



**Manuel BSP à l'Usage des Agents – Procédures
Régionales
Canada/Bermudes**
Chapitre 14

PRÉFACE: Le présent chapitre (Chapitre 14) couvre les procédures applicables au Canada/Bermudes. Dans les cas où la procédure locale est décrite, elle précède la procédure décrite dans les chapitres 1-13 du Manuel de l'agent de voyages. Les Memoranda et Communiqués publiés par BSP seront affichés sur BSPlink et sur les pages locales de l'IATA Canada/Bermudes. Leur contenu sera incorporé dans la publication annuelle du chapitre 14 si nécessaire. Pour toutes les autres procédures BSP, référez-vous s'il vous plaît au Manuel de l'agent de voyages.

CHAPITRE 14 – Procédures Régionales

TABLE DES MATIÈRES

14.1 ADRESSES & CONTACTS	5
14.2 COMPAGNIES AÉRIENNES PARTICIPANT AU BSP	8
14.2.1 Liste des compagnies aériennes participant au BSP.....	8
14.2.2 Contact des compagnies aériennes participant	8
14.3 QUESTIONS ET INTERFACES CLIENTS	9
14.3.1 Questions d'ordre général	9
14.3.2 Le service à la clientèle de l'IATA	9
14.3.3 Site Internet régional de l'IATA.....	9
14.3.4 BSPlink – www.bsplink.iata.org.....	10
14.3.5 Site Internet mondial de l'IATA - www.iata.org.....	10
14.4 TITRES DE TRANSPORT STANDARDISÉS (STD)	11
14.4.1 Titres de transport standardisés utilisés au Canada et aux Bermudes.....	11
14.4.2 Allocation des STD Électroniques – Numéros Générés par Ordinateur	11
14.4.3 Rappel de Stock	11
14.4.4 Compléter des documents – Général.....	11
14.4.5 Billetterie électronique (ET)	12
14.4.6 Billets émis en échange d'un PTA (prépayé)	19
14.4.7 Échanges de billets	25
14.4.8 Annulation de titres de transport standardisés (VOID).....	33
14.4.9 Autorité d'émettre des billets	35
14.5 FORMULAIRES ADMINISTRATIFS STANDARDISÉS	36
14.5.1 Information générale sur les documents administratifs utilisés au Canada et aux Bermudes	36
14.5.2 Notes comptables émis par les compagnies aériennes - ADM et ACM	36
14.5.3 Notes de Débit / Crédit (ADM/ACM) - Procédures.....	37
14.5.4 Rectifications	42
14.5.5 Bordereau de débit universel – Carte de Crédit (UCCCF).....	46
14.5.6 Demande de Remboursement BSPlink « Refund Application »	46

14.6 RAPPORTS BSP – RÉSULTATS	50
14.6.1 Généralités	50
14.6.2 Rapports disponibles	50
14.8.3 Liste des rapports et descriptions.....	51
14.7 PROCÉDURES DE REMISE	57
14.7.1 Généralités	57
14.7.2 Date de règlement	61
14.7.3 Méthode de paiement / Débit pré autorisé	61
14.7.4 Erreurs de rapport et « Remittance Notice » manquante.....	62
14.7.5 Erreurs découvertes par l'agent après la date de règlement	62
14.7.6 Erreurs découvertes par un transporteur BSP après la date de règlement	62
14.7.7 Erreurs découvertes par l'IATA après la date de règlement	63
14.7.8. Règlement Net.....	63
14.8 SANCTIONS ET FRAIS BANCAIRES	64
14.8.1 Frais de banque de compensation	64
14.8.2 Sanctions	64
14.9 VENTES PAR CARTES DE CRÉDIT	65
14.9.1 Émissions contre paiement par carte de crédit	65
14.9.2 Entrées relatives à une vente par carte de crédit.....	70
14.9.3 Transactions en présence du client <Face à face>	70
14.9.4 Transactions sans être en présence du client <Opérations indirectes>	70
14.9.5 Signature du titulaire de la carte.....	70
14.9.6 Ventes par carte de crédit et rapport IATA/BSP	70
14.10 REMBOURSEMENTS	71
14.10.1 Généralités	71
14.10.2 Remboursements automatisés des SMD.....	71
14.10.3 Procédures relatives aux demandes de remboursement.....	73
14.11 CALENDRIER DES JOURS ET DATES DE REGLEMENTS	74
14.11.1 Généralités	74
14.12 AUTRES	75
14.12.1 Frais de Service des agents de voyages (TASF) – Généralités	75

14.1 ADRESSES & CONTACTS

Bureau local de l'IATA

BSP Canada/Bermuda
800 Place Victoria,
P.O. Box 113,
Montréal, Québec
Canada, H4Z 1M1

Service à la clientèle:

Portail Client : www.iata.org/customer
Internet: www.iata.org/canada
Téléphone: (514) 390 6841 08h30 à 17h00 heures de l'Est

Banque de compensation Canada

C.I.B.C.
Mr. Robert Bousquet
CIBC Commercial Banking,
1155 René-Lévesque Blvd. West, 12th Floor
Montréal, Québec, Canada H3B 3Z4
Téléphone: (514) 876-8504
Fax: (514) 876-4617

Banque de compensation Bermudes

Bank of N.T. Butterfield
Toni-Lea Tucker
P.O. Box HM 195
Hamilton HM AX Bermuda
City, Country, Postal Code
Téléphone: 441-299-3844
Fax: 441-296-6471

Liste des systèmes de billetterie approuvés :

Les systèmes de billetterie suivants sont certifiés au Canada :

- Amadeus
- Apollo/Galileo
- Farelogix
- Sabre
- Worldspan

Les systèmes de billetterie suivants sont certifiés aux Bermudes :

- Amadeus
- Farelogix
- Sabre
- Worldspan

Délégués du Comité Consultatif Régional de la Clientèle (LCAG)

Le LCAG (de l'anglais LOCAL CUSTOMER ADVISORY GROUP) est un forum où les délégués des compagnies aériennes se consultent sur différentes questions d'ordre opérationnel. Pour toute demande relative au LCAG, veuillez trouver ci-après la liste des délégués actuels :

Ms. Pat McCallum	Air Canada	patricia.mccallum@aircanada.ca
Ms. Susan Clements	Air Canada	susan.clements@aircanada.ca
Mr. Armand Essiminy	Air France	aressiminy@airfrance.fr
Ms. Paige Blunt	American Airlines	paige.blunt@aa.com
Ms. Martha Morales	British Airways	martha.morales@britishairways.com
Ms. Cordelia Ho	Cathay Pacific	yvrch@cathaypacific.com
Ms. Alice Chaurest	Delta Airlines	alice.chaurest@delta.com
Ms. Lea Batino	El Al Israel Airlines	lea@elalacanada.com
Ms. Monica Stadelmann	Lufthansa	monica.stadelmann@dlh.de
Ms. Roula Moukheiber	Middle East Airlines	yulame@mea.aero
Mr. Andreas Kräuchi	Swiss Intl. Airlines	andreas.kraeuchi@swiss.com
Ms. Brenda Fullmer	US Airways	brenda.fullmer@usairways.com

Délégués de l'APJC

L'APJC (de l'anglais AGENCY PROGRAMME JOINT COUNCIL) est un forum où les délégués des compagnies aériennes et des agents de voyage se consultent sur différentes questions d'ordre opérationnel relatives au BSP. Pour toute demande relative au LCAG, voici la liste des délégués actuels :

Ms. Susan Clements	Air Canada	susan.clements@aircanada.ca
Ms. Patti Demuth-Gage	British Airways	patti.demuth-gage@britishairways.com
Ms. Martha Morales	British Airways	martha.morales@britishairways.com
Mr. Ross Cronin	Cathay Pacific	ross_cronin@cathaypacific.com
Ms. Paige Blunt	American Airlines	paige.blunt@aa.com
Mr. Dave McCaig	ACTA	actabcyu@telus.net
Mr. Doug Crozier	ACTA	dcrozier@hclaw.com
Ms. Janet Robinson	BTAA	janetr@meyer.bm
Ms. Marlene Tavares	BTAA	

14.2 COMPAGNIES AÉRIENNES PARTICIPANT AU BSP

14.2.1 Liste des compagnies aériennes participant au BSP

La liste à jour des compagnies aériennes participantes est disponible sur le site Internet du BSP Canada, sous la rubrique " Useful Information".

Veillez vous rendre à l'adresse suivante: www.iata.org/canada et cliquez sur "BSP Participating Airlines".

La liste à jour des compagnies aériennes participantes est disponible sur le site Internet du BSP Bermudes, sous la rubrique " Useful Information"

Veillez vous rendre à l'adresse suivante: www.iata.org/bermuda et cliquez sur "BSP Participating Airlines"

14.2.2 Contact des compagnies aériennes participant

Pour toute demande devant être adressée directement à une compagnie aérienne, membre du BSP, vous trouverez l'information de contact sur le site Internet de BSP Canada ou BSP Bermudes:

Pour le Canada : www.iata.org/canada

Pour les Bemudes: www.iata.org/bermuda

Notez que le niveau avancé de *BSPlink* offre une fonction permettant de faire une recherche de contact par compagnie aérienne. Vous pouvez ainsi en tout temps avoir accès au contact souhaité auprès d'une compagnie aérienne membre.

14.3 QUESTIONS ET INTERFACES CLIENTS

14.3.1 Questions d'ordre général

Pour des questions relatives à l'émission de billets et aux procédures BSP, plusieurs moyens s'offrent à vous pour obtenir des réponses. Ce manuel devrait être l'une des premières sources de vérification, puis, dépendamment de la nature du problème, adressez-vous à l'un des interlocuteurs suivants :

- Des problèmes quant à l'émission d'un billet ? Difficultés à générer un rapport dans votre système de réservation ?

L'interlocuteur indiqué pour ce type de problème est le service d'aide de votre système de réservation (Sabre, Amadeus, Galileo, Worldspan)

- Des questions relatives à la méthode ou aux règles d'émission d'un billet ?

Ce type de requête doit être adressé directement au transporteur aérien ou au système de réservation dans le cadre d'un problème technique.

- Des variances entre ce que vous avez rapporté dans votre système de réservation et ce qui apparaît dans votre rapport BSP ?

Localisez le ou les documents créant cette variance, puis contactez l'IATA.

L'IATA dispose de plusieurs interfaces vous permettant de rechercher de l'information. Nous souhaiterions en décrire certaines.

14.3.2 Le service à la clientèle de l'IATA

Les requêtes des clients sont principalement traitées en ligne par le biais du Portail Service à la Clientèle IATA.

