedia.org/wiki/Aerom%C3%A9xico%22%20%5Co%20%22Aerom%C3%A9xico), [Delta Airlines](http://es.wikipedia.org/wiki/Delta_Airlines), [Aerolíneas Argentinas](http://es.wikipedia.org/wiki/Aerol%C3%ADneas_Argentinas%22%20%5Co%20%22Aerol%C3%ADneas%20Argentinas), [Aeroflot](http://es.wikipedia.org/wiki/Aeroflot), [Air Europa](http://es.wikipedia.org/wiki/Air_Europa), [Air France](http://es.wikipedia.org/wiki/Air_France), [Alitalia](http://es.wikipedia.org/wiki/Alitalia), [CSA Czech Airlines](http://es.wikipedia.org/wiki/CSA_Czech_Airlines), [KLM](http://es.wikipedia.org/wiki/KLM), [TAROM](http://es.wikipedia.org/wiki/TAROM), [China Airlines](http://es.wikipedia.org/wiki/China_Airlines), [China Eastern Airlines](http://es.wikipedia.org/wiki/China_Eastern_Airlines), [China Southern Airlines](http://es.wikipedia.org/wiki/China_Southern_Airlines), [Korean Air](http://es.wikipedia.org/wiki/Korean_Air), [Middle East Airlines](http://es.wikipedia.org/wiki/Middle_East_Airlines), [Saudia](http://es.wikipedia.org/wiki/Saudia%22%20%5Co%20%22Saudia), [Vietnam Airlines](http://es.wikipedia.org/wiki/Vietnam_Airlines) y [Kenya Airways](http://es.wikipedia.org/wiki/Kenya_Airways).

[[6]](https://cedaeonline.com.ar/Users/Sebas/AppData/Local/Microsoft/Windows/Temporary%20Internet%20Files/Content.IE5/09JK3YSJ/Comunicaci%C3%B3n%20C%C3%A1diz.doc#_ftnref6) Oneworld: y sus 12 miembros: [American Airlines](http://es.wikipedia.org/wiki/American_Airlines), [LAN](http://es.wikipedia.org/wiki/LAN_Airlines), [Mexicana](http://es.wikipedia.org/wiki/Mexicana), [Air Berlin](http://es.wikipedia.org/wiki/Air_Berlin), [British Airways](http://es.wikipedia.org/wiki/British_Airways), [Finnair](http://es.wikipedia.org/wiki/Finnair), [Iberia](http://es.wikipedia.org/wiki/Iberia_Airlines), [S7 Airlines](http://es.wikipedia.org/wiki/S7_Airlines), [Cathay Pacific](http://es.wikipedia.org/wiki/Cathay_Pacific), [Japan Airlines](http://es.wikipedia.org/wiki/Japan_Airlines), [Royal Jordanian](http://es.wikipedia.org/wiki/Royal_Jordanian) y [Qantas](http://es.wikipedia.org/wiki/Qantas).

[[7]](https://cedaeonline.com.ar/Users/Sebas/AppData/Local/Microsoft/Windows/Temporary%20Internet%20Files/Content.IE5/09JK3YSJ/Comunicaci%C3%B3n%20C%C3%A1diz.doc#_ftnref7) ATI: *Antitrust Immunity*.

[[8]](https://cedaeonline.com.ar/Users/Sebas/AppData/Local/Microsoft/Windows/Temporary%20Internet%20Files/Content.IE5/09JK3YSJ/Comunicaci%C3%B3n%20C%C3%A1diz.doc#_ftnref8) Miembros: [Lufthansa Cargo](http://es.wikipedia.org/wiki/Lufthansa_Cargo) ([Lufthansa](http://es.wikipedia.org/wiki/Lufthansa), [Thomas Cook](http://es.wikipedia.org/wiki/Thomas_Cook), [SunExpress](http://es.wikipedia.org/wiki/SunExpress%22%20%5Co%20%22SunExpress)), [SAS Cargo Group](http://es.wikipedia.org/w/index.php?title=SAS_Cargo_Group&action=edit&redlink=1) ([Scandinavian Airlines](http://es.wikipedia.org/wiki/Scandinavian_Airlines), [SAS Braathens](http://es.wikipedia.org/wiki/SAS_Braathens), [Widerøy](http://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Wider%C3%B8y&action=edit&redlink=1" \o "Widerøy (aún no redactado)), [Blue1](http://es.wikipedia.org/wiki/Blue1), [Sterling Airways](http://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Sterling_Airways&action=edit&redlink=1)), [Singapore Airlines Cargo](http://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Singapore_Airlines_Cargo&action=edit&redlink=1) y [JAL](http://es.wikipedia.org/wiki/Japan_Airlines) Cargo. Además, también está asociada la rama [Spanair Cargo](http://es.wikipedia.org/wiki/Spanair%22%20%5Co%20%22Spanair) de la aerolínea española [Spanair](http://es.wikipedia.org/wiki/Spanair%22%20%5Co%20%22Spanair) que junto con SAS Cargo ofrece servicios de transporte de carga.

