La politique ADM
Air Algérie pour l'Algérie

Air Algérie a le plaisir de mettre à votre disposition sa politique ADM (Agent Debit Memo) afin de réduire vos coûts et de vous offrir une meilleure visibilité de sa politique commerciale.

Nous visons à vous procurer des informations détaillées sur notre politique pour éviter d'éventuelles transactions incorrectes tout en sachant que votre satisfaction est notre priorité absolue.

Ce document vous donnera un aperçu sur les pratiques considérées comme irrégularités et/ou abusives où Air Algérie appliquera les montants des ADM mentionnés ci-dessous et voir même la suspension de l'accès à son inventaire.

Air Algérie se réserve le droit d'apporter des modifications à ce document dont vous en serez informés au préalable.

1- Violations relatives à la réservation :

- ✓ Duplicate booking : mêmes réservations sur le même vol (numéro de vol et date, même classe ou différentes), sur un ou plusieurs GDS.
- ✓ Nom erroné : Introduction de noms fictifs quel que soit le but, formation, simulations tarifaires, ou autres.
- ✓ Churning : Annuler et rééditer plus de 03 fois une même réservation.
- ✓ Passive segment : Les réservations passives créées 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, US .
- ✓ 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.
- ✓ Pillage/Blocage de sièges : Retenir des places en prévision d'éventuelles ventes à venir n'est pas autorisé.

Un ADM de **1 500 DZD** par passager /segment sera appliqué pour toute anomalie sus citée.

2- Violation des règles tarifaires :

- Audit tarifaire et échange :
  - 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 et Tarification incorrecte. Toutes informations manquantes ou incorrectes a l'exemple de : (Date de naissance, tour code, ticket designator, numéro complémentaire ou autres.)
  - 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.
  - La procédure d'émission des titres de transport sur les parcours en « Zone B » selon la procédure Air Algerie et les modalités de règlement inscrit sur l'instruction N° 8-2001 de la banque d'Algerie.

Un ADM de **1 500 DZD** par infraction sera appliqué pour toute anomalie sus citée, à l'exception de l'infraction de la procédure d'émission des titres de transport sur les parcours en « Zone B », l'ADM sera de **15 000 DZD**.

Procéder à des émissions de billets et annulations successives pour un même PNR plus de deux fois, entrainera automatiquement un ADM de **5 000 DZD** par billet émis, sauf cas exceptionnel avec justificatifs.

- 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 **15 000 DZD** 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 sera appliqué.

- 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 et frais de remboursement

Pour les demandes de remboursement de documents expirés, des frais d'administration de **7 000 DZD** seront appliqués.

Pour un remboursement effectué sur un tronçon utilisé un ADM de **15 000 DZD** sera appliqué en plus de la régularisation du montant remboursé.

Additivement à cela, le remboursement à l'insu du passager est interdit. Le formulaire en annexe devra être joint à la demande de remboursement accompagné d'une copie de la pièce d'identité du client, autrement le redressement sera au même titre qu'un remboursement d'un billet / tronçon utilisé.
Les tarifs normaux et réduit sont soumis à des frais de remboursement comme suit :

- **600 DZD** pour les ventes effectuées en Algérie sur le réseau international,
- **300 DZD** pour les ventes effectuées en Algérie sur le réseau domestique.

3- Instructions et recommandations commerciales :

- ✓ 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 tests et formations 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 annulation d'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).

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.

4- Advance Passenger information (API) :

Conformément à la résolution IATA 830 les informations relatives au passager doivent être fournies 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
2) Date de naissance
3) Sexe
4) Domicile
5) Adresse de Destination
6) Nationalité (Trois lettres)
07) Document de voyage, précisant :
- 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 **15 000 DZD** sera appliqué pour tout écart relevé.

La gestion des irrégularités de vols (modification d'horaire ou annulation de vols), est la responsabilité majeur**e** 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 **3 000 DZD**, en plus de la régularisation de tous préjudice financier causé par l'agence à Air Algerie et / ou passagers.

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	GROUP DEPOSIT
RSVR	D	996	NO	REFUNDABLE BALANCE

Air Algérie spécifie que les frais relatifs 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 **7 000 DZD**.

Pour plus de détails concernant les EMD, leurs définitions et utilisations, 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 ou de réservation, Air Algerie appliquera systématiquement des ADMs pour récupérer la différence entre le tarif réel et le tarif appliqué. (En plus des montants ADM pour irrégularité).
La valeur minimale d'un ADM est de **1 500 DZD**. En cas de pratique récurrente pour un montant inférieur à **1 500 DZD** par le même agent de voyage AIR ALGERIE se réserve le droit d'appliquer un ADM cumulant tous les montants.
Des frais d'administration de **2 000 DZD** seront appliqués en plus du montant de l'ADM et/ou de régularisation.

7- Règlement d'un ADM :

La compagnie se réserve le droit d'établir un ADM pour irrégularité sans s'y limiter dans le temps.
Air Algérie n'applique pas de frais administratifs pour les ADM ayant une valeur inférieure à **2 000 DZD**.
Le règlement d'un ADM doit se faire dans le mois qui suit sa transmission.
Les agences recevront des factures ADM une fois par mois, si nécessaire.

8 Contestation d'un ADM :

L'agent à une période de 15 jours après la date de réception pour contester ou rejeter un ADM.
Tout ADM contesté doit être dûment justifié en joignant toute la documentation y afférente.
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.

الخطوط الجوية الجزائرية
AIR ALGERIE

Date de la demande:

Réf:

FORMULAIRE DE REMBOURSEMENT

Informations Client

Nom/Prénom

Pièce d'identité CNI

N° Pièce d'identité

Date d'expiration de la pièce d'identité

Adresse

Téléphone

e-mail

Informations Agence

Nom de l'agence

Code IATA

Adresse

Téléphone

e-mail

Informations Remboursement

N° Document

Date d'emission

Coupons 1 2 3 4

Montant Total

Motif Remboursement

Volontaire Involontaire

Précision

Détails: (Reservé à la Compagnie)

Monnaie

Méthode de paiement (FOP) Cash

Tarif de Base

Tarif de Base utilisé

Tarif de Base à rembourser

Montant Commission

Remarque Compagnie

Taxes	Code Taxe	Taxe utilisée	Taxes à rembourser	
Taxe 1				
Taxe 2				
Taxe 3				
Taxe 4				
Taxe 5				
Taxe 6				
Taxe 7				
Total				

Net Remboursement

Remboursement Validé Par

à le

RECU LA SOMME DE

Nom et Signature du Bénéficiaire

(Champs ci-dessous à remplir si le client est different du benifficiare)

Pièce d'identité

N° Pièce d'identité

Date d'expiration de la pièce d'identité

Statut

Précision