

I

(Actos cuya publicación es una condición para su aplicabilidad)

REGLAMENTO (CE) N° 323/1999 DEL CONSEJO

de 8 de febrero de 1999

por el que se modifica el Reglamento (CEE) n° 2299/89 relativo a un código de conducta para los sistemas informatizados de reserva (SIR)

EL CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA,

Visto el Tratado constitutivo de la Comunidad Europea y, en particular, su artículo 75 y el apartado 2 de su artículo 84,

Vista la propuesta de la Comisión,

Visto el dictamen del Comité Económico y Social ⁽¹⁾,

Con arreglo al procedimiento establecido en el artículo 189 C del Tratado ⁽²⁾,

- | | |
|---|--|
| <p>(1) Considerando que el Reglamento (CEE) n° 2299/89 ⁽³⁾, ha contribuido considerablemente a asegurar una competencia leal entre compañías aéreas en los sistemas informatizados de reserva, protegiendo de este modo los intereses de los consumidores;</p> <p>(2) Considerando que es necesario ampliar el ámbito de aplicación del Reglamento (CEE) n° 2299/89 del Consejo y formular con mayor claridad sus disposiciones, y que procede tomar estas medidas a nivel comunitario para asegurar que se cumplan los objetivos del mencionado Reglamento en todos los Estados miembros;</p> <p>(3) Considerando que el presente Reglamento se entiende sin perjuicio de la aplicación de los artículos 85 y 86 del Tratado;</p> <p>(4) Considerando que el presente Reglamento se entiende sin perjuicio de la aplicación de la Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de octubre de 1995, relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos ⁽⁴⁾;</p> | <p>(5) Considerando que el Reglamento (CEE) n° 3652/93 de la Comisión ⁽⁵⁾, exime de las disposiciones del apartado 1 del artículo 85 del Tratado a los acuerdos para la compra, desarrollo y explotación en común de sistemas informatizados de reserva;</p> <p>(6) Considerando que es conveniente aclarar sobre qué bases para fijar las tarifas que se deberían aplicar a las compañías aéreas matrices por las reservas que tengan que aceptar de sistemas informatizados de reserva de la competencia;</p> <p>(7) Considerando que, en particular respecto de los incentivos y en aras a una mayor transparencia, es necesario aclarar sobre qué bases se determinan las tarifas que los sistemas informatizados de reserva aplican por los servicios que prestan a las compañías aéreas participantes y a los abonados;</p> <p>(8) Considerando que es necesario garantizar que los terceros que presten servicios en nombre de un sistema informatizado de reserva estén sujetos a las mismas obligaciones que el código impone a dicho sistema informatizado de reserva;</p> <p>(9) Considerando que los requisitos sobre auditoría de SIR que impone el código deberían utilizarse también para controlar los requisitos en materia de protección de datos derivados de la Directiva 95/46/CE;</p> <p>(10) Considerando que es necesario especificar las obligaciones de los abonados con arreglo al código de manera que los servicios de reserva que presten a sus clientes no sean inexactos, engañosos o discriminatorios;</p> |
|---|--|

⁽¹⁾ DO C 95 de 30. 3. 1998, p. 27.

⁽²⁾ Dictamen del Parlamento Europeo de 5 de mayo de 1998 (DO C 167 de 1. 6. 1998, p. 293), Posición común del Consejo de 24 de septiembre de 1998 (DO C 360 de 23. 11. 1998, p. 69), y Decisión del Parlamento Europeo de 3 de diciembre de 1998 (DO C 398 de 21. 12. 1998).

⁽³⁾ DO L 220 de 29. 7. 1989, p. 1; Reglamento modificado por el Reglamento (CEE) n° 3089/93 (DO L 278 de 11. 11. 1993, p. 1).

⁽⁴⁾ DO L 281 de 23. 11. 1995, p. 31.

⁽⁵⁾ DO L 333 de 31. 12. 1993, p. 37; Reglamento modificado por el Tratado de adhesión de 1994.

