

Procédure ADM (Agency Debit Memo)

La CX peut émettre des ADM aux agences de voyage afin de percevoir des montants ou d'effectuer des ajustements liés à la délivrance et à l'utilisation des documents de circulation aux normes BSP validés par Cathay Pacific, quels que soient les transporteurs inclus dans l'itinéraire.

En général, le champ d'application couvre, sans s'y limiter à :

- (a) La sous-collecte et/ou omission sur les tarifs, les prix des voyages packages, les compensations, les pénalités, les frais de modification, les frais de service, les surcharges de carburant, etc,
- (b) la sous-collecte et/ou l'omission de taxes, frais et redevances gouvernementales ou locales, etc.
- (c) Commission réclamée en trop
- (d) Infraction aux règles en matière de tarifs, de taxes et de remboursements
- (e) Excès de remboursement
- (f) Rappel de la commission sur les remboursements
- (g) Non-respect des procédures de billetterie et de réservation CX dans les GDS
- (h) Non-respect des conditions des accords de vente
- (i) Documents de vol non déclarés
- (j) Remboursement des frais de carte de crédit

- (k) Frais d'administration en cas de changement de mode de paiement
- (l) Frais de transaction pour l'utilisation d'EasyPay pour le paiement de nos billets
- (m) Frais de pénalité/transaction pour l'utilisation d'une carte de crédit pour le paiement de billets avec des tarifs qui ne l'autorisent pas
- (n) Frais de pénalité/transaction pour l'utilisation d'une carte de paiement lié à l'agent de voyage ou d'autres méthodes de transfert alternatives pour payer nos billets sans notre consentement explicite
- (O) Double utilisation/remboursement des documents de vol
- (P) Erreurs commises par l'agent ou le Centre de traitement BSP dans le rapport BSP
- (q) Un changement de nom non autorisé a été effectué lors de la réservation

1. Traitement des ADMs

1.1. CX émettrait des ADM aux agents par l'intermédiaire de BSPLink sur une base hebdomadaire. Pour ajuster les ventes, l'ADM peut être émis dans les neuf mois suivant la date finale du voyage ou la date d'expiration du document si la date finale du voyage ne peut être établie. Pour ajuster les remboursements, l'ADM peut être délivré dans les neuf mois suivant la date de remise du BSP à laquelle le document de remboursement a été traité. Toute action de débit initiée au-delà de la période susmentionnée sera traitée directement par CX avec l'agent.

1.2. CX n'enverra pas de copies physiques des ADM aux agents, mais leur fournira sur demande les documents justificatifs et la ventilation du débit. Pour les calculs compliqués et les ADM émis pour une série de billets sur les taxes et les surcharges, la liste des pièces justificatives et les ventilations seront jointes à l'ADM dans BSPlink au moment de l'émission.

1.3. CX n'émettra pas plus d'un ADM pour rappeler des tarifs/surcharges/taxes en relation avec le même billet, à moins que la nature du recouvrement ou de l'ajustement soit totalement différente de l'ADM émis précédemment. Par exemple, si l'agent rembourse ultérieurement le billet et qu'il s'avère qu'il a été sur-remboursé, CX enverra un autre ADM à l'agent en relation avec ce billet pour lequel un ADM a été envoyé auparavant pour une sous-déclaration de tarifs/surcharges/taxes.

1.4. CX n'émet un ADM que pour une transaction spécifique et ne regroupe pas les transactions non liées. Toutefois, plusieurs frais peuvent être inclus dans un ADM si la raison du frais est la même.

1.5. Sauf accord contraire, CX n'émettra pas d'ADM pour collecter les coûts de tiers qui ne sont pas directement associés au billet initial d'un voyageur.

1.6. Outre la divergence sur le tarif du billet, la CX prélèvera des frais administratifs de 25 euros ou l'équivalent en monnaie locale et se réserve le droit de modifier ces frais administratifs pour couvrir les coûts liés au traitement de l'ADM pour les raisons suivantes :

- Tarif ou conditions appliqués incorrects
- Tourcode non indiqué
- Mauvaise classe de réservation (abus)

- Indicateur enfant/bébé manquant

2. Correspondance et litige ADM

2.1 En cas de litige dans BSP Link, l'agent doit fournir une adresse électronique pour toute communication ultérieure.

2.2 CX répondra aux litiges ADM de l'agent dans les 60 jours suivant leur réception, conformément à la résolution IATA 850m.

2.3 Pour tout litige valide soumis après l'expiration de la période de latence de BSPlink et jusqu'à six mois à compter de la date de l'ADM, CX se réserve le droit de facturer des frais de retard qui seront déduits de la note de crédit ACM émise à l'agence. Tout litige soumis après six mois à compter de la date de l'ADM ne sera pas pris en compte.

2.4 Les litiges concernant les billets émis dans le cadre des garanties tarifaires du système de distribution mondial (GDS) doivent être adressés au GDS. Le remboursement des ADM déduits par l'intermédiaire de BSPlink doit être effectué directement aux agents par le GDS.

Si l'ADM a déjà été traité par BSP et si l'agent a raison, un ACM sera émis pour compenser l'ADM.

ACM - Agency Credit Memo (note de crédit de l'agence)

CX émet des ACM pour rembourser les agents ou procéder à des ajustements sur les activités de trésorerie résultant d'erreurs commises par les agents ou le Centre de traitement BPS. Le trop-perçu pour le transport ou les frais et droits connexes payés par

carte de crédit ne sera versé que sur la carte de crédit d'origine utilisée pour l'achat du billet.