

Air France et KLM Politique de réservation, d'émission et d'ADM

Cette politique est valide à partir du 1^{er} janvier 2024 et valable jusqu'à nouvel avis. Air France et KLM se réservent le droit d'apporter des modifications à ce document à tout moment.

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | <u>INTRODUCTION</u> | 3 |
| 2 | <u>MONTANTS MINIMUMS DES ADM ET FRAIS ADMINISTRATIFS</u> | 3 |
| 2.1 | MONTANTS MINIMUMS DES ADM | 3 |
| 2.2 | FRAIS ADMINISTRATIFS | 3 |
| 3 | <u>POLITIQUE DE RESERVATION ET MONTANTS D'ADM</u> | 4 |
| 3.1 | CREATION ET MODIFICATION D'UN PNR | 4 |
| 3.2 | DONNEES DE CONTACT DU PASSAGER | 4 |
| 3.3 | JOUR DU DEPART – RESERVATIONS SANS BILLETS | 5 |
| 3.4 | ANNULATIONS | 5 |
| 3.5 | CHURNING | 5 |
| 3.6 | RESERVATIONS MULTIPLES | 6 |
| 3.7 | RESERVATIONS FRAUDULEUSES, FICTIVES, SPECULATIVES OU DE TESTS | 6 |
| 3.8 | COÛTS DE DISTRIBUTION – RATIO LOOK TO BOOK | 7 |
| 3.9 | RESERVATIONS DE GROUPES | 7 |
| 3.10 | SEGMENTS INACTIFS | 7 |
| 3.11 | CONTOURNEMENT DES REGLES DE GESTION DE L'INVENTAIRE | 8 |
| 3.12 | SEGMENTS PASSIFS ET INFORMATIFS | 9 |
| 3.13 | CHANGEMENTS DE NOM / CORRECTIONS DE NOM | 9 |
| 3.14 | SEGMENTS EN LISTE D'ATTENTE | 9 |
| 3.15 | CONTOURNEMENT DU DELAI D'EMISSION | 10 |
| 3.16 | ÉMISSIONS PARTIELLES | 10 |
| 4 | <u>POLITIQUE D'EMISSION ET MONTANTS D'ADM</u> | 11 |
| 4.1 | TARIFS ET REGLES TARIFAIRES, SURCHARGES, COMMISSIONS ET TAXES | 11 |
| 4.2 | INFORMATIONS CONTRACTUELLES MANQUANTES OU INCORRECTES SUR LE BILLET | 11 |
| 4.3 | CHANGEMENTS DE NOM / CORRECTIONS DE NOM SUR LE BILLET | 11 |
| 4.4 | SELECTION ET DESIGNATION DE LA COMPAGNIE EMETTRICE / FLIGHT APPLICATION | 12 |
| 4.5 | SELECTION ET DESIGNATION DE LA COMPAGNIE EMETTRICE / MISPLATING | 12 |
| 4.6 | UTILISATION DES PLAQUES AIR FRANCE ET KLM | 12 |
| 4.7 | CLASSE INCORRECTE SUR COMPAGNIE TIERCE / ROUTING NON PERMIS SUR COMPAGNIE TIERCE | 13 |
| 4.8 | FRANCHISE BAGAGE INCORRECTE OU MANQUANTE | 13 |
| 4.9 | TARIFS FIRMES | 13 |
| 4.10 | TARIFS TOUR OPERATEUR | 13 |
| 4.11 | TARIFS GROUPES | 14 |
| 4.12 | SERVICE APRES-VENTE | 15 |
| 4.13 | ORIENTATION DES PASSAGERS VERS DES AGENCES DE RECLAMATION | 15 |
| 4.14 | UTILISATION DU MERCHANT OF RECORD (MOR) AIR FRANCE KLM | 16 |

| | | |
|----------|--|-----------|
| 5 | <u>PROCESS ADM</u> | 17 |
| 5.1 | BSP & ASD | 17 |
| 5.2 | ARC | 17 |
| 6 | <u>GLOSSAIRE</u> | 18 |
| 7 | <u>RESOLUTIONS IATA SUPPORTANT LES POLITIQUES DE RESERVATION, D'EMISSION ET D'ADM</u> | 19 |
| | IATA RESOLUTION 824, 3.1 AND 3.2 PASSENGER SALES AGENCY AGREEMENTS | 19 |
| | IATA RESOLUTION 830A, CONSEQUENCES OF VIOLATION OF TICKETING PROCEDURES | 19 |
| | IATA RESOLUTION 830D, 4. CONTACT DETAILS | 20 |
| | IATA RESOLUTION 850M, ISSUE AND PROCESSING OF AGENCY DEBIT MEMOS (ADMs) | 21 |
| | IATA RESOLUTION 850M, ATTACHMENT 'A' | 22 |
| | IATA RESOLUTION 852 BSP TRAVEL AGENT'S SELECTION AND DESIGNATION OF TICKETING AIRLINE | 23 |
| | IATA RESOLUTION 890, CUSTOMER CARD SALES RULES | 23 |
| | IATA RESOLUTION 049X, FARE CHANGES | 23 |
| | IATA RESOLUTIONS RELATED TO EMDs WHICH APPLY | 24 |

1 Introduction

Les « Politiques de réservation, d'émission et d'ADM d'Air France et KLM » fournissent les règles et définitions de réservation et de billetterie pour les ventes individuelles et groupes. Cette politique a pour but d'aider les agents de voyage dans le processus de réservation, d'éviter des erreurs et de maintenir l'inventaire disponible pour les ventes futures.

Cette politique s'applique à tous fournisseurs de service de voyage incluant les agences de voyages, les agences en ligne et toute personne ou entité ayant accès à l'inventaire Air France et KLM via internet ou par tout autre moyen électronique. L'agent de voyage doit s'assurer que tous les employés de tous ses sites soient informés de cette politique et de ses modifications futures.

La politique de réservation concerne les PNR/Order, les segments de vols réservés et les éléments et informations complémentaires connexes ajoutés. La politique de billetterie concerne les ventes, les émissions de tarifs et de documents, les échanges, les annulations, les remboursements et autres sujets liés. Pour les réservations et la billetterie des groupes, d'autres politiques et restrictions peuvent s'appliquer.

Air France et KLM gèrent leurs ventes de manière optimale. De cette façon, la disponibilité des sièges est plus précise et le processus d'enregistrement est facilité pour nos clients lorsque les réservations, les billets et EMD sont correctement traités.

Air France et KLM audient toutes les transactions. Un contrôle est réalisé pour vérifier la conformité des transactions à cette politique. Le non-respect des « Politiques de réservation, d'émission et d'ADM d'Air France et KLM » peut entraîner l'annulation de réservations sans aucun avertissement, des pénalités, des ADM (Agent Debit Memo) ou des factures. Les violations répétées de cette politique et/ou le non-paiement des frais impayés et/ou des ADM peuvent entraîner la perte de l'accès à la visualisation, à la réservation et à la billetterie des sièges disponibles d'Air France et de KLM.

Les « Politiques de réservation, d'émission et d'ADM d'Air France et KLM » sont conformes aux résolutions IATA, qui couvrent également les obligations des agences de voyage. Air France et KLM peuvent mettre à jour cette politique sans préavis.

2 Montants minimums des ADM et frais administratifs

2.1 Montants minimums des ADM

Pour les ADM concernant les surcharges, les commissions, les taxes et les fees, un minimum de **1 EUR (ou montant équivalent en monnaie locale)** sera appliqué. Pour les autres raisons, aucun ADM de moins de **8 EUR (ou montant équivalent en monnaie locale)** ne sera envoyé

Dans le cas d'une mauvaise pratique récurrente faite par un même numéro IATA (nombreux écarts tarifaires quels que soient les montants) Air France et KLM se réservent le droit d'émettre un ADM du montant correspondant. Aucun montant minimum ne s'applique dans ce cas.