[[9]](https://cedaeonline.com.ar/Users/Sebas/AppData/Local/Microsoft/Windows/Temporary%20Internet%20Files/Content.IE5/09JK3YSJ/Comunicaci%C3%B3n%20C%C3%A1diz.doc#_ftnref9) Miembros: [Aeroflot Cargo](http://en.wikipedia.org/wiki/Aeroflot_Cargo), [Aeroméxico Cargo](http://en.wikipedia.org/wiki/Aerom%C3%A9xico), [Air France Cargo](http://en.wikipedia.org/wiki/Air_France_Cargo), [Alitalia Cargo](http://en.wikipedia.org/wiki/Alitalia%22%20%5Co%20%22Alitalia), [China Southern Cargo](http://en.wikipedia.org/wiki/China_Southern_Airlines#China_Southern_Cargo), [CSA Cargo](http://en.wikipedia.org/wiki/Czech_Airlines), [Delta Air Logistics](http://en.wikipedia.org/wiki/Delta_Air_Lines), [KLM Cargo](http://en.wikipedia.org/wiki/KLM_Cargo).

[[10]](https://cedaeonline.com.ar/Users/Sebas/AppData/Local/Microsoft/Windows/Temporary%20Internet%20Files/Content.IE5/09JK3YSJ/Comunicaci%C3%B3n%20C%C3%A1diz.doc#_ftnref10) ANA Cargo y [United Parcel Service](http://en.wikipedia.org/wiki/United_Parcel_Service%22%20%5Co%20%22United%20Parcel%20Service) ([UPS Airlines](http://en.wikipedia.org/wiki/UPS_Airlines)).

[[11]](https://cedaeonline.com.ar/Users/Sebas/AppData/Local/Microsoft/Windows/Temporary%20Internet%20Files/Content.IE5/09JK3YSJ/Comunicaci%C3%B3n%20C%C3%A1diz.doc#_ftnref11) “Reglamentos Aeronáuticos de Colombia – Parte Tercera” (República de Colombia); la Resolución 165/97, “Cartilla de los derechos del usuario del transporte aéreo” (República Oriental del Uruguay); la Ley y Reglamento-Ley de Aviación Civil, arts. 52/53 y 38 respectivamente (Estados Unidos de México); la Disposición 113/00 que reglamenta el art. 133 del Código Aeronáutico (República de Chile); la “Regulación sobre las condiciones generales del transporte aéreo”, providencia administrativa N° PRE-CJU-353-09 del 14/12/09 (República Bolivariana de Venezuela); el Decreto Supremo N° 0285, “Reglamento de protección de los derechos del usuario de los servicios aéreo y aeroportuario” del 09/09/09 (Estado Plurinacional de Bolivia); la Resolución N° 141 del 09/03/10 “*Dispõe sobre as Condições Gerais de Transporte aplicáveis aos atrasos e cancelamentos de voos e às hipóteses de preterição de passageiros e dá outras providências*” (República Federativa del Brasil).

[[12]](https://cedaeonline.com.ar/Users/Sebas/AppData/Local/Microsoft/Windows/Temporary%20Internet%20Files/Content.IE5/09JK3YSJ/Comunicaci%C3%B3n%20C%C3%A1diz.doc#_ftnref12) ICH: *Iata Clearing House*. Hace una compensación mensual bancaria desde su sede de Montreal.

[[13]](https://cedaeonline.com.ar/Users/Sebas/AppData/Local/Microsoft/Windows/Temporary%20Internet%20Files/Content.IE5/09JK3YSJ/Comunicaci%C3%B3n%20C%C3%A1diz.doc#_ftnref13) SkyTeam “*Global Airline Alliance Adherence Agreement”*. Caso Aerolíneas Argentinas, Noviembre de 2010.