Le Portail Service à la Clientèle IATA pour le Canada et les Bermudes est disponible à l'adresse suivante :

www.iata.org/customer

Pour soumettre une question à BSP, cliquez sur l'icône « Nous Contacter » et complétez le formulaire. Il vous est également possible d'accéder à ce formulaire en vous rendant directement à l'adresse suivante :

www.iata.org/customer-portal/fr/Pages/ContactUs.aspx

14.3.3 Site Internet régional de l'IATA

Canada: www.iata.org/canada

Bermudes: www.iata.org/bermuda

Vous y trouverez une foule d'informations locales, incluant des contacts utiles, les Mémoires et Communiqués émis par BSP, ainsi que des liens vers les produits et services offerts par l'IATA.

14.3.4 BSPlink – www.bsplink.iata.org

Niveau de base

BSPlink est une application Internet pour toutes les parties prenantes du BSP. C'est l'endroit où vous, agent de voyage, recevez vos rapports de vente et notifications de correctifs ADM/ACM (note de crédit ou note de débit). C'est aussi à cet endroit que l'IATA met à disposition d'importantes informations pour téléchargement. Il est de votre responsabilité d'accéder hebdomadairement au BSPlink afin de vérifier les nouveaux documents mis à disposition, les ADM/ACM et les possibles changements de procédures qui vous sont communiqués par le BSP.

Niveau avancé

En plus des fonctions offertes par le niveau de base, BSPlink peut être utilisé afin de générer des rapports statistiques, effectuer des recherches de données historiques (billets émis, ADM/ACM), créer des groupes pour des agences à succursales multiples, recevoir des notifications par courriel lors de la mise à disposition de nouvelles informations. De surcroît, ce sont les compagnies aériennes elles-mêmes qui octroient autorité aux agences d'émettre des billets pour leur compte, et ce directement au travers du BSPlink. Le niveau avancé vous permet de consulter en tout temps votre liste d'autorité en la matière. Cette interface offre la transparence la plus complète aux transporteurs aériens, aux agents de voyage et aux systèmes de billetterie.

Un coût mensuel est associé au niveau avancé, mais le gain de temps et les informations qui y sont accessibles le valent largement.

Pour plus de renseignements, veuillez vous référer directement au site www.bsplink.iata.org ou nous contacter par le biais du **Portail Service à la Clientèle IATA**.

14.3.5 Site Internet mondial de l'IATA - www.iata.org

Il s'agit du site global de l'IATA. Vous pourrez y découvrir l'intégralité des activités de l'IATA ainsi qu'y lire les résolutions votées. Une boutique virtuelle vous permet de vous procurer les publications de l'IATA, et un moteur de recherche vous donnera la possibilité de trouver bien des informations.

14.4 TITRES DE TRANSPORT STANDARDISÉS (STD)

14.4.1 Titres de transport standardisés utilisés au Canada et aux Bermudes

Là où un BSP est en activité, les agents n'émettent que des STD (de l'anglais – Standard Traffic Documents) pour le compte des compagnies aériennes participant au BSP. Les stocks de STD sont fournis par le directeur du BSP. Le BSP Canada fournit actuellement trois catégories de STD:

- Le billet électronique (ET) – maximum de 4 segments de vol par numéro ET
- Le MPD virtuel du BSPlink (VMPD) – 1 segment, copie d'agent et copie du passager
- Le MCO Virtuel du GDS (VMCO) – 1 segment, copie d'agent et copie du passager

14.4.2 Allocation des STD Électroniques – Numéros Générés par Ordinateur

L'attribution des STD au BSP Canada et Bermudes fonctionne comme suit.

1. Les numéros de série de billets électroniques sont automatiquement attribués aux Agents par leur SMD.
2. Les coupons des billets électroniques sont imprimés sur du papier blanc ordinaire et à partir d'une imprimante à itinéraire normale.

Note: Il est impératif de fournir au passager une copie de l'avis légal en format papier ou électronique avant l'embarquement dans l'avion.

14.4.3 Rappel de Stock

En raison d'une pénurie mondiale de numéros générés par ordinateur, le siège social de l'IATA doit de temps en temps effectuer un rappel d'inventaire de STD. Cela signifie que les inventaires ont un cycle de vie limitée de 2 à 3 ans.

14.4.4 Compléter des documents – Général

Les sections qui suivront détaillent la manière adéquate de compléter les zones contenant les informations financières qui seront traitées par BSP.



14.4.5 Billetterie électronique (ET)

Conditions d'émission de billets électroniques:

- a) être un agent IATA autorisé;
- b) avoir reçu l'autorisation d'émettre des billets de la compagnie aérienne concernée;
- c) avoir accès au système informatisé (SMD) qui assure la billetterie électronique de la compagnie aérienne concernée;
- d) suivre les directives de son SMD.

L'agent doit imprimer les coupons ETSC (de l'anglais «*Electronic Ticket Support Coupon*») ou garder des versions électroniques, et les conserver à l'agence.

Imprimer ou garder une copie électronique pour vos archives:

COUPON DE L'AGENT ETSC

ETKT	** AGENT COUPON **	67799992	** ITINERARY **
ABC AIRLINES		1 OF 1 5AB26C/ 1V	XX 013Y YULYYZ 11JUN
CLIENT / A			Y
05JUN03	OXX 011Y YYZYUL	13JUN	
Y			
ENDORSEMENTS/RESTRICTIONS			
11JUN YUL XX YYZ	240 . 00	XX YUL 240 . 00	CAD480 . 00 E
ND			
CAD 480 . 00			
13 . 08CA	FP / AX3500	123456 78910	12 / 03
34 . 52XG			
39 . 57XQ	FC10		
CAD 567 . 17			
909 16673456661	1PRI	FFVV	
5880 /		COMM / 0 . 00	91



L'agent doit imprimer un **reçu d'itinéraire passager** (coupon passager) et le remettre au passager. Autrement l'agent peut remettre au passager une copie électronique:

REÇU D'ITINÉRAIRE PASSAGER

NAME: CLIENT/ALLAN	ETKT RECEIPT/ITINERARY
XYZ TRAVEL	05JUN03
TICKET NO. 909 16673456661	PLACE OF ISSUE: /ANYTOWN X/CA
FARE TAX TAX	TAX TOTAL
CAD 480.00 13.08CA 34.52XG	39.57XQ CAD 567.17
FORM OF PAYMENT: CC	

FARE CALC: 11JUN YUL XX YYZ 240.00 XX YUL 240.00 CAD480.00 END

AC 013Y 11JUN MONTREAL/DORVL TORONTO 800A OK Y 2PCS
1Y 13JUN TORONTO MONTREAL/DORVL 900A OK Y 2PCS

TRANSPORTATION AND OTHER SERVICES PROVIDED BY THE CARRIER
JECT TO CONDITIONS OF CONTRACT AND OTHER IMPORTANT NOTICES WHICH ARE
D WITH THIS ITINERARY /RECEIPT AND FORM PART OF THE CONTRACT OF
E. PLEASE ENSURE THAT
E RECEIVED THESE NOTICES AND IF NOT CONTACT THE
OFFICE OF THE ISSUING AIRLINE OR TRAVEL AGENT TO
COPY PRIOR TO COMMENCEMENT OF YOUR TRIP.
IF THE PASSENGERS JOURNEY INVOLVES AN ULTIMATE DESTINATION
OR STOP IN A COUNTRY OTHER THAN THE COUNTRY OF DEPARTURE THE WARSAW
CONVENTION MAY BE APPLICABLE AND THE CONVENTION
GOVERNS AND IN MOST CASES LIMITS THE LIABILITY OF CARRIERS
FOR DEATH OR PERSONAL INJURY AND IN RESPECT OF LOSS OF OR DAMAGE TO BAGGAGE.

Important : Tout passager détenteur d'un billet électronique doit également recevoir un exemplaire des **conditions du contrat et autres avis importants** avant de monter à bord de l'avion (soit une copie papier ou une copie électronique).

14.4.5.1 Remboursements, échanges ou annulations de billets électroniques:

Si vous devez annuler un billet électronique, il est nécessaire d'employer une commande SMD spéciale, le jour même de l'émission du billet pour annuler la transaction.

Important: BSP Canada exige que les annulations soient toujours entrées le jour même. BSP Canada ne peut pas annuler un billet électronique.

Comme aucun billet ou coupon de vol papier n'a été émis, l'agent doit demander l'autorisation de la compagnie aérienne émettrice pour échanger ou rembourser un billet électronique, et suivre les instructions de son SMD pour y émettre l'échange ou le remboursement automatisé.

Imprimer l'**autorisation de remboursement** ou l'**autorisation d'échange** et garder cette pièce justificative à l'agence.



AUTORISATION DE REMBOURSEMENT ETSC

```
XYZ TRAVEL ANYTOWN XX 11JUN99 AUTH : 00909000001121
REFUND AUTHORIZATION YUL YYZ 11JUN
ABC AIRLINES 67799992 Y
CLIENT / A 5880/ FCIO YYZ O YUL 13JUN
***REFUNDED TICKETS*** Y
1 909 16673456661 24
REVIEW ETKT FOR ENDORSE/RESTRICT/PENALT
FP350012345678910EXP1203 FC05JUN YUL AC YYZ 240.00 AC YUL 240.00 CAD4
80.0 END

CAD 480.00
13.08CA
34.52XG
39.57XQ AUTH : 00909000001121
CAD 567.17
```

AUTORISATION D'ÉCHANGE ETSC

```
XYZ TRAVEL ANYTOWN XX 11JUN02 AUTH : 00909000001121
EXCHANGE AUTHORIZATION YUL YYZ 11JUN
ABC AIRLINES 67799992 Y
CLIENT / A 5880/ FCIO YYZ O YUL 13JUN
***EXCHANGED TICKETS*** Y
1 909 16673456661 24
REVIEW ETKT FOR ENDORSE / RESTRICT / PENALT
FP350012345678910EXP1203 FC05JUN YUL AC YYZ 240.00 AC YUL 240.00 CAD4
80.00 END

CAD 480.00
13.08CA
34.52XG
39.57XQ AUTH : 00909000001121
CAD 567.17
```

14.4.5.2 Compléter les cases relatives au règlement

Sur les billets électroniques, les montants relatifs au « Versements » sont imprimés sur le coupon d'agent.

14.4.5.3 Données relatives à la commission

Le taux de commission payable à l'agent pour une transaction donnée est inscrit dans le champ "Commission", tel que l'exemple ci-dessous :

Commission	Applicable Entry
Nil	0
3 %	3
7 ½ %	7.5

Dans le champ "COMMISSION" des titres de transport standardisés (billets électroniques et MPD virtuels), entrez le pourcentage approprié de commission pour la transaction. Ce taux doit être approuvé par le transporteur aérien pour le compte duquel vous émettez ce billet.

Seuls des codes de commission valides seront acceptés par le système.

Les agents sont informés de ces codes par les transporteurs eux-mêmes.