2.2 Frais Administratifs

Pour couvrir les frais d'audit, un montant fixe de **25 EUR (ou montant équivalent en monnaie locale)** est ajouté à chaque ADM de valeur égale ou supérieure à **8 EUR (ou montant équivalent en monnaie locale)** à l'exception de :

- ADM pour informations manquantes
- ADM relatif au non-respect de la Politique de Réservation (listé §3)

3 Politique de réservation et montants d'ADM

Introduction

Le but de cette section est de clarifier et préciser la politique de réservation d'Air France et KLM

Objectifs

- Garantir l'intégrité de l'inventaire et éviter le contournement des règles de gestion de l'inventaire
- Éviter des coûts GDS dus à toute activité non productive ou inefficace
- Maintenir et respecter une coopération efficace entre agences et compagnies aériennes

Respect de la politique de réservation

Un ADM est dû même si la réservation a été annulée avant ou après la date de départ du vol. En cas de billet émis, l'ADM sera envoyé à l'agence émettrice. Si le billet n'est pas émis, l'ADM sera envoyé à l'agence ayant effectué la réservation à l'origine.

Les agents de voyage doivent se conformer à ces instructions lors d'une réservation sur Air France et KLM que ce soit sur vols marketing et/ou operating.

3.1 **Création et modification d'un PNR**

Lorsqu'un PNR est créé ou quand des changements sont faits sur un PNR existant, l'itinéraire doit être réservé dans l'ordre chronologique du voyage pour respecter le véritable point de commencement du parcours client. Une disponibilité en Origine & Destination (O&D) complète est obligatoire, que la réservation soit sur des vols AF ou KL uniquement et/ou sur des vols en partage de codes ou sur des d'autres compagnies aériennes. La disponibilité en O&D sélectionnée doit respecter le temps de correspondance minimum autorisés (MCT).

3.2 **Données de contact du Passager**

Conformément aux termes de la résolution IATA 830d et afin de permettre à Air France et KLM de prévenir le passager en cas d'irrégularités des vols, l'agent de voyages devra impérativement indiquer les coordonnées du passager (téléphone portable et/ou adresse électronique) dans le dossier de réservation (PNR/Order) sous la forme d'une remarque SSR CTCE (adresse électronique) et SSR CTCM (numéro de téléphone portable). À cet égard, l'agent de voyages devra veiller à obtenir le consentement du passager conformément aux réglementations relatives à la protection des données personnelles en vigueur. L'agent de voyages doit informer le passager qu'à défaut d'avoir transmis lesdites coordonnées à Air France et KLM, il ne pourra pas bénéficier de son droit à information en cas d'irrégularités de vols. Si le passager exerce son droit à ne pas fournir ses coordonnées alors l'agent de voyages devra indiquer le refus du passager (dans une remarque SSR CTCR (Refus)) dans le PNR/Order afin de limiter toute responsabilité prévue par les lois et règlements.

Dans tous les cas où les coordonnées du passager sont totalement absentes ou incorrectement saisies dans le PNR/Order et en l'absence de toute indication que le passager a exercé son droit de ne pas fournir ses coordonnées, un montant fixe par passager est facturé :

- 25 EUR (ou montant équivalent en monnaie locale).

En cas de litige avec un passager, résultant de l'absence de coordonnées ou de données de contact incorrectes dans le PNR/Order, ayant eu pour conséquence d'empêcher le Transporteur d'aviser les passagers d'une irrégularité de vol, et ce en l'absence de tout élément

permettant de prouver que le passager a exercé son droit de ne pas fournir ses coordonnées alors un montant fixe par passager concerné sera facturé :

- 630 EUR (ou montant équivalent en monnaie locale).

3.3 Jour du départ – Réservations sans billets

Pour des réservations effectuées dans les 24 heures avant le départ du voyage, les billets doivent être émis immédiatement.

Pour des réservations effectuées à plus de 24 heures avant le départ du voyage, les billets doivent être émis ou annulés au moins 24 heures avant le départ.

Si, pour les besoins de l'émission, la réclamation du PNR «PNR claim» est nécessaire, elle doit avoir lieu à plus de 24 heures avant le départ du vol.

Lorsque les billets ne sont pas achetés ou lorsque les clients ne voyagent plus, les réservations doivent être annulées pour restitution à l'inventaire. Une place annulée pour un client, ne peut pas être utilisée pour un autre client, même si ce dernier souhaite faire le même voyage.

Toutes réservations sans billet, non annulées au moins 24 heures avant le départ, sont soumises à des frais de 15 EUR (ou l'équivalent en monnaie locale) par segment.

3.4 Annulations

Air France et KLM gèrent leur inventaire de manière optimale afin que le plus grand nombre de sièges soient disponibles pour les agents de voyage.

Les taux d'annulation seront donc surveillés. Un taux d'annulation supérieur à 60% est assujéti à une enquête et peut faire l'objet d'un ADM.

Si un agent dépasse le taux d'annulation défini, un frais fixe de 0,45 EUR (ou l'équivalent en monnaie locale) sera appliqué par segment supérieur au ratio.

3.5 Churning

Il n'est pas permis de réserver et d'annuler des segments à plusieurs reprises dans un ou plusieurs PNR et/ou GDS, dans la même classe ou dans différentes classes de réservations, dans le but de contourner ou d'étendre les délais d'émission des billets, de conserver ou d'obtenir un meilleur accès aux stocks ou d'atteindre des objectifs de productivité d'un GDS/EDIFACT et/ou d'un agrégateur NDC. Il n'est pas non plus permis d'émettre et d'annuler un billet à répétition dans le même but. La mise à jour d'un PNR et l'émission de billets doivent uniquement correspondre aux demandes de voyage telles qu'exprimées par le client. Quand il est constaté que des actions sont faites à répétition et uniquement dans un but tel que décrit précédemment, elles sont considérées comme du churning.

En cas de détection de churning dans un PNR, un forfait fixe sera appliqué par segment et par passager quel que soit le pays de réservation ou d'émission :

- 50 EUR (ou montant équivalent en monnaie locale) en cabine Economique, Premium Economy & Premium Comfort

- 125 EUR (ou montant équivalent en monnaie locale) en cabine Affaires et La Première

3.6 Réservations Multiples

Il n'est pas permis de réserver le même client sur plusieurs vols le même jour, ou sur plusieurs jours consécutifs pour le même parcours sachant que le voyage ne sera pas possible sur tous les vols réservés des multiples PNR. Ces réservations multiples à travers un ou plusieurs PNR et/ou GDS doivent être systématiquement évitées.

Une même agence s'engage à ne pas réserver un même passager sur plusieurs vols dans la même journée, ou sur plusieurs jours consécutifs, pour le même trajet, sachant que le passager ne pourra pas voyager sur tous les segments réservés.

En cas d'annulation par Air France et KLM, de double PNR ou double segment, le montant fixe suivant sera appliqué par passager et par segment annulé, quel que soit le pays de réservation :

- 20 EUR (ou montant équivalent en monnaie locale) en cabine Economique, Premium Economy & Premium Comfort

- 50 EUR (ou montant équivalent en monnaie locale) en cabine Affaires et La Première

3.7 Réservations Frauduleuses, Fictives, Spéculatives ou de tests

Les réservations frauduleuses, fictives, spéculatives et de tests sont interdites. Ces réservations faites en général sans intention d'être utilisées pour un voyage et ne sont pas directement liées à une demande d'achat de billet.

Les réservations à des fins de formation et de tests doivent être effectuées en mode de formation tel que fourni par le GDS et/ou approuvées par Air France et KLM.

Il n'est pas permis de créer de nombreuses réservations et de façon massive non liées à une demande client. Il n'est pas non plus permis de créer des réservations pour des raisons administratives ou afin de faire des cotations tarifaires.

Il n'est pas permis de faire des réservations qui soient différentes de l'itinéraire réel du client en incluant des segments fictifs dans le but d'appliquer un tarif inférieur au tarif applicable. Cela comprend la réservation et l'émission d'aller-retours en vue d'une utilisation en aller simple uniquement ou d'une utilisation partielle de l'origine-destination réservée, ainsi que la modification d'itinéraires sans demande du client. Le client doit à tout moment être informé des segments inclus dans le PNR/Order qui est utilisé pour son voyage.

Il n'est pas permis de créer des segments et/ou des PNR en vue d'une demande future afin de contourner des règles tarifaires, de bloquer des sièges de la compagnie sans une demande client spécifique ou pour répondre à des objectifs de productivité d'un GDS.

