

**NOTICE SUR LES ADM ET LES PROCEDURES DE CONTESTATION DES ADM
DANS LE PROGRAMME AGENCES PASSAGERS DE IATA
A PARTIR DU 1^{ER} JANVIER 2008**

Les dispositions sur l'émission et le traitement des Mémos de Débit d'Agence (ADM) sont dans la Résolution 850m et les règles de procédures pour contester les ADMs dans la Résolution 818 Annexe A § 1.7.11.1(xvi) et § 1.7.12. Ces résolutions figurent dans le Manuel de l'Agent de Voyages (Edition Résolution 818 en vigueur le 1^{er} janvier 2008), qui n'est plus fourni sous forme de CD-ROM, et que chaque agent peut télécharger sur : <http://www.iata.org/whatwedo/travel-tourism/tah.htm>.

ADM

L'ADM est un outil de comptabilité (Rés. 850m §1.2).

L'objet des ADM est de notifier à un agent qu'à moins de justification contraire, l'agent doit à la compagnie aérienne BSP émettrice une somme inscrite sur l'ADM pour les raisons indiquées (Rés. 850m §1.1).

L'utilisation des ADM s'applique aux collectes de sommes ou ajustements aux transactions d'agents relatives à l'émission et l'utilisation de Documents de Trafic émis par ou sur demande de l'agent (Rés. 850m §1.2). Les agents accrédités IATA exécutent un contrat retranscrit dans la Résolution 824. Par conséquent, un ADM émis par une compagnie aérienne doit découler d'une action prise par l'agent pour le compte de la compagnie aérienne en vertu du Contrat de Vente d'Agence de Passages.

Des utilisations alternatives des ADM sont possibles sous réserve de consultation avec l'agent, ou via une représentation locale d'agents ou via le Conseil local mixte pour le Programme des Agences (APJC)(Rés. 850m §1.2).

Emission des ADM

Les compagnies aériennes se sont engagées à communiquer par écrit leurs politiques ADM aux agents avant leur application (Rés.850m §2.1).

Les ADM ne sont traités par le BSP que s'ils sont émis dans les 9 mois de la date finale de voyage. Toute action de débit initiée au-delà de cette période doit être traitée directement entre la compagnie aérienne et l'agent (Rés. 850m §3.1).

S'il y a un coût administratif associé à l'émission d'un ADM, il doit être communiqué à l'agent (Rés. 850m §4.3).

Les compagnies aériennes doivent fournir aux agents le numéro de téléphone ou de fax et l'adresse email d'une personne ou d'un département ayant connaissance de l'ADM concerné (Rés. 850m §4.4).

Lorsque c'est possible, la fonctionnalité BSP doit être utilisée par la compagnie aérienne émettrice (Rés. 850m §4.5).

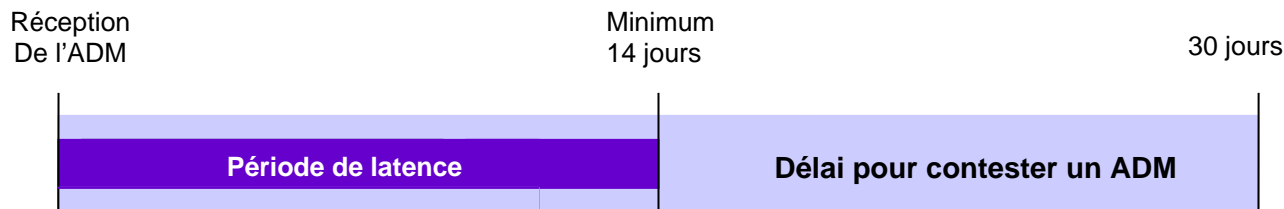
Contestation

Les agents ont le droit de contester un ADM pour raison (Rés. 818 Annexe A §1.7.12.1). Certaines compagnies aériennes ne permettent pas aux agents de contester les ADM par le biais de BSPlink, mais dans ce cas le droit de contestation par d'autres moyens demeure.

Un agent dispose d'un minimum de 14 jours pour examiner et contester un ADM avant sa soumission au BSP (Rés. 818 Annexe A §1.7.12.2 et Rés. 850m §4.6). Cette période est parfois

appelée la période de latence ou la période minimum de contestation. Elle a été étendue à 30 jours dans certains marchés. Si un ADM est contesté durant cette période, il doit être suspendu du traitement par le BSP.