Notez que le transporteur devant approuver ce taux doit être le transporteur sur lequel le billet a été émis (compagnie émettrice). Pour savoir comment la compagnie émettrice est déterminée, veuillez vous référer au Chapitre 4, paragraphe 4.2.2 de votre Manuel BSP à l'Usage des Agents.

Dans l'éventualité où le montant de commission dû pour une transaction ne peut être obtenu par l'application simple d'un pourcentage, effectuez vous-même le calcul et entrez le montant obtenu (exprimé en cents) dans le champ "COMMISSION".

14.4.5.4 Données relatives aux taxes

Les billets électroniques comportent 3 cases de taxes distinctes afin de pouvoir inscrire les taxes applicables à la transaction couverte par le titre de transport émis. **Toutes les taxes doivent être exprimées en devise canadienne (arrondies au cent supérieur), tel que déterminé par le BBR (Bankers Buying Rate).**

Afin de s'assurer que les taxes seront bien versées aux gouvernements qui les perçoivent, et d'éviter au client d'avoir à les payer à nouveau au cours du voyage, il est essentiel que le montant des taxes soit porté dans les cases prévues à cet effet, et **correctement identifiées par le code indiquant le type de taxe.**

Les trois cases «TAXE/DROIT/REDEVANCE» de la zone « Versements » du billet doivent être remplies comme suit si le droit pour la sécurité du transport aérien canadien (CA) ou une des trois taxes sur les produits et les services s'applique (TPS/XG, TVH/RC, TVQ/XQ) :

Première case «TAXE/DROIT/REDEVANCE» :

Porter le montant du droit pour la sécurité du transport aérien canadien «CA» alloué par l'industrie.

Deuxième case «TAXE/DROIT/REDEVANCE» :

Porter le montant de la taxe canadienne sur les produits et services (s'il y a lieu), identifiée par le code «XG» alloué par l'industrie. S'il y a aussi des frais d'améliorations aéroportuaire («Airport Improvement Fee» – AIF), la TPS «XG» sur les AIF s'ajoute au montant de la TPS «XG» applicable à la transaction. S'il n'y a de TPS que sur les AIF, le montant de cette TPS est toujours indiqué dans la deuxième case «TAXE/DROIT/REDEVANCE».



Pour un voyage qui commence en Colombie-Britannique, Ontario, Nouvelle-Écosse, Nouveau-Brunswick ou à Terre-Neuve, porter le montant de la taxe de vente harmonisée (TVH), identifiée par le code «RC» alloué par l'industrie.

Note: Dans le cas des AIF, la TPS sur ces frais est inscrite dans la deuxième case et le montant de «RC» est relégué à la troisième case.

Si le billet n'est pas assujéti à la TPS ou à la TVH, cette case peut être utilisée pour toute autre entrée (montant et code) de taxe applicable.

Troisième case «TAXE/DROIT/REDEVANCE» :

Porter le montant de la taxe de vente du Québec (TVQ), s'il y a lieu, identifiée par le code «XQ» alloué par l'industrie et/ou toute autre taxe supplémentaire additionnée et portée en un seul montant avec le code «XT» La taxe de vente du Québec est toujours calculée à partir du tarif majoré de la TPS «XG» à l'exclusion de la TPS sur un AIF prélevé par un aéroport situé à l'extérieur du Québec.

NOTE IMPORTANTE : Si le billet est assujéti à une taxe sur les produits et services, la TPS ou «TVH» doit être portée dans la deuxième case «TAXE TAXE/DROIT/REDEVANCE» et la TVQ, s'il y a lieu, doit être portée dans la troisième case. La troisième taxe, et toute autre taxe supplémentaire, sont additionnées et portées en un seul montant dans la troisième case «TAXE/DROIT/REDEVANCE» avec le code «XT». Le total de ces taxes doit être ventilé à la fin de l'annotation figurant dans la zone des composantes du prix et le montant de chacune d'elles doit être identifié par le code alloué par l'industrie.

Si le billet n'est assujéti à aucune taxe sur les produits et les services, aucun ordre n'est prescrit pour les autres taxes.

Sur les VMPD utilisés comme PTA, les frais de service sur un PTA (s'il y a lieu) doivent figurer à la case «FRAIS/TAXE SUR MPD» et identifiés du code «XP». Toute taxe sur ces frais de service doit être inclus dans la case montant.

Les codes de taxes alloués par l'industrie rencontrés le plus fréquemment lors de l'émission de billets au Canada sont les suivants :

«CA»	Droit pour la sécurité du transport aérien canadien
«XG»	Taxe canadienne sur les produits et services
«XQ»	Taxe de vente du Québec
«RC»	Taxe de vente harmonisée
«SQ»	Frais d'améliorations aéroportuaires
«US»	Taxe américaine sur le transport
«YC»	Droits de douanes américains
«XY»	Redevances des services d'inspection de l'immigration américaine
«XF»	Redevances aéroportuaires passagers américaines (code aéroportuaire et code de redevance exigés)
«XA»	Redevances des services américains d'inspection sanitaire, vétérinaire et phytosanitaire
«ZP»	Taxe de segment
«AY»	Droit pour la sécurité du transport aérien américain

N'hésitez pas à consulter la compagnie émettrice en cas de doute quant au code de taxe à utiliser en dehors de ceux-ci.

IMPORTANT : Lorsqu'un billet est exempté de taxe, l'agent doit rentrer le format « Exempt Tax » applicable de son SMD et le code de taxe. Consulter le transporteur émetteur pour toute exigence relative aux exemptions de taxes.

14.4.5.5 Les codes d'itinéraire et l'objet du voyage

Les données portées dans le champ «ITIN» ou la case « STAT » ont pour objet de fournir à l'agent des renseignements de marketing sur une large base géographique. Si les codes ne figurent pas dans la case «ITIN», l'information globale est incomplète et devient inutile. Les données portées dans la case «ITIN» ont aussi pour objet le calcul de taxe sur la commission, et ce sur une base géographique. La TPS/TVH/TVQ sur la commission serait calculée seulement si la compagnie aérienne et l'agent sont immatriculés pour la TPS/TVH/TVQ et si le code géographique porté dans la case itinéraire est « 9 » ou « 0 ». Le premier chiffre du code identifie les voyages au départ, à destination ou à l'intérieur de certaines zones géographiques.

Note: Pour déterminer le code d'itinéraire de pays non spécifiquement désignés, veuillez vous reporter aux définitions IATA des zones géographiques. Consultez la **carte des zones IATA** que vous trouverez dans votre Manuel de l'Agent de Voyages (Résolution 818g) et/ou dans la section règles générales du Air Tarif ou de l'APT.

Les codes d'itinéraire approuvés sont les suivants :

- «1» Mexique, Amérique Centrale, Zone du Canal, Costa Rica
- «2» Îles et pays des Caraïbes, Bermuda et incluant Puerto Rico et US Virgin Islands
- «3» Amérique du sud
- «4» Europe, incluant Maroc, Tunisie, Algérie et le Groenland
- «5» Afrique
- «6» Moyen Orient (Asie Occidentale)
- «7» Asie, incluant les Indes
- «8» Australie, Nouvelle-Zélande et îles du Pacifique, incluant Hawaii, **excluant Guam**
- «9» Canada (entièrement au Canada) ou entre le Canada /Saint-Pierre-et-Miquelon
Le code d'itinéraire « 9 » est automatiquement ajouté à toutes les transactions de frais de services d'agent de voyages (TASF)
- «0» États-Unis (entièrement aux EUA) ou trajet transfrontalier entre le Canada et EUA (ou vice-versa)

Note: Les codes 1 à 8 désignent les voyages EN DIRECTION et/ou AU DÉPART d'une zone géographique déterminée. Le code 9 désigne les voyages effectués entièrement au Canada/Saint-Pierre-et-Miquelon.

Le code 0 désigne les voyages effectués entièrement aux EUA et/ou les voyages transfrontaliers entre le Canada et les États Unis, peu importe l'ordre des pays visités.
Pour les voyages commençant en dehors du Canada ou des États-Unis, le point d'origine détermine le code d'itinéraire.

Le second chiffre identifie l'objet du voyage, comme suit :

- «1» Affaires
- «2» Loisirs
- «3» Affrètement
- «9» Frais de services d'agent de voyages (T.A.S.F)

À titre d'exemple, le code 4 2 nous indique qu'il s'agit d'un voyage en direction ou au départ de l'Europe à des fins de loisir.

14.4.5.6 Acceptation de devises étrangères

Dans l'hypothèse où l'agent accepte une devise étrangère, il doit effectuer la **conversion en dollars canadiens** avant d'émettre le titre de transport. Les montants sont portés sur celui-ci en dollars canadiens, et rien n'indique qu'une devise étrangère a été utilisée pour en faire l'achat.

Assurez-vous de bien informer votre client du fait que les devises étrangères ont été échangées contre des dollars canadiens pour l'achat du titre de transport et le paiement de la compagnie aérienne en devises locales.

14.4.5.7 Données concernant la zone « Versements » des billets

Les règles IATA en matière d'émission de billets précisent qu'il est impératif que le montant entré dans la case «Prix» soit exprimé dans la devise du pays de départ du voyage. Ce montant doit également être converti en devises canadiennes afin de pouvoir rapporter ce billet au BSP. Entrez le montant converti dans la case «contre-valeur versée»

Les valeurs portées dans les champs «Total» et «TAXES/DROITS/REDEVANCE» doivent toujours être exprimées en dollars canadiens. Ceci s'applique aussi bien aux ventes comptants qu'aux ventes à crédit. Dans l'éventualité où le prix serait marqué en devise autre que canadienne, il est nécessaire d'inscrire l'équivalent canadien dans le champ «contre-valeur versée». Enfin, la case «Total» devra être exprimée en devises canadiennes. Elle doit représenter la somme des cases «Prix» et «Taxes/Droits/Redevance»

Le code de trois lettres en avant des montants identifie la devise utilisée. Le code de deux lettres accompagnant les montants de taxes décrit le type de taxe rapportée.

Si vous exprimez votre «Prix» en devises étrangères, pour application de la conversion, veuillez utiliser le «**BBR**» (**B**ankers **B**uying **R**ate), cours d'achat publié chaque vendredi sur le site de la Banque du Canada - <http://www.bankofcanada.ca/fmd/exchange.html>. Le cours publié le vendredi est valable à partir du lundi suivant jusqu'au dimanche (cf. Résolution IATA 024e)

Les prix convertis en dollars canadiens doivent être arrondis comme suit : 0,50\$ et plus au dollar supérieur, 0,49\$ ou moins au dollar inférieur.

14.4.5.8 Données relatives à la forme de paiement

L'agent doit remplir la forme de paiement dans le SMD. Veuillez consulter votre SMD pour connaître les entrées.

