



# Manuel de l'Agent de Voyages – Procédures locales

## Chapitre 14

France  
Septembre 2006  
Français

# Content

**Avant-propos:** Ce chapitre ( Chapitre 14 ) couvre les procédures locales françaises. Dans le cas où le procédé local est décrit, il prédomine les procédures globales décrites dans les chapitres 1-13 du manuel de BSP pour les Agents. Les bulletins BSP sont produits et incorporés dans les pages web de BSPLink et sur le site [www.iata.org](http://www.iata.org) pages locales sous Chapitre 14

## TABLE DES MATIERES

<b>1 ADRESSES &amp; CONTACTS.....</b>	<b>4</b>
1.1 ATA Bureau local .....	4
1.2 Contact IATA France .....	4
1.3 Data Processing Centre ( ADP ) .....	4
1.4 Centre de distribution des billets (TDD).....	4
1.5 Banques.....	4
1.6 LCAG .....	5
1.7 APJC .....	5
<b>2 COMPAGNIES PARTICIPANTES.....</b>	<b>6</b>
2.1 Liste .....	6
2.2 Contacts.....	7
<b>3 SERVICE CLIENT .....</b>	<b>8</b>
3.1 Généralités .....	8
3.2 IATA Service Client Europe .....	8
3.3 IATA france homepage - <a href="http://www.iata.org/france">www.iata.org/france</a> .....	8
3.4 BSPLink – <a href="http://www.bsplink.iata.org">www.bsplink.iata.org</a> .....	8
3.5 Page d'accueil - <a href="http://www.iata.org">www.iata.org</a> .....	9
<b>4 DOCUMENTS STANDARDS ( BILLETS STD ) .....</b>	<b>10</b>
4.1 Billets utilisés en France .....	10
4.2 Billets électroniques.....	10
4.3 MPD automatiques .....	10
4.4 Distribution de Documents.....	10
4.5 Distribution initiale de Documents .....	110
4.6 Réapprovisionnement automatique .....	120
4.7 Demande manuelle de documents ( urgence ).....	2411
<b>5 FORMULAIRES ADMINISTRATIFS (SAF) .....</b>	<b>1124</b>
5.1 Généralités .....	1124
5.2 DAR .....	1124
5.3 Report de Documents Manquants .....	1124

<b>6 CALENDRIERS</b>	<b>12</b>
6.1 Généralités	1224
<b>7 PROCEDURES LOCALES DE REPORT</b>	<b>1225</b>
7.1 Généralités	1225
7.2 Annulation	251225252525252525
2525257.3 Plaque Compagnie	1325
<b>8 AUTRES FORMULAIRES ADMINISTRATIFS</b>	<b>1425</b>
8.1 ADM-ACM	1425
8.2 Procédures	142525
<b>9 RAPPORTS BSP</b>	<b>1525</b>
9.1 Généralités	1525
9.2 Rapports disponibles en France	1525
9.3 Comment lire une analyses des ventes	1625252525
<b>10 PROCEDURE DE REGLEMENT</b>	<b>1825</b>
10.1 Généralités	1825
10.2 Date de règlement	1825
10.3 Prélèvement	1825
10.4 Erreur de rapport ou analyses des ventes manquantes	1825
10.5 Erreur identifiée par l'Agence après le règlement	1825
10.6 Erreur identifiée par la Compagnie après le règlement	1925
10.7 Erreur identifiée par IATA après le règlement	1925
<b>11 PENALITES DE RETARD DE PAYMENT</b>	<b>2025</b>
11.1 Charges administratives	202525
11.2 Intérêts et Frais de Banque	2025
11.3 Sanctions	202525
<b>12 VENTES PAR CARTES DE CREDIT</b>	<b>2125</b>
12.1 Généralités	2125
12.2 Opérations directes	2125
12.3 Opérations non-directes	2125
12.4 Signature du client	2225
12.5 Report des ventes par Cartes de Crédit	222525
<b>13 REMBOURSEMENTS</b>	<b>2325</b>
13.1 Généralités	2325
13.2 Procédure Remboursements Directs	2325
13.3 Procédure Remboursements Indirects ( DAR )	2325
13.4 Activation des Remboursements par les Compagnies	2425

25

25

## 1 ADRESSES & CONTACTS

### Bureau local IATA

**IATA France**  
**19 Boulevard Malesherbes**  
**75008 Paris**

Service [www.iata.org/europe/cs](http://www.iata.org/europe/cs)  
Client

**Pour nous contacter**

E-mail: [Info.fr@iata.org](mailto:Info.fr@iata.org)

Internet: [www.iata.org/france](http://www.iata.org/france)

Telephone: +33 1 70 48 00 06

de 9h00 à 13h00

### Contact IATA France

Jêrome BONNIN      Directeur IATA France  
Contact: [info.fr@iata.org](mailto:info.fr@iata.org)

### Centre de saisie

ADP GSI  
B.P. 52033  
ZAC PARIS NORD II  
95946 ROISSY CDG CEDEX

### Centre de distribution des billets

Saflog SARL  
7 Rue de la Fonderie  
FR-69740 GENAS  
France

### Banque

#### **CCF**

Immeuble le Raphaël  
Service IATA BSP  
22, Avenue des Nations  
B.P. 60081  
95973 ROISSY CDG CEDEX

### **Membres du LCAG**

Le GROUPE LOCAL CONSULTATIF ( LCAG ) est un forum où les délégués des compagnies aériennes discutent de questions opérationnelles avec le BSP.