[[14]](https://cedaeonline.com.ar/Users/Sebas/AppData/Local/Microsoft/Windows/Temporary%20Internet%20Files/Content.IE5/09JK3YSJ/Comunicaci%C3%B3n%20C%C3%A1diz.doc#_ftnref14) Sinergia, del griego *synergia*, cooperación.

[[15]](https://cedaeonline.com.ar/Users/Sebas/AppData/Local/Microsoft/Windows/Temporary%20Internet%20Files/Content.IE5/09JK3YSJ/Comunicaci%C3%B3n%20C%C3%A1diz.doc#_ftnref15) Caso KLM-AF, LATAM.

[[16]](https://cedaeonline.com.ar/Users/Sebas/AppData/Local/Microsoft/Windows/Temporary%20Internet%20Files/Content.IE5/09JK3YSJ/Comunicaci%C3%B3n%20C%C3%A1diz.doc#_ftnref16) Ley 26.451; Depósito del instrumento de aceptación de fecha 16/12/09; art. 53 inc. 7, CM/99.

[[17]](https://cedaeonline.com.ar/Users/Sebas/AppData/Local/Microsoft/Windows/Temporary%20Internet%20Files/Content.IE5/09JK3YSJ/Comunicaci%C3%B3n%20C%C3%A1diz.doc#_ftnref17) Países de las Cías. del SkyTeam parte del Convenio de Montreal de 1999: México, EUA, Argentina, Rusia, Unión Europea, [Francia](http://es.wikipedia.org/wiki/Air_France), Italia, República Checa, Países Bajos, Rumania, [China](http://es.wikipedia.org/wiki/China_Airlines)[Vietnam](http://es.wikipedia.org/wiki/Vietnam_Airlines) y [Kenya](http://es.wikipedia.org/wiki/Kenya_Airways%22%20%5Co%20%22Kenya%20Airways).

[[18]](https://cedaeonline.com.ar/Users/Sebas/AppData/Local/Microsoft/Windows/Temporary%20Internet%20Files/Content.IE5/09JK3YSJ/Comunicaci%C3%B3n%20C%C3%A1diz.doc#_ftnref18) Art. 21, n° 1 y 2, CM/99.

[[19]](https://cedaeonline.com.ar/Users/Sebas/AppData/Local/Microsoft/Windows/Temporary%20Internet%20Files/Content.IE5/09JK3YSJ/Comunicaci%C3%B3n%20C%C3%A1diz.doc#_ftnref19) Art. 22, n° 2, CM/99.

[[20]](https://cedaeonline.com.ar/Users/Sebas/AppData/Local/Microsoft/Windows/Temporary%20Internet%20Files/Content.IE5/09JK3YSJ/Comunicaci%C3%B3n%20C%C3%A1diz.doc#_ftnref20) Art. 2, n° 3, Protocolo de Montreal 1975, Anexo II.

[[21]](https://cedaeonline.com.ar/Users/Sebas/AppData/Local/Microsoft/Windows/Temporary%20Internet%20Files/Content.IE5/09JK3YSJ/Comunicaci%C3%B3n%20C%C3%A1diz.doc#_ftnref21) Límite original 4150 DEG. Se actualizó por art. 24 CM/99 desde el 13 de diciembre de 2009 a 4694 DEG.

[[22]](https://cedaeonline.com.ar/Users/Sebas/AppData/Local/Microsoft/Windows/Temporary%20Internet%20Files/Content.IE5/09JK3YSJ/Comunicaci%C3%B3n%20C%C3%A1diz.doc#_ftnref22) VASSALLO, Carlos María, “Análisis de Aspectos Prácticos de las Modificaciones Introducidas por la Convención De Montreal de 1999 para los contratos de Pasajeros, Equipaje y Carga”, en *Revista La Ley* (02/03/10) y en *S.A.I.J.* (febrero de 2010).