(11) Considerando que debe contemplarse expresamente el derecho de todo afectado a ser oído acerca de cualquier asunto al que la Comisión formule objeciones;

- (12) Considerando que la integración de los servicios ferroviarios en la presentación principal de los SIR puede mejorar la calidad de la información que se ofrece a los consumidores y proporcionar a los consumidores las mejores opciones para que organicen sus viajes;
- (13) Considerando que deberían ser aplicables a los operadores ferroviarios que distribuyen determinadas categorías bien definidas de servicios a través de las presentaciones principales de SIR condiciones comparables a las aplicables a las compañías aéreas;
- (14) Considerando que los sistemas de información o distribución ofrecidos por una compañía o grupo de compañías aéreas no deben estar sujetos a determinadas disposiciones del código, siempre que estas condiciones se determinen con claridad y de manera constante,

HA ADOPTADO EL PRESENTE REGLAMENTO:

Artículo 1

El Reglamento (CEE) n° 2299/89 se modificará como sigue:

- 1) El artículo 1 se sustituirá por el texto siguiente:

«Artículo 1

El presente Reglamento se aplicará a los sistemas informatizados de reserva (SIR) que contengan productos de transporte aéreo y que incorporen en su presentación principal productos de transporte ferroviario, que se ofrezcan para su uso o se utilicen en el territorio de la Comunidad, con independencia de:

- la condición o nacionalidad del vendedor del sistema,
- la fuente de información utilizada o la ubicación de la unidad central de tratamiento de datos correspondiente,
- la situación geográfica de los aeropuertos entre los que se realice el transporte aéreo.».

- 2) El artículo 2 se modificará como sigue:

- a) la letra l) se sustituirá por el siguiente texto:

- «l) “abonado”: una persona que no sea un consumidor, o una empresa que no sea una compañía aérea participante, que utilice un sistema informatizado de reserva en ejecución de un contrato u otro acuerdo económico con un vendedor de sistemas. Se considerará que existe un acuerdo económico cuando se haga un pago específico por los servicios de un vendedor de sistemas o

cuando se compre un producto de transporte aéreo;»;

- b) la letra m) se sustituirá por el siguiente texto:

- «m) “consumidor”: toda persona que busque información acerca de un producto de transporte aéreo o se proponga comprarlo para uso privado;»;

- c) se añadirán las siguientes letras:

- «q) “producto de transporte ferroviario de sólo asiento”: el transporte por ferrocarril de un pasajero entre dos estaciones, incluidos todos los servicios auxiliares correspondientes y las prestaciones suplementarias en venta y/o vendidas como parte integrante de dicho producto;

- r) “producto de transporte ferroviario con forfait”: una combinación ya concertada de un producto de transporte ferroviario de sólo asiento con otros servicios que no sean auxiliares al transporte ferroviario, en venta y/o vendida a un precio global;

- s) “producto de transporte ferroviario”: tanto los productos de transporte ferroviario de sólo asiento como los productos con forfait;

- t) “billete”: un documento válido que dé derecho al transporte, o su equivalente en un soporte distinto del papel, incluso en forma electrónica, expedido o autorizado por la compañía aérea o por uno de sus agentes autorizados;

- u) “reserva duplicada”: situación que se produce cuando se hacen dos o más reservas para el mismo pasajero o pasajeros que manifiestamente sólo podrán utilizar una de ellas.».

- 3) El artículo 3 *bis* se modificará como sigue:

- a) la letra b) del apartado 1 se sustituirá por el texto siguiente:

- «b) Las compañías aéreas matrices no estarán obligadas a hacerse cargo de coste alguno en este sentido, salvo los derivados de la reproducción de la información que deba facilitarse y de las reservas aceptadas. El canon pagadero a un SIR por una reserva aceptada, efectuada con arreglo a lo dispuesto en el presente artículo, no deberá superar el canon aplicado por el mismo SIR a las compañías aéreas participantes por una transacción equivalente.»;

- b) el apartado 2 se sustituirá por el texto siguiente:

- «2. La obligación que establece el presente artículo no se aplicará en favor de un sistema

informatizado de reserva competidor cuando, con arreglo a los procedimientos establecidos en el artículo 11, se haya decidido que dicho sistema infringe lo dispuesto en el artículo 4 *bis* o en el artículo 6 con respecto al acceso no autorizado a la información por parte de compañías aéreas matrices.».