Dans le cas de réservations frauduleuses, fictives, spéculatives ou de tests, un montant fixe par passager et par segment annulé sera appliqué, quel que soit le pays de réservation :

- 20 EUR (ou montant équivalent en monnaie locale) en cabine Economique, Premium Economy & Premium Comfort

- 50 EUR (ou montant équivalent en monnaie locale) en cabine Affaires et La Première

En cas de segment fictif inclus dans le billet d'un client, un montant fixe par billet et par passager sera appliqué :

- Court et Moyen-courrier en cabine Economique : 140 EUR (ou montant équivalent en monnaie locale)

- Court et Moyen-courrier en cabine Affaires : 320 EUR (ou montant équivalent en monnaie locale)

- Long-courrier en cabine Economique, Premium Economy & Premium Comfort : 530 EUR (ou montant équivalent en monnaie locale)

- Long-courrier en cabine Affaires et La Première : 1580 EUR (ou montant équivalent en monnaie locale)

3.8 Coûts de distribution – Ratio Look to book

Pour des raisons de contrôle des coûts, les agents de voyage ne sont pas autorisés à dépasser le niveau maximal de demandes de disponibilité sur les systèmes d'inventaire AF et KL.

Air France et KLM ont défini un ratio correspondant au nombre de demandes de disponibilités («looks») divisées par le nombre de segments net (réservés -/- annulés) sur la compagnie au cours d'une période donnée, ci-après dénommés «look to book ratio».

Pour les réservations faites via les GDS/EDIFACT

Le ratio « look to book » de l'agent de voyage, calculé pour Air France et KLM, ne doit pas dépasser un ratio de 1000 par mois.

Pour les réservations faites via NDC

Le ratio « look to book » de l'agent de voyage, calculé pour Air France et KLM, ne doit pas dépasser un ratio de 1000 par mois.

Dans les deux cas, Air France et KLM informeront l'agent de voyage dans le cas où le ratio look to book, dans une période d'un (1) mois serait dépassé. L'agent de voyage est supposé ajuster immédiatement les paramètres de son système, dans un délai d'un (1) mois, afin de rétablir son niveau de demandes de disponibilité dans le ratio défini.

Dans le cas où, après un délai d'un mois, le niveau de demande de disponibilité ne descend pas sous le ratio défini, Air France et KLM enverront un ADM à l'agent de voyage, correspondant aux excédents de demande de disponibilité. Le coût facturé sera de 0.0007 EUR pour chaque demande de disponibilité excédentaire.

Par exemple : l'agent de voyage a fait 500 réservations en janvier. Ce même mois 200 segments ont été annulés. Le nombre total de demande de disponibilité est de 450.000. Le « Look to book ratio » est de $450.000 / (500-200) = 1.500$. Le nombre de transactions excédentaires dans la période est de $(1.500-1.000) * 300$ segments net = 150.000

3.9 Réservations de Groupes

Il n'est pas permis de demander des réservations de groupe lorsque la réservation n'émane pas directement d'une demande d'un client. Il n'est pas non plus permis de créer des réservations pour éviter les procédures de réservation de groupe. Cela comprend la création de «groupes cachés» en effectuant plusieurs réservations individuelles distinctes destinées à une réservation de groupe.

Dans le cas de groupes cachés, un montant fixe par O&D, et par billet sera appliqué :

- 55 EUR (ou montant équivalent en monnaie locale) quel que soit le pays émetteur.

3.10 Segments Inactifs

Air France et KLM considèrent les codes statuts suivants comme des segments inactifs : HX, NO, UC, UN et WK.

Les agents de voyage doivent vérifier leurs files d'appel quotidiennement et retirer immédiatement tout segment inactif du GDS.

Tous les segments inactifs doivent être retirés du PNR au moins 24 heures avant le départ. Les segments inactifs qui ne sont pas annulés 24 heures avant le départ sont assujettis à des frais de recouvrement des coûts par Air France et KLM.

En cas de segments inactifs restants dans le PNR dans les 24h précédant le départ du vol, un ADM d'un montant fixe par segment et par passager sera appliqué

- 15 EUR (ou montant équivalent en monnaie locale quel que soit le pays émetteur.

(*) Les agences reçoivent les segments inactifs en file d'appel de leur GDS/EDIFACT avec un statut :

HX = holding cancelled

NO = no action taken

UC = unable/flight closed

UN = unable/flight cancelled

WK = was confirmed

3.11 Contournement des règles de gestion de l'Inventaire

Air France et KLM gèrent l'inventaire sur une base d'origine-destination (O&D) en appliquant une logique au point de commencement du voyage (POC). Par conséquent, la disponibilité pour un segment compris dans une O&D, peut ne pas être la même pour ce même segment sur une autre O&D. Également une même O&D, peut ne pas être disponible en cas de PoC différent, dans le cadre d'un itinéraire voyage différent.

Les réservations doivent toujours être créées ou modifiées à partir de l'affichage de disponibilité par O&D dans l'ordre chronologique de l'itinéraire du voyage. Une disponibilité O&D complète est obligatoire, que la réservation soit sur des vols AF et/ou KL uniquement, ou qu'elle comprenne des vols en partage de code ou avec d'autres compagnies aériennes. La réservation d'une O&D en correspondance utilisant une demande de disponibilité locale au segment est considérée comme un contournement des règles d'inventaire.

La modification au cours de la réservation du point de commencement, la rupture des segments mariés, l'utilisation de la disponibilité aux segments ou toute autre action dans le but de contourner le contrôle des règles de l'inventaire (c.-à-d. obtenir l'accès à des classes de réservation inférieures) ne sont pas autorisées. En outre, il est interdit d'obtenir des places de l'inventaire pour vendre à un niveau de prix qu'Air France et KLM n'ont pas l'intention de proposer pour l'O&D de l'itinéraire choisi par le client, même si le GDS ou un autre canal de réservation le permet.

Si le PoC est modifié pendant le processus de réservation pour accéder à des classes inférieures, un ADM sera envoyé. Un montant fixe par O&D sera appliqué, quel que soit le pays de réservation ou d'émission :

- 400 EUR (ou montant équivalent en monnaie locale) en cabine Economique, Premium Economy & Premium Comfort.

- 1000 EUR (ou montant équivalent en monnaie locale) en cabine Affaires et La Première.

En cas de suppression ou remplacement d'un segment marié de manière abusive ou si la disponibilité locale est utilisée pour accéder à des classes inférieures sur une O&D et pour tout autre cas de contournement des règles de gestion de l'inventaire, un ADM sera envoyé. Un montant fixe par O&D sera appliqué, quel que soit le pays de réservation ou d'émission :

- 600 EUR (ou montant équivalent en monnaie locale) en cabine Economique, Premium Economy & Premium Comfort.

- 1500 EUR (ou montant équivalent en monnaie locale) en cabine Affaires et La Première.

L'agence émettrice est responsable de l'intégrité des réservations qu'elle émet, même si celles-ci sont créées ou modifiées par un autre agent ou sous-agent.

3.12 Segments Passifs et informatifs

Les segments passifs ne sont autorisés que pour l'émission des billets lorsque la réservation passive est synchronisée avec le système de la compagnie (même nom, itinéraire, classe de service et nombre de passagers), pour les groupes ou les réservations individuelles séparées des groupes. Ces segments passifs doivent correspondre à des segments déjà existants dans le système de réservation de la compagnie aérienne. Ces segments passifs ne peuvent être ajoutés qu'à des fins d'émission de billets. Les segments passifs ne doivent pas être annulés après l'émission du billet pour éviter l'annulation de la place.

Lorsque des réservations sont créées dans un GDS, la billetterie doit être effectuée dans le même GDS pour éviter les segments passifs. Les segments passifs et des réservations actives, faites par un même agent de voyage, ne sont pas autorisés sur un même GDS ou sur un GDS différent. Il n'est pas permis de créer des segments passifs lorsque la fonctionnalité Claim est disponible.

Il n'est pas permis d'utiliser des segments passifs, par exemple, pour atteindre les objectifs de productivité des GDS, pour contourner les règles tarifaires, pour les fonctions administratives telles que la facturation ou la tarification de l'itinéraire.

