

TUNISAIR
POLITIQUE ADM
Conformément à la résolution IATA 850m

Sommaire

Préambule

Chapitre I : Introduction

Chapitre II : Généralités

Chapitre III : Cadre Juridique

Chapitre IV : Type d'anomalies

1. Tarifs
2. Échange
3. Remboursements
- 4. Franchise bagages
5. Misplating (l'utilisation du code numérique)
6. Conditions d'éligibilité du passager
7. Tour Code
8. Les mauvaises pratiques relatives aux réservations
9. Contrôle des titres de transport à l'aéroport
10. Acceptation des cartes de crédit

Chapitre V : Procédure d'établissement et d'envoi des ADMs

Chapitre VI : Traitement et contestation des ADMs via BSP

Préambule :

Cher agent de voyages partenaire :

Dans le but d'éliminer les coûts inutiles et offrir à sa clientèle un service optimal, Tunisair procède à un contrôle systématique des opérations de réservation et de billetterie émis pour son compte par les Agences de Voyages IATA et non IATA en Tunisie et à l'étranger (agent(s) de voyage(s)).

Ce document a pour objectif d'éclairer l'Agent sur les conditions dans lesquelles un ADM est établi, notamment les réservations, les émissions, la réglementation IATA en matière de billetterie (Ticketing), les Conditions Générales de Ventes et de Transport et autres instructions notifiées par Tunisair.

La déviation et/ou la violation de cet ensemble de règles, lors de l'accomplissement des opérations de réservation et de billetterie donneront lieu à l'établissement d'un Avis de Débit (ADM).

Chapitre I : Introduction

TUNISAIR vous communique sa politique de contrôle des opérations de réservation, des opérations de billetterie ainsi que ses procédures d'envoi et de contestation des ADM (Agency Debit Memo), conformément à la Résolution IATA 850m.

La billetterie concerne les ventes, les émissions, les revalidations, les échanges, les réémissions, les annulations, les remboursements et autres sujets liés.

L'agent de voyages doit s'assurer que tous les employés de tous ses sites soient informés de cette politique et de ses modifications futures. Tunisair peut mettre à jour cette politique sans préavis.

Chapitre II : Généralités

1. L'objectif de la politique ADM est de s'assurer du respect des règles d'application liée à la réservation, à la billetterie, aux tarifs en vigueur et aux conditions de ventes et de transport, telles que définies, autorisées et communiquées par Tunisair à l'Agent de voyages.

2. En cas d'anomalies ou manquement à ces règles, Tunisair établit systématiquement un ADM ou un constat d'anomalie ou une facture : dénommés ADM.

3. Les contrôles sont effectués sur les documents TU (199), qu'il s'agisse d'une tarification automatique ou manuelle.

4. Sauf dispositions contraires contenues, soit dans le billet, soit dans les conditions générales de transport, un billet est valable :

- Un an à compter de la date d'émission si aucun coupon de vol n'est utilisé,
- ou,
- Un an à compter de la date d'utilisation du premier coupon.

Le non-respect de la validité du billet fera l'objet d'un ADM portant le montant du billet.

Chapitre III : Cadre Juridique

1. Les obligations de l'agent de voyages sont décrites dans la résolution IATA 824 (Contrat d'Agence de Ventes Passages), laquelle stipule que les émissions des billets sont sous la responsabilité des agents de voyages, tenus d'émettre les billets conformément aux tarifs de la Compagnie, aux règles tarifaires, aux conditions générales de transport et aux instructions écrites communiquées par la Compagnie aux Agents.

2. Aucune agence ne peut se prévaloir, d'un changement de TST (Transitional Stored Ticket), fait sur un autre site, pour qu'elle assume toute seule la responsabilité, du fait de l'émission des billets.

3. En vertu des Résolutions IATA 850m, 830a et 830d, Tunisair a le droit de contrôler et d'adresser des ADMs pour tout document de transport. Ces résolutions exigent les compagnies aériennes à communiquer leur politique d'ADM et de spécifier en particulier toutes les charges et montants fixes.

Chapitre IV : Type d'Anomalies

1-Tarifs

1.1- Tous les éléments tarifaires sont contrôlés : tarif aérien de base, surcharges compagnies, taxes/redevances aéroportuaires, commissions, réductions (lorsqu'elles sont applicables), code tour, tarifs négociés, date de naissance, échange, remboursement, franchises bagages... En cas de non-respect des règles tarifaires, Tunisair établit systématiquement un ADM dont le montant sera équivalent à la différence entre le montant applicable et le montant erroné figurant sur le billet.