### **Membres de l' APJC**

Le CONSEIL CONJOINT d'AGENCE de VOYAGES (APJC) est un forum où les délégués d'agence de voyages et de compagnies aériennes discutent de questions opérationnelles avec le BSP.

## 2 COMPAGNIES PARTICIPANTES

### 2.1 Liste

La liste ci dessous présente les compagnies aériennes participantes au 31 Juillet 2006 ( cette liste évolue )

AMERICAN AIRLINES	001	LYBIAN ARAB AIRLINES	148	AIR MOLDOVA	572
CONTINENTAL AIRLINES	005	LUXAIR	149	JET AIRWAYS	589
DELTA AIRLINES	006	AEROPOSTAL	152	AIR SERVICE	594
AIR CANADA	014	QATAR AIRWAYS	157	SRILANKAN	603
UNITED AIRLINES	016	CATHAY PACIFIC AIRWA	160	CAMEROON AIRLINES	604
CARPATAIR	021	ADRIA AIRWAYS	165	ETIHAD AIRWAYS	607
EUROPEAN AIR EXPRESS	024	HAHN AIR GMBH	169	HAPAG LLOYD	617
PRECISION AIR	031	AIR MAURITANIE	174	SINGAPORE AIRLINES	618
US AIRWAYS	037	EMIRATES	176	AVIREX	619
AIR LUXOR	040	KOREAN AIR	180	BULGARI@AIR.BG	623
AEROLINEAS ARGENTINA	044	MALEV	182	BELAVIA AIRLINES	628
LAN AIRLINES S.A.	045	AIR NAMIBIA	186	YEMENIA	635
TAP/AIR PORTUGAL	047	MERIDIANA	191	AXIS INTERNATIONAL L	641
CYPRUS AIRWAYS	048	PULKOVO AIRLINES	195	AIR MALTA	643
OLYMPIC AIRLINES	050	TUNIS AIR	199	CIMBER AIR	647
LLOYD AERO BOLIVANO	051	ALL NIPPON AIRWAYS	205	AIR TRANSAT	649
AER LINGUS	053	PAKISTAN AIRLINES	214	AIR BALTIC	657
ALITALIA	055	THAI INTERNATIONAL A	217	HEWA BORA AIRWAYS	663
AIR FRANCE	057	LUFTHANSA	220	ARMAVIA	669
AIR SEYCHELLES	061	AIR BURKINA	226	TRANSAERO AIRLINES	670
AIR CALEDONIE INTL/A	063	KUWAIT AIRWAYS	229	ROYAL BRUNEI	672
CSA	064	MALAYSIAN AIRLINE SY	232	GHANA INTL AIRLINE	678
SAUDI ARABIAN AIRLIN	065	TURKISH AIRLINES	235	SPANAIR	680
SYRIAN AIR	070	BRITISH MIDLAND AIRW	236	PORTUGALIA	685
ETHIOPIAN AIRLINES	071	AIR MAURITIUS	239	EVA AIR CORPORATION	695
GULF AIR	072	AIR TAHITI NUI	244	TACV CABO VERDE AIRL	696
K.L.M.	074	UZBEKISTAN AIRWAYS	250	OLT	704
IBERIA	075	AUSTRIAN AIRLINES	257	AIR SAHARA	705
MIDDLE EAST AIRLINES	076	AIR MADAGASCAR	258	BENIN GOLF AIR	719
EGYPTAIR	077	CIE AERIENNE DU MALI	261	SWISS INTERNATIONAL	724
PHILIPPINES AIRLINES	079	FLY BE BRITISH EUROP	267	VIETNAM AIRLINES	738
L.O.T	080	MALMO AVIATION	276	AIR BERLIN	745
QANTAS	081	TAROM	281	HELI AIR MONACO	747
BRUSSELS AIRLINES	082	BRAVO AIR CONGO	283	AIR AUSTRAL	760
SOUTH AFRICAN AIRWAY	083	TWIN JET	294	AZERBAIJAN AIRLINES	771
AIR NEW ZEALAND	086	WINAIR	295	CHINA EASTERN AIRLIN	781
ATA-AEROCONDOR AEREO	088	CHINA AIRLINES	297	CHINA SOUTHERN AIRLI	784
IRAN AIR	096	ALOHA AIRLINES	327	ALPI EAGLE	789
AIR INDIA	098	SATA INTERNACIONAL	331	NOUVELAIR TUNISIE	796
FINNAIR	105	TOUMAI AIR TCHAD	371	AER ARANN	809
BWIA WEST INDIES AIR	106	AMERICA WEST	401	BANGKOK AIRWAYS	829
ICELANDAIR	108	JETLINK	402	CROATIA AIRLINES	831
BAHAMASAIR	111	AIR SENEGAL INTERNAT	407	HEX'AIR	848

EL AL	114
J.A.T.	115
S.A.S.	117
TAAG-ANGOLA AIRLINES	118
AIR ALGERIE	124
BRITISH AIRWAYS	125
GARUDA INDONESIA	126
JAPAN AIRLINES	131
AVIANCA	134
AIR TAHITI	135
CUBANA DE AVIACION	136
AEROMEXICO	139
LIAT 1974	140
ROYAL AIR MAROC	147

