

La politique ADM Air Algérie

Nous vous remercions pour l'intérêt que vous portez à AIR ALGERIE et d'avoir pris le temps de lire ce document :

Conformément à la résolution IATA résolution 850m (Passenger Agency Conference Resolution Manual), Air Algérie s'engage à fournir à ses différents partenaires, une politique de réservation, d'audit tarifaire et des procédures relatives à l'établissement et règlement d'un ADM (Agency Debit Memo).

Toutes les pratiques citées ci-dessous sont et seront considérées comme abusives et Air Algérie se réserve le droit d'établir des ADM ou interdira l'accès à son inventaire:

1 - Violations relatives à la réservation :

- ✓ Duplicate booking : mêmes réservations sur le même numéro de vol pour la même personne, sur le même ou différents GDS, pour une même date, ou sur des classes différentes.
- ✓ Nom erroné : Introduction des noms fictifs quelques soit le but, formation, évaluations tarifaires, ou autres.
- ✓ Churning : Annuler et rééditer plusieurs fois une réservation.
- ✓ Passive segment : Les réservations passives créées intentionnellement pour contourner les règles tarifaires
- ✓ Réservation sur des classes erronées
- ✓ Changements de nom : la correction de nom est autorisée lors d'une erreur d'orthographe qu'à 02-03 caractères avant émission.
- ✓ Non annulation des PNR's ayant les statuts : HX, UN, UC, NO.
- ✓ Réservation sur des numéros de vol erronés.
- ✓ Tout PNR non productif et non annulé après avoir procédé au Remboursement/Annulation ou à l'Echange du billet.

Un ADM de 10 EUR (ou un montant équivalent) par passager /segment sera appliqué à toute anomalie sus citée.

POLITIQUE ADM/AIRALGERIE

AIR ALGERIE se réserve le droit d'amender et /ou d'adapter et /ou d'annuler les règles et les frais décrits dans ce document

2- Violation des règles tarifaires :

- Audit tarifaire et échange :

Tout non-respect de :

- Tarif et conditions tarifaires
- taxes et surtaxes de carburant
- classe de réservation par segment et liste d'attente
- Commissions et remises (si applicable)
- Frais de changement de réservation, Réémission / Rerouting
- billetterie incorrecte (Toutes informations manquantes ou incorrectes comme : (Date de naissance, tour code, ticket designator, numéro complémentaire.)
- Classe tarifaire : Tout billet vendu doit être conforme à l'application correcte des classes de réservation.
- Minimum / maximum stay, règles d'achat anticipées, caractère saisonnalité, stop-over et transfert, tarifs combinés etc.
- Franchises bagages non conforme sur le billet.

- Remboursement

Les règles de calculs des remboursements doivent être correctement appliquées:

- Le montant remboursé, Taxes et frais de carburant,
- Le montant de la commission remboursable (si applicable),
- Les pénalités d'annulation (ex : le cas des Noshow).

Pour les demandes de remboursement de documents expirés, des frais d'administration de 30 EUR seront appliqués.

Procéder à des émissions de billet et annulations successives pour un même PNR plus de deux fois, entrainera automatiquement un ADM de 20 EUR ou équivalent par billet émis, sauf cas exceptionnel avec justificatifs.

Les tarifs normaux et réduit sont soumis à des frais de remboursement comme suit :

- 10 EUR ou équivalent par billet remboursé, pour les ventes effectuées en dehors de l'Algérie,
- 600 DA pour les ventes effectuées en Algérie sur le réseau international,
- 300 DA pour les ventes effectuées en Algérie sur le réseau domestique.

POLITIQUE ADM/AIRALGERIE

AIR ALGERIE se réserve le droit d'amender et /ou d'adapter et /ou d'annuler les règles et les frais décrits dans ce document

- Violation de la plaque d'identification

Conformément à la résolution IATA 852, toute violation de la plaque d'identification (CIP) d'Air Algérie entrainera un ADM de 80 Eur ou équivalent par billet , sauf autorisation préalable de la compagnie.

Pour les documents OAL et en cas de violation de la plaque d'identification lorsque les règles tarifaires l'exigent et comme indiqué dans CAT 15, le plein tarif YY-IATA sera appliqué.

3- Instruction commerciale :

- ✓ Indépendamment des règles tarifaires, la réémission et / ou remboursement peuvent être autorisés sous instructions commerciales dans certains cas bien spécifiques (ex : mauvais temps, grève, etc.)
- ✓ Assurez-vous que tous vos PNR test et formation se font en mode training afin d'éviter n'importe quel impact sur l'inventaire de la compagnie.
- ✓ Assurez-vous après avoir effectué un remboursement ou d'annuler un billet, de procéder à l'annulation du PNR.
- ✓ Vérifier quotidiennement vos files d'appels
- ✓ L'agent est appelé à mentionner la raison de l'IROP (irrégularité opérationnel ex : annulation de vol/changement d'horaire/d'itinéraire opéré par la compagnie) dans la case endos lors de l'échange du document (billet).