Note: Après qu'une transaction ait été effectuée comme une vente au comptant, elle ne peut être convertie en une vente à crédit dans le système de BSP.

14.4.6 Billets émis en échange d'un PTA (prépayé)

Le VMPD peut être utilisé pour percevoir le montant d'un PTA. Le numéro de VMPD sera utilisé comme numéro de PTA par le transporteur aérien ainsi que par le passager. L'entrée des données de la zone «Versements» ne diffère pas.

14.4.6.1 Frais de service sur un PTA

Certains transporteurs peuvent exiger des agents qu'ils perçoivent des frais de service lors de l'émission d'un avis de billet prépayé. Les frais de service sur un PTA doivent être portés sur le VMPD comme suit :

PTA POUR UN VOYAGE N'AYANT PAS POUR POINT D'ORIGINE LE CANADA

NAME OF PASSENGER Nom du passager TEST/JOHN MR		ENDORSEMENTS/ RESTRICTIONS Endos/Restrictions		VIRTUAL MPD
REASON FOR ISSUE Raison de l'émission 50 - SPECIFIED MISCELLANEOUS CHARGES ORDER 50 - Bon pour services à valeur spécifiée		AIRLINE Cie. Aér 000 IATA	REASON FOR ISSUANCE CODE Raison de l'émission 1 - PREPAID TICKET ADVISE (PTA)	
CURRENCY Devise USD	<input type="radio"/> DOMESTIC Domestique <input checked="" type="radio"/> INTERNATIONAL International	EXTENDED STAT CODE Code STAT Étendu 02	CHANGE RATE Taux de change bancaire 1.10	
AMOUNT IN LETTERS Montant en Lettres SIX HUNDRED AND EIGHT 34/100		REMARKS Observations AIRLINE VAT N° Cie. Aér N° TVA AGENT VAT N° Agent N° TVA		
FARE Tarif USD 600.00	EQUIV. AMT. Contre-valeur CAD 660.00	AGENCY Agence 7-79999 2 TEST TRAVEL AGENCY NYTOWN		
ROUNDED AMT. Montant arrondi CAD	ISSUED IN CONNECTION WITH Émis en connection de			PNR REFERENCE/ DATA Données Cie XY1234YZ
		ISSUED IN EXCHANGE FOR		

Utilisez le tabulateur pour vous déplacer dans le document. Ce faisant, vous remarquerez que les champs obligatoires sont mis en évidence tandis que d'autres sont remplis automatiquement par le système.

- Remplissez la case **NOM DU PASSAGER**, avancez à l'aide de tabulateur jusqu'à la case **ENDOS**, remplissez-la le cas échéant puis continuez d'avancer au moyen du tabulateur. Vous remarquerez que la case **RAISON DE L'ÉMISSION** contient déjà le code 50 – **BON POUR SERVICES À VALEUR SPÉCIFIÉE**; lorsque vous appuyez sur le tabulateur, le système vous amène à la case **CIE. AÉR.**
- Entrez le code de transporteur à trois chiffres. Le système affichera automatiquement le nom du transporteur.
- À l'aide du tabulateur, avancez jusqu'à la case **RAISON DE L'ÉMISSION**, cliquez sur le menu déroulant et sélectionnez la raison appropriée.



d) À l'aide du tabulateur, avancez jusqu'à **DONNÉES CIE.AÉR** et entrez le numéro de PNR du transporteur.

e) À l'aide du tabulateur, avancez jusqu'à **DEVISE**. Par défaut, le code de devise est celui de la monnaie locale du pays. Au besoin, tapez par-dessus un code de devise différent.

Nota : Si vous entrez un code de devise différent de celui de la monnaie locale du pays, vous devrez entrer le taux de change utilisé dans la case **TAUX DE CHANGE BANCAIRE**. La case **CONTRE-VALEUR** sera automatiquement remplie en fonction du taux de change bancaire entré. Au besoin, remplissez la case **MONTANT ARRONDI**.

f) À l'aide du tabulateur, avancez jusqu'au type de voyage et sélectionnez **DOMESTIQUE** ou **INTERNATIONAL** selon le cas. Par défaut, INTERNATIONAL est présélectionné.

Note: Un voyage à partir de ou vers les EUA est considéré comme International.

g) À l'aide du tabulateur, avancez jusqu'à la case **CODE STAT ÉTENDU**, et entrez les codes d'itinéraire et de motif du voyage (p. ex. 41).

CURRENCY Devise USD		<input type="radio"/> DOMESTIC Domestique <input checked="" type="radio"/> INTERNATIONAL International	EXTENDED STAT CODE Code STAT Étendu 02	AMOUNT IN FIGURES Montant en Chiffres 643.79	BANK EXCHANGE RATE Taux de change bancaire 1.10	REFERENCE/A DATA Données Cie. XY1234YZ
AMOUNT IN LETTERS Montant en Lettres SIX HUNDRED AND FORTY-THREE 79/100						
FARE Tarif USD 600.00	REMARKS Observations AIRLINE VAT N° Cie.Aér N° TVA GST/HST000QST00 AGENT VAT N° Agent N° TVA		AGENCY Agence 67-79999 2 TEST TRAVEL AGENCY ANYTOWN		ISSUED IN CONNECTION WITH Émis en connection de	
EQUIV. AMT. Contre-valeur CAD 660.00	FORM OF PAYMENT Mode de paiement Cash <input type="checkbox"/> Comptant Credit <input type="checkbox"/> Crédit Exchange <input type="checkbox"/> Échange		TOUR CODE Code de forfait		ISSUED IN EXCHANGE FOR Émis en échange de Exchange Coupons Échange Coupons 1 2 3 4 Ajouter	
ROUNDED AMT. Montant arrondi CAD	TAX/FEE/CHARGE Taxe/Droit/Redevance CAD CA 8.42 XG 0.75 SQ 15.00 XY 8.00 US 12.00 XF 4.00 XFLGA3 0.00 Ajouter		ORIGINAL ISSUE DETAILS Première émission Airline Cie.Aér N° de série Issuing Agent Émis par: Date (dd/mm/yyyy) Date (dd/mm/yyyy): Place (city code) Lieu d'émission (Code de Ville):		EXEMPT TAXES CAD Ajouter	
TICKET TOTAL Total billet CAD 708.17	OTHER CHARGES Autres charges USD 0.00		CC Type Type de CC CC Number Numéro CC CC Amount Montant CC CC Expiry Expiration Auth. Code Approb Ext. Payment Paiement étendu 0.00 Ajouter			

h) À l'aide du tabulateur, avancez jusqu'à la case **TARIF** et entrez le montant de base. Nota : Les cases **MONTANT EN CHIFFRES** et **MONTANT EN LETTRES** se rempliront automatiquement une fois que vous aurez rempli les cases **TARIF**, **TAXE(S)** et **FRAIS/TAXE SUR MPD**. Si la case **CONTRE-VALEUR** est remplie, il doit s'agir de la contre-valeur payée dans votre monnaie locale.

i) À l'aide du tabulateur, avancez jusqu'à la case **TAXE/DROIT/REDEVANCE**, entrez le code de taxe à deux caractères, appuyez de nouveau sur le tabulateur et entrez le montant de la taxe. Si plus d'une taxe s'applique, cliquez sur l'onglet More/Ajouter pour afficher une autre case de taxe. Vous pouvez

ajouter autant de cases de taxes que vous le désirez. Vous n'aurez jamais à combiner des taxes (XT), car le système a été programmé pour proposer jusqu'à 99 possibilités/cases de taxes.

IMPORTANT : Le V-MPD comporte une case **EXEMPT TAXES** à utiliser seulement lorsqu'un appareil est exempté de taxes ou qu'un passager détient un certificat d'exemption de taxes. Si plus d'une exemption de taxes s'applique, cliquez sur le bouton More/Ajouter pour afficher une case EXEMPT TAXES additionnelle.

j) La case **TOTAL BILLET** est remplie automatiquement par le système.

OTHER CHARGES Autres charges	USD	<input type="text"/>	0.00	de CC	Expression abrégée	étendu	Lieu d'émission (Code de Ville):
EQUIV. CHARGE Contre-valeur charge	CAD	<input type="text"/>	0.00	Ajouter			
TOTAL EXCHANGE VALUE Valeur totale d'échange	CAD	<input type="text"/>	0.00				
SERVICE CHARGE/TAX ON MPD Frais/Taxe sur MPD	CAD	XP	135.00	CURRENCY Devise CAD	COMMISSION Commission % <input type="text"/>	TAX AMOUNT Montant de taxe <input type="text"/>	
TOTAL Total	CAD	<input type="text"/>	843.17		<input type="text"/>	0.00	

k) Le cas échéant, avancez à l'aide du tabulateur jusqu'aux cases **AUTRES CHARGES** et/ou **CONTRE-VALEUR CHARGE** et remplissez-les. Nota : La case **VALEUR TOTALE D'ÉCHANGE** devra être remplie seulement si le mode de paiement < Échange > est sélectionné.

l) À l'aide du tabulateur, allez jusqu'à la case **FRAIS/TAXE SUR MPD** et entrez le code XP s'il y a lieu, appuyez de nouveau sur le tabulateur et entrez la somme des frais de service et des taxes applicables, le cas échéant.



FARE Tarif USD	600.00	REMARKS Observations	AGENCY Agence 67-79999 2 TEST TRAVEL AGENCY ANYTOWN
EQUIV. AMT. Contre-valeur CAD	660.00	AIRLINE VAT N° Cie. Aér N° TVA GST/HST000QST00	ISSUED IN CONNECTION WITH Émis en connection de
ROUNDED AMT. Montant arrondi CAD		AGENT VAT N° Agent N° TVA GST/HST111QST11	ISSUED IN EXCHANGE FOR Émis en échange de
TAX/FEE/CHARGE Taxe/Droit/Redevance CAD	CA 8.42 XG 0.75 SQ 15.00 XY 8.00 US 12.00 XF 4.00 XFLGA3 0.00 Ajouter	FORM OF PAYMENT Mode de paiement	TOUR CODE Code de forfait
EXEMPT TAXES CAD	0.00 Ajouter	Cash <input type="checkbox"/> Comptant Credit <input type="checkbox"/> Crédit Exchange <input type="checkbox"/> Échange	ORIGINAL ISSUE DETAILS Première émission Airline Serial No Cie. Aér N° de série Issuing Agent Émis par: Date (dd/mm/yyyy) Date (dd/mm/yyyy): Place (city code) Lieu d'émission (Code de Ville):
TICKET TOTAL Total billet CAD	708.17	CC Type Type de CC	CC Number Numéro CC
OTHER CHARGES Autres charges USD	0.00	CC Amount Montant CC	CC Expiry Expiration
EQUIV. CHARGE Contre-valeur charge CAD	0.00	Auth. Code Approb	Ext. Payment Paiement étendu
TOTAL EXCHANGE VALUE Valeur totale d'échange CAD	0.00	Ajouter	
SERVICE CHARGE/TAX			

Note : La case **TOTAL** se remplira automatiquement.

m) À l'aide du tabulateur, avancez jusqu'à la zone **OBSERVATIONS**. Par défaut, les cases **CIE AÉR N° TVA** et **AGENT N° TVA** seront remplies automatiquement. Entrez dans le champ **OBSERVATIONS** l'information que vous indiqueriez normalement sur le MPD papier.

n) À l'aide du tabulateur, avancez jusqu'à la case **MODE DE PAIEMENT** et sélectionnez le mode de paiement applicable. Nota : Si vous choisissez Crédit comme mode de paiement, vous devez obligatoirement remplir les cases Type de CC, Numéro CC, Montant CC, CC Expiration et Code Approb. La case **Paiement étendu** n'est pas obligatoire et ne devrait être remplie que si le client demande un plan de paiement étalé et si la société émettrice de la carte de crédit offre une telle formule.

o) À l'aide du tabulateur, avancez jusqu'à la case **CODE DE FORFAIT** et entrez au besoin un code de forfait.