1.2- La manipulation des TST est strictement interdite lors de l'émission. Les pratiques des agents de voyages portant atteintes aux intérêts de la compagnie, telles que définies aux résolutions 830a et 830d, sont strictement interdites. En cas d'inobservation par l'Agent de l'instruction, le billet sera redressé sur la base du plein tarif, selon la classe de service (Y & C).

2-Echange

2.1- En cas d'échange, et conformément à la note tarifaire afférente, la pénalité sera appliquée sous la commande taxe CP. Toutefois, l'ancienne réservation doit être annulée.

2.2- En cas d'annulation de vol, l'agence sera exonérée de pénalité et le billet sera échangé sur un autre vol selon la proposition de Tunisair et l'accord du passager. En cas de refus du passager de la protection, la procédure de rerouting devra être traitée en collaboration avec Tunisair.

2.3- Le changement de la réservation et la réémission du nouveau billet doivent être effectués simultanément dans les délais mentionnés dans la note tarifaire, afin d'éviter la pénalité du NO SHOW.

3-Remboursements

3.1- En cas d'annulation du départ par le passager, la note tarifaire relative aux conditions de remboursement sera applicable, sauf en cas de vol annulé par Tunisair ou en cas d'un retard de

plus que cinq (05) heures de/vers les zones CE & Non CE et en cas d'un retard de plus que trois (03) heures de/vers Canada.

3.2- Tout remboursement ne sera pas autorisé en cas de non-respect de l'ordre séquentiel des coupons.

3.3- En cas de demande de remboursement des taxes sur une branche tarifaire, dont les conditions ne permettent pas le remboursement du tarif, et que les coupons auront été utilisés partiellement, le remboursement des taxes afférentes à la partie du billet non utilisé sera accepté.

3.4- L'annulation de la réservation et le remboursement doivent être effectués simultanément dans les délais mentionnés dans la note tarifaire, afin d'éviter la pénalité du NO SHOW.

3-5 Remboursement en dehors du GDS

A partir de 18 Novembre 2024, tout remboursement en dehors du GDS sera traité par Tunisair moyennant l'application des frais non remboursables, sous forme d'ADM indépendamment de la pénalité de remboursement (frais du processus d'audit ADM non applicable).

Les frais sont comme suit :

- 75 TND par titre de transport sur le marché Tunisie,
- 25 €/\$/£/CAD/CHF ou équivalent à 25 € par titre de transport pour les autres marchés.

Sont exonérés des frais ci-dessus mentionnés, les demandes de remboursement ci-après :

- Décès (en joignant le certificat/acte de décès)
- Hospitalisation (en joignant les justifications)
- EMD Groupe
- Document échangé par Tunisair
- Déclassement.

4-Franchise Bagage

4.1- La franchise bagage figurant sur le titre de transport devra correspondre au type de tarif auquel le titre de transport a été émis.

4.2- A défaut, la valeur de l'ADM sera calculée sur la base du barème de taxation d'excédents de bagages par rapport à la franchise réglementaire qui aurait dû être allouée.

5- Le Misplating (l'utilisation du code numérique)

5.1- Tunisair vérifie si son code numérique trois chiffres (199) est autorisé et utilisé correctement par l'Agent pour les émissions en tarification manuelle ou automatique.

5.2- L'utilisation du code numérique 199 pour un parcours réservé en totalité sur une autre compagnie est strictement interdite. L'utilisation du code numérique 199 pour un parcours non permis par une autre compagnie est strictement interdite (Sales restriction & Flight Application). En cas de non-conformité, une pénalité sous forme d'ADM sera calculée sur la base de 50% du montant d'un billet en plein tarif publié de la compagnie étrangère, selon la classe de service (Y&C).

6- Conditions d'éligibilité du passager

Pour toute forme de réduction liée à l'âge du passager, l'agent de voyages doit obligatoirement spécifier la date de naissance du bénéficiaire du titre de transport. La date de naissance doit être introduite selon la formule ci-dessous :

Adulte avec bébé :

NM1 NOM/PRENOM (INF/PRENOM/15APR11)

Enfant :

NM1 NOM/PRENOM (CHD/15APR09)

FD CH

Jeunes :

NM1 NOM/PRENOM(YTH) (ID15APR90)

FD ZZ

7- Tour Code

Le Code tarifaire ou Tour Code étant une clause obligatoire du billet, l'agent de voyages est tenu de le faire figurer sur le billet, notamment en cas de tarifs négociés (Groupe, Corporate...). Toute omission ou erreur du code entraînera un ADM.

8-Les mauvaises pratiques relatives aux réservations

La politique réservation s'applique à tous les circuits en Tunisie et à l'étranger (IATA et non IATA, vols internationaux et domestiques) utilisant les GDS Amadeus, Travelport , Sabre ou autre.

