



Comment éviter les ADM ?

Mercredi 13 septembre 2023

Marc Zinniker et Marianne Bieri-Oppliger, FTI

Ticketshop



- 1 Qu'est-ce qu'un ADM ?
- 2 Les ADM par catégories
- 3 Billet non entièrement utilisé
- 4 Churning
- 5 O&D bypass
- 6 Changement de réservation non effectué
- 7 Paiement par carte de crédit
- 8 Q&A



Qu'est-ce qu'un ADM ?

L'ADM (Agent Debit Memo) désigne le débit d'une agence de voyages IATA par une compagnie aérienne via le BSP.

En règle générale, les ADM sont émis pour cause d'infraction aux directives des compagnies aériennes.

Les ADM peuvent être rejetés (rejected) dans un délai de 14 jours avec indication du motif.



Les ADM par catégories

Billet

- **Billet non entièrement utilisé**
- Échange incorrect (involuntary)
- Tarifs tour-opérateur sans prestation terrestre
- Tourcode manquant
- Base tarifaire erronée
- Commission incorrecte
- Frais de changement de réservation ou de remboursement incorrects / manquants
- Numéro de billet international manquant pour un flight pass

PNR

- Noms fictifs
- **Churning**
- **O&D bypass**
- Codes de statut inactifs non supprimés (HX/NO/UC/UN/US)

Tarif

- **Changement de réservation non effectué**
- **Paiement par carte de crédit**
- Changement de réservation /remboursement après la date de départ initiale



Billet non entièrement utilisé

Description

Un billet n'est pas entièrement utilisé, par ex. le dernier trajet de l'itinéraire MXP-ZRH-JFK-ZRH-MXP n'est pas effectué.

Extrait des règles

Sequential use of flight coupons – this fare is only valid if the flights are taken in the booked sequence. Otherwise the fare will be recalculated based on the actual flight routing.

Conseil

Éviter de réserver des trajets non nécessaires.



Churning

Description

Le même itinéraire est réservé plusieurs fois pour le même client (dans la même ou dans des réservations différentes).

Extrait des règles

Cancelling and rebooking of the same itinerary in the same or different classes of service across one or more PNRs or GDSs to circumvent or extend ticketing time limits is not permitted.

Conseil

- 4 nouvelles réservations au maximum pour le PNR
- Parvenir à une conclusion rapide avec le client



O&D bypass

Description

Un itinéraire n'est pas réservé dans l'ordre chronologique ou des segments sont supprimés du PNR après la réservation.

Extrait des règles

PNRs that are not booked from the provided O&D availability and contain bookings received through any manipulations before or after EoT (end of transaction) are being monitored. Such manipulations will be subject to cancellation of the PNRs when unticketed or to an ADM/ invoice per passenger and per direction of O&D travel when ticketed.

Conseil

- Réserver les vols dans l'ordre correct
- En cas de doute, ignorer le PNR et procéder à une nouvelle réservation



Changement de réservation non effectué

Description

Une nouvelle variante de vol est réservée dans le PNR, mais le billet n'est pas modifié.

Extrait des règles

Change fee applies for every single closed reissue/revalidation/rebooking transaction.

Conseil

Attendre que le client ait pris une décision définitive avant de réserver les vols alternatifs.



Paielement par carte de crédit

Description

Conformément à la résolution 890 de l'IATA, l'émission de billets avec le mode de paiement « carte de crédit » n'est autorisée que si le passager est le titulaire de la carte. Le paiement avec une carte d'agence de voyages ou de propriétaire d'agence est interdit. Les cartes AirPlus ne sont pas concernées par cette règle.

Extrait des règles

The Agent may not accept any other card or payment method that uses the Member/Airline'card acceptance merchant agreement, including any card issued in the name of the Agent or any Person permitted to act on behalf of the Agent.

Conseil

Utiliser uniquement les cartes de crédit des clients avec le mode de paiement « carte de crédit ».



Q&A

