



Politique d'ADM

Ce document a pour objectif d'informer les agents de voyage des règles et définitions concernant les réservations et émissions de la G3.

La politique ADM de la G3 suit les résolutions IATA 830a - Conséquences des violations des procédures de billetterie, 850m - Émission et traitement des notes de débit d'agence (ADM) et 890 Règles de vente par carte client.

La politique ADM de la G3 est valable pour tous les utilisateurs de GDS - Systèmes mondiaux de distribution ou alternatifs, y compris, mais sans s'y limiter, toutes les agences de voyage et prestataires de services, qu'ils soient accrédités ou non par l'IATA – International Airline Transport Association et ARC - Airline Reporting Corporation, ainsi que tous les outils pour la réservation, la vente et l'émission de vols et services mis à disposition par la G3.

La G3 audite toutes les transactions. Les obligations des Agents de Voyages sont décrites dans la Résolution 824 – Accord d'Agence de Vente de Passagers IATA et incluent l'obligation d'émettre des billets conformément aux tarifs du Transporteur, aux règles tarifaires, aux Conditions Générales de Transport, aux instructions écrites du Transporteur et aux Politiques Commerciales fournies à l'Agent de Voyages. La responsabilité, sans limitation, quant à l'exactitude et à l'intégrité des données du processus de réservation et d'émission des billets incombe à l'Agent de Voyages. Pendant l'audit, des validations sont effectuées afin d'identifier les irrégularités et, en cas de découverte, des pénalités sont émises via des ADMs. La récidive dans les ADMs peut entraîner des sanctions plus sévères.



ADMs – Note de débit d'agence

L'ADM est un outil comptable légitime de recouvrement utilisé par les compagnies aériennes.

L'ADM sert à notifier les agents concernant la collecte de sommes, que ce soit pour des ajustements ou des transactions irrégulières.

L'ADM est traitée lorsqu'une irrégularité est détectée et confirmée.

G3 peut émettre des ADMs pour toutes irrégularités ou erreurs associées, mais pas limité à, les règles d'émission des tarifs, les politiques de réservation, les conditions commerciales, l'émission, la réémission, le remboursement, le calcul des taxes, le règlement de la vente et les champs obligatoires d'émission, les frais, taxes et amendes.

G3 se réserve le droit d'émettre des ADMs pour des raisons non encore spécifiées dans ce document, pour des cas de non-respect encore non indiqués.

Le montant minimum pour l'émission d'une ADM est de 5 USD ou l'équivalent dans la monnaie locale.

L'ADM est générée électroniquement par la compagnie aérienne et/ou par son fournisseur autorisé en tant que représentant.

L'ADM sera envoyée par le canal avec lequel l'Agence effectue la facturation : BSPLink, ARC ou un autre disponible.

Les ADMs sont traitées et émises dans un délai de 9 (neuf) mois à compter de la date de fin du voyage. Si la date de fin du voyage ne peut pas être déterminée, l'ADM sera traitée dans un délai de 9 (neuf) mois à compter de la date d'émission, à l'exception des cas de rétrofacturation qui peuvent être traités dans un délai allant jusqu'à 12 mois. Pour les remboursements, l'ADM sera traitée dans un délai de 9 (neuf) mois à compter de la date de paiement du remboursement.

Les détails et les documents de support liés aux ADMs traitées peuvent être demandés à la G3. Les ADMs ne donnent pas droit à commission.

La G3 se réserve le droit d'inclure des frais administratifs liés à l'émission d'ADMs ou selon le type d'irrégularité.

Les montants relatifs aux ADM pour violation tarifaire seront calculés sur la base de la différence entre le montant signalé du billet et le tarif le plus bas publié sans restrictions pour les billets émis en cas de violations liées à l'émission, sauf dans les cas où une amende fixe est publiée (tarif public plein tarif).

Les ADM en attente de paiement peuvent entraîner une suspension de la capacité à effectuer des réservations et à émettre des billets, ainsi que la cessation de la nomination G3.



Processus de litiges

Il est de la responsabilité de l'Agence de suivre le traitement des ADMs

Tout ADM est discutable

Les contestations doivent être effectuées par des canaux ouverts que l'Agence possède sur chaque marché, que ce soit via BSPLink, ARC Memo Manager ou un autre canal disponible :

Pour les ADMs émises via le BSP, contester sur BSPLink

Pour les ADMs émises via l'ARC, contester sur Memo Manager

Pour les ADMs émises par facturation directe, contester via JIRA

Le délai de contestation pour les Agents est de 14 (quatorze) jours à compter de la date de traitement de l'ADM.

