

## Политика АДМ и Правила Бронирования Air France KLM

Данная Политика вступает в силу с 1 Января 2019 г. и заменяет два предшествующих документа:  
Правила Бронирования и Политику АДМ.

Данная Политика действует до следующего уведомления. AFKL оставляет за собой право вносить  
изменения в данный документ в любое время. Последняя актуальная версия Политики всегда  
размещена на сайте [www.agentconnect.biz](http://www.agentconnect.biz)



<b>1. ВВЕДЕНИЕ</b>	<b>4</b>
<b>2. ПРАВИЛА БРОНИРОВАНИЯ</b>	<b>5</b>
2.1 Создание и Изменения в Досье Бронирования (PASSENGER NAME RECORD - PNR)	5
2.2 День вылета – Нетикетированные бронирования	5
2.3 Коэффициент Аннуляций	5
2.4 Отмена и повторное бронирование сегмента - “CHURNING”	5
2.5 Создание Дубликатов бронирований	6
2.6 Поддельные, Фиктивные, Спекулятивные и Тестовые бронирования	6
2.7 Затраты на дистрибуцию	6
2.8 Групповые бронирования	6
2.9 Неактивные сегменты	6
2.10 Игнорирование правил по использованию инвентарной системы AFKL	7
2.11 Оффшорная/зарубежная выписка	7
2.12 Пассивные сегменты	7
2.13 Изменения фамилии/ коррекция фамилии	7
2.14 Лист ожидания	8
2.15 Манипуляции с TTL (TICKET TIME LIMIT)	8
2.16 Информация для безопасности полетов	8
3.1 Выписки, повторные выписки билетов, ревалидации, возвраты	9
3.1.1 Тарифы и тарифные правила.	9
3.1.2 Отсутствующая или некорректная контрактная информация на билете	9
3.2 Правильность использования конкретных рейсов, билетного стока, маркетинговой или оперирующей авиакомпании, маршрута, классов бронирования (регулируется резолюцией IATA 852)	9
3.2.1 Выбор рейсов	9
3.2.2 Нарушение билетного стока	9
3.2.3 Выбор маршрута и классов бронирования при использовании другого перевозчика	10
3.2.4 Отсутствие или некорректное отображение нормы бесплатного провоза багажа на билете	10
3.2.5 Специальные тарифы Туроператоров.	10
3.3 Процедуры бронирования Air France и KLM	11
3.3.1 День вылета – Нетикетированные бронирования	11
3.3.2 Аннуляции	11
3.3.3 Отмена и повторное бронирование сегмента - “CHURNING”	11
3.3.4 Создание Дубликатов бронирований	11
3.3.5 Поддельные, Фиктивные, Спекулятивные и Тестовые бронирования	11
3.3.6 Затраты на дистрибуцию	11
3.3.7 Скрытые Групповые бронирования	12
3.3.8 Неактивные сегменты	12
3.3.9 Игнорирование правил по использованию Инвентарной системы авиакомпании.	12
3.3.10 Пассивные бронирования	13
3.3.11 Лист ожидания	13
3.3.12 Манипуляции с TTL (TICKET TIME LIMIT) (обходление сроков выписки)	13
3.4 Остальные положения	13
3.4.1 Контроль за групповыми тарифами и условиями.	13
3.4.2 Использование Air France / KLM в качестве зарегистрированного продавца (MERCHANT OF RECORD)	13
3.4.3 Порядок выставления ADM. Минимальная сумма ADM. Административный сбор	14
3.4.3.1. Минимальная сумма ADM	14
3.4.3.2. Административный сбор	15
3.4.4 ADM процесс в BSP	15
<b>4 GLOSSARY</b>	<b>15</b>

**5 IATA RESOLUTIONS SUPPORTING THIS BOOKING & ADM POLICY 17**

---

<b>IATA RESOLUTION 824, §3.1 AND §3.2 PASSENGER SALES AGENCY AGREEMENTS</b>	<b>17</b>
<b>IATA RESOLUTION 830A, §1 CONSEQUENCES OF VIOLATION OF TICKETING AND RESERVATION PROCEDURES</b>	<b>17</b>
<b>IATA RESOLUTION 850M, ISSUE AND PROCESSING OF AGENCY DEBIT MEMOS (ADMs)</b>	<b>18</b>
<b>IATA RESOLUTION 850M, ATTACHMENT 'A'</b>	<b>19</b>
<b>IATA RESOLUTION 852 DESIGNATION AND SELECTION OF TICKETING AIRLINE</b>	<b>19</b>
<b>IATA RESOLUTION 890, CARD SALES RULES</b>	<b>19</b>
<b>IATA RESOLUTION 049X, FARE CHANGES</b>	<b>20</b>
<b>IATA RESOLUTION RELATED TO EMDs WHICH APPLY</b>	<b>20</b>

# **1. Введение**

В рамках настоящей **Политики АДМ и Правил бронирования**, AFKL вводит в действие основные принципы для процессов создания бронирования, оформления и продажи пассажирских перевозок. Цель данного документа помочь агентствам в процессе бронирования, способствовать минимизации ошибок.

Правила выписки и продажи билетов подразумевают как первичную продажную выписку тарифов AFKL, так и документов послепродажного обслуживания: обмен или перевыпуск, возврат и другие транзакции.

В отношении бронирования и выписки групп, могут применяться дополнительные ограничения.

AFKL стремится к наиболее оптимальному использованию своей инвентарной системы, к обеспечению доступности сегментов и облегченному процессу регистрации для пассажиров с бронированиями, выполненными согласно правил. Аудит AFKL проверяет все транзакции на соответствие данной Политике. В случае выявления фактов нарушения, агентствам выставляется АДМ. Нарушения Политики на повторяющейся основе и/или отказ от оплаты АДМ может повлечь за собой потерю возможности выводить на дисплей и бронировать рейсы AFKL.

Настоящая Политика разработана в соответствии со стандартами, действующими в авиационной отрасли, включая резолюции ИАТА.

Авиакомпания AFKL имеет право вносить изменения и дополнения в Политику, без предварительного извещения Агентов.

Актуальная версия Политики всегда размещается на сайте **Agentconnect.biz**

## **2. Правила Бронирования**

### **Введение**

Данный раздел предоставляет дополнительные определения с целью улучшения прозрачности Правил Бронирования AFKL.

### **Цели**

- Оптимальное использование инвентарной системы Авиакомпании, пресечение действий по обходу инвентарных стратегий.
- Сокращение затрат на дистрибуцию, оптимизация использования ГДС, минимизация непродуктивных транзакций.
- Поддержание эффективного сотрудничества между Агентами и Авиакомпанией.