- 4) En el apartado 1 del artículo 4 se añadirá el párrafo siguiente:

«Los principios mencionados en los dos primeros párrafos se aplicarán a los servicios ferroviarios en lo que respecta a los datos facilitados para su inclusión en la presentación principal.».

- 5) En el artículo 4 *bis* se añadirá el apartado 4 siguiente:

«4. Los vendedores de sistemas garantizarán que cualquier tercero que preste total o parcialmente servicios de reserva informatizada en su nombre respete las disposiciones correspondientes del presente Reglamento.».

- 6) La letra a) del apartado 1 del artículo 6 se sustituirá por el texto siguiente:

- «a) la información sobre reservas individuales identificables se facilitará en igualdad de condiciones y exclusivamente a la compañía o compañías aéreas que participen en el servicio cubierto por la reserva y a los abonados que intervengan en la reserva.

La información sobre reservas individuales identificables que esté bajo el control del vendedor de sistemas se archivará de forma que no pueda accederse a ella en línea, a más tardar a las 72 horas del momento en que se haya efectuado el último elemento de la reserva individual, y se destruirá en un plazo máximo de tres años. Sólo se autorizará el acceso a tales datos cuando sea necesario para resolver controversias acerca de la facturación;».

- 7) La letra b) del apartado 1 del artículo 6 se modificará como sigue:

- a) el inciso ii) se sustituirá por el texto siguiente:

- «ii) tales datos podrán referirse, y deberán referirse cuando así se solicite, a todas las compañías participantes y/o a todos los abonados, pero no incluirán ningún tipo de identificación, directa o indirecta, ni de información de carácter personal sobre los pasajeros ni sobre empresas usuarias;»;

- b) se añadirán los incisos siguientes:

- «iv) la información se facilitará, previa petición, a las compañías aéreas participantes y a los abonados, de forma tanto global como selec-

tiva, en lo relativo al mercado en el que operen;

- v) grupos de compañías aéreas y/o de abonados podrán comprar datos para procesarlos en común.».

- 8) Quedan suprimidos los apartados 4 y 5 del artículo 6.

- 9) Se añadirá el artículo siguiente:

«Artículo 9 bis

1. a) En lo que se refiere a la información suministrada por los SIR, los abonados utilizarán un tipo de presentación neutra de conformidad con lo dispuesto en las letras a) y b) del apartado 2 del artículo 5, a no ser que el consumidor indique una preferencia determinada, en cuyo caso podrán utilizar otra presentación.
- b) Los abonados no podrán manipular la información suministrada por los sistemas informatizados de reserva de manera que den al consumidor una presentación inexacta, engañosa o discriminatoria de esta información.
- c) Los abonados efectuarán las reservas y expedirán los billetes de conformidad con la información contenida en el sistema informatizado de reserva que se utilice o con arreglo a lo que autorice la compañía aérea correspondiente.
- d) Los abonados informarán a todos los consumidores de cualquier cambio de aeronave que se produzca en ruta, del número de escalas previstas, de la identidad de la compañía aérea que efectúa el vuelo y de cualquier cambio de aeropuerto que deba efectuarse en el itinerario previsto, en la medida en que esta información aparezca en el sistema informatizado de reserva. Les comunicarán asimismo el nombre y dirección del vendedor de sistemas, la finalidad del tratamiento de los datos, el período durante el cual se conservarán los datos personales y los medios de que dispone el titular de los datos para ejercer su derecho de acceso a éstos.
- e) Los consumidores tendrán derecho en cualquier momento a que se les facilite una impresión de la presentación del sistema informatizado de reserva o bien deberán tener acceso a una presentación paralela del sistema informatizado de reserva que enseñe la misma imagen que se muestra al abonado.

f) Se garantizará un derecho de acceso efectivo y gratuito de forma que cualquier persona pueda ver sus datos con independencia de que hayan sido almacenados por el sistema informatizado de reserva o por el abonado.