8.1- Les annulations : Tunisair se réserve le droit de facturer 50% des annulations effectuées lorsque le taux de concrétisation des bookings est inférieur à 15%.

Le coût de l'annulation est de 3 € par segment par passager.

Chaque annulation faite le jour du départ est facturée à 15 € par segment par passager.

8.2- Churning : c'est la réservation répétitive à plusieurs reprises à la suite de chaque annulation du même PNR (à partir de la 8ème transaction).

Cette pratique est strictement interdite et sera facturée à 50 € par PNR

8.3- Duplicate Segments : la création des PNRs avec des duplicate Segments (deux ou plusieurs segments, même parcours dans le même PNR) est interdite par Tunisair et fera l'objet d'une pénalité facturée à 20 € par segment par passager.

8.4- Contact Passager : L'absence d'un contact passager (Numéro de téléphone portable selon le format SSR CTCM- avec obligation de renseigner l'indicatif du pays, ou adresse E-mail selon le format SSR CTCE-) dans un PNR fera l'objet d'une pénalité facturée à 150 € par passager, en cas de réclamation d'un client non informé, tous les frais de dédommagement engagés par Tunisair seront imputés à l'agence émettrice à travers un ADM.

8.5- Fictitious Bookings : chaque réservation contenant des noms fictifs ou segment fictif (GK) fera l'objet d'une pénalité facturée à 30 € par segment par passager.

8.6- Inactive segment : Lorsque la réservation a subi une irrégularité programme (annulation vol, changement itinéraire, ...), le système d'inventaire de Tunisair envoie une notification. L'agence

doit traiter les PNRs par l'annulation des segments inactifs générés suite au changement de la réservation initiale. Tout segment inactif non supprimé par l'agence créatrice sera facturé à 15 € par segment par passager.

Les statuts- code des inactive segments sont : UN, UC, HX, NO, WK, WL...

9- Contrôle des titres de transport à l'aéroport

9.1- Tunisair effectue également des contrôles à l'aéroport pour vérifier la conformité du titre de transport détenu par le passager avec ses conditions Générales de Transport.

9.2- En cas de non-conformité du titre de transport avec toutes les conditions ci-dessus énoncées, un ADM sera établi à l'encontre de l'Agent émetteur.

10- Acceptation des Cartes de crédit

10.1- L'agent est tenu de se conformer aux règles et aux procédures décrites dans la résolution IATA 890.

10.2- L'Agent doit s'assurer que le type de carte de crédit, lors de la vente, est accepté pour le paiement par Tunisair pour chaque pays et chaque GDS (Voir Politique de Paiement de Tunisair). Le montant d'un billet émis avec une carte de crédit qui n'est pas acceptée par Tunisair sera facturé via ADM à l'agence de voyages.

10.3- L'agent est chargé de vérifier la validité de la carte de crédit. Un ADM est émis si Tunisair est débité par l'acquéreur de la carte de crédit pour toute utilisation abusive liée à un billet émis par l'agent. L'agence de voyages est entièrement responsable de l'émission par carte de crédit.

10.4- Dans le cas de fraude par carte de crédit pour un billet émis par une agence, Tunisair répercutera le coût de la fraude à l'agence par l'émission d'un ADM.

10.5- Toute émission de billet par carte de crédit dont le paiement n'a pas été encaissé par Tunisair, ou tous paiements par carte de crédit rejetés pour les billets utilisés sont soumis à un ADM avec la valeur du billet, et ce quel que soit le motif.

10.6- Dans le cas d'une compagnie aérienne en défaut de paiement, Tunisair émettra un ADM pour chaque émission par carte de crédit UATP non encaissée.

10.7- Il est strictement interdit de rembourser cash les billets émis par Cartes de crédit. Tout remboursement cash engendrera un ADM dont la valeur est équivalente au montant remboursé.

Chapitre V : Procédure d'établissement et d'envoi des ADMs

1. Plusieurs ADM, pour un même titre de transport pourraient être émis, dans le cas où celui-ci comporte plusieurs écarts tarifaires sans lien les uns avec les autres.

2. Conformément à la résolution IATA 850m, dans le cas d'anomalies récurrentes faite par un même code IATA, Tunisair se réserve le droit d'émettre un ADM de la valeur correspondante.

3. Le montant minimum d'un ADM est l'équivalent de :

- (a) 5 Euro en cas d'anomalie tarifaire,
- (b) 1 Euro pour les taxes et les commissions.

4. Pour couvrir les coûts du processus d'audit, un frais administratif est appliqué pour chaque ADM. Tout montant d'ADM est majoré de 18%.