MONTENEGRO AIRLINES	409
CITY AIRLINE	419
AIR CARAIBES	427
AIGLE AZUR	439
AIR ASTANA	465
STAR AIRLINES	473
BINTER CANARIAS	474
AIR MADRID	476
CATOVAIR	495
ROYAL JORDANIAN	512
AFRIQIYAH AIRWAYS	546
AEROFLOT	555
UKRAINE INTERNATIONAL	566
NATIONWIDE AIRLINES	567

AIR ONE	867
LITHUANIAN AIRLINES	874
AIR GUYANE	875
DONBASSAERO	897
OMAN AIR	910
KARTHAGO AIRLINES	915
CORSAIR	923
VIRGIN ATLANTIC	932
AIR IVOIRE	943
DBA	944
TAM	957
ESTONIAN AIR	960
DAALLO AIRLINES	991
AIR EUROPA	996
AIR CHINA	999

## 2.2 Contacts des Compagnies

Pour toutes questions à une compagnie aérienne membre de BSP, vous trouverez son contact sur votre analyse des ventes ( si vous avez effectué des ventes sur cette dernière ).

Les utilisateurs de la version avancée de BSP Link, trouveront ces contacts dans BSP link à n'importe quel moment, même sans aucune vente.

## 3 SERVICE CLIENT

### 3.1 Généralités

Pour toutes questions au sujet de vos ventes de billet et des procédures BSP, il y a plusieurs manières pour trouver des réponses. Ce manuel doit être l'une de vos premières sources, puis selon la nature du problème, vous devez vous tourner vers le service adéquat :

1- Tout problème lié à l'émission d'un billet ou pour extraire des informations de votre système informatique de réservation. *La réponse doit bien sûr, venir de votre système informatique de réservation (i.e. Sabre, Amadeus, Galileo, Worldspan )*

2- Questions au sujet de la réglementation tarifaire d'un billet?

*Cela doit être vu avec la compagnie aérienne pour la réglementation ou avec votre système de réservation si il s'agit d'un ennui technique.*

3- Questions au sujet de différence entre ce que vous avez reporté via votre système de réservation ( caisse journalière ) et ce qui est reporté sur vos analyses des ventes?

*Vérifiez de quel document vient la différence, et reportez le à IATA*

4- Question sur un remboursement

- Si il a été effectué automatiquement : voir avec votre système de réservation
- Si il a été effectué manuellement ( DAR Via BSP Link ) : voir avec la compagnie concernée

IATA a plusieurs service de relation clientèle, en voici quelques uns :

### 3.3 IATA Customer Services Europe

Les questions des agences sont principalement traitées via notre Portail Europe :

[www.iata.org/europe/cs](http://www.iata.org/europe/cs)

Dans ce portail, vous trouverez les options suivantes :

1) **Questions fréquentes** : [www.iata.org/customer\\_portal\\_europe/fr/faq.htm](http://www.iata.org/customer_portal_europe/fr/faq.htm)

2) **Nous contactez et ainsi créer un cas** [www.iata.org/customer\\_portal\\_europe/fr/contactus.htm](http://www.iata.org/customer_portal_europe/fr/contactus.htm)

Le Service Client via notre portail informatique est la première source d'information.

### 3.2 IATA France Page d'accueil - [www.iata.org/france](http://www.iata.org/france)

Cette page principale concerne IATA France avec des informations sur le marché local, des nouveautés ...

### 3.4 BSPlink – [www.bsplink.iata.org](http://www.bsplink.iata.org)

#### **BSPlink – Version de base**

BSPlink est l'interface utilisateur pour toutes les parties du processus BSP. C'est où vous, agence de voyages, allez recevoir vos rapports BSP ( analyses des ventes ), corrections de la part des Compagnies telles qu'ADM/ACM et remboursements manuels autorisés par les Compagnies après votre demande via une DAR.



*C'est également par ce biais, que IATA Communique des informations importantes pour le marché. Veuillez vous connecter à BSP Link au moins un fois par période pour vérifier les nouveaux fichiers, vos ADM/ACM ou toute nouvelle communication.*

#### **BSPlink – Version avancée**

En plus des fonctionnalités de la version de base, BSP Link peut aussi fournir des rapports en ligne, recherche d'historique ( image billet, ADMs, remboursements ...pendant 16 mois ), être prévenu par email de tout nouveau fichier, ADM, DAR ... et plein d'autres fonctions. Cette version a un coût qui EST tout à fait justifié.

Pour plus d'informations, allez directement sur notre site [www.bsplink.iata.org](http://www.bsplink.iata.org) ou via notre portail Europe [www.iata.org/europe/cs](http://www.iata.org/europe/cs)

### **3.5 Page d'accueil IATA - [www.iata.org](http://www.iata.org)**

En entrant sur [www.iata.org](http://www.iata.org) , vous serez connecté à la page d'accueil globale de IATA. Vous y trouverez des informations sur IATA et ses activités, les Résolutions et son magasin en ligne où toutes nos publications peuvent être achetées. Un moteur de recherche vous aidera dans vos démarches.

## **4 DOCUMENTS STANDARDS ( BILLETS STD)**

### **4.1 BILLETS utilisés en France**

- OPATB2 = Off-Premise Automated Ticket/Boarding Pass Version 2; Direct Thermal 1000/Box – en réapprovisionnement automatique

### **4.2 BILLETS électroniques**

Après le 31 Décembre 2007, IATA arrêtera la distribution des billets papier.