La création d'un segment passif dans un GDS/EDIFACT en relation avec un segment NDC existant est interdite.

En cas de segment passif non autorisé, un montant fixe par passager et par segment sera appliqué :

- 15 EUR (ou montant équivalent en monnaie locale) quel que soit le pays émetteur

3.13 Changements de Nom / Corrections de Nom

Toutes les réservations doivent avoir le ou les prénom(s) et nom de famille valides (selon le document de voyage ex. passeport) au moment de la réservation.

Les modifications de nom ne sont pas autorisées sauf si elles sont faites dans le but de corriger une faute d'orthographe du nom du passager. Il y a des cas où un changement de nom complet pour un autre passager peut se produire conformément aux règles prédéfinies dans la « Politique de Changement / Correction de Nom » disponible dans Business Solutions.

Un ADM d'un montant fixe de 270 EUR (ou montant équivalent en monnaie locale) sera appliqué dans le cadre d'un changement de nom ne respectant pas la Politique de changement de nom en vigueur.

3.14 Segments en liste d'attente

Il n'est pas autorisé de créer plusieurs segments en liste d'attente sur un même vol, pour le même client et dans la même cabine, que ce soit dans le même PNR ou dans un PNR différent.

Il n'est pas autorisé de créer et demander un segment en liste d'attente sur une classe plus basse pour un client ayant déjà une place confirmée sur le vol dans la même cabine.

Bonne pratique : l'agent de voyage doit supprimer les listes d'attente confirmées des dossiers si le client n'a plus l'intention de voyager.

En cas de segment en liste d'attente sur une classe non autorisée, un montant fixe par passager et par segment sera appliqué

-15 EUR (ou montant équivalent en monnaie locale) quel que soit le pays émetteur

3.15 Contournement du délai d'émission

Un délai de fiabilisation (TTL) est fixé dans le PNR pour s'assurer que l'émission du billet est effectuée à temps. Il n'est pas permis d'inscrire un faux numéro de billet ou de garder un numéro de billet annulé ou remboursé dans le PNR comme si l'émission avait été effectuée. Il n'est pas non plus permis d'ajouter une remarque de dérogation pour retarder la date d'émission pour des réservations non éligibles.

Les réservations annulées par la compagnie aérienne en raison de l'expiration du délai de fiabilisation (TTL) doivent être retirées du GDS par l'agent de voyage immédiatement.

En cas d'action non autorisée dans le but d'obtenir une fiabilisation (TTL) plus souple ou en cas d'émission des réservations d'un passager pour conserver les places plus longtemps sans billet valide, un montant fixe par segment et par passager sera appliqué, quel que soit le pays de réservation ou d'émission :

- 50 EUR (ou montant équivalent en monnaie locale) en cabine Economique, Premium Economy & Premium Comfort.

-125 EUR (ou montant équivalent en monnaie locale) en cabine Affaires et La Première.

3.16 Émissions partielles

Si l'émission de billet ne peut être faite que pour une partie du voyage ou pour une partie des passagers inclus dans le dossier de réservation, ce dossier devra être séparé (split) si l'émission des billets pour le reste du voyage ou pour les autres passagers ne peut pas être faite avant l'atteinte de la date limite de fiabilisation (TTL) communiquée dans le dossier.

En cas de segment restant non émis après que la fiabilisation (TTL) est atteinte, dû à une émission partielle du PNR (soit une partie des passagers soit une partie des segments), un montant fixe par passager et par segment sera appliqué, quel que soit le pays de réservation ou d'émission :

- 50 EUR (ou montant équivalent en monnaie locale) en cabine Economique, Premium Economy & Premium Comfort.

-125 EUR (ou montant équivalent en monnaie locale) en cabine Affaires et La Première.

4 Politique d'émission et montants d'ADM

Introduction

Le but de cette section est de clarifier et préciser la politique d'émissions d'Air France et KLM et l'audit des ventes. Les contrôles sont faits à la fois sur les documents AF(057) et KL(074), quel que soit le propriétaire du tarif.

Lors de l'audit, les émissions, réémissions, revalidations et remboursements sont vérifiés. Cela concerne tous les éléments du tarif, que le billet soit émis en mode manuel ou automatique, pour les tarifs publics ou privés. Cela inclut les tarifs non publiés tels que Corporate, Tour Opérateurs et Groupes ainsi que leurs conditions d'utilisation. Les surcharges, commissions, taxes et mode de paiement sont aussi vérifiés. Les ADM sont dus même si le billet a été annulé, remboursé ou non utilisé.

4.1 Tarifs et Règles Tarifaires, Surcharges, Commissions et Taxes

En cas de non-respect du tarif, des règles tarifaires, des surcharges, des commissions ou des taxes, un ADM sera établi du montant du différentiel entre le tarif applicable et celui appliqué dans la même cabine (à l'exception des ADM basés sur des montants fixes).

En l'absence de tarif de référence, le montant de l'ADM est calculé selon les règles suivantes :

- Sur Court et Moyen-courrier un montant fixe de **320 EUR (ou montant équivalent en monnaie locale)** sera envoyé pour la cabine Economique et de **630 EUR (ou montant équivalent en monnaie locale)** pour la cabine Business.

- Sur Long-courrier un montant fixe de **1050 EUR (ou montant équivalent en monnaie locale)** sera envoyé pour les cabines Economiques, Premium Economy & Premium Comfort et de **3150 EUR (ou montant équivalent en monnaie locale)** pour les cabines Business et La Première.

4.2 Informations contractuelles manquantes ou incorrectes sur le billet

Un ADM d'un montant fixe de **55 EUR (ou montant équivalent en monnaie locale)** sera envoyé à l'agence de voyage si des informations contractuelles sont manquantes ou incorrectes sur le billet telles que (liste non exhaustive) :

- Account code (contrat firme)
- Ticket Designator
- Numero de billet sur l'EMD ou numero de l'EMD sur le billet
- Fare Calculation box dans le cas d'une réémission

4.3 Changements de Nom / Corrections de Nom sur le billet

Tous les billets doivent avoir le ou les prénom(s) et nom de famille valides (selon le document de voyage ex. passeport).

Les modifications de nom ne sont pas autorisées sur les billets sauf si elles sont faites dans le but de corriger une faute d'orthographe du nom du passager. Il y a des cas où un changement de nom complet pour un autre passager peut se produire conformément aux règles prédéfinies dans la « Politique de Changement / Correction de Nom » disponible dans Business Solutions.

Un ADM d'un montant fixe de **270 EUR (ou montant équivalent en monnaie locale)** sera appliqué dans le cadre d'un changement de nom ne respectant pas la Politique de changement de nom en vigueur.

4.4 Sélection et désignation de la compagnie émettrice / Flight application

Il est de la responsabilité de l'agent de voyage de vérifier si une compagnie marketing peut être utilisée avec des tarifs publics ou privés. Cette règle de tarification se trouve dans la rubrique « flight application » de la note tarifaire.

Si une compagnie marketing n'est pas autorisée dans le tarif, un ADM portant la raison tarif incorrect sera établi sur la base du premier tarif public applicable qui permet le voyage sur cette compagnie sans restriction de "flight application".

4.5 Sélection et désignation de la compagnie émettrice / Misplating

Un ADM portant la raison Misplating est envoyé lorsque les tarifs privés d'autres compagnies aériennes ou tout autre tarif, pour lesquels les plaques AF ou KL ne sont pas autorisées, sont émis sur le stock de billets AF ou KL. Cette règle de tarification se trouve dans la rubrique « Sales Restriction » de la note tarifaire. Également, si quelle que soit la raison, le tarif émis n'est pas disponible pour Air France et KLM (non distribué par l'autre compagnie) au jour d'émission, la rubrique « Sales Restriction » de la note tarifaire ne peut pas être vérifiée et un ADM sera émis.