[[23]](https://cedaeonline.com.ar/Users/Sebas/AppData/Local/Microsoft/Windows/Temporary%20Internet%20Files/Content.IE5/09JK3YSJ/Comunicaci%C3%B3n%20C%C3%A1diz.doc#_ftnref23) Convenio Para la Unificación de Ciertas Normas de Derecho Aeronáutico. Montreal 1999. Transporte sucesivo art. 36: *“1. En el caso del transporte que deben efectuar varios transportistas sucesivamente y que esté comprendido en la definición del párrafo 3 del*[*artículo 1*](http://www.aedave.es/publico/info-legislacion/responsab_cia_aer/montreal_1999.shtm#a1#a1)*, cada transportista que acepte pasajeros, equipaje o carga se someterá a las reglas establecidas en el presente Convenio y será considerado como una de las partes del contrato de transporte en la medida en que el contrato se refiere a la parte del transporte efectuado bajo su supervisión. 2. En el caso de un transporte de esa naturaleza, el pasajero, o cualquier persona que tenga derecho a una indemnización por él, sólo podrá proceder contra el transportista que haya efectuado el transporte durante el cual se produjo el accidente o el retraso, salvo en el caso en que, por estipulación expresa, el primer transportista haya asumido la responsabilidad por todo el viaje.3. Si se trata de equipaje o carga, el pasajero o el expedidor tendrán derecho de acción contra el primer transportista, y el pasajero o el destinatario que tengan derecho a la entrega tendrán derecho de acción contra el último transportista, y uno y otro podrán, además, proceder contra el transportista que haya efectuado el transporte durante el cual se produjo la destrucción, pérdida, avería o retraso. Dichos transportistas serán solidariamente responsables ante el pasajero o ante el expedidor o el destinatario”.*

[[24]](https://cedaeonline.com.ar/Users/Sebas/AppData/Local/Microsoft/Windows/Temporary%20Internet%20Files/Content.IE5/09JK3YSJ/Comunicaci%C3%B3n%20C%C3%A1diz.doc#_ftnref24) “*Oversales and denied boarding compensation*” “(…) 250.5. Monto de la compensación por embarque denegado para los pasajeros a quienes se haya denegado el embarque contra su voluntad. (a) Con sujeción a las excepciones previstas en la Sección 250.6, un transportador a quien corresponda aplicar esta parte conforme se describe en la Sección 250.2 deberá abonar una compensación a los pasajeros a quienes deniegue el embarque contra su voluntad en un vuelo con sobreventa a razón del 200% de la tarifa (incluyendo los recargos y los tasas de aeronavegación) hasta la siguiente escala del pasajero, o de no haberla, hasta el destino final del pasajero, con un máximo de U$S 800. No obstante, la compensación será del 50% del monto estipulado anteriormente, con un máximo de U$S 400, si el transportador gestiona un servicio de transporte aéreo equiparable…”.

[[25]](https://cedaeonline.com.ar/Users/Sebas/AppData/Local/Microsoft/Windows/Temporary%20Internet%20Files/Content.IE5/09JK3YSJ/Comunicaci%C3%B3n%20C%C3%A1diz.doc#_ftnref25) *Bookings Codes*: Se refiere a los códigos de tarifas que utiliza cada línea aérea en sus diferentes cabinas.

[[26]](https://cedaeonline.com.ar/Users/Sebas/AppData/Local/Microsoft/Windows/Temporary%20Internet%20Files/Content.IE5/09JK3YSJ/Comunicaci%C3%B3n%20C%C3%A1diz.doc#_ftnref26) GDS: Sistema de Distribución Global, que contiene cronogramas, disponibilidad, tarifas y servicios relacionados de las empresas de transporte aéreo a través de los cuales se pueden realizar reservar y/o emitir pasajes, en tanto estén disponibles para los agentes de viaje.

[[27]](https://cedaeonline.com.ar/Users/Sebas/AppData/Local/Microsoft/Windows/Temporary%20Internet%20Files/Content.IE5/09JK3YSJ/Comunicaci%C3%B3n%20C%C3%A1diz.doc#_ftnref27) CRS: Sistema de Reservas Propio para ser operado o comercializado por su titular. Las funciones son las mismas que las del GDS.

[[28]](https://cedaeonline.com.ar/Users/Sebas/AppData/Local/Microsoft/Windows/Temporary%20Internet%20Files/Content.IE5/09JK3YSJ/Comunicaci%C3%B3n%20C%C3%A1diz.doc#_ftnref28) En “*code share*” las Cías. tratan de igualar servicios, y en caso de pedir uno especial en toda la ruta, saldrá negado en la reserva con el código “UC” en el tramo en el que no estuviere disponible.

[[29]](https://cedaeonline.com.ar/Users/Sebas/AppData/Local/Microsoft/Windows/Temporary%20Internet%20Files/Content.IE5/09JK3YSJ/Comunicaci%C3%B3n%20C%C3%A1diz.doc#_ftnref29) Vg: *Air France – KLM Royal Dutch Airlines “Flying Blue Program” with Aerolíneas Argentinas, “Aerolíneas Plus Program”.*

[[30]](https://cedaeonline.com.ar/Users/Sebas/AppData/Local/Microsoft/Windows/Temporary%20Internet%20Files/Content.IE5/09JK3YSJ/Comunicaci%C3%B3n%20C%C3%A1diz.doc#_ftnref30) Para tramos de largo recorrido será U, y para aquellos de corto recorrido, P.