2. Los abonados utilizarán los medios de distribución de los sistemas informatizados de reserva según lo indicado en el anexo II.»

10) Los apartados 1 y 2 del artículo 10 se sustituirán por el texto siguiente:

«1. a) Las cuotas que impongan los vendedores de sistemas a las compañías aéreas participantes serán no discriminatorias, estarán desglosadas de manera justificada, serán razonablemente proporcionales al coste del servicio prestado y utilizado y, en particular, serán iguales para el mismo nivel de servicio.

Las facturas en concepto de utilización de los servicios de un sistema informatizado de reserva serán lo suficientemente detalladas como para permitir a las compañías aéreas participantes comprobar con exactitud qué servicios se han prestado y cuáles son los cánones correspondientes; como mínimo, las facturas de los cánones de reserva deberán incluir la información siguiente para cada segmento:

- tipo de reserva SIR,
- nombre del pasajero,
- país,
- código IATA/ARC de identificación de la agencia,
- código de la ciudad,
- par de ciudades de segmento,
- fecha de la reserva (fecha de la transacción),
- fecha del vuelo,
- número del vuelo,
- código de situación (situación de la reserva),
- tipo de servicio (clase de servicio),
- localizador de registro del nombre del pasajero (PNR), (*passenger name record*)
- indicador de reserva/anulación.

La información relativa a la facturación deberá ofrecerse en soporte magnético. La cuota que se cobre por la información sobre la facturación proporcionada en el soporte que elija la compañía aérea no podrá exceder del coste del soporte mismo más el coste de su transporte.

Se ofrecerá a las compañías aéreas participantes la posibilidad de ser informadas, en el momento en que se haga una reserva o tran-

sacción, de que se va a cobrar por ella un canon de reserva. Cuando una compañía aérea opte por recibir tal información, se le ofrecerá la posibilidad de no autorizar la reserva o transacción, salvo en caso de que ésta ya haya sido aceptada. En los casos de desautorización de esta índole no se cobrará importe alguno a la compañía aérea por dicha reserva o transacción.

b) Cualquier canon por alquiler de equipo o por otro servicio que un vendedor de sistemas cobre a un abonado será no discriminatoria, estará desglosada de manera justificada, será razonablemente proporcional al coste del servicio prestado y utilizado y, en particular, será igual para el mismo nivel de servicio. Las bonificaciones basadas en la productividad que los vendedores de sistemas concedan a los abonados en forma de descuentos sobre los alquileres o las comisiones se considerarán costes de distribución del vendedor de sistemas y estarán basadas en los segmentos para los cuales se hayan expedido billetes. Cuando, de acuerdo con lo dispuesto en el apartado 5 del anexo II, un vendedor de sistemas no tenga constancia de si se ha expedido o no un billete, podrá basarse en la notificación del número del billete por parte del abonado.

Las facturas en concepto de utilización de los servicios de un sistema informatizado de reserva serán suficientemente detalladas como para que los abonados puedan comprobar con exactitud qué servicios se han prestado y cuáles son los cánones correspondientes que han sido cobrados.

2. Los vendedores de sistemas suministrarán, a petición de los interesados, incluidos los consumidores, información detallada sobre los procedimientos vigentes sobre cuotas y los medios de que disponen los sistemas, incluidas las interfaces y los criterios de edición y presentación utilizados. En el caso de los consumidores, esta información será gratuita y se referirá al tratamiento de los datos individuales. No obstante, esta disposición no obligará a los vendedores de sistemas a revelar información sujeta a derechos de propiedad, como la referente a los programas informáticos.»

11) El apartado 1 del artículo 19 se sustituirá por el texto siguiente:

«1. Antes de tomar las decisiones contempladas en los artículos 11 o 16, la Comisión ofrecerá a las empresas o asociaciones de empresas afectadas la oportunidad de ser oídas sobre los asuntos en relación con los cuales la Comisión formule o haya formulado objeciones.»