Le montant de l'ADM est basé sur la règle IATA Revenue Accounting Manual (chapitre A2 paragraphe 3) et est calculé de la façon suivante :

- Le premier tarif applicable de la compagnie tierce dans la même cabine sans restriction de plaque ou si non existant :
- Le premier tarif public applicable AF, KL ou partenaires dans la même cabine (si pas de restriction sur ces compagnies) ou si non existant :

Sur Court et Moyen-courrier un montant fixe de : **320 EUR (ou montant équivalent en monnaie locale)** pour la cabine Economique ou **630 EUR (ou montant équivalent en monnaie locale)** pour la cabine Business.

Sur Long-courrier un montant fixe de : **1050 EUR (ou montant équivalent en monnaie locale)** pour les cabines Economique, Premium Economy & Premium Comfort ou **3150 EUR (ou montant équivalent en monnaie locale)** pour les cabines Business et La Première.

4.6 Utilisation des plaques Air France et KLM

Les plaques Air France (057) ou KLM (074) ne doivent pas être utilisées pour des itinéraires qui ne comprennent pas au minimum un segment de vol Air France (AF) ou KLM (KL). Cependant, la plaque Air France (057) ou KLM (074) peut être utilisée si l'itinéraire ne comporte que des vols de compagnies partenaires SkyTeam, à condition qu'il y ait un accord interline et que le tarif utilisé soit autorisé à l'émission sur plaque Air France (057) ou KLM (074) dans la rubrique « flight application » de la note tarifaire.

Il est permis d'émettre des tarifs de compagnies pour lesquelles Air France ou KLM est GSA sur respectivement la plaque Air France (057) ou KLM (074).

Les listes à jour des GSA et des accords interline peuvent être trouvées dans les GDS. Merci de contacter le support du GDS pour toute information complémentaire et sur les formats d'accès à ces listes.

Un ADM d'un montant fixe de **55 EUR (ou montant équivalent en monnaie locale)** sera appliqué par billet en cas d'utilisation erronée de la plaque Air France (057) ou KLM (074).

4.7 Classe incorrecte sur compagnie tierce / routing non permis sur compagnie tierce

En cas de réservation dans une classe incorrecte ou de routing non permis, un ADM portant la raison classe de réservation incorrecte ou routing non permis sera envoyé basé sur la valeur du tarif applicable aux secteurs volés sur la compagnie tierce.

4.8 Franchise bagage incorrecte ou manquante

| par O&D et par direction (montant des ADM en EUR) | Court et Moyen-courrier | Long-courrier |
|---|--|---|
| Franchise bagage erronée d'une pièce en plus par rapport à la franchise autorisée ou franchise manquante | 60 EUR* par pièce supplémentaire ou pour une franchise manquante | 110 EUR* par pièce supplémentaire ou pour une franchise manquante |

(* Ou montant équivalent en monnaie locale)

Sur certaines destinations ou programmes, la franchise en poids est encore en vigueur. Dans ce cas, la franchise bagage de base autorisée équivaut à 1 pièce pour le calcul de l'ADM.

Ex. 1 billet émis avec franchise de 50kg, si la franchise de base gratuite est de 23kg, 1 ADM pour 2 pièces supplémentaires sera émis.

4.9 Tarifs Firmes

Lorsque l'agent de voyages est désigné par une firme comme agence émettrice dans le cadre d'un contrat firme, d'un BlueBiz ou d'un BlueBiz packet, l'agent de voyages doit appliquer les tarifs négociés de ladite firme exclusivement aux voyageurs éligibles de la firme et de ses filiales ou à tout autre passager voyageant pour le compte de la firme à la condition que le billet soit directement payé par celle-ci. L'utilisation de la rubrique OSYYOIN+référence ne devra s'appliquer qu'à la firme bénéficiaire de la référence.

En cas de violation répétée concernant les conditions d'utilisation des tarifs négociés par une firme et notamment si le(s) tarif(s) négocié(s) par une firme n'est pas appliqué exclusivement à ladite firme alors un ADM du montant du différentiel entre le tarif applicable et celui appliqué sera établi.

4.10 Tarifs Tour Operateur

Le respect des règles tarifaires et des conditions de transport fait l'objet d'un contrôle en aéroport par Air France et KLM. Pour les passagers porteurs de billets émis avec un tarif

spécial Tour Operateur mais qui ne sont pas éligibles à voyager avec ces tarifs, un ADM est envoyé à l'agent de voyage. Par exemple, si le tarif d'un voyageur (TO) n'est pas vendu à titre de loisir, s'il est vendu sans aucune prestation additionnelle ou sans le minimum requis de prestations. Les passagers doivent être en mesure de présenter une preuve d'achat de prestations terrestres (comme un voucher prépayé ou un reçu de paiement détaillant les services achetés) à la demande des personnels de la compagnie à l'enregistrement ou à l'embarquement. Air France et KLM n'accepteront pas de preuve d'éligibilité après l'audit et l'émission de l'ADM. Le voucher doit être émis par l'agence qui a émis le billet (ou sa filiale) sur un document papier ou digital à son en-tête.

Un ADM sera établi sur la base des montants fixes suivants :

- Sur Court-courrier en cabine Economique : **110 EUR (ou montant équivalent en monnaie locale)** par billet et par passager
- Sur Court-courrier en cabine Affaires : **110 EUR (ou montant équivalent en monnaie locale)** par billet et par passager
- Sur Moyen-courrier en cabine Economique : **160 EUR (ou montant équivalent en monnaie locale)** par billet et par passager
- Sur Moyen-courrier en cabine Affaires : **530 EUR (ou montant équivalent en monnaie locale)** par billet et par passager
- Sur Long-courrier en cabine Economique : **270 EUR (ou montant équivalent en monnaie locale)** par billet et par passager
- Sur Long-courrier en cabine Premium Economy & Comfort : **500 EUR (ou montant équivalent en monnaie locale)** par billet et par passager
- Sur Long-courrier en cabine Affaires et La Première : **2 630 EUR (ou montant équivalent en monnaie locale)** par billet et par passager.

4.11 Tarifs Groupes

Les billets groupe doivent respecter la politique, les procédures et contrats Groupes. En cas de tarifs, surcharges, commissions ou taxes non respectés, un ADM sera établi du montant du différentiel entre le tarif applicable et celui appliqué.

Excepté pour les ADM basés sur des montants fixes :

- Les classes de réservation, le routing et l'agence émettrice doivent être les mêmes que dans l'outil TIGRE, dans le cas contraire un ADM de **EUR 50 (ou équivalent en monnaie locale)** est émis pour chaque billet.
- La référence TIGRE et le numéro de PNR Amadeus sont obligatoires dans le Tourcode. Si cette information contractuelle est manquante, un ADM de **EUR 12 (ou équivalent en monnaie locale)** est émis par billet.
- Les bases tarifaires dédiées aux groupes doivent être utilisées pour les tarifs groupe, tout autre base tarifaire sur un billet groupe entrainera l'émission d'un ADM de **EUR 12 (ou équivalent en monnaie locale)** par billet.
- Les groupes contractés via un service groupe AFKL ou par un outil de réservation des groupes doivent être plaqués sur Air France (057) ou KLM (074) comme spécifié dans les instructions d'émission disponibles sur Business Solutions. Un ADM de **EUR 110 (ou équivalent en monnaie locale)** sera émis pour chaque billet émis sur la billetterie d'une autre compagnie.
- Si moins de 10 clients voyagent avec une réservation de groupe, un ADM sera envoyé a posteriori pour chaque client non présent sur le vol. Le nombre de passagers concernés est la différence entre 10 et le nombre réel de passagers voyageant sur le trajet aller. L'ADM sera appliqué selon le type de courrier :
 - Court-courrier **EUR 90 (ou équivalent en monnaie locale)** par passager non présent
 - Moyen-courrier **EUR 370 (ou équivalent en monnaie locale)** par passager non présent
 - Long-courrier **EUR 690 (ou équivalent en monnaie locale)** par passager non présent

Air France et KLM Politique de réservation, d'émission et d'ADM

Janvier 2024

- L'encaissement de frais, en cas d'annulation d'un groupe, se fait a posteriori par ADM selon des modalités définies dans les contrats groupe, acceptés et signés entre l'Agent de voyage et Air France et KLM).