[[31]](https://cedaeonline.com.ar/Users/Sebas/AppData/Local/Microsoft/Windows/Temporary%20Internet%20Files/Content.IE5/09JK3YSJ/Comunicaci%C3%B3n%20C%C3%A1diz.doc#_ftnref31) Para tramos dentro de un mismo país, FEE de U$S 27 y para tramos de más de 6 hs de vuelo, U$S 43.

[[32]](https://cedaeonline.com.ar/Users/Sebas/AppData/Local/Microsoft/Windows/Temporary%20Internet%20Files/Content.IE5/09JK3YSJ/Comunicaci%C3%B3n%20C%C3%A1diz.doc#_ftnref32) *Newark Liberty International Airport*.

[[33]](https://cedaeonline.com.ar/Users/Sebas/AppData/Local/Microsoft/Windows/Temporary%20Internet%20Files/Content.IE5/09JK3YSJ/Comunicaci%C3%B3n%20C%C3%A1diz.doc#_ftnref33) GDS: Amadeus, Galileo, Sabre, Topas, Travelport, Travelsky.

[[34]](https://cedaeonline.com.ar/Users/Sebas/AppData/Local/Microsoft/Windows/Temporary%20Internet%20Files/Content.IE5/09JK3YSJ/Comunicaci%C3%B3n%20C%C3%A1diz.doc#_ftnref34) WOW Cargo Alliance es una alianza global entre [Lufthansa Cargo](http://es.wikipedia.org/wiki/Lufthansa_Cargo) ([Lufthansa](http://es.wikipedia.org/wiki/Lufthansa), [Thomas Cook](http://es.wikipedia.org/wiki/Thomas_Cook) y [SunExpress](http://es.wikipedia.org/wiki/SunExpress%22%20%5Co%20%22SunExpress)), [SAS Cargo Group](http://es.wikipedia.org/w/index.php?title=SAS_Cargo_Group&action=edit&redlink=1) ([Scandinavian Airlines](http://es.wikipedia.org/wiki/Scandinavian_Airlines), [SAS Braathens](http://es.wikipedia.org/wiki/SAS_Braathens), [Widerøy](http://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Wider%C3%B8y&action=edit&redlink=1" \o "Widerøy (aún no redactado)), [Blue1](http://es.wikipedia.org/wiki/Blue1) y [Sterling Airways](http://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Sterling_Airways&action=edit&redlink=1)), [Singapore Airlines Cargo](http://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Singapore_Airlines_Cargo&action=edit&redlink=1) y [JAL](http://es.wikipedia.org/wiki/Japan_Airlines) Cargo. Lufthansa Cargo es la [aerolínea de carga](http://es.wikipedia.org/wiki/Aerol%C3%ADnea_de_carga) filial de [Lufthansa](http://es.wikipedia.org/wiki/Lufthansa) con su propio código ICAO y *callsign*. Tiene base en [Fráncfort del Meno](http://es.wikipedia.org/wiki/Fr%C3%A1ncfort_del_Meno), [Alemania](http://es.wikipedia.org/wiki/Alemania), y opera carga aérea y logística internacional con alcance mundial. La operación en el [Aeropuerto de Leipzig/Halle](http://es.wikipedia.org/wiki/Aeropuerto_de_Leipzig/Halle), al este de Alemania, es para DHL, la compañía de transporte aéreo rápido de Alemania. Lufthansa Cargo ofrece espacio de carga en sus aviones de transporte, y también en los aviones de pasajeros de Lufthansa. SAS Cargo es la compañía aérea líder de carga hacia, desde, a través y dentro de los países escandinavos. OfreceEvery day we offer cargo capacity on over 1000 flights covering all of Scandinavia. una capacidad de carga de más de 1000 vuelos que cubren toda Escandinavia.

1. Publicado en el libro XL Jornadas Iberoamericanas de Derecho Aeronáutico y del Espacio y de la Aviación comercial, Cádiz, editado por la Fundación AENA y el Instituto Iberoamericano de Derecho Aeronáutico y del Espacio y de la Aviación Comercial. 2012, ISBN: 978-84-616-1961-0 (pp. 103-125, total obra 301) y en La Ley Revista, Buenos Aires, 7 de noviembre de 2012. [↑](#footnote-ref-1)