

Monsieur Benjamin SMITH  
Directeur Général  
AIR FRANCE KLM  
45, rue de Paris  
95737 ROISSY CDG Cedex

Paris, le 23 juin 2020

Monsieur le Président,

La France a exprimé sa solidarité avec Air France en injectant 7 milliards d'euros d'argent public. Dans la crise que nous traversons, les professionnels du voyage attendent d'Air France les preuves de sa solidarité.

## **NDC et Private Chanel**

Fin 2017 Air France a annoncé adopter la norme NDC et a fixé le calendrier de son déploiement : tout devait être prêt fin 2018. En attendant, pour les agences, les billets émis par intermédiaire des GDS ne subiraient pas la surcharge prévue par le nouveau modèle économique accompagnant le NDC. C'était le Private Chanel (PCA).

L'incapacité d'Air France à respecter le calendrier de déploiement du NDC a donné lieu à des prolongations du PCA jusqu'au 30 juin 2020. A une semaine de l'échéance et de la mise en œuvre de la surcharge de 12 euros par billet réservé en GDS, il est évident que la solution NDC d'Air France n'est toujours pas conforme à la norme IATA 18.2 et ne fournit pas les fonctionnalités minimales requises par les agents de voyages. Elle n'est donc pas opérationnelle.

Les agences de voyages n'acceptent d'être les victimes collatérales ni des retards technologiques d'Air France, ni des désaccords, ou de l'absence d'accord entre Air France et Amadeus.

**Nous demandons donc à Air France que TOUTES les agences de voyages accèdent par TOUS les GDS à TOUS les tarifs d'Air France sans surcharge, pour l'intégralité de la période qui sera nécessaire à Air France pour présenter une solution NDC répondant aux besoins de l'ensemble du marché, puis aux agences de voyages de la mettre en œuvre.**

## **Indemnisation du traitement des EMD**

Nous sommes sensibles au fait qu'Air France autorise, à partir du 1<sup>er</sup> juillet le remboursement en GDS des billets correspondant à des vols annulés. Par ailleurs Air France a fait un geste à l'égard des agences de voyages en s'engageant à indemniser le surcroît de travail occasionné par le traitement des EMD émis en violation de la réglementation européenne. Cette indemnisation de 10 euros ne compense pas le travail nécessaire au traitement des EMD, que nous évaluons à un minimum de 25 euros par EMD. La preuve : Air France estime les frais de traitement qu'effectuent ses équipes pour le même travail à 50 euros sur le marché France (cf document joint : source agentconnect.biz).

Par ailleurs, rien ne justifie que cette indemnisation s'interrompe fin octobre 2020 alors que la validité des EMD va bien au-delà de cette échéance.

La communauté des agents de voyages ne se résigne pas à être réduite à un rôle de supplétif sous rémunéré d'Air France. Les compétences de nos collaborateurs méritent d'être traitées de façon équivalente à celles des employés d'Air France.

**Nous demandons donc à Air France de revaloriser à 50 euros par dossier la prise en charge du traitement des EMD par les agents de voyages.**

Nous vous prions de croire, Monsieur le Président, à l'assurance de nos sincères salutations.



Jean-Pierre MAS  
Président  
LES ENTREPRISES DU VOYAG

Valérie SASSET  
Présidente de la Commission Transport  
LES ENTREPRISES DU VOYAGE



René-Marc CHIKLI  
Président  
SETO



Laurent ABITBOL  
Président  
SELECTOUR, HAVAS,  
GROUPE MARIETTON



Jean-KORCIA  
Président  
MANOR



Adriana MINCHELLA  
Présidente  
CEDIV



Richard VAINOPOULOS  
Président  
TOURCOM

## Frais administratifs (AF)

02/01/2020 - [http://www.agentconnect.biz/.../salessupport/faresticketing/faresticketing\\_AF\\_adminfees.jsp](http://www.agentconnect.biz/.../salessupport/faresticketing/faresticketing_AF_adminfees.jsp)

Envoyer Recherche avancée Frais administratifs (AF) Déplier Plier...

# Frais administratifs (AF)

Retour à la page précédente

Ajouter aux favoris | Imprimer

Frais de réémission

Frais de remboursement

### Périmètre

- Les frais sont applicables aux billets 057 et 074 émis avec des tarifs non Flex ou semi FLEX.
- Ils sont perçus lors de chaque réémission de billet. Pas de perception pour les cas de revalidation.
- Les frais s'appliquent par passager, quel que soit le nombre de coupons (s).
- Montant identique pour un adulte et un enfant.
- Autant de fois qu'il y a de réémission.
- Tous les canaux offline sont concernés : CTO/ATO/VAD/SSC et Plateaux Affaires.
- Pour l'émission d'un EMD en échange d'un billet, en cas de geste Commercial (Marché France).

### Exceptions

#### Pas de frais :

- pour les billets UM (mineurs non accompagnés) et PMR (passagers à mobilité réduite, avec assistance médicale).
- pour les billets bébés (INF).
- pour les billets prime.
- pour les billets DL et KQ.
- si le client contacte le WEB Support, après avoir essayé de modifier son billet sans succès sur les sites airfrance.com.
- en cas de report involontaire du passager sur un autre vol
- pour les réémissions de billets 057 en cas de correction de nom ou de prénom.
- pour les billets à réduction non commerciale (ID/AD).

Outils

Déplier

Favoris

Déplier

Frais de commission

Frais de remboursement

**Périmètre**

- Ces frais sont prélevés à l'agence de voyages.
- Ces frais sont perçus lors du remboursement d'un billet.
- Ils s'appliquent à chaque billet, quel que soit le nombre de coupon(s).
- Leur montant est identique pour les billets d'adultes et d'enfants.

**Air France perçoit ces frais :**

- lorsque l'agence demande un remboursement prévu dans son périmètre.
- en cas de dérogation suite erreur de l'agence.
- pour le remboursement des taxes des billets périmés.
- billets partiellement utilisés en cas de vol annulé ou retardé de plus de 5 heures (tarifs publics uniquement). Ne concerne pas le marché France.
- pour un remboursement en cas de geste commercial (uniquement pour le marché France).

**Montant : 35 euros (50 euros sur le marché France)****Sauf pour les EMD émis pour les UMT, PETC, AVIH et XBAG, le montant perçu :**

- EMD d'une valeur inférieure à 50 euros : frais de 10 euros (15 euros sur le marché France)
- EMD d'une valeur égale ou supérieure à 50 euros : frais de 35 euros (50 euros sur le marché France)

**Exceptions****Pas de frais pour :**

- les billets bébés (INF).
- les billets non commerciaux (ID/AD).

**NB :** Pour une assistance au calcul d'un remboursement prévu dans le périmètre agence, vous pouvez contacter votre interlocuteur AF habituel (par exemple, le Support Team pour le marché France).

› Périmètre de remboursement Agences de Voyages (marché France)