Important : Pour le moment, le BSP Canada/Bermudes n'a pas de plan de billetterie avec remise nette (NR). Jusqu'à nouvel ordre, veuillez ne pas utiliser cette case.

p) À l'aide du tabulateur, avancez jusqu'aux cases **ÉMIS EN CONNECTION DE** et **PREMIÈRE ÉMISSION**, et remplissez-les le cas échéant et seulement si le transporteur a demandé d'émettre le V-MPD en échange d'un billet.

q) À l'aide du tabulateur, avancez jusqu'à la case **COMMISSION**. Si vous désirez entrer un pourcentage, cliquez à côté du signe % et entrez le pourcentage de commission applicable. Si vous souhaitez entrer un montant de commission, avancez à l'aide du tabulateur jusqu'à la case **COMMISSION** et entrez le montant.



NAME OF PASSENGER Nom du passager TEST/JOHN MR		ENDORSEMENTS/ RESTRICTIONS Endos/Restrictions			VIRTUAL MPD	
REASON FOR ISSUE Raison de l'émission 50 - SPECIFIED MISCELLANEOUS CHARGES ORDER 50 - Bon pour services à valeur spécifiée		AIRLINE Cie.Aér 000 IATA	REASON FOR ISSUANCE CODE Raison de l'émission 1 - PREPAID TICKET ADVICE (PTA) 1 - Pour usage ultérieur		DATE OF ISSUE Date d'émission 30APR2008	
CURRENCY Devises USD	INTERNATIONAL International	EXTENDED STAT CODE Code STAT Étendu 02	AMOUNT IN FIGURES Montant en Chiffres 643.79	BANK EXCHANGE RATE Taux de change bancaire 1.1		PNR REFERENCE/AIRLINE DATA Données Cie.Aér XY1234YZ
AMOUNT IN LETTERS Montant en Lettres SIX HUNDRED AND FORTY-THREE 79/100						
FARE Tarif USD	600.00		REMARKS Observations AIRLINE VAT N° GST/HST000Q5T00 Cie.Aér N° TVA AGENT VAT N° GST/HST111Q5T11 Agent N° TVA			AGENCY Agence 67-79999 2 TEST TRAVEL AGENCY ANYTOWN
EQUIV. AMT. Contre-valeur CAD	660.00		TAX/FEE/CHARGE Taxe/Droit/Redevance CAD			ISSUED IN CONNECTION WITH Émis en connection de
	CA	8.42				ISSUED IN EXCHANGE FOR Émis en échange de Exchange Coupons Échange Coupons
	XG	0.75				
	SQ	15.00				
	XY	8.00				
	US	12.00				
	XF	4.00				ORIGINAL ISSUE DETAILS Première émission
	XFLGA3	0.00				Airline Cie.Aér
EXEMPT TAXES CAD	0.00		FORM OF PAYMENT Mode de paiement Cash Comptant Yes Credit Crédit No Exchange Échange No			Serial No N° de série
TICKET TOTAL Total billet CAD	708.17		TOUR CODE Code de forfait TAX CASH Taxes argent comptant 183.17			Issuing Agent Émis par: Date (dd/mm/yyyy) Date (dd/mm/yyyy): Place (city code) Lieu d'émission (Code de Ville):
OTHER CHARGES Autres charges USD	0.00		CC Type Type de CC			
EQUIV. CHARGE Contre-valeur charge CAD	0.00		CC Number Numéro CC	CC Amount Montant CC	CC Expiry Expiration	Ext. Payment Paiement étendu
TOTAL EXCHANGE Valeur totale d'échange CAD	0.00		Credit Total Tax Totale des taxes carte de crédit 0.00			
SERVICE CHARGE/TAX ON MPD Frais/Taxe sur MPD CAD	XP	135.00	CURRENCY Devises	CASH COLLECTION Perception argent comptant	CREDIT BALANCE Solde carte de crédit	COMMISSION Commission
TOTAL Total CAD	843.17		CAD	660.00	0.00	0.00
					TAX AMOUNT Montant de taxe 183.17	FORM AND SERIAL NUMBER Form et numéro de série 2000000046 2

AGENT COPY PASSENGER COPY CANCEL V-MPD

Au bas du VMPD se trouvent trois boutons, **Agent Copy**, pour imprimer une copie pour l'agent, **Passenger Copy** pour imprimer une copie pour le passager et l'autre **Cancel V-MPD** pour annuler un VMPD le jour même de l'émission.

14.4.6.2 Remboursement d'un PTA

Certains transporteurs émettent un formulaire d'autorisation de remboursement pour PTA. Les agents doivent l'obtenir avant de traiter un remboursement automatisé.

Lorsqu'un transporteur autorise le remboursement d'un VMPD, l'agent peut utiliser la fonctionnalité de remboursement automatisée dans son SMD ou, si demandé par le transporteur, émettre une demande de remboursement dans BSPLink.

14.4.7 Échanges de billets

14.4.7.1 L'échange de billet - général

Il existe deux types de transaction d'échange prises en charge par BSP Canada/Bermudes : les échanges à parité, et les échanges avec montant additionnel perçu.

Note: Un agent ne peut réémettre ou échanger un billet émis soit par la compagnie aérienne elle-même ou par une autre agence sans le consentement express de la compagnie aérienne émettrice.

14.4.7.2 Émission d'échanges

Tous les SMD offrent une fonctionnalité d'échange de billets entièrement automatisée. Aucune transaction ne doit être soumise à BSP Canada/Bermudes. Cependant, les agents doivent s'assurer d'émettre leurs échanges correctement dans leur SMD.

Une transaction d'échange qui n'est pas émise sous la forme d'un échange dans votre système de réservation est transmise au BSP en tant que vente originale. Cette transaction sera traitée comme une nouvelle vente pour le montant du billet entier.

Important: Les agents ne peuvent rapporter manuellement une transaction d'échange au BSP. Il est également impossible pour le BSP de corriger les informations transmises lors d'une transaction automatique d'échange. Les échanges sont automatiquement traités tels que rapportés dans votre système de réservation. Tout échange émis incorrectement doit être rapporté directement auprès de la compagnie aérienne concernée.

Lorsque vous émettez une transaction d'échange de billet dans votre SMD, gardez tous les documents, incluant tous les coupons d'échange, dans votre agence.

14.4.7.3 Échanges à parité

14.4.7.3.1 Échanges à parité et le taux de change

Lorsqu'on effectue un échange à parité pour un itinéraire transfrontalier entre le Canada et les États-Unis, le taux de change utilisé pour convertir les taxes américaines(USD) en CAD peut fluctuer d'une semaine à l'autre. Dans le cas d'un échange à parité sans changement de tarif ni de taxes, il faut vérifier si le taux de change a fluctué. **Le cas échéant, abstenez-vous d'utiliser la fonction de calcul automatique du SMD pour procéder à l'échange car cela entraînera une perception supplémentaire ou un remboursement des taxes américaines.**

Avant d'effectuer l'échange dans votre SMD, **comparez les taxes du billet initial avec celles qui ont été calculées automatiquement par le SMD**; si elles diffèrent uniquement en raison d'une fluctuation du taux de change, veuillez entrer manuellement le tarif et les taxes du billet initial dans un champ de calcul tarifaire manuel du SMD (p. ex. HHPR, Phase 4, Manual Pricing Record, etc..) en prenant le même taux de change que celui utilisé pour le billet initial.

14.4.7.3.2 Entrées de commission sur des échanges à parité

Pour les transactions commissionables d'échanges "à PARITÉ", il sera nécessaire d'entrer la valeur calculée (exprimée en cents, c'est à dire par exemple 2000 pour une commission réclamée d'un montant de \$20.00) pour ce montant et non un pourcentage, puisque la valeur du document est nulle. Un pourcentage d'une valeur nulle donnerait nécessairement un résultat nul.

14.4.7.4 Échanges à perception additionnelle

14.4.7.4.1 Échange de billet avec pénalité d'échange

Pour certains tarifs, les règlements tarifaires des compagnies aériennes n'autorisent un changement de réservations que sur paiement d'une pénalité. Lorsqu'un changement de réservation requiert réémission du titre de transport original, la pénalité d'échange doit être comptabilisée dans la commande/la grille d'échange de votre SMD.

NOTE IMPORTANTE : S'il n'y a pas lieu de réémettre le billet initial et si la pénalité pour changement de réservations est couverte par l'émission d'un VMPD, le montant de toute taxe sur ladite pénalité doit être porté dans les cases «Taxe» (et non pas dans la case «FRAIS/TAXE sur MPD»), Le montant total de la pénalité et des taxes sera inscrit dans les cases «TOTAL», «MONTANT EN CHIFFRES» et «MONTANT EN LETTRES».

La copie du passager» du VMPD doit être remise au passager comme preuve de paiement de la redevance pour le personnel de l'aéroport.

14.4.7.4.2 Échange de billet sans changement tarifaire avec pénalité d'échange

Lorsque aucune perception tarifaire supplémentaire n'est nécessaire mais qu'une pénalité d'échange soit requise, la pénalité d'échange doit être incluse dans la commande/la grille d'échange de votre SMD. Non application de ce principe entraînera la transmission électronique de votre échange au BSP en tant qu'échange à parité, ceci ne pouvant être corrigé par le centre de traitement.

Dans le cadre de ces échanges sans changement tarifaire mais avec pénalité d'échange, le montant de la pénalité (ainsi que les taxes applicables à celle-ci) devient le montant de perception additionnel.

