

Politique relative aux procédures à suivre pour les réservations et la billetterie effectuées par Système Informatisé de Réservations (SIR)

1. Introduction

Les procédures d'Air Transat en matière de réservations et de billetterie effectuées par SIR ont pour but de s'assurer du respect des règles tarifaires et autres accords passés entre l'agent de voyage et Air Transat et, dans le cas contraire, de récupérer la recette manquante selon des procédures adaptées.

Les audits et contrôles sont effectués sur les documents TS 649.

2. Base légale

Conformément à la résolution IATA 850m, les notes de débit pour agences de voyage (Agency Debit Memos, ADM) constituent un outil de comptabilité légitime pour Air Transat, et elles sont utilisées uniquement dans le but de collecter des sommes d'argent ou d'ajuster les transactions effectuées par les agents en ce qui concerne l'émission et l'utilisation des documents TS 649 produits par ou à la demande de l'agent.

Les ADM peuvent être utilisées d'autres façons, à condition qu'un accord à cet effet existe entre Air Transat et l'agent.

3. Politique relative à la réservation et à l'émission de billets

- a) Les agents ne sont pas autorisés à effectuer des réservations ou de la billetterie pour une classe tarifaire ou une classe de service non disponible au moment de ces opérations. Air Transat se réserve le droit d'annuler toute réservation ou opération de billetterie qui enfreindrait les dispositions qui précèdent, et d'émettre une ADM pour tous les coûts liés à cette violation.
- b) En cas d'irrégularités, les réémissions ou remboursements non conformes aux règles tarifaires peuvent être autorisés par Air Transat (à titre d'exemple, annulation de vol, conditions climatiques). L'agent de voyage a la responsabilité de communiquer avec Air Transat pour obtenir le code de dérogation (waiver) et de l'inclure dans la case Endorsement du document réémis ou du remboursement. À défaut, un ADM pourra être produit pour non-respect des règles tarifaires.
- c) Les agents de voyage doivent faire les réservations et la billetterie dans le même SIR. Ils ne sont pas autorisés à créer des segments en double en les transférant d'un SIR à l'autre, ni à faire de réservations actives ou passives en double. Cela comprend toute combinaison de réservations qui ne sont pas possibles. En outre, Air Transat n'assumera pas les frais engagés pour la création de segments en double.

- d) Les segments passifs ne sont pas autorisés, sauf approbation écrite d'Air Transat. Les agents de voyage qui émettent des billets pour le compte de sous-agents doivent le faire à partir de la réservation initialement créée dans le SIR.
- e) Les billets associés aux réservations faites dans un SIR doivent être émis conformément aux règles tarifaires. Si la réservation n'est plus nécessaire, elle doit être annulée immédiatement, avant le départ, dans le SIR. Tous les frais spécifiés dans les règles tarifaires doivent être perçus par et versés à Air Transat, comme indiqué dans lesdites règles tarifaires. À défaut, une ADM pourra être produite.
- f) Les agents de voyage ne sont pas autorisés à retenir des places à bord d'un vol en prévision d'éventuelles ventes à venir. Le titre de civilité et le nom complet de chaque passager sont exigés au moment de la réservation. Aucun changement de nom n'est autorisé. Les noms peuvent être corrigés en cas de faute d'orthographe.
- g) Le processus consistant à effectuer plusieurs réservations et annulations dans le but de reporter l'échéance du billet (connu sous le nom de « churning ») n'est pas autorisé.
- h) Les PNR d'essai et de formation doivent être créés en « mode formation » seulement et ne doivent pas avoir d'incidence sur le stock de places d'Air Transat.
- i) Les modifications apportées à l'état des segments d'un itinéraire par suite d'un changement à l'horaire, d'irrégularités d'exploitation, de la confirmation des intentions des voyageurs, de l'annulation d'un vol ou de toute autre circonstance seront mises en file d'attente dans votre SIR et devront être traitées au moins 48 heures avant le départ du vol. C'est le cas notamment pour l'annulation des segments avec et sans billetterie dont le code d'état est UN, NO, HX, WK, WL ou WN. Veuillez également traiter ou annuler, selon le cas, tous les segments superflus dont le code d'état est UC, US ou DS qui se trouvent dans vos dossiers.
- j) Il est interdit aux agents de voyage, sans avoir obtenu au préalable l'accord écrit d'Air Transat, de partager, redistribuer, afficher ou publier le contenu d'Air Transat de toute autre manière auprès d'un agent tiers, notamment, mais sans s'y limiter, par l'intermédiaire d'un système GDS, d'une agence de voyage, qu'il s'agisse d'une agence en ligne ou non, d'un moteur de métarecherche ou autre site Web/entité où les tarifs aériens sont susceptibles d'être publiés.

4. Frais et pénalités

Si Air Transat juge qu'un abonné à un SIR s'est engagé dans des pratiques qui entrent en conflit avec la présente politique, l'agence de voyage devra s'acquitter de pénalités administratives ET de pénalités pour violation de politique, et ce pour chaque ADM et chaque violation.

Barème tarifaire :

	Canada	États-Unis	UE	Royaume-Uni	Europe – autres marchés	Amériques – autres marchés
--	--------	------------	----	-------------	-------------------------	----------------------------

Frais d'administration	30 \$ CAD	30 \$ USD	20 €	20 £	Montants en euros convertis dans la devise locale	Montants en dollars USD convertis dans la devise locale
Pénalités applicables en cas de violation	5 \$ CAD	5 \$ USD	5 €	5 £		
Frais d'audit tarifaire	Différence entre le billet émis et le tarif disponible					
Churning	Les frais répertoriés dans le tableau ci-dessus seront facturés pour chaque violation incluant plus de 6 opérations de type « churning ».					

Air Transat s'engage à communiquer des informations claires et précises quant au motif pour lequel les frais d'ADM sont facturés.

Air Transat peut émettre plusieurs ADM pour un même billet dans le cas où le billet comporte plusieurs écarts tarifaires sans lien les uns avec les autres.

Autorité en matière d'émission des billets :

Air Transat se réserve le droit de restreindre l'autorité en matière d'émission de billets et/ou la fonctionnalité de réservation d'une agence si celle-ci :

- a des notes de débit/factures pour des infractions commises relativement à des réservations qui sont en souffrance depuis plus de 30 jours ;
- a effectué des réservations frauduleuses ;
- a un taux de défection de 25 % pour un mois donné ou compte 10 cas ou plus de défections de passagers ; ou
- enfreint la présente politique de façon systématique et régulière.

Montant minimum pour l'émission d'une ADM

- Le montant minimum pour l'émission d'une ADM d'audit tarifaire est de 5 \$ CAD (ou l'équivalent en devise locale).
- Dans le cas d'une mauvaise pratique récurrente par un même numéro IATA (nombreux écarts tarifaires de montants inférieurs à 5 \$ CAD ou l'équivalent en devise locale), Air Transat se réserve le droit d'émettre une ADM globale de montant correspondant.

5. Contact

L'adresse courriel à utiliser pour toute question relative à des ADM/ACM est la suivante :

gdsperception@transat.com