### **Область Применения**

- Настоящая политика применяется ко всем поставщикам туристических услуг, включая турагентов, турагентов онлайн и любое физическое или юридическое лицо, получающее доступ к инвентарной системе AFKL через интернет или любые другие электронные средства. Агент обязан удостовериться, что все сотрудники во всех офисах знают об этой Политике и последствиях ее нарушения.
- В случае несоблюдения этих правил и инструкций Air France и KLM оставляют за собой право прекратить доступ к своим инвентарным системам, отменить бронирование без уведомления, взыскать штрафы или сборы за возмещение затрат с помощью Агентского Дебетового Уведомления. (АДМ)

### **2.1 Создание и Изменения в Досье Бронирования (Passenger Name Record - PNR)**

При создании или изменении PNR маршрут должен быть забронирован с соблюдением хронологического порядка пунктов начала путешествия и возврата. Дисплей наличия мест обязательно запрашивается по целому O&D, независимо от того, включает ли бронирование только рейсы AF или KL и/или код-шеринговые рейсы или рейсы других авиакомпаний. Выбранное наличие мест по O&D должно происходить с обеспечением Минимального Стыковочного Времени.

### **2.2 День вылета – Нетикетированные бронирования**

В случае, когда билеты не куплены в соответствии с правилами тарифа или когда клиенты отказались от путешествия, сегменты должны быть отменены, для пересмотра параметров инвентарной системы. Аннулированные места одного клиента невозможно перенести на имя другого конкретного клиента, даже если другой клиент хочет путешествовать по тому же маршруту.

Выписка билетов по бронированию, сделанному в течение 24 часов до вылета, должна быть оформлена мгновенно. Все бронирования, сделанные за 24 часа до вылета, должны быть оформлены или отменены по крайней мере за 24 часа до вылета.

Если для оформления билета требуется предъявить PNR, это должно быть сделано за 24 часа до вылета.

### **2.3 Коэффициент Аннуляций**

AFKL стремится к оптимальному использованию своей инвентарной системы, чтобы агентам было доступно как можно большее количество мест.

Поэтому коэффициент аннуляций систематически контролируется. Коэффициент аннуляций свыше 60% подлежит отдельному изучению и может быть предметом ADM.

### **2.4 Отмена и повторное бронирование сегмента - “Churning”**

Запрещается многократная отмена и повторное бронирование одного сегмента в одном досье (PNR) и/ или ГДС (GDS) в том же или ином классе бронирования, с целью обхода установленных тайм-лимитов или с целью получить лучший доступ в инвентарной системе авиакомпании или с целью повышения «производительности в ГДС».

## 2.5 Создание Дубликатов бронирований

Создание бронирования через один или несколько PNR и / или ГДС и где расписание рейсов маршрута не может быть соблюдено, не допускается. Это означает, что Агент не может забронировать одного и того же клиента на нескольких рейсах в тот же день или в течение нескольких дней подряд для одной и той же поездки, зная, что поездка будет невозможна на всех забронированных рейсах

## 2.6 Поддельные, Фиктивные, Спекулятивные и Тестовые Бронирования

Запрещается создавать Поддельные, Фиктивные, Спекулятивные и Тестовые Бронирования. К ним относятся бронирования, внесенные в ГДС, не имеющие целью дальнейшее их использование для реального путешествия или бронирования, созданные без запроса пассажира.

Агенты должны проводить обучение персонала только в специально настраиваемом в ГДС режиме обучения.

Не разрешается создавать многочисленные массивные бронирования без реальных запросов клиентов. Не разрешается создавать бронирования с целью тарифных квотаций или административных целей.

Не разрешается создавать бронирования, которые отличаются от реального маршрута клиента, включая сегменты с целью уменьшить применяемый тариф. Этот запрет также распространяется на бронирования и выписки билетов по маршруту туда и обратно вместо использования реального маршрута «в один конец» или на бронирование-выписку билета для частичного использования целикового маршрута «от и до». (Origin-Destination), также как и создание маршрутов без запроса клиента.

Запрещено создавать сегменты и/или бронирования, предвосхищая ожидаемый спрос, чтобы избежать правил тарифа, блокировать места авиакомпании без конкретного запроса от клиента или для достижения целевых показателей производительности ГДС.

## 2.7 Затраты на дистрибуцию

В целях контроля затрат на использование ГДС, турагентам не разрешается превышать максимальный уровень безрезультативных запросов наличия мест в инвентарных системах AF и KL.

AFKL определяет коэффициент – соотношение между количеством запросов наличия мест и количеством забронированных сегментов – т.н. коэффициент «запрос-бронирование».

Коэффициент «запрос-бронирование» Агента, рассчитанный для AFKL не может превышать 1 000 (одну тысячу) в месяц. В случае, если данный коэффициент превышен, AFKL известит об этом Агента. В течение одного месяца Агент обязан произвести перенастройки своих систем, чтобы снизить количество безрезультативных запросов наличия мест и привести их в соответствие с вышеуказанным Коэффициентом.

## 2.8 Групповые бронирования

Не разрешается запрашивать групповое бронирование, если бронирование не связано напрямую с запросом клиента. Также не разрешается создавать разрозненные бронирования, чтобы избежать процедуры группового бронирования. Это включает в себя создание “скрытых групп” – создание нескольких отдельных бронирований, вместо одного группового бронирования.

## 2.9 Неактивные сегменты

Сегменты со статусом NX, NO, UC, UN, WK (\*) должны быть удалены из досье бронирования не позже, чем за 48 часов до вылета. Агентства получают информацию о неактивных сегментах через электронную очередь, которую должны обрабатывать ежедневно и удалять неактивные сегменты из ГДС. Невыполнение данного требования повлечет за собой выставление ADM.

## **2.10 Игнорирование правил по использованию инвентарной системы AFKL**

AFKL управляет инвентарной системой на основе принципа «пункт вылета – пункт назначения» (O&D), используя логику пункта начала путешествия (PoC). В результате место, доступное на определенном сегменте для одного O&D, может быть недоступно при запросе наличия мест для других O&Ds, включая тот же сегмент(ы). Также места по тому же O&D «пункту вылета – назначения» могут быть недоступными в случае другого PoC (начала путешествия) для другого путешествия клиента.

Для выполнения бронирования места должны всегда запрашиваться в хронологическом порядке, для каждого «пункта вылета – назначения» (O&D). Условие запроса наличия мест по всему маршруту O&D является обязательным, независимо от того, включает ли бронирование только рейсы AF и/или KL и/или включает код-шер или рейсы других авиакомпаний. Бронирование целикового O&D через отдельные сегменты также должно рассматриваться как злоупотребление инвентарной системой (married segment abuse).