Chapitre VI : Traitement et contestation des ADMs via BSP

Conformément à la résolution IATA 850m :

1. La création d'un ADM est introduite via le BSP, et figure sur la facture (BSP) de l'Agent si elle intervient dans les 9 mois suivant la date de la dernière transaction (voyage, remboursement, échange ...).
En cas de non utilisation totale du billet, la date d'expiration du document sera utilisée. Après cette date, les réajustements se feront directement entre l'agence et la compagnie aérienne.
2. Les contestations et la transmission des justificatifs se font via BSPlink.
3. La période de contestation est de 15 jours, à compter de l'envoi des ADM.
4. Tunisair répondra à la contestation dans les 60 jours (conformément à la résolution IATA 850m), fournissant une explication claire de l'acceptation ou du rejet de la contestation.
5. Pour toute contestation, l'agent de voyages devra justifier et fournir les preuves valables motivant la contestation, faute de quoi, celle-ci serait irrecevable et rejetée par Tunisair.
6. En cas de récidives par l'agent de voyages, Tunisair se réserve le droit de suspendre l'autorisation d'émission des titres TU.
7. Il est à rappeler que pour toute manœuvre frauduleuse pratiquée par l'agent de voyages, Tunisair se réserve le droit de supprimer l'autorisation d'émission des titres TU.

Pour toutes réclamations, en dehors des règles spécifiées, l'agence doit s'adresser à Tunisair.

L'adresse E-mail pour toutes questions sur les ADM/ACM est la suivante :

NORTH AMERICA & AUSTRALIA & ASIA	
CANADA USA AUSTRALIA HONG KONG JAPAN MALAYSIA	ventesmontreal@tunisair.com.tn agencemontreal@tunisair.com.tn Adm.bsptunisie@tunisair.com.tn

AFRICA	
MALI	Representant.bamako@tunisair.com.tn tunisairbko@orangemali.net Adm.bsptunisie@tunisair.com.tn
MAURITANIA	Agence.nouakchott@tunisair.com.tn Adm.bsptunisie@tunisair.com.tn
ALGERIA	Representant.alger@tunisair.com.tn Alger@tunisair.com.tn Cac.alger@tunisair.com.tn Adm.bsptunisie@tunisair.com.tn
MOROCCO	casa@tunisair.com.tn casablanca@tunisair.com.tn Adm.bsptunisie@tunisair.com.tn
LIBYA	Adm.bsptunisie@tunisair.com.tn
NIGER CAMEROON TCHAD	Agence.niamey@tunisair.com.tn Adm.bsptunisie@tunisair.com.tn
COTE D'IVOIRE KENYA SOUTH AFRICAN REPUBLIC CONGO GABON	Representant.abidjan@tunisair.com.tn Financier.abidjan@tunisair.com.tn Adm.bsptunisie@tunisair.com.tn
SENEGAL	Representant.dakar@tunisair.com.tn tunisair.dakar@gmail.com Adm.bsptunisie@tunisair.com.tn
BURKINA FASSO BENIN TOGO	Agence.ouagadougou@tunisair.com.tn Adm.bsptunisie@tunisair.com.tn
TUNISIE	Adm.bsptunisie@tunisair.com.tn

EUROPE	
AUSTRIA SERBIA RUSSIA CENTRAL EUROPE	office@tunisair.co.at Adm.bsptunisie@tunisair.com.tn
BELGIUM/LUXEMBOURG NETHERLANDS	vente@tunisairbxl.be financier@tunisairbxl.be Adm.bsptunisie@tunisair.com.tn
France	Direction.france@tunisair.fr cgf.par@tunisair.fr bsp.par@tunisair.fr Adm.bsptunisie@tunisair.com.tn
GERMANY SCANDINAVIA	centre.fra@tunisair.de agence.to@tunisair.de Adm.bsptunisie@tunisair.com.tn
ITALY MALTA	serviziobsp@tunisair.it Adm.bsptunisie@tunisair.com.tn
SPAIN PORTUGAL	programacion@tunisair.com.es Adm.bsptunisie@tunisair.com.tn
SWIZERTLAND	contact@tunisair.ch cac.geneve@tunisair.ch Adm.bsptunisie@tunisair.com.tn
UNITED KINGDOM IRELAND	direction@tunisairuk.co.uk accounts@tunisairuk.co.uk Adm.bsptunisie@tunisair.com.tn
TURKIYE CYPRUS GREECE BULGARIA	Info@tunisairturquie.com agences@tunisairturquie.com Adm.bsptunisie@tunisair.com.tn

MIDDEL ESAT	
SAUDI ARABIA EGYPT M.EA	Representation.arabesaoudite@tunisair.com.tn representant.lecaire@tunisair.com.tn cac.jeddah@tunisair.com.tn Adm.bsptunisie@tunisair.com.tn