### **4.3 MPD automatiques**

Après le 01 Décembre 2006, les MPD manuels ne seront plus acceptés par IATA.

### **4.4 Distribution de documents**

Les documents sont distribués aux agences après instruction de IATA, par son fournisseur agréé.

Dans le cas d'imprimantes déportées, les documents assignés à ces imprimantes seront livrés à leur siège et seront de la responsabilité de ce siège de les transférer à la localisation de ladite imprimante.

Les documents vierges doivent être considérés comme des chèques vierges. Attention et discrétion sont obligatoire dans leur réception et rangement. Les agences sont responsables de leur stock, et ne peuvent autoriser la circulation de ces documents vierges vers une autre localisation ( sauf en cas d'imprimante déportée ). Un minimum de sécurité doit être observé pour couvrir l'agence en cas de besoin.

Des pochettes neutres à billet sont automatiquement distribuées avec les OPTAB2.

### **4.5 Distribution initiale de documents**

Le système informatique de réservation utilisé par l'agence, fera la première commande et ainsi fournir à IATA, les informations adéquates pour les futures demandes.

### **4.6 Le réapprovisionnement automatique**

A chaque période, le central informatique vérifie automatiquement les rapports d'utilisation de chaque agence et informe le fournisseur, des commandes. Ces commandes sont estimées selon un calcul pré-établi.

Les estimations des besoins sont basées sur un stock initial de 2 mois.

Après cette commande déclenchée par le central, le fournisseur agréé met à jour, automatiquement, son stock. Les services IATA ne peuvent modifier ces commandes qu'en créant des commandes additionnelles.

Un agence ne doit jamais réceptionner une livraison partielle ou endommagée. Vérifiez le contenu et la condition du paquet avant de signer le bon de livraison. La signature de l'agence engage sa responsabilité.

Le bon de livraison est rempli avec le nom de l'agence, la date et les n° de documents. Ces informations doivent être vérifiées avant signature.

Si l'agence constate une différence, elle doit la reporter immédiatement à IATA. Tout manquement à cette règle, peut entraîner des sanctions financières. Le bon de livraison doit être conservé par l'agence.

## 4.7 Commande manuelle de documents (urgence)

Si pour une raison quelconque, l'agence constate que son stock de billet est en dessous du seuil minimum ( soit 40% de la quantité normale livrée ), l'agence peut obtenir une livraison urgente en contactant les services IATA via le portail.

**La responsabilité finale reste à l'agence, qui doit faire une demande de réapprovisionnement urgente et manuelle en cas de nécessité. L'agence doit tenir compte du fait qu'il faille environ 3 jours ouvrés pour la livraison manuelle de documents.**

## 4.8 Retour de stock

En raison du nombre limité de n° de billet généré par ordinateur, IATA doit, de temps en temps, « rappeler » des billets encore en stock. Cela signifie que les stocks ont un cycle de vie limité de 2 à 3 ans, à partir du jour de son impression. IATA entrera en contact avec les agences, par l'intermédiaire de BSP link, pour le rappel de stock.. Veuillez suivre les instructions lors de ce rappel de stock.

# 5 FORMULAIRES ADMINISTRATIFS STANDARDS (SAF)

## 5.1 Généralités

- DAR ( demande de remboursement avec accord compagnie )
- Report de document manquant (MTDR)
- Déclaration de perte

## 5.2 DAR

C'est une demande de remboursement avec accord compagnie

Si l'agence n'a pas besoin de l'approbation de la compagnie, elle doit effectuer un remboursement automatique via son GDS.

Les DAR Doivent être faites via BSP Link. Procédure : [DAR via BSP Link](#)

## 5.3 Report de document manquant

Ce document doit être utilisé dans le cas de perte de stock, de plaque compagnie ou plaque agence.

Vous pouvez trouver le formulaire sur notre portail : [www.iata.org/europe/cs](http://www.iata.org/europe/cs)

## 5.4 Déclaration de perte

C'est pour obtenir le remboursement d'un billet non utilisé et perdu.

## 6 CALENDRIERS

### 6.1 Généralités

Le calendrier indique toutes les dates importantes du processus de remise BSP. Les agences sont tenues de vérifier les dates du calendrier pour savoir quand envoyer leur BRV ( bordereau récapitulatif des ventes ), quand attendre les analyses de ventes et la date de paiement. Les colonnes suivantes sont dans le calendrier :

- Période de report:  
*Chaque document émis dans cette période doit être reportés dans cette période.*
- Date de report:  
*La dernière date de chaque période*
- Date d'envoi:  
*Date limite d'envoi du BRV*
- Date de parution des analyses de ventes:  
*Date limite de parution des analyses de ventes dans BSP Link*
- Date de versement:  
*Date limite de réception du règlement des ventes du mois précédent à IATA.*

**VEUILLEZ VÉRIFIER LA DATE D'ENVOI AINSI QUE LA DATE DE REGLEMENT POUR EVITER DES CHARGES FINANCIERES LIEES AU REPORT TARDIFS DE DOCUMENT OU D'IRREGULARITE EN CAS DE PAYEMENT RETARDE.**  
VOUS POUVEZ TROUVER LE CALENDRIER SUR NOTRE PORTAIL [CALENDRIER FRANCE](#).