Изменение во время процесса бронирования пункта начала, разрыв совмещенных сегментов (married segments) или использование посегментного запроса мест с целью обхода инвентарной системы (для получения доступа к более низким классам бронирования) не допускается. Не разрешается бронировать места для продажи билетов AFKL, с использованием запрещенных практик, даже если ГДС или другой канал бронирования не блокирует это.

## **2.11 Оффшорная/зарубежная выписка**

Возможные схемы базового комиссионного вознаграждения зависят от страны. Агентство не может пользоваться схемой комиссионного вознаграждения других стран.

- путем создания или использование международного филиала или филиального дистанционного принтера выписки билетов или путем электронного трансфера данных для выписки

- через соглашение о совместном использовании комиссии или соглашение с турагентством в другой стране.

Авиакомпании AFKL оставляют за собой право взимать любую сумму базовых комиссий, удерживаемых ненадлежащим образом. AFKL могут отменить разрешение на выписку билетов Агентам, которые не соблюдают правила базовой комиссии.

## **2.12 Пассивные сегменты**

Пассивные сегменты разрешены только для выписки билетов, если пассивное бронирование полностью синхронизировано с системой компании (идентичные имя, маршрут, класс обслуживания и количество пассажиров), для групп или индивидуальных пассажиров, отделенных от групповых заказов. Эти пассивные сегменты должны соответствовать уже существующим сегментам в системе бронирования авиакомпании. Эти пассивные сегменты могут быть добавлены только для целей выписки билетов. Пассивные сегменты не должны быть отменены после выписки билета, чтобы избежать отмены места.

Бронирование и выписка билетов должны осуществляться в одном и том же ГДС, чтобы избежать создания пассивных сегментов. Создание пассивных сегментов и активных заказов, сделанные одним и тем же Агентом, не допускается как в одном ГДС, так и в разных. При наличии функции Claim не разрешается создавать пассивные сегменты.

Не допускается использование пассивных сегментов, например, для достижения целей производительности ГДС, для обхода тарифных правил, для административных функций, таких как выставление счетов или ценообразование на маршруте.

## **2.13 Изменения фамилии/ Коррекция фамилии**

Все бронирования должны иметь действительное имя(имена) и фамилию (в зависимости от используемого проездного документа, например - паспорта) во время бронирования.

Изменения имен не допускаются, если они не сделаны с целью исправления орфографической ошибки имени пассажира. См. AgentConnect.biz

## 2.14 Лист ожидания

Лист ожидания разрешен только для следующих классов бронирования:

- для KL межконтинентальные рейсы : J/C/D/B/Y и для KL Европейские рейсы: J/Y
- для AF межконтинентальные рейсы: J/W/Y, для AF Европейские рейсы: J/Y и для AF рейсы внутри континентальной Франции J/W/Y

Когда для листа ожидания используются иные классы бронирования, то авиакомпания AFKL в праве выставить АДМ.

## 2.15 Манипуляции с TTL (Ticket Time limit)

В PNR устанавливается период ожидания (TTL), чтобы обеспечить своевременное оформление билета. Это время (TTL) зависит от каждого тарифа. Не разрешается регистрировать фиктивный номер билета или номер, аннулированный в PNR, или добавлять ремарки об особых условиях TTL, не соответствующие реальному статусу клиента, чтобы отложить дату выписки для бронирования на более поздний срок.

Бронирование, отмененное авиакомпанией в связи с истечением срока бронирования (TTL), должно быть немедленно удалено из ГДС турагентом.

## 2.16 Информация для безопасности полетов

Следующая информация, соответствующая идентификационным документам, должна быть предоставлена для каждого досье бронирования PNR как минимум за 72 часа до вылета:

- а. Официальные фамилия/ имя
- б. Дата рождения
- в. Пол
- г. Redress Number (при наличии)

## 3 Политика авиакомпаний Air France и KLM в области Агентских Дебетовых Уведомлений (ADM)

### Общие положения

Политика авиакомпаний Air France и KLM (далее – Авиакомпания) в области обеспечения целостности доходов ставит своей целью контроль над соблюдением Агентствами путешествий (далее – Агентства) всех тарифных правил Авиакомпаний и других договоренностей, существующих между Авиакомпаниями и Агентством.

Авиакомпания имеют право на возмещение любых недополученных доходов, если они возникают в случае несоблюдения Агентством вышеуказанных правил и договоренностей.

Проверки производятся как на документах AF(057), так и на KL(074), независимо от того какой авиакомпании принадлежит тариф.

Авиакомпания имеют право проверять и отправлять ADM для всех транзакций. Эти ADM руководствуются резолюциями IATA 850m.

Дополнительно, ряд правил бронирования билетов регулируется резолюцией 830a «Последствия нарушений процедур бронирования и выписки».

Основные процедуры, подлежащие контролю:

- процедуры выписки, повторной выписки, переоформления авиабилетов, возврата как билетов так и электронных документов на дополнительные услуги и сборы (EMD)
- тарифные ограничения, связанные с использованием конкретных рейсов, билетного стока, с использованием маркетинговой или оперирующей авиакомпании, маршрута, классов бронирования (резолюция IATA 852),
- Бронирование билетов и оформление дополнительных услуг на рейсы AF или KL (маркетинговые или оперирующие перевозчики)
- Особые случаи

### **3.1 Выписки, повторные выписки билетов, ревалидации, возвраты**

Контролю подлежат выписки, повторные выписки, ревалидации и возвраты. Контролируются все компоненты тарифа независимо от типа квотирования – вручную или автоматически, независимо от типа тарифа – опубликованный или неопубликованный тариф – включая специальные программы, корпоративные, тур операторские, групповые – как сами тарифы, так и условия. А также сборы, таксы, комиссия, виды оплаты. АДМ может быть выставлен даже при аннуляции, возврате или неиспользовании билета.

#### **3.1.1 Тарифы и тарифные правила.**

В случае выявления нарушений в применении тарифов и тарифных правил, Авиакомпания выставляют АДМ на сумму разницы между примененным тарифом и минимальным разрешенным тарифом (за исключением случаев, в которых применимы фиксированные ставки АДМ).

В случае невозможности соотнести примененный тариф с каким-либо тарифом Авиакомпаний, выставляется АДМ с фиксированными ставками

- на среднемагистральные направления: 300 Евро для кабины Эконом и 600 Евро для кабин Премиум Эконом и Бизнес классов.

- на дальнемагистральные направления: 1 000 Евро для кабины Эконом и 3 000 Евро для кабин Премиум Эконом / Бизнес и Первого классов.

