



## BULLETIN 25/2006

Attention : Toutes les agences IATA BSP France  
Date : 21 Decembre 2006  
Sujet : AIR MADRID NM476 PROCEDURE DE REMBOURSEMENT

Cher Agent

- Comme vous le savez déjà, le 15 décembre 2006, IATA a suspendu la participation d'Air Madrid (NM) des opérations du BSP au niveau mondial, suite à la suspension des vols par NM. IATA selon les résolutions en vigueur a conservé les sommes dues à la compagnie. Avant la suspension de la compagnie NM.
- Les fonds retenus par IATA correspondent aux ventes de billets réalisées par les agents de voyages IATA pendant la période du 1er au 30 Novembre et réglées au comptant.
- Selon les procédures du BSP, les fonds retenus doivent être utilisés afin de procéder au remboursement des passagers qui n'ont pas pu utiliser leur billet par suite de la cessation des opérations, donnant la priorité dans cette procédure aux passagers qui ont achetés leur billet entre le 1er et le 30 Novembre 2006. Prenant en compte le fait que certains voyageurs ont pu utiliser leur billet pour voyager, information à laquelle IATA n'a pas accès, IATA doit travailler avec NM afin d'établir une procédure pour approuver les demandes de remboursement.
- Seuls les billets émis, reportés et payés par un agent accrédité IATA seront admis pour les demandes de remboursement.
- Seuls les billets réglés au comptant seront pris en considération pour votre demande de remboursement via le BSP.

Dû au fait que certains billets peuvent être sur support papier et d'autres électroniques, nous vous demandons de nous communiquer toutes vos demandes de remboursement de la manière suivante:

Pour les billets papiers (tout billet comptant donc hors paiement par carte de crédit entrée dans le GDS):

- Merci de vous rapprocher de vos clients, et pour faire suite à leur demande de remboursement, leur demander les coupons originaux (incluant le coupon passager)

- Votre demande devra être accompagnée d'un tableau imprimé sur tableur, en ayant pris soin d'indiquer les numéros de billet par ordre croissant et le montant du remboursement réclamé ( montant, commission et taxes dans des cases séparées )  
Merci de nous adresser cette liste accompagnée des coupons à IATA avant le 19 Janvier 2007 dans une enveloppe.

IATA  
Remboursements Air Madrid  
19 Boulevard Malesherbes, 75008 Paris

Pour les billets électroniques, (tout billet comptant donc hors paiement par carte de crédit entrée dans le GDS):

Merci de vous mettre en contact avec vos clients, et suite à leur demande de remboursement, les informations relatives au billet doivent être extraites du GDS et une impression de l'image billet, incluant le numéro de billet (TKT) et le numéro de réservation (RECLOC) est requise.

- Votre demande devra être accompagnée d'une liste faite sur XL, en ayant pris soin d'indiquer les numéros de billet par ordre croissant et le montant du remboursement réclamé ( montant, commission et taxes dans des cases séparées )
- Merci de nous adresser cette liste et les coupons à IATA avant le 19 Janvier 2007 dans une enveloppe.

IATA  
Remboursements Air Madrid  
19 Boulevard Malesherbes, 75008 Paris

Dès réception de votre demande de remboursement, IATA les transmettra à Air Madrid, la compagnie étant responsable de l'autorisation du remboursement.

Merci pour votre collaboration,

Cordialement,  
Jérôme Bonnin  
Directeur IATA France

International Air Transport Association

Service Centre Europe  
Torre Europa  
Paseo de la Castellana, 95  
28046 Madrid, Spain  
[www.iata.org/europe/cs](http://www.iata.org/europe/cs)