## 7 PROCEDURES LOCALES DE REPORT

### 7.1 Généralités

Après le 1er Novembre 2006, IATA ne traitera plus de document manuel.  
Pour les déclarations de perte, une nouvelle procédure va être mise en place. Vous en trouverez une copie sur BSP Link puis sur notre portail.

#### Remboursement de billet émis contre un PTA

Notez que dans le cas d'un PTA, le billet est payé par un sponsor et non par le passager. Le sponsor doit donc bénéficier du remboursement et non le passager.

Dans le cas où l'agence rembourse un billet émis contre un PTA, la DAR doit être remplie avec le n° du billet émis dans la section « document joint à la DAR » et dans la section « émission d'origine », veuillez reporter le n° du MPD. Le billet de la compagnie doit être agrafé à la DAR et envoyé à la compagnie.

### 6.5 Annulation

#### Documents annulés ( billet émis )

Ecrire en diagonal, sur tous les coupons : "ANNULER"

L'agence doit conserver les coupons pendant le temps requis par la réglementation locale (soit 13 mois en France)

Les agences ne peuvent annuler un billet que durant la journée de l'émission dudit billet.

#### Documents void ( coupons vierges )

Pour les documents voids, l'agence est pleinement responsable de la destruction desdits coupons vierges.

L'agence sera tenue pour responsable de toute malversation ainsi que des conséquences qui en découleront.

## **6.7 Plaque Compagnie**

Comme nous n'avons plus de document manuel en France, les plaques compagnie sont obsolètes.

## 8 COMPLÉTER LES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS

### 8.1 ADM et ACM

Le service de saisie IATA ne vérifie pas l'exactitude des calculs de prix ou des commissions. Cette fonction est la prérogative des compagnies aériennes. Afin de corriger les anomalies dans les billets rapportés, les Compagnies émettront des ADM-ACM. Le but est d'ajuster le montant dû par l'Agence via le BSP.

Documents disponibles :

#### Agency Debit Memo (ADM)

Les ADM servent à notifier l'Agence, sauf si cette dernière possède une justification contraire, qu'elle doit un certain montant à la Compagnie pour les raisons invoquées sur l'ADM. En cas de contestation, l'Agence doit contacter ( via BSP Link ) la Compagnie dans la période de contestation prévue, soit 30 jours.

Un ADM ne peut être effectué via le BSP que pendant une période de 9 mois après la date retour du client. Toute demande en dehors de cette période doit se faire en dehors du BSP.

Veuillez trouver ci dessous un lien vers la Résolution 850M qui gère l'établissement des ADM. :

[Résolution 850M](#)

#### Agency Credit Memo (ACM)

Les ACM sont émis lorsque la Compagnie doit un certain montant à l'Agence, avec un motif porté dessus au bénéfice de ladite Agence.

### 8.2 Procédures ADM/ACM

- Les ADM-ACM sont soumis électroniquement via BSP Link ( quelques rares compagnies restent sur papier )
- Les Agences doivent vérifier régulièrement BSP Link pour des ADM en attente.
- Pendant la période de contestation, les Agences ont accès aux ADM dans la section « Consultation ADM » puis « Règlement ADM en cours ». La contestation doit être supportée par un motif valable et faite électroniquement ( via BSP Link )
- Si une agence conteste un ADM, la Compagnie peut approuver ou rejeter le litige électroniquement via BSP Link
- Après la période de contestation, l'ADM apparaîtra dans BSP Link, dans la section "ADM à facturer dans la période en cours » et sera impacté à la fin de ladite période.
- L'ACM apparaîtra dans BSP Link, dans la section "ACM à facturer dans la période en cours » et sera impacté à la fin de ladite période. Il n'y a pas de période de contestation pour un ACM.
- Les utilisateurs de la version avancée de BSP Link peuvent bénéficier d'un historique de 16 mois de leurs ADM-ACM

## 9 RAPPORT BSP

### 9.1 Généralités

IATA fournit aux Agences, des analyses des ventes à chaque période ( 4 périodes par mois ), électroniquement via BSP Link. Le total des analyses des ventes va différer du total des états de caisse des Agences. En effet, les analyses des ventes intègrent également les autres documents produits par d'autres sources ( MPD manuels, déclaration de perte, ADM-ACM.. ). De plus, certains documents émis par les Agences, pourront être rejetés durant le process.

Comme les analyses de ventes sont considérées comme des supports comptables, il est important que les Agences les sauvegardent pendant la durée légale en vigueur. Les analyses des ventes restent disponibles pendant 2 mois dans BSP Link. Les analyses des ventes plus anciennes, peuvent être demandées via notre portail ( supportés par un coût variable ) : [www.iata.org/customer\\_portal\\_euope](http://www.iata.org/customer_portal_euope)

Les analyses de ventes sont en version .pdf. Les agences doivent posséder les programmes adéquats

### 9.2 Rapports disponibles

Analyses des ventes : 4 fois par mois

Net à payer : 1 fois par mois avec la période 4

Statistiques par compagnie : 1 fois par an ( en Janvier pour l'année précédente )