14.4.7.4.3 Échange avec perception supplémentaire avec ou sans pénalité d'échange

Si l'émission du nouveau billet entraîne **un supplément**, ce supplément doit être rentrer dans la case « Mode de paiement » du nouveau billet et comprend le supplément de tarif et de taxes, le cas échéant, ainsi que les pénalités d'échange applicables.

Si la perception supplémentaire est effectuée au moyen d'une carte de crédit, il y a lieu d'émettre un bordereau de débit carte de crédit pour le montant de la PERCEPTION SUPPLÉMENTAIRE uniquement. Conservez le bordereau de débit carte de crédit dans les dossiers de l'agence.

Note: Les échanges multiples comportant une perception supplémentaire au moyen de la MEME carte de crédit DOIVENT (dans tous les cas) donner lieu à des bordereaux de débit séparés; Autrement dit, chaque nouvel échange fait l'objet d'un bordereau de débit séparé.

14.4.7.4.4 Application de la TPS/TVH/TVQ aux pénalités d'échange

Les pénalités d'échange ne sont assujetties à la TPS/TVH/TVQ que si le voyage annulé ou modifié était lui-même assujetti à ces taxes.

- Si la réémission fait intervenir un tarif plus élevé, le montant de la TPS/TVH/TVQ applicable à la pénalité doit être ajouté à celui de la TPS/TVH/TVQ applicable au supplément tarifaire.

14.4.7.4.5 Comment percevoir votre part de la pénalité de changement de réservations

Les pénalités d'échange sont régies par les règlements tarifaires de chaque compagnie aérienne. Certaines autorisent les agents à conserver une portion de ces pénalités. Il y a lieu de consulter la compagnie émettrice pour déterminer si elle autorise l'agent à le faire et, dans l'affirmative, le montant que l'agent peut conserver.

Lorsque permis par la compagnie aérienne émettrice, vous devez collecter votre part du frais/pénalité sur un échange de cette façon:

- La portion de la pénalité que la compagnie aérienne vous a permis de garder est additionnée au montant total de votre commission. Entrez le total de cette commission dans le champ réservé à la commission sur le nouveau billet.

14.4.7.5 Paiement fractionné – modes de paiement multiples

Les Agents peuvent émettre des billets avec deux formes de paiement, soit un paiement partiel en argent comptant ou par chèque et l'autre paiement partiel par carte de crédit ou toute autre forme de crédit reconnue. Jusqu'à ce jour, ce ne sont pas tous les SMD qui sont capables de traiter les transactions avec des formes de paiement multiples.

Lorsque votre SMD n'accepte pas plusieurs formes de paiement sur un billet, ou si votre transaction comprend deux cartes de crédit ou plus, veuillez émettre une transaction avec un paiement fractionné en utilisant les procédures ci-bas.

Note: L'utilisation de plusieurs cartes de crédit N'EST PAS PERMISE sur une seule transaction. Les paiements effectués au moyen de plusieurs cartes de crédit doivent être traités comme un PAIEMENT FRACTIONNÉ

1. Émettre un VMPD pour le montant couvert par la carte de crédit ou toute autre forme de crédit (ex. un bon de transport du gouvernement).
2. Porter le montant total comme s'il s'agissait d'un tarif, et ne rien inscrire dans les cases «TAXE»
3. Porter les codes voulus dans les cases «COMMISSION» et «Code STAT Étendu». Compléter un bordereau de débit et conserver le bordereau de débit dans les dossiers de l'agence.
4. Émettre le titre de transport en échange du VMPD en portant le numéro du VMPD dans la case «ÉMIS EN ÉCHANGE DE».
5. Étant donné qu'aucune taxe n'est perçue sur le VMPD, toutes les taxes applicables doivent être perçues au moment d'échange du billet.



PAIEMENT FRACTIONNÉ

PORTION CRÉDIT

1. ÉMETTRE UN VMPD POUR LA VALEUR DE LA PORTION CRÉDIT
2. ÉMETTRE UN BORDEREAU DE DÉBIT UNIVERSEL EN COUVERTURE ET CONSERVER LE DANS LES DOSSIERS DE L'AGENCE.

PORTION COMPTANT

1. ÉMETTRE UN BILLET POUR LA VALEUR TOTALE EN ÉCHANGE DU VMPD PLUS LE MONTANT PERÇU AU COMPTANT

14.4.7.6 Paiement d'un reliquat

Lorsque l'agent rapporte une transaction pour laquelle un acompte a été déposé et reporté sur un VMPD, il doit procéder comme suit :

Émettre le titre de transport définitif en tant que transaction d'échange automatisé:

1. Porter le numéro du VMPD qui couvre l'acompte dans la case «Émis en échange de»
2. Percevoir les taxes applicables.
3. Rentrer le montant total du paiement final (taxes comprises) comme la perception supplémentaire.
4. Si une commission n'a pas été perçue au moment de l'acompte, elle est alors due sur le tarif total et non pas seulement sur la perception supplémentaire. Il y a lieu par conséquent de calculer le montant réel en dollars (exprimé en cents) de la commission réclamée et de le porter dans le champ de Commission et non un pourcentage qui ne s'appliquerait qu'au montant de la perception supplémentaire.

14.4.7.7 Échanges concernant plusieurs STD

14.4.7.7.1 Échanges à parité

L'échange d'un billet initial pour un nouveau billet et d'un VMPD pour sa valeur résiduelle sera rapporté comme deux «ÉCHANGE À PARITÉ» distincts. Le numéro de billet initial est porté dans la case «Émis en échange de» sur chaque nouveau document. Chaque échange sera communiqué par le SMD comme une transaction «ÉCHANGE À PARITÉ» distincte.

Important : Seuls quelques transporteurs autorisent l'émission d'un VMPD pour une valeur résiduelle. Pour des échanges de billets non remboursables, la tarif résiduelle est perdue à moins que le transporteur ne vous ai donné d'autres instructions.

14.4.7.7.2 Échanges avec perception supplémentaire

Si un ou plusieurs billets initiaux sont échangés contre plus d'un nouveau billet, l'agent doit le l'émettre comme suit : Le premier nouveau billet sera émis en échange de tous les numéros des billets initiaux et le montant total de la perception supplémentaire de la transaction, y compris toutes les taxes applicables et toute pénalité pour modifications sera perçue. Le deuxième et chaque billet ultérieur sera émis en échange de tous les numéros de billets initiaux comme des «ÉCHANGE À PARITÉ» et seront rapportés comme des transactions distinctes.

Si la perception supplémentaire est réglée par carte de crédit, il faut remplir à la main un bordereau de débit pour cartes de crédit au même montant que la perception supplémentaire et le conservé à l'agence.

14.4.7.8 Échanges avec un montant négatif ou taxes négatives

Bien des transporteurs aériens ont des tarifs nord-américains 100% non remboursables. Toutefois, la valeur du billet (en excluant le montant de la pénalité) pourrait être appliquée à voyage futur, dépendamment des conditions d'échange fixées par le transporteur lui-même.

Occasionnellement, ces échanges pourraient donner lieu à « un montant négatif » ou une « valeur négative au niveau des taxes ». Par exemple, il y a échange positif ou négatif de taxes si un billet initialement émis pour un itinéraire transfrontalier entre le Canada et les États-Unis est échangé contre un nouveau billet d'une valeur supérieure pour un voyage entièrement au Canada, auquel cas il y a perception d'un supplément tarifaire et/ou de taxes mais remboursement des taxes américaines remboursables et non utilisées.

Il ne s'agit généralement pas de véritables échanges positifs et négatifs de taxes mais d'une simple fluctuation des taux de change applicables à des itinéraires transfrontaliers entre le Canada et les États-Unis. Si les taxes américaines payées pour le billet initial s'appliquent également au nouvel itinéraire, vous devez entrer manuellement le montant des taxes américaines du billet initial dans un champ de calcul tarifaire manuel du SIR (p. ex. HHPR, Phase 4, etc.) en prenant le taux de change utilisé pour le billet initial.

Note: Les valeurs de taxes négatives ne peuvent être utilisées pour compenser tout ou partie d'un montant additionnel ou d'une pénalité à percevoir.

Le BSP Canada/Bermudes n'est pas en mesure de traiter ces échanges comportant des montants négatifs ou valeurs de taxes négatives.

Par conséquent, les compagnies aériennes ont donné leur accord de rembourser le billet original afin de permettre qu'un nouveau billet soit émis. Voici la procédure à suivre :

1. Lorsqu'un billet doit être émis immédiatement
 - a) Émettez le billet et rapportez le comme une nouvelle transaction de vente au BSP.
 - b) Inscrivez dans la case «Endos» du nouveau billet les restrictions tarifaires, le numéro du billet original et la date d'émission originale.
 - c) Ajoutez un segment auxiliaire non aérien au PNR original en prenant la date de validité maximale du billet pour garder le PNR actif. Indiquez dans le champ OSI du PNR l'endos suivant : EXCH with REFUND nouveau numéro de billet (entrez le nouveau numéro de billet)

Important : L'exactitude des informations entrées dans la case «Endos» est cruciale afin d'éviter des notes de débit et de frais d'erreur pour remboursement de billet non remboursable.

2. Remboursement du billet original. Marche à suivre :
 - a) Si le tarif de base initialement payé pour le billet non remboursable est PLUS ÉLEVÉ que le tarif de base du nouveau billet, il faut rembourser les coupons du billet initial selon le tarif de base du NOUVEAU billet.

La différence entre le tarif de base initialement payé et le tarif de base inférieur du nouveau billet est perdue. Veuillez indiquer cette différence comme le montant « UTILISÉ » dans la grille de remboursement de votre SMD.

b) Si le tarif de base initialement payé pour un billet non remboursable est INFÉRIEUR au tarif de base du nouveau billet, rembourser la totalité du tarif de base du billet initial.

IMPORTANT : Si la règle tarifaire du billet initial prévoit la perception de frais de modification, le montant des frais de modification doit être indiqué comme «Pénalité d'Annulation».

Le tarif résiduel ne peut être appliqué aux frais de modification.

Vous devez rembourser en totalité les taxes du billet initial, excepté la TVQ/TPS/TVH applicable aux frais d'annulation/de modification et au tarif utilisé (et diminuer ainsi le montant de TVQ/TPS/TVH remboursé).

14.4.7.9 Bons de Transport du Gouvernement

Un bordereau de débit pour carte de crédit doit être préparé à la main couvrant le montant qui figure sur le bon de transport du gouvernement et conservé à l'agence.