4.12 Service après-vente

Les billets, y compris les taxes sur les coupons non utilisés, doivent être remboursés uniquement sur demande expresse du client ou de la compagnie aérienne. L'agent doit informer rapidement les compagnies aériennes de toute demande de remboursement émanant d'un client. Si le client ne voyage plus, les segments de vols doivent être annulés. Le PNR doit être modifié en même temps que le remboursement du billet. Tous les remboursements doivent toujours être traités au plus tard 7 jours après la demande. Les remboursements doivent être effectués conformément aux tarifs de la compagnie aérienne, aux conditions générales de transport et à toute autre instruction écrite spécifique communiquée par la compagnie aérienne à l'agent. À la demande de la compagnie aérienne, l'agent doit fournir une preuve de la demande et du paiement du montant remboursable sur le compte bancaire du client. Si aucune preuve n'est fournie dans les 7 jours suivant la demande de la compagnie aérienne, l'agent sera responsable de tous les frais supplémentaires qui seront payés par les compagnies aériennes, le cas échéant.

Pour toutes les demandes de remboursement, l'agent doit fournir les informations correctes permettant aux compagnies aériennes d'identifier la personne qui a payé le billet au cas où cette personne n'est pas le passager lui-même.

L'agent de voyages reconnaît qu'en tout état de cause, la Compagnie aérienne n'est responsable que du remboursement de ses propres billets et prestations ainsi que pour les montants fixés par elle et/ou correspondant aux tarifs de la compagnie. L'agent de voyages sera seul responsable du remboursement pour tout autre montant que l'agence facturera au client.

Dans le cas où l'agent de voyage ne rembourse pas le montant total des billets, y compris les taxes sur les coupons non utilisés et le cas échéant, les options payantes concernées, dans les 7 jours suivant la demande du client ou de la compagnie aérienne ou dans le cas où l'agent de voyage ne fournit pas les preuves de remboursement à la compagnie aérienne dans les 7 jours suivant la demande de la compagnie aérienne, un montant fixe est facturé :

- 630 EUR (ou montant équivalent en monnaie locale)

4.13 Orientation des passagers vers des agences de réclamation

L'agent ne doit pas renvoyer automatiquement le client vers une « Officine » ou un avocat dans le cas d'une réclamation du client au titre du règlement UE 261/2004 (par exemple, en cas de retard ou annulation de vol), sans que le client n'ait au préalable :

- (1) donné son consentement formel à l'Agent et,
- (2) été informé par l'Agent de la possibilité de s'adresser directement à la compagnie aérienne et de bénéficier ainsi de la compensation complète à laquelle il peut prétendre, le cas échéant.

Dans le cas où l'agent de voyage a automatiquement orienté les passagers vers des " agences de réclamation " ou vers un avocat sans les avoir préalablement informés qu'ils peuvent s'adresser directement au transporteur effectif pour obtenir, le cas échéant, la compensation complète à laquelle un passager peut prétendre en vertu du règlement européen 261/2004, un ADM d'un montant fixe est alors facturé par passager concerné :

- 630 EUR (ou montant équivalent en monnaie locale)

4.14 Utilisation du Merchant of Record (MOR) AIR FRANCE KLM

Selon les résolutions IATA 890, 896, 812, 812a, l'utilisation du Merchant of Record (MOR) du transporteur n'est autorisée que pour les ventes utilisant des Cartes Client sur n'importe quel canal de vente hors ligne (c'est-à-dire, pas une transaction Internet).

Pour éviter tout doute, les éléments suivants ne sont pas autorisés :

- Utilisation du MOR transporteur pour les ventes sur Internet (résolution IATA 890 4.1.2)
- Utilisation du MOR transporteur pour tout mode de paiement alternatif, quel que soit le canal de vente

Pour éviter tout doute, «Carte client» désigne une carte de paiement physique ou un numéro de compte à usage unique ou fixe émis au nom du client qui achète des services de transport aérien de passagers ou des services auxiliaires et/ou qui est responsable du règlement des transactions avec l'entité qui a émis la carte à l'exclusion d'une carte émise au nom de l'agent, de toute personne agissant pour le compte de l'agent, ou au nom d'un représentant partenaire ou employé de l'agent.

En cas d'utilisation abusive du MOR du transporteur, celui-ci sera en droit de facturer à l'agent de voyage tous les frais de carte de crédit résultant d'une utilisation non autorisée, impropre ou abusive du MOR du transporteur par l'agent de voyage et d'obtenir une indemnisation appropriée pour cet usage abusif. De plus, en cas de faute répétée, les transporteurs peuvent prendre toute mesure pour empêcher l'utilisation non autorisée continue du MOR en retirant à l'agent de voyage le pouvoir de délivrer des documents de transport au nom du transporteur, conformément à la résolution IATA 824.

L'agent de voyage ne doit pas appliquer de surcharge de carte de crédit lors de l'émission des tarifs de transporteur dans les pays où de telles surcharges sont interdites. Toutefois, dans les pays où de telles surcharges de carte de crédit sont admissibles, l'agent de voyage se conformera pleinement à la directive sur les services de paiement (EU) 2015/2366 et à toutes les lois nationales applicables.

En cas de non-respect de cette règle, AIRFRANCE KLM, enverra un ADM d'un montant égal à 5% de la somme payée avec la carte, afin de recouvrer la commission carte de crédit utilisée pour le compte de l'agence

5 Process ADM

5.1 **BSP & ASD**

Conformément à la résolution IATA 850m :

- La création d'un ADM peut être faite via le BSP si elle intervient dans les 9 mois suivant la dernière date de voyage. Si la dernière date du voyage n'est pas disponible, la date d'expiration du document sera utilisée. Après cette date, les réajustements se feront directement entre l'agence et la compagnie aérienne.
- Conformément à la résolution IATA 850m, Air France KLM enverra les ADM aux agences de voyages via BSPlink sans conséquence financière pendant le délai de carence (15 jours, période fixée par le BSPlink).
- Pour les pays BSP, les ADM doivent être contestés via BSPlink. Tout justificatif est à transmettre via BSPlink, ceci afin d'assurer un service optimal d'Air France KLM.
- Pour toute contestation, une justification valide et claire doit être fournie avec la raison de la contestation. En cas de contestation d'ADM, un comportement responsable est requis de la part à la fois de l'Agent de Voyage et de la Compagnie Aérienne.
- Merci de communiquer vos coordonnées pour permettre le traitement par Air France et KLM.
- Air France KLM répondra à votre contestation dans les 60 jours (conformément à la résolution IATA 850m) fournissant une explication claire de l'acceptation ou du rejet de la contestation.
- En cas de rejet de la contestation par Air France KLM, si l'agent de voyage souhaite une nouvelle investigation, l'agent de voyage devra répondre à Air France KLM conformément aux règles de la résolution IATA.

5.2 **ARC**

- Conformément aux bonnes pratiques de ARC Debit Memo, Air France KLM enverra les ADM via ARC Memo Manager
- Les contestations ne peuvent être faites que via ARC Memo Manager. Il est demandé aux agents de voyage d'attacher toutes documentations complémentaires dans ARC Memo Manager afin d'assurer un service optimal de la part d'Air France KLM.
- En cas de contestation d'ADM, une justification valide et claire doit être fournie avec la raison de la contestation dans la case "Dispute Reason". Un comportement responsable est requis de la part à la fois de l'Agent de Voyage et de la Compagnie Aérienne.
- Merci de communiquer vos coordonnées pour permettre le traitement par Air France et KLM
- Air France KLM répondra à votre contestation dans les 60 jours (conformément à la résolution IATA 850m) fournissant une explication claire de l'acceptation ou du rejet de la contestation.
- Les agents de voyage peuvent contester plusieurs fois un même ADM à condition qu'une nouvelle information soit fournie dans la contestation.
- En cas de rejet de la contestation par Air France KLM et si l'agent de voyage atteint le nombre maximum de contestations, il pourra transmettre le cas directement à Air France KLM en utilisant les adresses e-mail listées sur l'ADM.

Contact

Pour toute question sur les ADM (Agent Debit Memo) et /ou les ACM (Agent Credit Memo) merci de contacter votre support agences Air France KLM.