12) El artículo 21 se sustituirá por el texto siguiente:

«Artículo 21

1. El artículo 5, el apartado 5 del artículo 9 y los anexos no serán aplicables a los SIR que utilice una compañía aérea o un grupo de compañías aéreas utilice:

- a) en sus propias oficinas y mostradores de venta claramente identificados como tales;
- b) para proporcionar información y/o medios de distribución a los que se pueda acceder a través de una red pública de telecomunicaciones en la cual el suministrador de la información esté clara y continuamente identificado como tal.

2. Cuando la reserva sea efectuada directamente por una compañía aérea, ésta estará sujeta a lo dispuesto en las letras d) y f) del apartado 1 del artículo 9 *bis*.

13) El apartado 1 del artículo 21 *bis* se sustituirá por el texto siguiente:

«1. Los vendedores de sistemas garantizarán que un auditor independiente controle la conformidad técnica de su sistema informatizado de reserva con las disposiciones de los artículos 4 *bis* y 6 a lo largo de cada año natural. A tal fin, se facilitará en todo momento el acceso de dicho auditor a cualquier programa, procedimiento, operación y sistema de salvaguardia utilizados en los ordenadores o en los sistemas informáticos a través de los cuales los vendedores de sistemas proporcionen sus servicios de distribución. Cada vendedor de sistemas presentará a la Comisión su informe de auditoría sobre la inspección y los resultados dentro de los cuatro meses siguientes al final del año natural al que se refiera el control. Dicho informe será examinado por la Comisión con el fin de adoptar las medidas necesarias con arreglo al apartado 1 del artículo 11.»

14) Se añadirá el artículo siguiente:

«Artículo 21 ter

1. A reserva de lo dispuesto en el presente artículo, el presente Reglamento se aplicará a la inclusión de productos de transporte ferroviario.

2. Los vendedores de sistemas podrán incluir servicios ferroviarios en la presentación principal de su SIR.

3. Los vendedores de sistemas que decidan incluir productos ferroviarios en la presentación principal de su SIR deberán incluir ciertas categorías claramente definidas de servicios ferroviarios, respetando los principios enunciados en el apartado 2 del artículo 3.

4. A los efectos del presente código, los explotadores de servicios de transporte ferroviario que hayan suscrito un acuerdo con un vendedor de sistemas para

la distribución de sus productos a través de la presentación principal de un sistema informatizado de reserva o cuyo sistema de reserva sea un SIR tal como se define en la letra f) del artículo 2 quedarán asimilados a las compañías aéreas participantes o a las compañías aéreas matrices, según corresponda. Con sujeción a lo dispuesto en el apartado 5, sus productos serán tratados como los productos de transporte aéreo y se incorporarán a la presentación principal con arreglo a los criterios establecidos en el anexo I.

5. a) Al aplicar a los servicios ferroviarios lo dispuesto en los puntos 1 y 2 del anexo I, los vendedores de sistemas adaptarán los principios de ordenación en la presentación principal a fin de atender debidamente a la necesidad del consumidor de obtener información suficiente sobre los servicios ferroviarios que constituyan una alternativa competitiva a los servicios aéreos. En particular, los vendedores de sistemas podrán presentar los servicios de transporte ferroviario que incluyan un número limitado de paradas breves con los servicios de transporte aéreo directo sin escalas.

b) Los vendedores de sistemas definirán criterios claros para la aplicación del presente artículo a los servicios ferroviarios. Dichos criterios se referirán entre otras cosas a la duración total del viaje y atenderán a la necesidad de evitar el exceso de datos redundantes en la pantalla. A más tardar dos meses antes de su entrada en vigor, dichos criterios se remitirán a la Comisión a título informativo.

6. A los efectos de la aplicación del presente artículo, se entenderá que todas las referencias a los "vuelos" que figuran en el presente Reglamento incluyen los "servicios ferroviarios" y todas las referencias a los "productos de transporte aéreo" incluyen los "productos de transporte ferroviario".