## 9.3 Comment lire une analyse des ventes et un Net à payer

FRANCE										PAGE : 1	
R2033 XX/XX/05										PERIODE: 1/11/2005	
AGENCE TEST FORMATION BSP 19 BOULEVARD MALESHERBES										DE 01/11/05 A 10/11/05	
CODE 202XXXX X 75008 PARIS										R.C.S:	
SEQ. INVOICE NUMBER: AG/ VAT PERCENT: 19,60											
NUMERO	C COUP	DATE	MONTANT	HORS TAXES	TAXES	TAUX	COMMISSION	TVA SUR	NET A		
CIE DOCUMENT	D VOID	EMIS	COMPTANT	CREDIT		COMM	TAXABLE	NON TAXABLE	PAYER	REMARQUES	
MONNAIE EUR											
MPD										Montant net par billet	
057 5029493484	1	01/06/05	1403,00		87,96				1490,96		
057 5029493487	4	07/06/05	1559,00						1559,00		
TOT.COMPTANT:MPD			2962,00		87,96				3049,96		
ADM - BSPLINK											
954 6954011119	6	30/06/05	40,00		7,84				47,84		
TOT.COMPTANT:ADM - BSPLINK			40,00		7,84				47,84		
CGN / OPATB2											
057 4876355640	6 34	24/06/05	134,00		62,24				196,24	DB	
057 4876355642	1 34	24/06/05	305,00		51,89				356,89	FIRME/TM0000	
										NR	
001 4876355645	4 1234	24/06/05								ANNUL.	
724 4876355651	4	24/06/05	201,00		67,69	1,00		2,01	266,68		
057 4876355652	4 34	24/06/05	376,00		51,89				427,89	DF	
057 4876355655	0 34	24/06/05	276,00		55,42				331,42	ELECTRONIC TICKET	
										DF	
076 4876355669	6 34	24/06/05	2180,00		134,50	7,00		152,60	2161,90	ITKOC0706/TM07	
										NR	
006 4876355681	4	24/06/05	1482,00		77,03	7,00		103,74	1455,29	ELECTRONIC TICKET	
4876355682	5 34								CNJ		
220 4826800903	6 34	02/05/05	954,00		66,09	1,00		9,54	9,54-CCAX3749XXXXXXXXXX08		
057 4826800904	6 34	02/05/05	663,00		53,33				CCAX3749XXXXXXXXXX08		
										ELECTRONIC TICKET	
TOT.COMPTANT:CGN / OPATB2			4954,00		500,66			267,89	5189,77		





FRANCE		FACTURE AGENT NUMERO N° fr Facture			PAGE : 1
R2012 07/02/05					PERIODE: JAN 2005
					DE 01/01/05 A 31/01/05
AGENT N°	IATA 3	Agence	-	94110	R.C.S.
MONNAIE : EUR					
PERIODE DE LA FACTURE		JANUARY	2005		

TOTAL VENTES BRUTES				COMMISSIONS				TVA / COMMISSION		NET DES
EMIS/ADM		REBOURS/ACM		EMIS./ADM		REBOURS/ACM				OPERATIONS
COMPTANT	CREDIT	COMPTANT	CREDIT	TAXABLE	NON TAX.	TAXABLE	NON TAX.	(EM/AD)	(RE/AC)	DU MOIS
1	16285,58	2392,50	907,75	440,50	684,16	14,18-	43,22-	86,35	2,78-	14106,64
2	8600,71	3585,07	1056,78	202,79	551,60	63,42	8,40-	39,74	12,43	6817,25
3	10491,61	3149,49	732,60	476,84	319,01	43,96		93,44	8,62	8922,30
4	6644,08	615,82	315,30	66,29	397,39	18,41		13,00	3,61	5874,12

Montant net à payer par période

T	42021,98	9742,88	3012,43	1186,42	1952,16	111,61	51,62-	232,53	21,88	35720,31
	51764,86		3012,43		3138,58		59,99	210,65		
			48752,43							

SOLDE BRUT COMPTANT	39009,55			3078,59		210,65	NET A PAYER:	35720,31
CANCELLATION FEE	:							

Net à payer selon le calendrier

ATTENTION:

Si vous êtes en prélèvement, le n° compte apparaît ici

LE MONTANT EN EUR SERA PRELEVE SUR LE COMPTE :  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX A LA DATE PREVUE DANS LE PLANNING DE  
REGLEMENTS DU BSP FRANCE  
-  
-  
-  
-

## **10 PROCEDURE DE REGLEMENT**

### **10.1 Généralités**

IATA produit et fournit aux Agences, au nom des Compagnies, une analyse des ventes et un résumé des ventes. Ce document fournit, à l'Agence, le montant dû aux Compagnies, qui peut être soldé par prélèvement ou virement aux dates définies dans le calendrier.

### **10.2 Date de règlement**

La date de règlement ( date à laquelle l'argent doit être sur le compte de IATA ) est publiée dans le Calendrier. Tous les règlements doivent être effectués à cette date ( montant figurant sur le Net à payer publié chaque mois ). La procédure de défaut sera mise en place si ces procédures ne sont pas appliquées.

### **10.3 Prélèvements**

Le règlement est fait via le règlement de l'Agence et la Compagnie est créditée le même jour. Le montant est disponible sur le Net à payer, disponible dans BSP Link avec la période 4 de chaque mois.