6 Glossaire

| Abbreviation | Description |
|---------------------|---|
| 1A | Amadeus |
| 1B | Abacus |
| 1E | Travelsky |
| 1F | Infini |
| 1G | Travelport + (1G Galileo / 1P Worldspan / 1V Apollo) |
| 1J | Axess |
| 1S | Sabre |
| ACM | Agency Credit Memo |
| ADM | Agency Debit Memo |
| AIL | Automated Issuance Limit |
| ASR | Advance Seat Reservation |
| BSP | Billing and Settlement Plan |
| BT Fares | Bulk Tour Fares |
| CAT | Fare Note Category |
| CoC | (Carrier's) Conditions of Carriage |
| Court-courrier | Vols intra France |
| CUG | Closed User Group |
| EDIFACT | Contenu GDS traditionnel |
| EMD-S / EMD-A | Electronic Miscellaneous Document S = Stand alone; A = Associated |
| EoT | End of Transaction |
| eTKT | Electronic Ticket |
| EUR | Euro |
| GDS | Global Distribution System |
| GSA | General Sales Agent |
| IATA | International Air Transport Association |
| INVOL | Involuntary |
| IT Fares | Inclusive Tour Fares |
| Long-courrier | Vols intercontinentaux |
| Moyen-courrier | Vols intra Europe + Afrique du Nord (Maroc, Algérie & Tunisie) |
| NDC | New Distribution Capability |
| NVA | Not Valid After |
| NVB | Not Valid Before |
| OAL | Other Airlines |
| O&D | Origin & Destination |
| Order | NDC Passenger Name Record |
| PNR | Passenger Name Record |
| POC | Point of Commencement |
| POS | Point of Sale |
| RBD | Reservation Booking Designator |
| SDC | Service Deadline Control |
| SKCHG | Schedule Change (as per IATA definition) |
| SSR | Special Service Request |
| USD | US Dollar |
| WL | Waitlist |

7 Résolutions IATA supportant les politiques de réservation, d'émission et d'ADM

Tous les termes définis dans les résolutions IATA suivantes s'appliquent, même si Air France et KLM ne copient pas la totalité de la résolution mais parfois ne mentionnent que les principales caractéristiques. Concernant les règles EMD, les résolutions IATA ne sont pas copiées mais s'appliquent également.

IATA Resolution 824, 3.1 and 3.2 Passenger Sales Agency Agreements

"[...]"

"3.1 "the Agent is authorized to sell air passenger transportation on the services of the Carrier and on the services of other air carriers as authorized by the Carrier. The sale of air passenger transportation means all activities necessary to provide a passenger with a valid contract of carriage including but not limited to the issuance of a valid Traffic Document and the collection of monies therefore. The Agent is also authorized to sell such ancillary and other services as the Carrier may authorize;"

3.2 "all services sold pursuant to this Agreement shall be sold on behalf of the Carrier and in compliance with Carrier's tariffs, conditions of carriage and the written instruction of the Carrier as provided to the Agent. The Agent shall not in any way vary or modify the terms and conditions set forth in any Traffic Document used for services provided by the Carrier, and the agent shall complete these documents in the manner prescribed by the Carrier;"

"[...]"

IATA Resolution 830a, Consequences of Violation of Ticketing Procedures

WHEREAS IATA Members are granting IATA Accredited Agents access to Standard Traffic Documents;

and

WHEREAS custody, completion, issue, reissue, validation and revalidation of such traffic documents are governed by Members' tariffs and the ticketing procedures furnished to Agents through ticketing systems, and as described in the Travel Agent's Handbook, copies of which are furnished to Agents by the Agency Administrator and compliance with which is mandatory upon each Agent under the terms of the Passenger Sales Agency Agreement; it is

RESOLVED that,

1. all Agents be reminded that practices such as those listed herein, in other applicable Resolutions, or in Carriers' written instructions, but not limited thereto, violate the governing conditions referred to above. They harm Members' legitimate interests and can accordingly result in action being taken under the provisions of the Sales Agency Rules and Passenger Sales Agency Agreement. e.g. charging the Agent with the difference between the fare applied and the fare applicable to the service in accordance with Members' tariffs.

- a. entering incomplete or incorrect reservation entries, such as reservation booking designators that do not correspond to the fare paid, or reservation requests on a ticket/miscellaneous document (EMD), thereby allowing travel at less than the applicable fare,
- b. inaccurately completing or omitting to complete the 'not valid before' and/or 'not valid after' on a ticket contrary to the conditions governing the fare applied, thereby allowing travel at less than the applicable fare,
- c. issuing a ticket or EMD for more than one passenger, except as authorized for certain EMDs,
- d. changing or omitting the name of the passenger,

- e. changing the “Form of Payment” or failing to carry this forward to the new ticket or EMD,
- f. changing the currency of payment or failing to carry this forward to the new ticket or EMD,
- g. failing to carry forward all restrictions to the new ticket or EMD,
- h. failing to obtain endorsement(s) from carriers when required,
- i. failing to complete correctly the “Issued in Exchange For” and/or the “Original Issue”, and/or failing to carry these forward to the new ticket or EMD,
- j. failing to ensure that when conjunction tickets or EMDs are issued, the conjunction ticket or EMD numbers are shown on all conjunction tickets or EMDs,
- k. changing the point of origin,
- l. issuing/selling a ticket with a fictitious point of origin or destination in order to undercut the applicable fare (cross border selling)
- m. failing to observe the applicable rules for Designation and Selection of Ticketing Airline (Resolution 852) and/or designating transportation on such parties' services where a valid interline agreement between the ticketing airline and the transporting party does not exist,
- n. cancelling or amending a customer booking and/or Electronic Ticket without the express permission of that customer,
- o. deliberately making duplicate reservations for the same customer,
- p. when reservations for a group are not confirmed, attempting to secure the required service by requesting this in smaller numbers in individual transactions,
- q. making reservation transactions without the specific request of a customer and/or,
- r. making an amendment to a booking that has previously been issued as an e-ticket without either revalidating or reissuing, as applicable, the original ticket to reflect the new itinerary and/or,
- s. voiding tickets without cancelling corresponding reservations and/or,
- t. failing to split PNRs in cases where not all passengers included in the PNR are ticketed and/or,
- u. failing to observe the prescribed minimum connecting times.

2. In this Resolution the use of the singular may also be taken to include the use of the plural, where the text so permits and vice versa.

IATA Resolution 830d, 4. Contact details

“[...]”

“4. To be able to advise passengers of irregular flight operations and disruptions Members and BSP Airlines need to have sufficient contact details available to proactively contact the passengers. Consequently, at or before the time of ticketing, the Agent must actively ask each passenger whether they wish to have their contact details (mobile number and/or email) provided to airlines participating in the itinerary for the purposes of contact in an operational disruption. The Agent must ensure that the Passenger's consent is obtained in compliance with any data protection directives or regulations. Where the passenger wishes to have their contact details provided to airlines participating in the itinerary, the Agent must enter it in the Passenger Name Record (PNR), while maintaining compliance with all applicable data protection directives and regulations. Contact details must be entered in the PNR in compliance with the Resolutions governing reservations procedures. Members and BSP Airlines shall use these contact details exclusively for the purpose of operational notifications, e.g. flight cancellation, schedule change, etc. and shall not use the contact details for sales & marketing purposes.

In the event the passenger exercises his or her right not to provide contact details it is incumbent on the Agent to indicate that the passenger has declined to provide such details, and to enter the refusal in the PNR to limit any statutory liability. In such a case, the Agent must actively advise the passenger that they may not receive information from the airline relating to flight cancellation or schedule changes (including delay in departure).”

“[...]”

IATA Resolution 850m, Issue and Processing of Agency Debit Memos (ADMs)

WHEREAS the Passenger Agency Conference (“the Conference”) wishes to promote a consistent and standard set of rules for BSP practices,

It is RESOLVED that the following principles will be followed,

1. INTRODUCTION

1.1 The ADM serves to notify an Agent that unless there is some justification to the contrary, the Agent owes the issuing BSP Airline the amount shown on the ADM for the reasons indicated.

1.2 ADMs are a legitimate accounting tool for use by all BSP Airlines to collect amounts or make adjustments to Agent transactions in respect of the issuance and use of Standard Traffic Documents issued by the Agent. Alternative uses of ADMs may exist provided that consultation has taken place either individually with the Agent or a local representation of Agents, or through the applicable local joint consultative forum.