Au lieu d'un numéro de carte de crédit, il doit être porté dans la case «MODE DE PAIEMENT» du titre de transport, ainsi que sur le bordereau de débit, un numéro composé du numéro du bon de transport précédé d'un PRÉFIXE COMPRENANT LE CODE À DEUX LETTRES DE LA COMPAGNIE AÉRIENNE SUIVI DU CHIFFRE 9 ET SUIVI DU CODE À TROIS CHIFFRES DE LA COMPAGNIE AÉRIENNE (Ex. pour une transaction de la ligne aérienne Air Canada, le préfixe est AC9014»)

Soumettre le bon de transport du gouvernement directement à la comptabilité de la compagnie aérienne concernée. **Veillez inscrire lisiblement sur le bon de transport du gouvernement le numéro complet du billet, le code de transporteur à trois chiffres et le numéro IATA de votre agence.**

Note: Tout autre document justificatif (bon de réduction, coupon rabais ou autorisation de dérogation (VAT)) associé à une vente originale de billet ou à un échange de billets, doit être conservé à l'agence avec le(s) coupon(s) d'agent correspondant(s).

Si une portion quelconque du transport est payée par le client, un VMPD doit être émis pour le montant à payer. Dans ce cas, le VMPD est communiqué normalement comme une vente au comptant ou à crédit, selon le mode de paiement.

14.4.8 Annulation de titres de transport standardisés (VOID)

Les titres de transport standardisés, même annulés, doivent être comptabilisés. Veuillez conserver les coupons agent des billets électroniques annulés.

Les billets électroniques qui ne sont pas annulés le jour même de l'émission du billet (répétons que l'annulation doit être faite le même jour que la vente), seront rapportés par votre SMD en tant que ventes. Ces ventes ne pourront ensuite être annulées par le centre de traitement.

14.4.8.1 Procédures d'annulation de billets (VOID) dans les SMD

Si un billet électronique doit d'être annulé, une procédure spécifique devra être suivie rigoureusement afin d'éliminer l'information de vente de la transmission faite par votre SMD à BSP Canada.

Annulation d'un billet le même jour que son émission.

Si un billet est annulé en utilisant la commande propre à votre SMD, ceci devant être fait le jour de l'émission rappelons-le, le centre de traitement de BSP Canada ne recevra de votre SMD que l'information d'annulation. Veuillez vous adresser à votre SMD pour des procédures détaillées relatives aux annulations de billets durant leur journée d'émission :

APOLLO :	RRVO	SABRE :	WV
WORLDSPAN :	DDV	AMADEUS :	TWX

Note: Afin de faire en sorte que la vente soit effacée de la transmission de données faite au BSP, les lignes de commande spécifiques à chaque SMD doivent être utilisées. Dans le cas contraire, l'information d'une vente pour le billet concerné sera envoyée au BSP, avec pour conséquence, dans le cadre d'une vente au crédit, la facturation de la carte de crédit du client. Le seul moyen de renverser la transaction sera d'effectuer un remboursement du billet concerné. Si le billet n'est pas remboursable, la vente restera.

14.4.8.2 Préparation des dossiers des ventes et système comptable d'agence

Toutes les annulations «même jour» seront envoyées électroniquement au centre de traitement BSP. Veuillez conserver dans vos dossiers les coupons agents des billets électroniques annulés.

Il peut toutefois être utile que la personne qui prépare le dossier des ventes puisse attester du fait que toutes les transactions de carte de crédit annulées ont été adéquatement annulées au moyen des entrées SMD le jour même de l'émission.

Note: Bien qu'un accusé de réception générique soit effectivement produit chaque fois qu'une transaction est annulée avec succès à l'aide des entrées SMD indiquées au paragraphe 14.4.8.1, les SMD offrent aussi la possibilité de produire un rapport des transactions d'émission de billet/annulation. Communiquez avec le centre d'assistance de votre système de réservation si vous avez besoin d'aide pour produire ce rapport pour Apollo (HMPR), Sabre (DQB or WV*), Worldspan (DD) ou Amadeus (TJQ).

Les ventes de billets sont toujours traitées dans un environnement de billetterie ou de réservation de première ligne. Les données des billets envoyés au BSP ne sont pas affectées par les changements portés dans le système comptable de l'agence.



14.4.9 Autorité d'émettre des billets

Les compagnies aériennes doivent donner autorité d'émettre des billets électroniques en leur nom dans le SMD. Pour ce faire, il leur suffit d'utiliser l'option «Ticketing Authority Maintenance» dans le BSPlink, ce qui générera automatiquement un message à destination de votre ou vos SMD.

L'autorité d'émettre des billets électroniques peut être retirée à tout moment par le transporteur ou par le Directeur du BSP. Le système de réservation concerné veillera alors à ce que l'agent ne puisse plus émettre de billet électronique pour le compte de la compagnie aérienne BSP.

14.5 FORMULAIRES ADMINISTRATIFS STANDARDISÉS

14.5.1 Information générale sur les documents administratifs utilisés au Canada et aux Bermudes

Il existe deux types de documents administratifs. L'un est émis par les agents, l'autre par les compagnies aériennes.

Les documents administratifs à l'usage des agents, disponibles uniquement sous format électronique, sont les suivants:

- Demande de rectification ACM Request/ADM Request du BSPlink
- Bordereau de débit universel – carte de crédit
- Demande de remboursement du BSPlink (BSPlink Refund Application)

Les compagnies aériennes membres préparent également certains mémos d'ordre comptable, envoyés directement aux agents concernés. Ce sont les:

- Note de débit à l'agence (ADM)
- Note de crédit à l'agence (ACM)

Ces mémos d'ordre comptable ont pour objectif d'effectuer des ajustements financiers entre l'agent et le transporteur concerné.

14.5.2 Notes comptables émis par les compagnies aériennes - ADM et ACM

Le centre de traitement ne vérifie ni l'exactitude des calculs ni les montants de commissions réclamés par les agents. Cette prérogative relève des compagnies aériennes, et uniquement de celles-ci. Afin de corriger de possibles écarts sur les billets rapportés, les transporteurs émettront des notes comptables, le but étant de procéder aux nécessaires ajustements au sein du système BSP. Deux types de mémos existent :

Note de débit à l'agent (Agency Debit Memo)

La note de débit est une notification du fait que, à moins de justificatifs contraires, l'agent doit à la compagnie aérienne pour le compte de laquelle il a émis un billet un certain montant. Le montant exact et la raison sont indiqués sur ce mémo. En cas de désaccord, il est de la responsabilité de l'agent de contacter la compagnie aérienne concernée à l'intérieur d'une période de 30 jours après émission.

Une note de débit ne peut être émise au travers du BSP que si elle a été émise à l'intérieur d'une période de 9 mois après la dernière date de voyage. Toute réclamation, passé ce délai, doit être faite en dehors du processus BSP.

Note de crédit aux agents (Agency Credit Memo)

La note de crédit est une notification du fait que la compagnie aérienne doit un certain montant à l'agent. Le montant exact et la raison sont indiqués sur la note de crédit.

14.5.3 Notes de Débit / Crédit (ADM/ACM) - Procédures

La majorité des compagnies aériennes participant au BSP Canada / Bermudes envoient leurs ADM et ACM électroniquement aux agents, et ce via BSPlink.

Les agents doivent vérifier de manière régulière le BSPlink, et plus particulièrement la section «Règlement ADM/ACM en cours».

Les compagnies aériennes sont tenues de communiquer par écrit leurs politiques relatives aux ADM/ACM. Ces mêmes compagnies aériennes sont également tenues de fournir aux agents le numéro de téléphone, de fax ou courriel d'une personne ou département en charge des ADM/ACMs.

Les règles qui gouvernent l'émission des ADMs par les compagnies aériennes sont détaillées dans les résolutions publiées dans le Manuel de l'Agent de Voyages.

Les ADM et ACM émis dans le BSPlink bénéficient d'une période de révision de 30 et 14 jours respectivement, durant laquelle l'agent a pour devoir d'effectuer ses recherches et, si justifié, à la possibilité de contester le document. À la fin de la période de révision, les ADM et ACM non contestés sont rapportés à BSP et facturés dès la période de facturation suivante.

Dépendamment des politiques de contestation adoptées par les transporteurs, deux voies s'offrent à vous: Une contestation électronique (directement sur le BSPlink) ou une contestation manuelle. À la fin de la période de révision, les ADM et ACM non contestés sont rapportés à BSP et facturés dès la période de facturation suivante. Lorsque les compagnies aériennes n'autorisent pas la contestation dans BSPlink et qu'ils demandent à l'agent de contester l'ADM/ACM manuellement, la compagnie aérienne désactivera l'ADM/ACM dans BSPlink en attendant le résultat de l'investigation.

Quelques compagnies aériennes envoient aux agents des ADM et ACM manuels, hors du processus BSPlink. Au minimum, un original et une copie seront imprimés, chacun avec une partie supérieure explicative, et une partie inférieure destinée au paiement. Les notes de débit et de crédit manuelles doivent être résolues directement auprès des compagnies aériennes, suivant leurs instructions.

ADM

Durant la période de contestation de 30 jours, l'agent peut visualiser la note de débit (ADM) lui-même dans la section «Règlement ADM en cours». Les notes de débit s'y trouvant peuvent être contestées. Si la compagnie aérienne le permet, la contestation pourra être faite électroniquement, directement au travers du système BSPlink, en joignant les documents justificatifs nécessaires.

- Si un agent conteste une note de débit, la compagnie aérienne dispose d'une période de 60 jours après réception pour régler la contestation.
- À l'issue de la période de contestation allouée, si une note de débit n'a pas été contestée, elle apparaîtra dans la section «ADM à facturer sur la période en cours», et ce jusqu'au dernier jour de la période de facturation concernée, moment où elle sera automatiquement incluse dans le processus de facturation BSP.

ACM

Durant la période de contestation de 14 jours, l'agent peut visualiser la note de crédit (ACM) lui-même dans la section «Règlement ACM en cours». Les notes de crédit s'y trouvant peuvent être contestées. Si la compagnie aérienne le permet, la contestation pourra être faite électroniquement, directement au travers du système BSPlink.

- À l'issue de la période de contestation allouée, si une note de crédit n'a pas été contestée, elle apparaîtra dans la section «ACM à facturer sur la période en cours», et ce jusqu'au dernier jour de la période de rapport concernée, moment où elle sera automatiquement incluse dans le processus de facturation.

Les agents peuvent consulter l'historique de leurs notes de débit et notes de crédit dans BSPlink des 13 derniers mois.

Note: Les fichiers attachés à ces notes de débit/crédit restent disponibles un maximum de 2 mois.

14.5.3.1 Procédures pour contester une note de débit

Résolution 818g Annexe « A » et résolution 850m, dans le Manuel de l'agent de voyages comprend des paragraphes concernant la gestion des contestations d'ADM. Le Manuel de l'agent de voyages (TAH818g) est disponible pour téléchargement sur le site web Agenthome:

<http://www.iata.org/whatwedo/travel-tourism/tah.htm>

Vous trouverez les marches à suivre pour les contestations de notes de débit conformément aux résolutions 850m et 818g « Annexe A » et aux paragraphes 14.5.3.1.1 et 14.5.3.1.2.