Si une Agence désire changer de n° de compte, elle doit fournir, à IATA, un RIB et une demande écrite au moins 14 jours avant la date du règlement avec une copie par email à [info.fr@iata.org](mailto:info.fr@iata.org)

### **10.4 Erreur de Rapport ou Analyse des Ventes manquantes**

Quand une Agence, pour quelque raison que ce soit, n'a pas reçu ses analyses des ventes et son Net à Payer avant la date de règlement, elle doit :

- Prévenir IATA de ce fait
- Etablir et accepter le montant dû avec IATA

L'agence doit s'assurer qu'elle a les fonds suffisants en banque pour assurer le règlement.

### **10.5 Erreurs identifiées par l'Agence après le règlement**

Si l'Agence découvre, après son règlement, une erreur de montant, elle doit se rapprocher de la Compagnie concernée pour demander un ajustement.

Lorsque la Compagnie et l'Agence sont d'accord sur le montant, la Compagnie établit une ADM ou ACM pour ce montant.

## **10.6 Erreurs identifiées par la Compagnie après le règlement**

La correction de ces erreurs, découvertes par les Compagnies, doivent s'effectuer via ADM-ACM. Dans les cas de non report de document, IATA devra peut être émettre une note d'irrégularité, basée sur la Résolution 832. La Compagnie notifiera l'Agence, avec copie IATA, qui prendra les actions nécessaires.

## **10.7 Erreurs identifiées par IATA après le règlement**

Si des documents sont détectés par IATA comme non reportés, IATA Informera l'Agence par écrit et réclamera le paiement immédiat du montant de ces documents. Si l'Agence ne règle pas ce montant, selon la Résolution 832, une note d'irrégularité et la procédure de défaut sera mise en route.

## 11 PENALITES DE RETARD DE PAIEMENT

Toutes références aux Sections, Paragraphes et Sous Paragraphes mentionnés ci-dessous, sont stipulés dans la Résolution 832 du Manuel de l'Agent de Voyages, sauf indication contraire.

### 11.1 Charges administratives

#### Règlement incomplet ou en retard

Une pénalité sera facturée, en accord avec le Sous Paragraphe 1.7.1(b) Frais de Banque chargée des Règlements, pour chaque retard ou paiement incomplet, pour couvrir les charges administratives associées au non suivi des procédures de règlement stipulées dans le Paragraphe 1.6 Règlement.

Un règlement est considéré en retard lorsque le paiement est comptabilisé sur les comptes de IATA après la date limite de règlement fixée par IATA. Cette date figure sur le calendrier que vous trouvez sur notre portail :

[www.iata.org/europe/cs](http://www.iata.org/europe/cs)

A chaque retard de paiement ou paiement incomplet, l'Agence recevra une note d'irrégularité comme stipulé dans le Paragraphe 1.9. Avis d'Irrégularité.

Chaque note d'irrégularité, conformément au sous Paragraphe 1.7.5 Règlement effectué avec retard ou non honoré, générera 2 points d'irrégularité.

Les frais seront calculés conformément au Paragraphe 1.7.1 Frais et la direction financière notifiera l'Agence ou la localisation concernée selon la procédure stipulée au Paragraphe 1.7.1(d) Avis de Frais.

Des frais seront comptabilisés à chaque fois qu'une Agence ne fournira pas les informations demandées par le BSP sur les sujets suivants :

Inventaire de Stock;

Rapport de documents manquants ou plaque compagnie

Inventaire des plaques compagnies

BSP enverra un courrier à la localisation concernée, avec copie à sa direction si nécessaire, demandant ces informations. Le temps imparti pour fournir ces informations est de 5 jours ouvrés, sauf en cas d'urgence comme vol, distribution urgente, retrait de documents ou plaques.... Et dans ce cas, la réponse de l'Agence doit être immédiate.

### 11.2 Intérêts et frais de banque

Les intérêts et frais de banque débités par notre Banque de Compensation sur les comptes IATA suite au retard ou paiement partiel de l'Agence, seront refacturés à cette dernière conformément au sous Paragraphe 1.7.1 ( c ) Facturation et Règlement des Frais.

Le service financier notifiera l'Agence ou la localisation concernée conformément au sous Paragraphe 1.7.1 (d) Avis de Frais.

### 11.3 Sanctions

#### Note d'irrégularité ou défaut

Lorsqu'une Agence a cumulé 4 notes d'irrégularité en 12 mois, conformément au sous Paragraphe 1.7.10 Autres Défauts, l'Agence sera sujette à la mise en place d'un défaut comme indiqué dans le Paragraphe 1.10 Action en défaut de paiement.

## 12 VENTES PAR CARTES DE CREDIT

### 12.1 Généralités

L'Agence peut accepter des paiements par carte de crédit en suivant la réglementation du Manuel de l'Agent de Voyages, au nom des Compagnies Aériennes, à condition que ladite Compagnie Aérienne accepte cette carte de crédit comme forme de paiement.

L'Agence accepte donc de suivre les termes et conditions précisées par la Compagnie Aérienne. Si la Compagnie Aérienne n'acceptait pas la carte de crédit et que l'Agence a tout de même émis un billet contre cette carte de crédit, la Compagnie chargera l'Agence du montant du billet via un ADM.