#### **3.1.2 Отсутствующая или некорректная контрактная информация на билете**

Сумма АДМ при отсутствии контрактной информации или неверной контрактной информации на билете: 50 Евро.

Примеры (список неполный):

Код корпоративного контракта (Account code)

Код тарифа, указывающий на различные виды скидки – Ticket Designator - возрастные скидки, типологические и другие

Номер билета на EMD или номер EMD на билете в случае переписки

Отсутствующая или некорректная графа 'Fare Calculation' в случае изменения билета

При отсутствующем номере группового контракта, генерируемого программой «TIGRE» и номера бронирования Амадеус в Туркоде группы, выставляется АДМ на сумму 10 Евро.

Данный АДМ может быть выставлен в дополнение к другому АДМу.

### **3.2 Правильность использования конкретных рейсов, билетного стока, маркетинговой или оперирующей авиакомпании, маршрута, классов бронирования (регулируется резолюцией IATA 852)**

#### **3.2.1 Выбор рейсов**

Агентство обязано проверять допускается ли использование рейсов того или иного перевозчика для опубликованных или неопубликованных тарифов AF/KL/DL/KQ/A5. Тарифное правило – «flight application». Если перевозчик не разрешён для данного тарифа, предлагается АДМ, сумма которого составляет разницу между использованным тарифом и первым опубликованным тарифом без ограничения «flight application».

Причина, указываемая в АДМ «*Incorrect Fare*».

#### **3.2.2 Нарушение билетного стока**

Происходит при использовании билетного стока AF или KL для неопубликованных тарифов

других авиаперевозчиков или для их иных тарифов с ограничениями по использованию билетного стока. Тарифное правило «Sales restriction».  
Сумма АДМ рассчитывается согласно правилам ИАТА (Revenue Accounting Manual, глава A2, параграф3).

- добор разницы между примененным тарифом и первым минимальным разрешенным опубликованным тарифом другого перевозчика без ограничения по использованию билетного стока, или при отсутствии
- добор разницы между примененным тарифом и первым минимальным разрешенным опубликованным тарифом AF/KL или тарифом авиакомпании-партнера (DL/KQ/A5 – при отсутствии ограничений для тарифов этих компаний) или при отсутствии
- фиксированные ставки:  
среднемагистральные направления: 300 Евро для кабины Эконом, 600 Евро для кабин Премиум Эконом / Бизнеса.  
дальнемагистральные направления: 1 000 Евро для кабины Эконом, 3 000 Евро для кабин Премиум Эконом / Бизнеса / Первого классов.

Причина, указываемая в ADM: Нарушение билетного стока – тариф не разрешен на стоке AF/KL (*Misplating – fare not permitted on AF/KL ticket stock*).

На билетном стоке 057/074 разрешается выписка тарифов авиакомпаний, для которых Air France и KLM являются Генеральными Агентами по Продаже (GSA). Список данных авиакомпаний можно уточнить на сайте AgentConnect.biz (Policies & Procedures)

### 3.2.3 Выбор маршрута и классов бронирования при использовании другого перевозчика

В случае неправильного класса бронирования или маршрута при использовании другого перевозчика, выставляется ADM, рассчитываемый согласно тарифу для данного класса обслуживания.  
Причина, указываемая в ADM: «*Incorrect booking class or Routing not permitted*»

### 3.2.4 Отсутствие или некорректное отображение нормы бесплатного провоза багажа на билете

Суммы ADM рассчитываются согласно нижеприведенной таблице (за каждое направление)

Тип нарушения	Перелеты внутри Европы	Межконтинентальные перелеты
Указанная норма на одно место превышает допустимую на данном маршруте или норма бесплатного провоза багажа не указана на билете	55 Евро за каждое лишнее место или за отсутствие нормы багажа на билете	100 Евро за каждое лишнее место или за отсутствие нормы багажа на билете

На некоторых направлениях, где используется норма багажа по весу (weight concept), максимально разрешенная норма багажа по весу приравнивается к одному месту.

### 3.2.5 Специальные тарифы Туроператоров.

АДМ выставляется агентству за неправомерное использование специальных туроператорских тарифов. Как например в случае, когда туроператорские тарифы проданы без дополнительных туристических услуг или когда уровень использованных услуг неоправданно низкий для того, чтобы считаться туристическим пакетом.  
AFKL не принимают доказательства тур. пакетных услуг после аудита и выставления АДМ.  
Ваучер на дополнительные услуги должен быть выпущен на бланке туристического агентства (или его филиала), которое выпустило билет.

Агентству будет выставлен ADM на следующие суммы:

- Перелет по континентальной Франции в кабине экономического класса: 100 Евро за каждого пассажира
- Перелет по Европе в кабине экономического класса: 150 Евро за каждого пассажира
- Межконтинентальный перелет в кабине экономического класса: 250 Евро за каждого пассажира

Перелет в любой другой кабине: на разницу между примененным тарифом и первым минимальным опубликованным тарифом в том же классе путешествия, не имеющим ограничений.

### **3.3 Процедуры бронирования Air France и KLM**

(маркетинговые рейсы или рейсы, выполняемые авиакомпаниями Air France и KLM)

#### **Соответствие процедурам бронирования**

ADM может быть выставлен за любое нарушение процедур бронирования.

Агентство несет ответственность за информирование всех своих подразделений и служащих о данной политике и возможных последствиях ее нарушения.

ADM может быть выставлен даже если бронирование было аннулировано до или после даты вылета.

Агентство обязано соблюдать процедуры бронирования независимо от того выполняются ли рейсы непосредственно AFKL (оперирующий перевозчик) или AFKL является маркетинговым перевозчиком.

#### **3.3.1 День вылета – Нетикетированные бронирования**

Для компенсации потерь, AFKL выставляет ADM на сумму 8 Евро за сегмент за все нетикетированные бронирования, которые не были аннулированы минимум за 24 часа до вылета.

#### **3.3.2 Аннуляции**

Если агент превышает установленный коэффициент аннуляций, применяется фиксированная ставка в 0,40 евроцента за каждый сегмент свыше установленного коэффициента.

#### **3.3.3 Отмена и повторное бронирование сегмента - "Churning"**

В случае, если агент многократно повторно бронирует и аннулирует сегменты в одном или нескольких досе бронирования в одном или нескольких ГДС, выставляется ADM с фиксированной ставкой 50 евро за бронирование.

#### **3.3.4 Создание Дубликатов бронирований**

Агентство не может бронировать одного и того же клиента на несколько идентичных рейсов в одну дату или несколько соседних дат для одного и того же путешествия, с очевидной невозможностью использования клиентом всех этих дубликатов бронирований одновременно.