4- Advance Passenger information (API) :

Plusieurs gouvernements exigent des informations sur les passagers (API) et ce avant qu'ils ne commencent leurs voyages.

Vous devez fournir ces informations dès que possible après la création du Pnr.

Il est essentiel que ces informations soient exactes afin d'éviter au client tout inconvénient ou retard au niveau de l'enregistrement (check in)

Les billets ne peuvent être émis / réémis/revalidés sauf si les données API ont été saisies correctement selon le format prédéfinis

Les données exigées relatives aux passagers sont :

- | | |
|--|--------------------------------|
| 01) Prénom/Nom de famille | 4) Domicile |
| 2) Date de naissance | 5) Adresse de Destination |
| 3) Sexe | 6) Nationalité (Trois lettres) |
| 07) Type de Document de voyage : | |
| - Numéro du document | |
| - Pays émetteur du document (trois lettres). | |
| - Date d'émission du document. | |
| - Date d'expiration du document | |

Il est obligatoire d'identifier le détenteur principal si le passeport est un passeport à passagers multiples.

Les éléments de la SSR doivent être saisis séparément pour chaque passager sur le PNR du passeport multi passagers.

L'introduction de ces données évitera des heures d'attente à notre clientèle au niveau de l'enregistrement.

Pour toute information supplémentaire sur les données API, nous vous recommandons de vous rapprocher de votre GDS.

Un ADM de 50 Euro (ou équivalent) sera appliqué pour tout écart relevé.

La gestion des irrégularités de vols (modifications d'horaire ou annulation de vols), est la responsabilité majeur du créateur du PNR, à cet effet, l'introduction du numéro de téléphone et /ou adresse e-mail du passager dans le PNR est indispensable, à défaut, cela constituera une raison valable pour l'émission d'ADM de 20 Euro (ou équivalent).

5- Utilisation de l'EMD :

AIR ALGERIE propose aux agences de voyage l'utilisation de l'EMD sur le GDS AMADEUS pour les cas suivants :

Code Commercial	RFIC	RFISC	STATUS FLOWN	DESCRIPTION
DEPO	D	997	NO	DEPOSIT/PAIEMENT POUR GROUPE
RSVR	D	996	NO	REFUNDABLE BALANCE

Air Algérie spécifie que les frais relatif à la Réémission doivent être collectés à travers la taxe CP.

Tout manquement à cette procédure entrainera l'émission d'un ADM d'un montant de 30 Euro (ou équivalent).

POLITIQUE ADM/AIRALGERIE

AIR ALGERIE se réserve le droit d'amender et /ou d'adapter et /ou d'annuler les règles et les frais décrits dans ce document

Pour plus de détails concernant les EMD, leur définition et l'utilisation, nous vous recommandons de vous adresser à votre GDS.

L'implémentation de l'EMD sur les autres GDS se fera ultérieurement, une notification vous sera transmise.

6- Calcul et valeur d'un ADM :

Dans le cas du non-respect des règles tarifaires, Air Algérie appliquera systématiquement des ADMs pour récupérer la différence entre le tarif réel et le tarif appliqué. (Excepté les cas où les montants appliqués sont fixes).

La valeur minimale d'un ADM est de 5 Eur ou équivalent .En cas de pratique récurrente pour un montant inférieur à 5 Eur par le même agent de voyage AIR ALGERIE se réserve le droit de récupérer ces montants.

7- Règlement d'un ADM :

La compagnie a un délai maximum de 9 mois à compter de la date de l'irrégularité pour établir un ADM.

Air Algérie n'applique pas de frais administratifs pour les ADM émis

Le traitement d'un ADM doit se faire dans le mois qui suit sa transmission.

Pour les pays Non-BSP les agences recevront des factures ADM une fois par mois, si nécessaire.

8- Contestation d'un ADM :

L'agent a une période de 30 jours après la date de réception pour contester ou rejeter un ADM via le BSPLINK ou alors se rapprocher de la direction régionale pour les marchés non BSP.

Tout ADM contesté doit être dûment justifié.

Toute contestation devra être réglée par la compagnie dans un délai de deux (02) mois après réception. Air Algérie s'engage à traiter au mieux les contestations.

Tous nos partenaires sont appelés à informer leurs personnels de la politique de réservation/ vente et de la procédure d'émission d'ADM de notre compagnie et des mises à jour apportées conformément à la réglementation IATA.

9- Établissement d'un ACM :

En cas d'ADM injustifié établi par la compagnie aérienne, ou lorsqu'un ADM nécessite des corrections en faveur de l'agent, un ACM peut être établi en faveur de cet agent pour couvrir le montant dû.

Contacts

Pour tout renseignement supplémentaire relatif aux ADMs/ACMs, veuillez contacter les agences locales d'Air Algérie.

POLITIQUE ADM/AIRALGERIE

AIR ALGERIE se réserve le droit d'amender et /ou d'adapter et /ou d'annuler les règles et les frais décrits dans ce document