En traitant une vente par carte de crédit, l'Agence devrait toujours s'assurer de l'acceptation de ladite carte et de suivre des mesures de sécurité usuelles :

- Est-ce que la Compagnie accepte la carte de crédit comme paiement ?
- Est-ce que la Compagnie accepte cette carte de crédit spécifiquement ?
- Est-ce que l'abréviation de la carte de crédit est correcte ?
  - VI – Visa
  - CA – Master Card (incluant Eurocard)
  - DC – Diners Club
  - AX – American Express Card
  - TP – Airlines own UATP cards (ATCAN)
- Est-ce que la carte de crédit est valide ?
- Est-elle abîmée ?
- A-t-elle été interdite par le Central de Carte de Crédit ?
- Est-ce que la signature sur la carte de crédit est identique à celle sur le reçu de la carte de crédit ?
- La date de validité est-elle correcte ?
- Avez vous obtenu un code d'approbation pour le montant de la vente ?

### 12.2 Opérations directes

Pour une vente face à face, l'Agence sera responsable si la carte de crédit est rejetée si les consignes de sécurité n'ont pas été suivies ( voir paragraphe 11.1 )

### 12.3 Opérations non directes

Les ventes à distance sont effectuées quand le signataire de la carte de crédit n'est pas présent lors de l'achat ( ventes par internet, téléphone ... )

Ces ventes sont de la responsabilité de l'Agence. Tout rejet de carte de crédit sera impacté à l'Agence émettrice. La Compagnie Aérienne débitera l'Agence, via ADM, de toute somme non réglée suite à un rejet de la carte de crédit lors d'une vente à distance.

## **12.4 Signature du passager**

Toute vente par carte de crédit demande la signature du porteur. Dans ce cas, un reçu de transport universel ( UCCCF ) sera imprimé et devra être signé par le porteur de la carte de crédit.

## **12.5 Report des ventes par cartes de crédit**

Toutes les ventes par carte de crédit sont reportées sur les analyses des ventes dans une colonne séparée. Le montant de la commission est ajouté sur le net à payer lors de ventes et déduit lors de remboursement.

## 13 REMBOURSEMENTS

### 13.1 Généralités

Une Agence peut effectuer des remboursements sur des documents émis par elle même.

L'Agence doit effectuer des remboursements automatiques via son système de réservation à chaque fois que cela est possible.

La forme de paiement d'origine lors de l'émission du billet doit être la même pour le remboursement.

Si l'Agence ne peut calculer elle même le remboursement ou si elle a besoin de l'approbation de la Compagnie Aérienne pour effectuer un remboursement, alors une demande de remboursement avec accord de la Compagnie doit être émise.

### 13.2 Procédure pour remboursements directs

*Remboursements effectués via le système de réservation en automatique*

- Réceptionnez tous les coupons de vol et reçu passager qui réclament un remboursement.
- Valider que le billet est remboursable selon les règles tarifaires en place.
- Effectuez le remboursement automatique via votre GDS ( veuillez contacter le service client de votre système de réservation si vous rencontrez des problèmes )
- Joindre à votre récapitulatif des ventes ? les coupons de vol papier avec le reçu du remboursement automatique agrafé dessus en haut à gauche ( REA ). Les coupons de vols et reçu passager doivent être notés « remboursés » dessus. **NE RIEN N'ENVOYER POUR DES REMBOURSEMENTS AUTOMATIQUES DE BILLET ELECTRONIQUE**

### 13.3 Procédure pour remboursement indirect ( DAR )

La DAR doit être utilisée uniquement dans les cas où l'Agence doit obtenir l'accord de la Compagnie ou ne sait pas calculer le montant à rembourser. L'Agence doit remplir tous les détails du remboursement avec le motif de la demande, elle doit joindre les coupons de vols adéquat. **IMPERATIF : 1 DAR PAR BILLET.** La Compagnie autorisera ou rejettera, le remboursement dans BSP Link directement.

*Procédure d'émission de DAR via BSP Link*

- Voir procédure jointe pour le remplissage d'une DAR via BSP Link : [DAR BSP Link](#)
- Après que la DAR ait été remplie et imprimée par l'Agence, cette dernière doit envoyer cette DAR avec les coupons de vol à la Compagnie pour approbation.
- La Compagnie va répondre en autorisant ou rejetant votre demande dans BSP Link. En cas d'approbation, la Compagnie va conserver les coupons et la demande et l'Agence trouvera son remboursement dans ses analyses de ventes. L'Agence peut suivre l'autorisation des remboursements dans BSP Link ( version avancée ) dans la section « Refund Application Query ». Le statut passera donc de « en attente » à « autorisé ». A la fin de la période, le statut changera en « billed » si il est bien passé sur les analyses des ventes. Si la Compagnie l'a rejeté, il apparaîtra en « rejected ». Il existe aussi en version avancée, la possibilité d'avoir un email à chaque autorisation de remboursement.

### 13.4 Activation des remboursements non direct

Le Manuel de l'Agent de Voyages ne stipule pas de limite de temps pour l'approbation ou le rejet des remboursements. Néanmoins, les Compagnies, selon la Résolution IATA 824r, sont d'accord pour appliquer les règles suivantes ( si possible ) pour les billets inutilisés ou partiellement utilisés :

#### ***Billets non utilisés***

Les Compagnies doivent autoriser ou rejeter la demande de remboursement, pas plus tard qu'à la date du règlement suivant la réception de ladite demande.

#### ***Billets partiellement utilisés***

Les Compagnies Aériennes doivent faire leur maximum pour autoriser ou rejeter le remboursement pas plus tard que 2 mois après réception de la demande.