В случае аннуляции дубликатов бронирований AFKL, используется фиксированная ставка в 8 евро, независимо от страны, выпускающей билет.

#### **3.3.5 Поддельные, Фиктивные, Спекулятивные и Тестовые Бронирования**

ADM с фиксированной ставкой 8 евро за пассажира и аннулированный сегмент выставляется за создание Поддельных, Фиктивных, Спекулятивных и Тестовых Бронирований. Независимо от страны выписки билета.

#### **3.3.6 Затраты на дистрибуцию**

В случае, если в течение 1 месяца количество запросов наличия мест (коэффициент «запрос-бронирование») Агента не снижается до нормативного коэффициента (максимум 1 000), AFKL направит

Агенту АДМ за превышение количества запросов наличия мест. Каждая транзакция сверх нормативной оплачивается по фиксированной ставке €0.0006.

К примеру, в январе, Агент сделал 500 бронирований. За этот же месяц 200 сегментов было аннулировано. Количество запросов наличия мест за этот месяц составило 450 000. Коэффициент «запрос-бронирование»  $450\,000 / (500-200) = 1\,500$ . Количество сверхнормативных транзакций за этот же период составило  $(1\,500 - 1\,000) * 300$  забронированных сегментов с учетом аннуляций. = 150 000

### **3.3.7 Скрытые Групповые бронирования**

АДМ 50 евро выставляется за O&D в билете за скрытые групповые бронирования. Независимо от страны выписки билета.

### **3.3.8 Неактивные сегменты**

Агент обязан удалять из PNR, как минимум за 24 часа до вылета, все полетные сегменты со статусами НХ, NO, UC, UN и WK\*.

В случае, если неактивные сегменты остаются в бронировании в период меньше чем за 24ч до вылета, выставляется АДМ с фиксированной ставкой 8 евро за каждый «пассажира-сегмент». Независимо от страны выписки билета.

(\*) Предупреждения о наличии Неактивных сегментов появляются в специальных ГДС оповещениях – «очередях» со статусом:

HX = holding cancelled

NO = no action taken

UC = unable/flight closed

UN = unable/flight cancelled

WK = was confirmed

### **3.3.9 Игнорирование правил по использованию Инвентарной системы авиакомпании.**

Агентства путешествий должны запрашивать наличие мест согласно реальному маршруту пассажира (из начального Пункта путешествия в конечный), соблюдая хронологический порядок сегментов, составляющих путешествие.

Не разрешается в процессе бронирования менять Пункт начала путешествия (Point of Commencement – POC). Неправомерные изменения POC, с целью получения доступа в более низкие классы, повлекут за собой выставление АДМ.

При неправомерном изменении POC, используются следующие фиксированные ставки АДМ:

- 300 евро (независимо от страны выписки билета) при использовании тарифов классов Эконом и Премиум Эконом

- 700 евро (независимо от страны выписки билета) при использовании тарифов Бизнес и Первого классов.

Аннуляция или замена одного из совмещенных сегментов или использование локального запроса наличия мест с целью получения доступа в более низкие классы, повлекут за собой выставление АДМ. Используются следующие фиксированные ставки АДМ:

- EUR450 (независимо от страны выписки билета) при использовании тарифов классов Эконом и Премиум Эконом.

- EUR950 евро (независимо от страны выписки билета) при использовании тарифов Бизнес и Первого классов.

Агентство, производящее выписку билета, несет ответственность за нарушение процедур бронирования, даже если бронирование было выполнено другим агентством.

### **3.3.10 Пассивные бронирования**

АДМ с фиксированной ставкой 8 евро выставляется за пассажира/сегмент в случае пассивного бронирования, независимо от страны выписки билета.

### **3.3.11 Лист ожидания**

При нарушении правил постановки на лист ожидания (при использовании неавторизованных – более низких классов бронирования) АДМ с фиксированной ставкой 8 евро выставляется за пассажира/сегмент бронирования, независимо от страны выписки билета.

### **3.3.12 Манипуляции с TTL (Ticket Time limit) (обходные сроки выписки)**

АДМ с фиксированными ставками за билет применяются в отношении Агентов, злоупотребляющих специальными «статусными» ремарками, дающими право на более гибкие временные рамки для выписки билета некоторым эксклюзивным категориям клиентов :

- 50 евро при использовании тарифов классов Эконом
- 100 евро при использовании тарифов Премиум Эконома, Бизнес и Первого классов

## **3.4 Остальные положения**

### **3.4.1 Контроль за групповыми тарифами и условиями.**

Контролю подлежат групповые тарифы, таксы и сборы, условия бронирования, выписки и аннуляции групп, зафиксированные в контракте на групповую перевозку, заключенном между Агентством и Air France KLM так же как и минимальное количество пассажиров (минимум - 10).

При нарушении финансовых условий группового контракта выставляются АДМ.

Агент обязан указывать номер группового контракта, генерируемый программой «TIGRE» и номер бронирования Амадеус в Туркоде группы.

Групповые билеты должны выпускаться на билетном стоке, указанном в контракте на групповую перевозку, заключенном между Агентством и Air France KLM. При использовании иного билетного стока, выставляется АДМ с фиксированной ставкой 100 евро за каждый билет.

В случае, если реально путешествующих пассажиров меньше 10 человек, выставляется АДМ за каждого пассажира 'No Show'. Количество пассажиров 'No Show' рассчитывается как разница между 10 и реальным количеством пассажиров на маршруте «outbound»

АДМ выставляется согласно следующим ставкам:

- 80 евро при перелетах по континентальной Франции
- 350 евро при внутри европейских перелетах
- 650 евро при перелетах на дальнемагистральных маршрутах

Штрафы за нематериализованные группы – в случае аннуляции – выставляются в виде АДМ – ставки прописаны в условиях контракта на групповую перевозку, заключенном между Агентством и Air France KLM.

### **3.4.2 Использование Air France / KLM в качестве зарегистрированного продавца (Merchant of Record)**

Согласно резолюциям ИАТА номер 890, 896, 812, 812а, использование перевозчиков в качестве

зарегистрированных продавцов (т.е. выдача поручения перевозчикам на проведение платежей по кредитным / дебетовым картам), возможно для продаж с использованием клиентских кредитных / дебетовых карт и только в офлайн каналах продаж (т.е. в каналах, где для транзакций не используется интернет).

Во избежание разночтений, запрещено следующее:

- использование перевозчиков в качестве зарегистрированных продавцов для интернет-продаж (резолюция ИАТА 890 / 4.1.2).
- использование перевозчиков в качестве зарегистрированных продавцов при использовании альтернативных способов оплаты в независимости от канала продаж.

