



Groupement des Unions Nationales des Agences et Organismes de Voyages de l'UE
Group of National Travel Agents' and Tour Operators' Associations within the EU
Association Internationale sans but lucratif

Rue Dautzenberg 36/Box 6, B - 1050 Bruxelles, website : www.ectaa.org
Tel: + 32.2.644.34.50/Fax: + 32.2.644.24.21, e-mail: secretariat@ectaa.org

Réf: IL05-271/94161 – 23/09/2005

LIGNES DIRECTRICES SUR LES ADM (NOTES DE DEBIT DES AGENCES)

Les lignes directrices¹ suivantes sont fondées sur la Résolution 818 – réglementation des agences de vente de l'IATA en Europe - Annexe A et la Résolution 850m – émission et traitement des notes de débit des agences - du Programme IATA Agences Passagers, figurant dans l'édition janvier 2006 du Manuel de l'agent de voyages.

Suite à la consultation des représentants des agents de voyages, IATA a adopté de nouvelles règles sur les ADM, plus claires et plus complètes.

1. Les nouvelles règles définissent la fonction des ADM, obligent les compagnies aériennes à communiquer à l'avance leur politique concernant les ADM (§2.1 de la Résolution 850m), et fixent à neuf mois après la date finale du transport la limite pour émettre des ADM qui pourront être traités par le biais du BSP (§3.1 de la résolution 850m).
2. Le droit d'un agent de voyages de contester un ADM pour une raison valable est maintenant spécifié et apparaît dans la Résolution 818 Annexe A § 1.7.12.1. La compagnie aérienne émettrice a l'obligation de fournir à l'agent les coordonnées d'une personne ou d'un bureau ayant connaissance de l'ADM concerné (§4.4 de la résolution 850m).
3. Un agent de voyages dispose de 14 jours minimum pour examiner un ADM avant que celui-ci ne soit transmis au BSP pour facturation (§ 1.7.12.2 de la Résolution 818 Annexe A et § 4.6 de la Résolution 850m). Un ADM qui est correctement contesté avant sa transmission au BSP sera exclu de la facturation du BSP (§ 1.7.12.3 de la Résolution 818 Annexe A).
4. Le délai pour contester un ADM est de 30 jours suivant la date de réception de l'ADM. Les compagnies aériennes ont 60 jours pour régler le litige (§ 4.7.1 de la Résolution 850m). Lorsqu'un ADM qui a été contestée, est confirmé ou modifié, il doit être remplacé par un nouvel ADM. Lorsque l'ADM est retiré, toutes les charges associées doivent être annulées (§ 4.8 et 4.9 de la Résolution 850m).
5. L'action en défaut de paiement ne sera pas appliquée par IATA sur la base d'un litige commercial entre l'agent et la compagnie aérienne concernant un ADM. Néanmoins, les abus répétés de la procédure de contestation des ADM pourront entraîner des sanctions appliquées par l'Administrateur des Agences et l'examen de l'agrément par le Commissaire aux Agences de Voyages (§ 1.7.11 (xvi) de la Résolution 818, Annexe A).

¹ Ces lignes directrices ont été préparées par ECTAA, et soumises au Commissaire aux Agences de Voyages (<http://www.travel-agency-commissioner.aero>) et à IATA.

Les lignes directrices ci-dessus, applicables à partir du 1^{er} janvier 2006, sont un résumé. Seul le texte des Résolutions mentionnées ci-dessus fait foi.

En toutes circonstances, la « règle d'or » devrait être que les agents vérifient les ADM dès leur réception et prennent les mesures nécessaires en vertu des résolutions et dans les délais impartis. Ceci contribuera à éliminer un certain nombre d'ADM et à limiter les procédures administratives prolongées.

* * *