Les litiges doivent être spécifiques et contenir tous les documents de soutien nécessaires à l'examen du cas. Les litiges qui n'ont pas été soumis de manière claire, complète et concise seront rejetés.

Les litiges déjà clôturés et rouvrir seront soumis à de nouveaux frais administratifs de 20 USD ou équivalent en monnaie locale.

Dans les cas où le traitement est effectué par un canal de facturation directe, l'ADM doit être payée dans son intégralité et, lorsque le litige est en faveur de l'Agent, une ACM sera émise dans la période ou les périodes suivantes.

Si en raison d'une erreur ou si la contestation est favorable à l'agent, une note de crédit sera émise.

Sur le marché des États-Unis, le Memo Manager est le seul canal où G3 acceptera les litiges après le téléchargement d'une ADM. Nous suivons le calendrier suivant :

Jour	Action
Jour 01	Émission d'ADM dans l'ARC (Memo Manager)
Jour 21	Délai pour que l'agence conteste l'ADM via Memo Manager. En l'absence de contestation, la G3 considérera que l'agence accepte la charge et a jusqu'au 89e jour pour effectuer le paiement.
Jour 42	Délai pour que la G3 réponde aux contestations via Memo Manager. En l'absence de réponse, la contestation de l'agence est acceptée par la G3 et l'annulation de l'ADM est effectuée.
Jour 63	Si la G3 rejette le litige, l'agence a la deuxième et dernière chance de contester. Si elle ne conteste pas, la G3 supposera que l'agence a accepté la charge.
Jour 84	Délai final pour que la G3 réponde à la deuxième contestation. En l'absence de réponse, la contestation de l'agence est considérée par la G3.
Jour 90	Dans les cas où la G3 n'a pas reçu le paiement, l'agence perdra la capacité d'émettre des billets jusqu'à ce que la dette soit réglée.



Violations de billets

Les obligations des agents de voyages sont décrites dans la Résolution 824 de l'IATA et incluent l'obligation de délivrer des billets conformément aux tarifs du transporteur, aux règles tarifaires, aux conditions générales de transport et aux instructions écrites du transporteur fournies à l'agent de voyages. La responsabilité, sans limitation, de l'exactitude et de l'intégrité des données du processus de réservation et d'émission des billets relève de l'agent de voyages. G3 a le droit d'auditer et d'envoyer des ADMs pour toutes les transactions.

Portée de l'audit des billets

G3 peut émettre des ADMs pour toutes irrégularités ou erreurs associées, mais pas limitées, aux règles d'émission tarifaire, aux politiques de réservation, aux conditions commerciales, à l'émission, à la réémission, au remboursement, au calcul des taxes, au règlement de la vente et aux champs obligatoires d'émission, taxes et amendes.

Document émis/réémis en désaccord avec les règles tarifaires, règles de réservation et d'émission/réémission :

- Abus de CIP – Plaque d'identification du transporteur : Lorsque la compagnie aérienne émettrice G3 est sélectionnée, assurez-vous qu'il y ait au moins un vol G3 « long-courrier » sur le billet et que G3 soit la compagnie aérienne « propriétaire » de tous les tarifs calculés dans l'itinéraire, que le billet soit émis automatiquement ou manuellement. De plus, toutes les réémissions volontaires ultérieures doivent respecter ces conditions.
- Changement de nom
- Changement de tarif
- Application de réductions
- Billets émis et non signalés
- Billets signalés comme annulés, mais utilisés
- Billets envolés et non signalés
- Calcul de l'add-on
- Calcul des frais
- Perceptions incomplètes de tarifs, frais, amendes, commissions
- Combinaison de tarifs
- Commission
- Réductions pour enfants (CHD) et nourrissons (INF)
- Divergences entre la classe et la base tarifaire
- Erreur dans l'information des billets combinés
- Mode de paiement
- Amende pour non-présentation
- Open Jaw
- Durée minimale/maximale de séjour
- Restrictions d'endossement
- Saisonnalité / Restrictions de voyage
- Blackout
- Escales et transferts
- Surcharge YQ/YR
- Tarifs de groupe
- Tarifs des opérateurs
- Usage abusif des accords
- Usage abusif du code de voyage
- Utilisation multiple de coupon
- Violation de l'ADVP – Achat anticipé
- Violation des routes et des vols



Violations de remboursement

Les billets G3(127) doivent être remboursés via l'agent émetteur d'origine et conformément aux règles de remboursement du tarif applicable. Tout calcul incorrect pouvant entraîner un remboursement erroné du tarif, des taxes, des surcharges et/ou des amendes entraînera un débit ADM correspondant au montant dû.