Во избежание разночтений, клиентская кредитная / дебетовая карта означает платежную карту на физическом носителе, выпущенную на имя клиента, приобретающего услуги авиаперевозки или сопутствующие дополнительные услуги. Владелец клиентской кредитной / дебетовой карты несет ответственность за взаиморасчеты с финансовой организацией, которая выпустила такую карту. Понятие «клиентская кредитная / дебетовая карта» исключает карты, выпускаемые на имя агентства, или на имя любого лица или субподрядчика, действующего от лица агентства.

В случае неправомерного использования перевозчиков в качестве зарегистрированных продавцов, авиакомпании Air France / KLM оставляют за собой право требовать от агентства компенсацию расходов на обслуживание платежей по кредитным / дебетовым картам, которые возникают вследствие подобного неправомерного использования перевозчиков в качестве зарегистрированных продавцов. Кроме того, согласно резолюции ИАТА 824, в случае неоднократных и повторяющихся случаев злоупотреблений со стороны агента при использовании перевозчиков в качестве зарегистрированных продавцов, авиакомпании Air France / KLM оставляют за собой право на изъятие агентского поручения на выписку авиабилетов от своего лица.

Агентство не вправе применять сборы при оплате кредитными / дебетовыми картами в странах, где подобные сборы запрещены. Там, где подобные сборы разрешены, процедуры и тарифы агентства должны полностью следовать директиве EU 2015/2366 (Payment Service Directive) и/или местным законам.

В случае нарушения процедур использования Air France / KLM в качестве зарегистрированного продавца, авиакомпании Air France / KLM выставят ADM в размере 3% от суммы транзакций по кредитным / дебетовым картам для компенсации расходов на обслуживание платежей по таким картам.

### **3.4.3 Порядок выставления ADM. Минимальная сумма ADM. Административный сбор**

Минимальная сумма ADM за некорректное исчисление сумм такс, топливных и других сборов, комиссий, штрафов за аннуляцию и изменение авиабилетов – 1 Евро.

Минимальная сумма, при которой выставляется ADM по всем остальным случаям, составляет 8 Евро.

В случае повторяющихся ошибок, зафиксированных под одним и тем же номером ИАТА, Авиакомпания Air France/KLM оставляют за собой право выставить ADM, не зависимо от минимальной суммы.

Несколько ADM может быть выставлено по одному и тому же билету, если было нарушено несколько правил одновременно.

#### **3.4.3.1. Минимальная сумма ADM**

Минимальная сумма ADM за некорректное исчисление сумм такс, топливных и других сборов, комиссий, штрафов за аннуляцию и изменение авиабилетов – 1 Евро.

Минимальная сумма, при которой выставляется ADM по всем остальным случаям, составляет 8 Евро.

В случае повторяющихся ошибок, зафиксированных под одним и тем же номером ИАТА, Авиакомпания Air France/KLM оставляют за собой право выставить ADM, не зависимо от минимальной суммы.

### 3.4.3.2. Административный сбор

Административный сбор в размере 20 евро взимается в дополнение к сумме ADM для покрытия расходов по организации процесса контроля ко всем ADM на сумму свыше 8 Евро.

Исключение составляют

- ADM за разъединение совмещенных сегментов,
  - АДМ за изменение пункта начала путешествия,
  - ADM за отсутствие контрактной информации на билете
- для них используются фиксированные ставки без административного сбора.

### 3.4.4 ADM процесс в BSP

В соответствии с резолюцией IATA № 850m

- ADM выставляется по каналам BSP в течение 9 месяцев после последней даты путешествия, указанной в авиабилете. Если установить последнюю дату путешествия не представляется возможным, за основу берется окончание срока действия авиабилета. По истечении 9 месяцев, взаиморасчеты осуществляются между Авиакомпаниями и Агентством напрямую.
- Согласно Резолюции IATA 850m, срок, который отводится Агентству на оплату или, в случае несогласия с выставленным ADM, вступление в диспут с Авиакомпаниями составляет 15 дней
- Агентские диспуты осуществляются исключительно по каналам BSPlink. Также через BSPlink необходимо прикладывать все дополнительные документы, которые будут способствовать эффективной обработке диспута Авиакомпаниями.
- Иницируя диспут, Агентство обязано максимально четко и ясно излагать свою позицию в разделе 'DISPUTE REASON'. Авиакомпания и Агентства обязуются с полной ответственностью подходить к организации процесса диспута.
- Для эффективной обработки диспутов Авиакомпаниями, Агентству необходимо указывать полную и актуальную контактную информацию.
- Авиакомпания обязуются ответить на диспут в течение 60 дней, максимально четко аргументируя свое решение подтвердить или отказать в диспуте.

## 4 Glossary

Abbreviation	Description
1A	Amadeus
1B	Abacus
1E	Travelsky
1F	Infini
1G	Galileo (Travelport Inc.)
1J	Axess
1P	Worldspan (Travelport Inc.)
1S	Sabre
1V	Apollo (Travelport Inc.)
ACM	Agency Credit Memo
ADM	Agency Debit Memo
AIL	Automated Issuance Limit
ASR	Advance Seat Reservation
BSP	Billing and Settlement Plan
BT Fares	Bulk Tour Fares
CAT	Fare Note Category
CoC	(Carrier's) Conditions of Carriage
CUG	Closed User Group

EMD-S / EMD-A	Electronic Miscellaneous Document S = Stand alone; A = Associated
EoT	End of Transaction
eTKT	Electronic Ticket
EUR	Euro
GDS	Global Distribution System
GSA	General Sales Agent
IATA	International Air Transport Association
INVOL	Involuntary
IT Fares	Inclusive Tour Fares
NUC	Neutral Unit of Construction
NVA	Not Valid After
NVB	Not Valid Before
OAL	Other Airlines
O&D	Origin & Destination
PNR	Passenger Name Record
POC	Point of Commencement
POS	Point of Sale
RBD	Reservation Booking Designator
SDC	Service Deadline Control
SKCHG	Schedule Change (as per IATA definition)
SSR	Special Service Request
USD	US Dollar
WL	Waitlist

## 5 IATA Resolutions supporting this Booking & ADM Policy

All the defined terms in the below IATA Resolutions apply, even though AFKL do not always copy the entire resolution but sometimes mention salient features. For EMD the IATA policies are not copied but they apply.

### IATA Resolution 824, §3.1 and §3.2 Passenger Sales Agency Agreements

"[...]"