1.3 ADMs are to be specific in their detail as to why a charge is being made.

1.4 BSPlink (ASD in China) is mandated as the exclusive medium through which ADMs must be billed and disputed.

2. AIRLINE POLICY

2.1 Airlines are required to publish and maintain their ADM policies to agents through BSPlink (ASD in China) which will send a system alert of any changes to ADM policies to the Agents in advance of Implementation.

2.2 Where possible the model shown in the Attachment to this Resolution should be applied.

3. BSP PROCESSING OF ADMs

3.1 ADMs shall only be processed through the BSP if issued within nine months of the final travel date. ADMs referring to refunds made by the Agent shall be processed through the BSP if issued within nine months after such refund has been made by the Agent. Any debit action initiated beyond this period must be handled directly between the BSP Airline and the Agent.

3.2 ADMs/ACMs may be processed through the BSP, for a maximum period of 30 days following default action taken against an Agent in accordance with Resolution 812 Section 6.9 and 818g, Attachment ‘A’, Section 1.10.

4. ISSUANCE PRINCIPLES

4.1 Airlines should consider establishing policies for a minimum value for the issuance of a single ADM. Where such minimum is established it may be published to Agents.

4.2 In principle ADMs should not be raised for the collection of administrative fees.

4.3 If there is an administrative cost associated with the raising of an ADM it should be incorporated in the same ADM document raised for the adjustment. The inclusion of the administration fee must be communicated to the agent.

4.4 Airlines shall provide Agents with the phone or fax number and email address of a person or department that has knowledge of the concerned ADM.

4.4.1 Whenever applicable, a BSP Airline will provide the Related Document Number (RTDN) to which the ADM relates in order for BSPLink (ASD for China) to display the values of Fare Calculation Mode Indicator (FCMI) or Data Input Status Indicator for Refund transactions

4.5 An Agent shall have a maximum of 15 days in which to review and dispute an ADM prior to its submission to BSP for processing.

4.6 All disputes are to be settled by the Airline within 60 days of receipt.

4.7 If it is established that an ADM is not valid it must be cancelled.

4.8 Where erroneously issued ADMs are withdrawn by BSP Airlines or refunded to the Agent, any administration fee that may have been levied will be withdrawn, or refunded to the Agent. In the event the ADM is withdrawn, or reduced due to any reason other than it was issued by mistake, the application of an administration fee shall be agreed between the Agent and the BSP Airline concerned.

4.9 Following consultation and if both parties agree a disputed ADM may be referred to the Travel Agency Commissioner to be resolved pursuant to Resolution 820e Section 3.3.

4.10 An ADM that has been included in the BSP billing will be processed for payment. Any subsequent dispute of such ADM must be dealt according to the applicable Passenger Sales Agency Rules.

IATA Resolution 850m, Attachment 'A'

MODEL ADM INDUSTRY PROCEDURES

1. DESCRIPTION

1.1 ADMs are a legitimate accounting tool for use by all BSP Airlines and should only be used to collect amounts or make adjustments to agent transactions in respect of the issuance and use of Traffic Documents issued by or at the request of the Agent.

1.2 Alternative uses of ADMs may exist provided that consultation has taken place either individually with the Agent or through the applicable local joint consultative forum

1.3 ADMs are to be specific in their detail as to why a charge is being made.

1.4 Any ADM relates to a specific transaction only, and may not be used to group unrelated transactions together, however, more than one charge can be included on one ADM if the reason for the charge is the same, and a detailed supporting list is provided with the ADM.

1.5 In the event an airline decides to apply a charge for under-collection or incorrect ticketing on a sale or for the adjustment of a refund issued incorrectly or incorrectly calculated, such charges must be clearly explained in the carriers published ADM policy or must be agreed with Agents bilaterally in writing.

1.6 No more than one ADM should be raised in relation to the same original ticket issuance. When more than one ADM is raised in relation to the same ticket it shall be specified for a different adjustment to previous issues.

1.7 All rejected or disputed ADMs must be handled by BSP Airlines in a timely manner.

1.8 Except where otherwise agreed in a market ADMs should not be used to collect third party costs not directly associated with the initial ticket issuance of a passenger journey.

1.9 When ADMs are raised for administration fees the level of such fees should be commensurate with the cost of the work incurred.

1.10 When the Agent has used an automated pricing system to generate the total ticket price including fare, tax, fees and charges specific to the purchase, and subsequent issuance, of a ticket for a journey, and there has been absolutely no manipulation by the Agent, on such price the ticketing systems shall send a Fare Calculation Mode Indicator (FCMI) to the airline, in accordance with the provisions of IATA PSC Resolutions 722f and 722g, to identify

automated pricing has been used. The airline shall ensure the FCMI indicator is passed to an Agent in the event an ADM is issued.

IATA Resolution 852 BSP Travel Agent's Selection and Designation of Ticketing Airline

The following covers all types of tickets issued under the Billing and Settlement Plan conditions:

1. Method of Designating a Ticketing Airline

For issue of electronic tickets, designation of the ticketing airline shall be accomplished by specifying to the ticketing system, either prior to or at the time of requesting generation of the ticket(s), the identity of the airline selected.

2. Order of Priority in Selection of the Ticketing Airline

The selection of the ticketing airline shall be governed by the following strict order of priority, which must be observed at all times:

2.1. The ticketing airline shall be any BSP Airline participating in the transportation, or a BSP Airline acting as the General Sales Agent for any airline participating in any sector of the transportation in the country of ticket issuance, provided that the selection of validating carrier conforms to the requirements of the fare rules where applicable and subject to the existence of a valid interline agreement between the ticketing airline and each transporting airline,

2.2. If none of the situations described in the previous paragraph apply, the ticketing airline may be any other BSP Airline providing the agent has received written authorization from that BSP Airline to issue Standard Traffic Documents for such transportation.

2.3. When an Electronic Miscellaneous Document (EMD) is issued, the ticketing airline shall be any BSP Airline, or a BSP Airline acting as the General Sales Agent for the Airline, delivering a service on the EMD. In the event that none of these situations apply, the provisions in paragraph 2 shall apply.

IATA Resolution 890, Customer Card Sales Rules

"[...]"

3. CUSTOMER CARD ACCEPTANCE

3.3 In the event of the Agent accepting a type of Customer Card which is not accepted by the Member/Airline whose Traffic Document has been issued, the Member/Airline will charge the non-payment from the card company to the Agent by means of an Agency Debit Memo (ADM), or, in non-BSP countries, a subsequent adjustment will be made by the Member whose Traffic Document was issued.

3.4 This Resolution gives authority to accept only a Customer Card when using the card acceptance merchant agreement of the Member/Airline to collect payment for the sale of passenger air transportation and Ancillary Services. The Agent may not accept any other card or payment method that uses the Member/Airline's card acceptance merchant agreement, including any card in the issued in the name of the Agent or any Person permitted to act on behalf of the Agent, unless specifically authorized by such Member/Airline. A failure to comply with the present paragraph 3.4 will be undertaken under the sole responsibility and liability of the Agent toward the Member/Airline concerned.

IATA Resolution 049x, Fare Changes

"Resolved that:

1. Transportation shall be subject to the fares and charges in effect on the date on which full payment is made, for travel on the specific dates and journey shown on the ticket

2. Provided no voluntary change is made to the originating flight, no increase in fare effected through a change in fare level, a change in conditions governing the fare, or cancellation of the fare itself, shall apply
3. In the event of a voluntary change to the originating flight, the fares and charges for the passenger's journey shall be recalculated in accordance with the fares and charges in effect on the date on which the change is made and is reflected on the ticket
4. in the event payment is made prior to confirmation of reservations for the originating flight, the fares and charges for the passenger's journey shall be recalculated in accordance with the fares and charges in effect on the date on which the confirmation is made”

IATA Resolutions related to EMDs which apply

Below are IATA resolutions related to EMD which apply to the Air France and KLM carriers.

725f Electronic Miscellaneous Document – Airline

725g Electronic Miscellaneous Document – Neutral

725h Electronic Miscellaneous Document – Ground Handling