- Calcul du remboursement
- Commission sur remboursement
- Amende de remboursement
- Remboursement de billet utilisé
- Remboursement de billet expiré
- Remboursement de frais non remboursables
- Remboursement en double
- Remboursement sous une forme de paiement différente du billet
- Tarifs non remboursables
- Billets combinés remboursés séparément

Pour les cas où le remboursement a été calculé correctement selon les règles du tarif correspondant, mais traité pour un mode de paiement différent de l'original, l'agent sera débité d'une pénalité de 20 % du montant total remboursé.



Violations des réservations

Cette politique s'applique également aux réservations GDS et autres canaux de réservation/émission mis à disposition par G3, peu importe s'il y a des billets émis pour l'itinéraire ou non.

G3 effectue un audit sur toutes les transactions des utilisateurs des systèmes afin d'identifier les violations des politiques de réservation. Lorsqu'une violation est identifiée, G3 facturera à l'utilisateur du système des frais de segment correspondant à la nature de la violation, ainsi que des frais administratifs pour chaque note de débit. De plus, GOL se réserve le droit de restreindre l'autorité d'une agence pour réserver l'inventaire de GOL et/ou émettre des documents de voyage GOL.

Les agences émettrices de billets peuvent être tenues responsables des violations commises par des agents, employés, sous-agents ou agents externes travaillant via l'agence émettrice de billets. Les réservations GOL comprennent toutes les réservations effectuées en utilisant les codes de désignateur G3 ou G3*.



Portée de l'audit des réserves

Article	Description
Churning	Le churning est l'annulation et la demande répétée de segments sur le même numéro de réservation ou sur différents numéros de réservation dans la même classe ou dans des classes différentes pour le même passager ou pour des passagers différents dans le même PNR, dans le but de contourner ou de prolonger les délais, de bloquer l'inventaire ou d'atteindre les résultats de productivité exigés par les GDS. À partir de la quatrième fois que la réservation est recrée dans les conditions décrites ci-dessus, elle sera considérée comme du churning. En cas de présence de plusieurs IATA gérant la réservation, l'ADM sera émise pour l'IATA qui a effectué le churning.
Contourner le contrôle des stocks	La G3 met à disposition ses sièges selon le concept d'Origine et Destination (OD). Ainsi, un segment ou une classe disponible pour un certain OD peut ne pas être disponible pour un autre OD qui inclut le même segment. La disponibilité affichée dans les écrans d'accès direct des GDS doit être respectée afin d'éviter la facturation pour des réservations incorrectes. Par conséquent, il est interdit de créer des réservations dans le but de contourner le contrôle des inventaires par OD, c'est-à-dire que les connexions doivent toujours être demandées avec l'OD qui sera utilisée et, si la réservation est faite tronçon par tronçon, elle sera soumise à des frais de pénalité. Les agents qui chercheront à contourner le contrôle d'inventaire de la G3 seront tenus responsables de ces violations.
Double automatisation	Si l'agence utilise plus d'un GDS, elle doit effectuer la réservation et l'émission dans le même GDS. Si l'agence fait des réservations sur un GDS et paie ensuite via un canal direct de G3, non limité au site, connexion directe (API, SWS, GWS), l'agence sera pénalisée sur la différence entre le tarif payé sur le canal direct et le tarif Y (plein tarif) à la date du paiement.
Duplicité	Il est strictement interdit de créer des réservations en double, y compris : ➤ Plusieurs itinéraires pour n'importe quel nombre de passagers portant le même nom, que les itinéraires soient identiques ou non ; ➤ Réserver un ou plusieurs sièges sur le même vol ou sur des vols différents pour la même période, peu importe la classe de service ou le format utilisé pour effectuer les réservations ; ➤ Réservations créées là où il est logiquement impossible que le passager les utilise entre un ou plusieurs PNR ou GDS. La G3 annulera les PNR dupliqués dès qu'ils seront identifiés, afin de libérer l'inventaire
Listes d'attente	La G3 n'accepte pas les listes d'attente et les commandes effectuées seront refusées. Les segments passifs ajoutés comme liste d'attente seront soumis à pénalisation.
Réservations de groupes	L'insertion du segment passif pour le vol de G3 est autorisée pour les réservations qui seront émises en stock d'une autre compagnie, tant que le segment correspondant a déjà été confirmé auparavant par G3 dans son système. Les segments passifs ne doivent être insérés que pour l'émission du billet. Toute autre réservation de groupe, active ou passive, effectuée via GDS ou tout autre canal G3 en dehors de la situation décrite ci-dessus sera considérée comme invalide et spéculative.
Réservations frauduleuses ou fictives	Les réservations créées en utilisant des formats contenant des noms fictifs ou inventés sans intention de voyager et sans lien avec la demande d'un vrai passager souhaitant acheter son billet, c'est-à-dire spéculatives ou frauduleuses, sont interdites. De plus, créer des réservations pour garder ou bloquer des sièges en attendant une demande future, l'indécision d'un client, ou pour contourner une règle tarifaire ou la politique de G3 n'est pas autorisé non plus.
Réservations test ou pour formation	Les PNR créés à des fins de tests et de formation ne peuvent être effectués que sur des segments non facturables pour les compagnies aériennes, dont les codes de statut sont fournis par les GDS. Tout test ou formation d'utilisateurs de GDS effectué sur des segments de vente actifs ou facturables pour la G3 est interdit et sera soumis à des pénalités.
Segments Inactifs	Tous les segments inactifs doivent être supprimés/mis à jour par l'agent de réservation jusqu'à 24 heures avant l'embarquement. Sont considérés comme segments inactifs ceux avec le statut HX, NO, UN, UC, SC, TK, US, GK, PK, MK ou WK, en rappelant que seuls les segments passifs qui n'ont pas d'émission correspondante seront considérés comme inactifs.