"§3.1 "the Agent is authorized to sell air passenger transportation on the services of the Carrier and on the service of other air carriers as authorized by the Carrier. The sale of air passenger transportation means all activities necessary to provide passenger with a valid contract of carriage. The sale of air passenger transportation means all activities necessary to provide a passenger with a valid contract of carriage including but not limited to the issuance of a valid Traffic Document and the collection of monies therefor. The agent is also authorized to sell such ancillary and other services as the Carrier may authorize;"

§3.2 "all services sold pursuant to this Agreement shall be sold on behalf of the Carrier and in compliance with Carrier's tariffs, conditions of carriage and the written instruction of the Carrier as provided to the Agent. The Agent shall not in any way vary or modify the terms and conditions set forth in any Traffic Document used for services provided by the Carrier, and the agent shall complete these documents in the manner prescribed by the Carrier;"

"[...]"

### IATA Resolution 830a, §1 Consequences of Violation of Ticketing and Reservation Procedures

WHEREAS IATA Members are granting IATA Accredited Agents access to Standard Traffic Documents; and

WHEREAS custody, completion, issue, reissue, validation and revalidation of such traffic documents are governed by Members' tariffs and the ticketing procedures furnished to Agents through ticketing systems, and as described in the Travel Agent's Handbook, copies of which are furnished to Agents by the Agency Administrator and compliance with which is mandatory upon each Agent under the terms of the Passenger Sales Agency Agreement; it is

RESOLVED that,

1. all Agents be reminded that practices such as those listed herein, in other applicable Resolutions, or in Carriers written instructions, but not limited thereto, violate the governing conditions referred to above. They harm Members' legitimate interests and can accordingly result in action being taken under the provisions of the Sales Agency Rules and Passenger Sales Agency Agreement. e.g. charging the Agent with the difference between the fare applied and the fare applicable to the service in accordance with Members' tariffs.
  - 1.1 entering incomplete or incorrect reservation entries, such as reservation booking designators that do not correspond to the fare paid, or reservation requests on a ticket/miscellaneous charges order (MCO), thereby allowing travel at less than the applicable fare,
  - 1.2 inaccurately completing or omitting to complete the 'not valid before' and/or 'not valid after' boxes on a ticket contrary to the conditions governing the fare applied, thereby allowing travel at less than the applicable fare,
  - 1.3 issuing a ticket or MCO for more than one passenger, except as authorized for certain MCOs,
  - 1.4 changing or omitting the name of the passenger,
  - 1.5 changing the "Form of Payment" or failing to carry this forward to the new ticket or MCO,
  - 1.6 changing the currency of payment or failing to carry this forward to the new ticket or MCO,
  - 1.7 failing to carry forward all restrictions to the new ticket or MCO,
  - 1.8 failing to obtain endorsement(s) from carriers when required,
  - 1.9 failing to complete correctly the "Issued in Exchange For" entries and/or the "Original Issue" entries, and/or failing to carry these forward to the new ticket or MCO,
  - 1.10 failing to ensure that when conjunction tickets or MCOs are issued, the conjunction ticket or MCO numbers are shown on all conjunction tickets or MCOs,
  - 1.11 changing the point of origin,
  - 1.12 issuing/selling a ticket with a fictitious point of origin or destination in order to undercut the applicable fare (cross border selling)
  - 1.13 failing to observe the applicable rules for Designation and Selection of Ticketing Airline (Resolution 852) and/or designating transportation on such parties' services where a valid interline agreement between the ticketing airline and the transporting party does not exist,
  - 1.14 cancelling or amending a customer booking and/or Electronic Ticket without the express permission of that customer,
  - 1.15 deliberately making duplicate reservations for the same customer,

- 1.16 when reservations for a group are not confirmed, attempting to secure the required service by requesting this in smaller numbers in individual transactions,
- 1.17 making reservation transactions without the specific request of a customer and/or,
- 1.18 making an amendment to a booking that has previously been issued as an e-ticket without either revalidating or reissuing, as applicable, the original ticket to reflect the new itinerary and/or,
- 1.19 voiding tickets without cancelling corresponding reservations and/or,
- 1.20 failing to split PNRs in cases where not all passengers included in the PNR are ticketed and/or,
- 1.21 failing to observe the prescribed minimum connecting times.

## IANA Resolution 850m, Issue and Processing of Agency Debit Memos (ADMs)

WHEREAS the Passenger Agency Conference (“the Conference”) wishes to promote a consistent and standard set of rules for BSP practices,

It is RESOLVED that the following principles will be followed,

### 1. INTRODUCTION

- 1.1 The ADM serves to notify an Agent that unless there is some justification to the contrary, the Agent owes the issuing BSP Airline the amount shown on the ADM for the reasons indicated.
- 1.2 ADMs are a legitimate accounting tool for use by all BSP Airlines to collect amounts or make adjustments to Agent transactions in respect of the issuance and use of Standard Traffic Documents issued by the Agent. Alternative uses of ADMs may exist provided that consultation has taken place either individually with the Agent or a local representation of Agents, or through the applicable local joint consultative forum.
- 1.3 ADMs are to be specific in their detail as to why a charge is being made.
- 1.4 BSPlink (ASD in China) is mandated as the exclusive medium through which ADMs must be billed and disputed.

### 2. AIRLINE POLICY

- 2.1 Airlines are required to publish, and maintain their ADM policies to agents through BSPlink (ASD in China) which will send a system alert of any changes to ADM policies in advance of Implementation.
- 2.2 Where possible the model shown in the Attachment to this Resolution should be applied.

### 3. BSP PROCESSING OF ADMS

- 3.1 ADMs shall only be processed through the BSP if issued within nine months of the final travel date. ADMs referring to refunds made by the Agent shall be processed through the BSP if issued within nine months after such refund has been made by the Agent. Any debit action initiated beyond this period must be handled directly between the BSP Airline and the Agent.
- 3.2 ADMs/ACMs may be processed through the BSP, for a maximum period of 30 days following default action taken against an Agent in accordance with Resolution 812 Section 6.9 and 818g, Attachment ‘A’, Section 1.10.