7. En el informe de la Comisión contemplado en el apartado 1 del artículo 23 se prestará especial atención a la evaluación de la aplicación del presente artículo.»

15) El apartado 1 del artículo 22 se sustituirá por el texto siguiente:

«1. Lo dispuesto en el presente Reglamento se entenderá sin perjuicio de la legislación nacional en materia de seguridad y orden público y de las medidas de protección de datos adoptadas en aplicación de la Directiva 95/46/CE (*).

(*) DO L 281 de 23. 11. 1995, p. 31.»

16) El artículo 23 se sustituirá por el texto siguiente:

«Artículo 23

A más tardar dos años después de la entrada en vigor del presente Reglamento, la Comisión elaborará un informe sobre su aplicación en el que, entre otras cosas, se tendrán en cuenta los aspectos económicos de la evolución del mercado de que se trate. Dicho informe podrá ir acompañado de propuestas de modificación del presente Reglamento.».

17) El anexo se sustituye por los anexos I y II adjuntos al presente Reglamento.

Artículo 2

El presente Reglamento entrará en vigor el trigésimo día siguiente al de su publicación en el *Diario Oficial de las Comunidades Europeas*, con excepción de la nueva letra b) del apartado 1 del artículo 10 del Reglamento (CEE) n° 2299/89 cuyas disposiciones entrarán en vigor a los seis meses de la fecha de publicación del presente Reglamento.

El presente Reglamento será obligatorio en todos sus elementos y directamente aplicable en cada Estado miembro.

Hecho en Bruselas, el 8 de febrero de 1999.

Por el Consejo

El Presidente

O. LAFONTAINE

ANEXO

«ANEXO I

Criterios de ordenación en la presentación principal para los vuelos ⁽¹⁾, que ofrezcan productos de transporte aéreo de “sólo asiento”

1. La ordenación de las opciones de vuelo en una presentación principal, para el día o días requeridos, se hará de la manera siguiente, salvo petición del consumidor para una transacción determinada:
 - i) todos los vuelos directos sin escalas entre los pares de ciudades de que se trate,
 - ii) todos los demás vuelos directos entre los pares de ciudades de que se trate que no impliquen un transbordo de avión o de tren,
 - iii) los vuelos de enlace.
 2. Los consumidores tendrán como mínimo la posibilidad de consultar, cuando así lo soliciten, una presentación principal ordenada por hora de salida o llegada y/o duración total del viaje. A menos que el consumidor solicite que se proceda de otro modo, las presentaciones principales deberán ordenarse por hora de salida en el caso del grupo i) y por duración total del viaje en el de los grupos ii) y iii).
 3. Cuando un vendedor de sistemas decida presentar, para cualquier par de ciudades, información sobre horarios de vuelos o tarifas de determinadas compañías aéreas no participantes, pero no necesariamente de todas, tal información se presentará de manera exacta e inequívoca y sin discriminación entre las compañías aéreas presentadas.
 4. Si el vendedor de sistemas tiene conocimiento de que la información sobre el número de servicios aéreos regulares directos y la identidad de las compañías aéreas de que se trate es incompleta, este hecho se indicará claramente en la correspondiente presentación de datos.
 5. Se identificarán claramente los vuelos que no correspondan a servicios aéreos regulares.
 6. Se identificarán claramente los vuelos con escalas.
 7. Cuando efectúe los vuelos una compañía aérea distinta de la indicada por el código de designación de la compañía, deberá especificarse claramente el operador real del vuelo. Este requisito se aplicará en todos los casos, excepto en lo que se refiere a acuerdos *ad hoc* a corto plazo.
 8. Los vendedores de sistemas no utilizarán el espacio disponible en pantalla en una presentación principal de datos de tal modo que dé una exposición excesiva a una opción de viaje determinada o que presente opciones de viaje no realistas.
 9. Excepto en las condiciones fijadas en el punto 10, serán de aplicación las siguientes disposiciones:
 - a) en el caso de los servicios directos, ningún vuelo aparecerá más de una vez en una presentación principal;
 - b) en el caso de los servicios multisectoriales que supongan un cambio de avión, ninguna combinación de vuelos aparecerá más de una vez en una presentación principal;
 - c) los vuelos que supongan un cambio de avión se tratarán y presentarán como vuelos de enlace, con una línea por segmento de avión.
- No obstante, si el operador de todos los vuelos de que se trate es la misma compañía aérea y los vuelos llevan el mismo número y la compañía aérea exige solamente un cupón de vuelo y una reserva, el SIR sólo emitirá un cupón y cobrará una sola reserva.
10. 1) Cuando varias compañías aéreas participantes formen una agrupación de empresas (*joint venture*) o tengan acuerdos contractuales de otro tipo en virtud de los cuales dos o más de ellas asuman por separado la responsabilidad de la oferta y venta de productos de transporte aéreo en un vuelo o combinación de vuelos, se considerará que los términos “vuelo” (para servicios directos) y “combinación de vuelos” (para servicios multisectoriales) del punto 9 autorizan a cada una de las compañías aéreas de que se trate (dos como máximo) a ofrecer presentaciones separadas y a utilizar su propio código de designación de compañía aérea.
 - 2) Cuando participen en estos acuerdos más de dos compañías aéreas, corresponderá a la compañía aérea encargada efectivamente del vuelo designar a las dos compañías que podrán acogerse a la excepción del apartado 1. Si la compañía encargada del vuelo no proporciona información suficiente que permita identificar a las dos compañías aéreas que deben designarse, el vendedor de sistemas designará a las compañías aéreas de forma no discriminatoria.