Segments passifs	Certains types de segments passifs ne sont pas acceptés par G3 et seront immédiatement refusés s'ils sont demandés. Les segments passifs ne seront acceptés que pour les réservations en vue de l'émission de billets et doivent correspondre à une réservation existante dans le GDS G3. Toute autre utilisation des segments passifs audité - y compris pour des raisons de fonction administrative des agences, pour atteindre la productivité des GDS - et en cas de constatation d'une utilisation abusive, sera facturée. L'ADM sera émise pour l'IATA à l'origine de la réservation, indépendamment du fait qu'un ou plusieurs autres IATA(s) modifient la réservation par la suite.
Smiles	G3 reconnaît qu'il existe des situations où le nom des passagers peut coïncider dans différentes réservations. Veuillez vous assurer d'insérer le numéro Smiles des passagers afin de prévenir l'annulation des réservations.
Données des passagers du vol sécurisé TSA	Les informations de sécurité doivent obligatoirement être saisies pour tous les passagers et segments lors des voyages à destination ou en provenance des États-Unis. Les réservations ne contenant pas ces informations sont susceptibles d'être annulées dans un délai de 72 heures avant le vol, car c'est le délai d'envoi des informations aux autorités américaines.

Valeurs en vigueur

Violation	Frais
Absence de données de Secure Flight (USA)	USD 55 par nom, par réservation
Churning	USD 35 par passager, par segment
Frais administratifs pour émission d'ADM	USD 20
Contourner le contrôle des stocks	USD 300 par segment réservé par réservation sans émission ou USD 550 par passager, par O/D pour les réservations avec billet émis
Réservations frauduleuses, fictives ou spéculatives	USD 50 par passager, par segment
Segments dupliqués	USD 25 par passager, par segment
Segments inactifs dans la réserve	USD 30 par passager, par segment
Segments passifs	USD 15 par passager, par segment

L'agent de voyage est responsable de l'exactitude et de l'intégrité des opérations avec G3. Les compagnies aériennes ont le droit d'auditer et d'envoyer des ADMs pour toutes les opérations. La politique de G3 en matière d'audit et d'émission de notes de débit sera traitée conformément aux Résolutions 830a et 850m de l'IATA et à la Politique Commerciale de GOL, en rappelant que l'IATA n'est pas une « force de loi », elle régule simplement les transactions.

Acceptation de l'Abonné

L'acceptation et l'accord de l'Utilisateur des Systèmes avec ces nouveaux termes et conditions constituent une condition pour la poursuite de la nomination de cet Utilisateur des Systèmes en tant qu'agent de voyage de G3 et/ou le consentement de G3 à permettre à cet Utilisateur des Systèmes d'effectuer des réservations G3 via le GDS, selon le cas. La poursuite des réservations de services et produits de transport aérien de G3 sera considérée comme constituant l'acceptation par l'Utilisateur des Systèmes de ces nouveaux termes et conditions, et la première réservation GOL effectuée par l'Utilisateur des Systèmes à partir du 15 juillet 2016, inclus, constituera cette acceptation et cet accord. G3 se réserve le droit de modifier ou de changer n'importe lequel des termes et conditions établis ici, à tout moment, avec un préavis.