Quelle que soit la période de latence, les contestations d'ADM peuvent être déposées par les agents dans un délai de 30 jours après réception de l'ADM dans tous les marchés (Rés. 850m §4.7.1). Toutefois, si un ADM est contesté après la période de latence, il sera traité par le BSP.



ADM contesté durant la période de latence: EXCLUS DU TRAITEMENT BSP

L'ADM doit être enregistré comme contesté, il ne doit pas être inclus dans la facturation BSP et il doit être suspendu du traitement BSP. Le règlement du litige se fait entre l'agent et la compagnie aérienne (Rés. 818 Annexe A §1.7.12.3 et §1.7.12.4).

C'est uniquement si la compagnie aérienne et l'agent sont d'accord sur le fait que l'objet de l'ADM était correct ou que l'ADM doit être modifié, que la compagnie aérienne soumet à l'agent et au BSP l'ADM original ou modifié selon l'accord, pour traitement par le BSP (Rés. 818 Annexe A §1.7.12.4(i) et §1.7.12.4.(ii)).

Pour régler un litige, les compagnies aériennes ont un délai de 60 jours après réception de la contestation (Rés. 850m §4.7.1.1). Si le litige n'est pas résolu dans ce délai, malgré la consultation entre la compagnie aérienne et l'agent, l'ADM sera définitivement retiré du traitement BSP. Le litige peut encore être résolu de façon bilatérale entre la compagnie aérienne et l'agent (Rés. 818 Annexe A §1.7.12.6 et §1.7.12.7).

ADM contesté après la période de latence: TRAITE PAR LE BSP

L'ADM demeure dans le système de traitement BSP; il est inclus dans la facturation BSP et il est traité pour paiement (Rés. 818 Annexe A §1.7.12.5 et Rés. 850m §4.11).

Toute contestation consécutive sera traitée directement avec la compagnie aérienne. Le litige peut être réglée par un mémo de crédit d'agence (ACM) (Résolution 850m §4.11).

S'il est établi qu'un ADM n'est pas valide, il doit être annulé (Rés. 850m §4.8). Si l'ADM est retiré par la compagnie aérienne, les frais d'administration afférents sont retirés ou remboursés. La compagnie aérienne ne peut pas facturer de frais liés à ce remboursement (Rés.850m §4.9).

Si l'agent et la compagnie aérienne sont d'accord, le litige sur l'ADM peut être soumis au Commissaire aux Agences de Voyages¹ pour résolution. Cette procédure n'est pas un réexamen en vertu de la Résolution 820e mais une procédure de conseil et de médiation volontaire (Rés. 850m §4.10).

Si un agent persiste à ne pas régler des sommes dues au titre d'ADM, il peut être mis en défaut et soumis à un réexamen (Rés. 818 Annexe A §1.7.11.1 (xvi)).

Règles générales du Programme Agences Passagers applicables aux contestations d'ADM

En vertu de la Résolution 818 Annexe A § 1.10.5(a) l'agent peut à tout moment faire constater par l'Administrateur des Agences l'existence d'un conflit relatif à un montant spécifié dû à une compagnie aérienne dans la facturation BSP. A condition que la preuve écrite d'un tel conflit soit fourni par l'Agent à l'Administrateur des Agences, ce dernier s'assurera qu'aucune irrégularité ni action en défaut ne sera appliquée. En vertu de cette règle, lorsqu'une facture BSP contient un ADM qui fait l'objet d'un conflit entre l'agent et la compagnie aérienne, l'agent peut déduire le

montant de cet ADM de la facture BSP, s'il n'a pas déjà été retiré de la facture BSP par la direction du BSP.

Si l'Administrateur des Agences n'a pas suivi les procédures correctes au détriment direct et sérieux de l'agent, l'agent peut demander un réexamen du cas par le Commissaire aux Agences de Voyages¹ en vertu de la Résolution 820e § 1.1.10. La décision du Commissaire aux Agences de Voyages a force contraignante pour les parties, sous réserve de réexamen de la décision par arbitrage si l'agent y recourt.

* * *

¹ Voir le site Internet du Commissaire aux Agences de Voyages :
<http://www.travel-agency-commissioner.aero/>