### 4. ISSUANCE PRINCIPLES

- 4.1 Airlines should consider establishing policies for a minimum value for the issuance of a single ADM. Where such minimum is established it may be published to Agents.
- 4.2 In principle ADMs should not be raised for the collection of administrative fees.
- 4.3 If there is an administrative cost associated with the raising of an ADM it should be incorporated in the same ADM document raised for the adjustment. The inclusion of the administration fee must be communicated to the agent.
- 4.4 Airlines shall provide Agents with the phone or fax number and email address of a person or department that has knowledge of the concerned ADM.
  - 4.4.1 Whenever applicable, a BSP Airline will provide the Related Document Number (RTDN) to which the ADM relates in order for BSPlink (ASD for China) to display the values of Fare Calculation Mode Indicator (FCMI) or Data Input Status Indicator for Refund transactions
- 4.5 An Agent shall have a maximum of 15 days in which to review and dispute an ADM prior to its submission to BSP for processing.
- 4.6 All disputes are to be settled by the Airline within 60 days of receipt.
- 4.7 If it is established that an ADM is not valid it must be cancelled.
- 4.8 Where erroneously issued ADMs are withdrawn by BSP Airlines or refunded to the Agent, any administration fee that may have been levied will be withdrawn, or refunded to the Agent. In the event the ADM is withdrawn, or reduced due to any reason other than it was issued by mistake, the application of an administration fee shall be agreed between the Agent and the BSP Airline concerned.
- 4.9 Following consultation and if both parties agree a disputed ADM may be referred to the Travel Agency Commissioner to be resolved.
- 4.10 An ADM that has been included in the BSP billing will be processed for payment. Any subsequent dispute of such ADM must

be dealt according to the applicable Passenger Sales Agency Rules.

## IATA Resolution 850m, Attachment 'A'

### MODEL ADM INDUSTRY PROCEDURES

#### 1. DESCRIPTION

**1.1** ADMs are a legitimate accounting tool for use by all BSP Airlines and should only be used to collect amounts or make adjustments to agent transactions in respect of the issuance and use of Traffic Documents issued by or at the request of the Agent.

**1.2** Alternative uses of ADMs may exist provided that consultation has taken place either individually with the Agent or through the applicable local joint consultative forum

**1.3** ADMs are to be specific in their detail as to why a charge is being made.

**1.4** Any ADM relates to a specific transaction only, and may not be used to group unrelated transactions together, however, more than one charge can be included on one ADM if the reason for the charge is the same, and a detailed supporting list is provided with the ADM.

**1.5** In the event an airline decides to apply a charge for under-collection or incorrect ticketing on a sale or for the adjustment of a refund issued incorrectly or incorrectly calculated, such charges must be clearly explained in the carriers published ADM policy or must be agreed with Agents bilaterally in writing.

**1.6** No more than one ADM should be raised in relation to the same original ticket issuance. When more than one ADM is raised in relation to the same ticket it shall be specified for a different adjustment to previous issues.

**1.7** All rejected or disputed ADMs must be handled by BSP Airlines in a timely manner.

**1.8** Except where otherwise agreed in a market ADMs should not be used to collect third party costs not directly associated with the initial ticket issuance of a passenger journey.

**1.9** When ADMs are raised for administration fees the level of such fees should be commensurate with the cost of the work incurred.

**1.10** When the Agent has used an automated pricing system to generate the total ticket price including fare, tax, fees and charges specific to the purchase, and subsequent issuance, of a ticket for a journey, and there has been absolutely no manipulation by the Agent, on such price the ticketing systems shall send a Fare Calculation Mode Indicator (FCMI) to the airline, in accordance with the provisions of IATA PSC Resolutions 722f and 722g, to identify automated pricing has been used. The airline shall ensure the FCMI indicator is passed to an Agent in the event an ADM is issued.

## IATA Resolution 852 Designation and Selection of Ticketing Airline

#### 1. METHOD OF DESIGNATING A TICKETING AIRLINE

**1.1** For issue of electronic tickets designation of the ticketing airline shall be accomplished by specifying to the ticketing system, either prior to or at the time of requesting generation of the ticket(s), the identity of the airline selected.

#### 2. ORDER OF PRIORITY IN SELECTION OF THE TICKETING AIRLINE

The selection of the ticketing airline shall be governed by the following strict order of priority, which must be observed at all times:

**2.1** the ticketing airline shall be any BSP Airline participating in the transportation, or a BSP Airline acting as the General Sales Agent for any airline participating in any sector of the transportation in the country of ticket issuance, provided that the selection of Validating Carrier conforms to the requirements of the fare rules where applicable and subject to the existence of a valid interline agreement between the ticketing airline and each transporting airline,

**2.2** if none of the situations described in Subparagraph 2.1 apply, the ticketing airline may be any other BSP Airline providing the Agent has received written authorization from that BSP Airline to issue Standard Traffic Documents for such transportation.

**2.3** When an Electronic Miscellaneous Document (EMD) is issued, the ticketing airline shall be any BSP Airline, or a BSP Airline acting as the General Sales Agent for the Airline, delivering a service on the EMD. In the event that none of these situations apply, the provisions documented in paragraph 2.2 shall apply.

**Note:** Where a BSP Airline has given written authority to use its ticketing authority under the alternative in Subparagraph 2.2 of this Attachment, STDs may be used for all airline passenger transportation and associated services.

## IATA Resolution 890, Card Sales Rules

"[...]"

#### 1. CARD ACCEPTANCE

**3.3** In the event of the Agent accepting a type of Customer Card which is not accepted by the Member/Airline whose Traffic Document has been issued, the Member/Airline will charge the non-payment from the card company to the Agent by means of an Agency Debit Memo (ADM), or, in non-BSP countries, a subsequent adjustment will be made by the Member whose Traffic Document was issued.

**3.4** This Resolution gives authority to accept only a Customer Card when using the card acceptance merchant agreement of the Member/Airline to collect payment for the sale of passenger air transportation and Ancillary Services. The Agent may not accept any other card or payment method that uses the Member/Airline's card acceptance merchant agreement, including any card in the issued in the name of the Agent or any Person permitted to act on behalf of the Agent, unless specifically authorized by such Member/Airline. A failure to comply with the present paragraph 3.4 will be undertaken under the sole responsibility and liability of the Agent toward the Member/Airline concerned.

## IATA Resolution 049x, Fare Changes

“Resolved that:

1. Transportation shall be subject to the fares and charges in effect on the date on which full payment is made, for travel on the specific dates and journey shown on the ticket
2. Provided no voluntary change is made to the originating flight, no increase in fare effected through a change in fare level, a change in conditions governing the fare, or cancellation of the fare itself, shall apply
3. In the event of a voluntary change to the originating flight, the fares and charges for the passenger's journey shall be recalculated in accordance with the fares and charges in effect on the date on which the change is made and is reflected on the ticket
4. in the event payment is made prior to confirmation of reservations for the originating flight, the fares and charges for the passenger's journey shall be recalculated in accordance with the fares and charges in effect on the date on which the confirmation is made”

## IATA Resolution related to EMDs which apply

Below are IATA resolutions related to EMD which apply to the AFKL carriers.

725f Electronic Miscellaneous Document – Airline

725g Electronic Miscellaneous Document – Neutral

725h Electronic Miscellaneous Document – Ground Handling

*In case of questions please contact your AFKL Carrier representation. Thank you.*