(¹) Todas las referencias a los “vuelos” en el presente anexo lo son con arreglo al apartado 6 del artículo 21 *ter*.

11. Siempre que sea posible, las presentaciones principales incluirán los vuelos de enlace de los servicios aéreos regulares propuestos por las compañías aéreas participantes usando un mínimo de nueve puntos de enlace. Si una compañía participante pide que se incluya un servicio indirecto, los vendedores de sistemas aceptarán dicha solicitud, a menos que la ruta correspondiente rebase el 130 % de la distancia ortodrómica que separe ambos aeropuertos o a menos que ello suponga la exclusión de servicios en los que la duración total del viaje sea menor. No será necesario utilizar puntos de enlace cuyas rutas sobrepasen el 130 %.

ANEXO II

Utilización de los medios de distribución por los abonados

1. Los abonados llevarán un registro exacto de todas las transacciones del sistema informatizado de reserva. En este registro se harán constar los números de los vuelos, los indicadores de las reservas, las fechas del viaje, las horas de salida y llegada, la situación de los segmentos, los nombres e iniciales de los pasajeros con sus direcciones y/o números de teléfono y el tipo de billete. Cuando reserven o anulen una plaza, los abonados deberán asegurarse de que el indicador de la reserva que se utilice corresponde a la tarifa pagada por el pasajero.
 2. No se permite a los abonados hacer deliberadamente reservas duplicadas para el mismo pasajero. En caso de que no pueda confirmarse la plaza elegida por el cliente, podrá ponerse al pasajero en lista de espera para el vuelo elegido (si existe lista de espera) y confirmarse una plaza en un vuelo alternativo.
 3. Cuando un pasajero anule una reserva, el abonado deberá dejar libre inmediatamente la plaza.
 4. Cuando un pasajero cambie un itinerario, el abonado deberá asegurarse de que se anulen las plazas y los servicios suplementarios correspondientes en el momento en que se hagan las nuevas reservas.
 5. Siempre que sea posible, los abonados solicitarán o tramitarán a través del mismo SIR todas las reservas para un itinerario determinado y todos los cambios ulteriores.
 6. Ningún abonado podrá solicitar o vender plazas aéreas a menos que le sean solicitadas por un consumidor.
 7. Los abonados garantizarán que los billetes se expiden de acuerdo con el tipo de reserva de cada segmento y con los plazos aplicables. Los abonados no deberán expedir billetes que indiquen una reserva definitiva y un vuelo determinado a menos que hayan recibido confirmación de dicha reserva.»
-