**MARCHE À SUIVRE POUR LES CONTESTATIONS DE NOTES DE DÉBIT CONFORMÉMENT
AUX RÉSOLUTIONS 818g Annexe 'A' ET 850m**

14.5.3.1.1 ADM CONTESTÉES – LE TRANSPORTEUR ACTIVE LE MÉCANISME DE CONTESTATION VIA BSPLINK

Étape	SITUATION/CONDITION	Processus BSPlink	Résolution
1.1	Le transporteur émet une ADM dans BSPlink	Au moment de l'émission, le système établit automatiquement la période de contestation et BSPlink affiche le numéro de la période correspondante pendant laquelle l'ADM sera inclus pour la facturation, à moins de contestation.	Résolution 850m
1.2	L'agent conteste l'ADM via BSPlink	L'ADM est suspendue en attendant l'intervention du transporteur dans BSPlink. Si le transporteur n'intervient pas (rejet ou acceptation) dans les 60 jours la date de la contestation, BSPlink annulera automatiquement l'ADM.	Résolution 818g, Annexe « A » sous paragraphe 1.7.9
1.3	Le transporteur n'agit pas dans les 45 jours suivant une contestation	Chaque fois qu'une ADM est contestée par l'agent dans BSPlink et que le transporteur n'intervient pas (rejet ou acceptation) dans les 45 jours qui suivent la contestation, BSPlink envoie un avis par courrier électronique au transporteur pour lui rappeler qu'à défaut d'une intervention de sa part pas dans les 15 jours qui suivent, l'ADM sera automatiquement annulée.	Résolution 818g, Annexe « A » sous paragraphe 1.7.9
1.4	Le transporteur ne donne pas suite à une contestation et le délai de 60 jours est expiré	Une fois le délai de 60 jours expiré, BSPlink annule automatiquement l'ADM.	Résolution 818g, Annexe « A » sous paragraphe 1.7.9
1.5	Le transporteur <u>accepte</u> la contestation d'une ADM faite par l'agent dans BSPlink	Après avoir été avisé par le système qu'un agent conteste une ADM, et s'il est d'accord, le transporteur fait retirer l'ADM de BSPlink.	
1.6	Le transporteur <u>rejette</u> la contestation d'une ADM faite par l'agent dans BSPlink	Si l'agent interroge BSPlink à propos d'une ADM contestée et qu'il s'aperçoit que le transporteur l'a rejetée, mais qu'il maintient sa contestation, l'agent peut communiquer avec le BSP en l'informant directement par écrit de l'existence d'une telle contestation. o Canada/Bermudes – Les agents peuvent utiliser: www.iata.org/customer-portal/fr/Pages/ContactUs.aspx	Résolution 818g, Annexe « A » sous paragraphes 1.7.9 et 1.10.5

14.5.3.1.2 ADM CONTESTÉES – LE TRANSPORTEUR N'ACTIVE PAS LE MÉCANISME DE CONSTESTATION VIA BSPLINK

Étape	SITUATION/CONDITION	Processus BSPlink et processus manuel	Résolution
2.1	Le transporteur donne à l'agent des instructions précises sur la façon de contester manuellement les ADM directement auprès de lui	Le transporteur communique directement avec les agents. Les instructions ne sont pas reflétées dans BSPlink	Résolution 818g, Annexe « A » sous paragraphe 1.7.9
2.2	Le transporteur émet l'ADM dans BSPlink	Au moment d'émettre l'ADM, BSPlink établit automatiquement le numéro de la période de contestation pendant laquelle l'ADM sera incluse pour la facturation, à moins de contestation..	Résolution 850m
2.3.	L'agent conteste l'ADM en dehors de BSPlink	<p>a) L'agent communique avec le transporteur et suit ses instructions pour contester l'ADM.</p> <p>b) Le transporteur active l'ADM dans BSPlink pour montrer qu'elle est contestée et le compte à rebours de 60 jours se poursuit.</p> <p>c) Si l'agent consulte l'ADM dans BSPlink et constate que le transporteur n'a pas activé l'ADM dans BSPlink pour montrer qu'elle est contestée :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'agent informe le BSP directement par écrit qu'il y a une contestation avec le transporteur, et il fournit une copie de la contestation signifiée au transporteur (copie du message électronique ou de la lettre envoyée au transporteur); <p>i. Canada/Bermudes – Les agents peuvent utiliser : www.iata.org/customer-portal/fr/Pages/ContactUs.aspx</p> <p>Le BSP identifie l'ADM contestée dans BSPlink comme devant rester en attente dans le système jusqu'à ce que la contestation soit réglée entre le transporteur et l'agent ou à l'échéance du délai de 60 jours, et BSPlink annule automatiquement l'ADM.</p>	Résolution 818g, Annexe « A » sous paragraphe 1.7.9
2.4.	L'agent conteste l'ADM directement auprès du transporteur; le transporteur n'identifie pas l'ADM dans BSPlink comme étant contestée; et l'agent n'informe pas le BSP de la contestation.	BSPlink enverra automatiquement l'ADM à la facturation à l'échéance de la période d'attente de 14 jours ou de 30 jours au Canada/Bermudes uniquement.	Résolution 818g, Annexe « A » sous paragraphe 1.7.9

14.5.4 Rectifications

BSPlink dispose de la fonctionnalité ACM Request ou ADM Request pour demander une rectification. Bien que la fonction *ADM/ACM Requests* soit disponible sur BSPlink, c'est à la discrétion de chaque transporteur d'en autoriser l'usage aux agents.

Si ce n'est pas le cas, veuillez contacter le transporteur en question afin d'obtenir ses d'instructions.

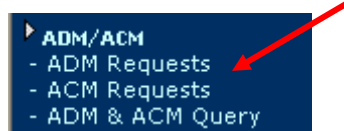
Lorsqu'un agent conteste des montants figurant sur son sommaire des ventes, il doit émettre une demande de rectification ACM Request ou ADM Request et y annexer des documents complémentaires pour justifier de la demande d'ADM/ACM.

Suite à une enquête le transporteur pourra approuver ou rejeter la demande. Si la demande est approuvée l'ACM ou l'ADM sera traité dans la période de ventes en cours ou dans la période suivante.

Une demande d'ACM consistera en un montant dû à l'agent. Une demande d'ADM consistera en un montant dû au transporteur. Chaque transaction doit donner lieu à une demande séparée de rectification.

14.5.4.1 Demande d'ACM/ADM sur BSPlink

Cliquez sur ADM/ACM dans le menu BSPlink et sélectionnez ACM Requests ou ADM Requests



Une fois que vous avez sélectionné ACM Requests ou ADM Requests, insérez le code numérique à 3 caractères de la compagnie aérienne et cliquez sur Submit.

Insert the Airline Code

Si la compagnie aérienne n'autorise pas les demandes d'ACM/ADM, le message suivant apparaît :

The airline has not authorised ACM Requests. Please contact the Airline.



Si la compagnie aérienne autorise les demandes d'ADM/ACM, la devise utilisée apparaît. Cliquez alors sur Submit pour continuer.

Currency
CAD

Submit

La zone d'informations de l'écran est automatiquement complétée grâce au code de compagnie aérienne et à votre numéro d'agent.

L'agent doit entrer les informations suivantes :

- Date d'émission du billet et nom du passager
- Motif de la demande d'ADM/ACM – maximum de 20 lignes x 45 caractères
- Documents associés – nombre de billets relatifs à la demande d'ADM/ADM
- Numéro du billet à 13 chiffres + chiffre de vérification
- La devise est par défaut la devise locale
- Cliquez sur Émission Concernée ou Remboursement Concerné pour indiquer si la demande d'ADM/ACM est due à une erreur sur une émission ou un remboursement. Notez que l'option Émission est sélectionnée par défaut.

Complétez la zone de calcul comme suit :

- **ACM Request:** Le montant figurant dans la case Airline's Calculation devrait toujours être inférieur au montant figurant dans la case Agent's Calculation.
- **ADM Request:** Le montant figurant dans la case Airline's Calculation devrait toujours être supérieur au montant figurant dans la case Agent's Calculation.

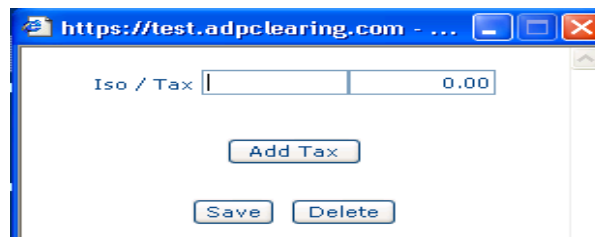
Code Devise: CAD	<input checked="" type="radio"/> Emission Concernée <input type="radio"/> Remboursement Concerné				Stat <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> NR
	Tarif	taxe	Commission	Taxe Sur Commission	Total
Calcul de la Compagnie Aérienne	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Calcul de l'Agent	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Différence	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

Nota: Le montant total des taxes (s'il y a lieu) figurant dans la zone de calcul doit être détaillé (montant et code de taxe) dans la zone réservée à cet effet.

Il y a un total de 7 cases de taxes dans la zone de détail de taxes. Si vous avez plus de 7 taxes dans votre calcul, entrez les 6 premières taxes dans les 6 premiers espaces, puis écrivez le code XT sur la septième ligne. Entrez comme montant le total des taxes restantes, puis cliquez sur *Afficher XT*.

Files can be attached to provide further information.		Tarif	0.00
<input type="button" value="Attach File"/>		Commission	0.00
		Taxe Sur Commission	0.00
		ISO/taxes	<input type="text"/> 0.00
		ISO/taxes	<input type="text"/> 0.00
		ISO/taxes	<input type="text"/> 0.00
		ISO/taxes	<input type="text"/> 0.00
		ISO/taxes	<input type="text"/> 0.00
		ISO/taxes	<input type="text"/> 0.00
		ISO/taxes	<input type="text"/> 0.00
		ISO/taxes	<input type="text"/> 0.00
		DUE TO AN AGENT	0.00

Dans la nouvelle fenêtre, entrez le code de taxe et le montant de celle-ci. Cliquez ensuite sur le bouton **Add Tax** afin d'entrer le code de taxe et le montant suivant. Lorsque vous avez fini d'entrer toutes vos taxes, cliquez sur le bouton Save.



https://test.adpclearing.com - ...

Iso / Tax 0.00

Vous pouvez fournir des documents complémentaires pour justifier votre demande d'ADM/ACM. Cliquez sur le bouton **Attach File**, puis sur **Browse** afin de sélectionner le document que vous souhaitez fournir au transporteur. Enfin, cliquez sur Open afin de valider votre sélection. Répétez cette même procédure pour chaque document additionnel.

Files can be attached to provide further information.	
<input type="text"/> <input type="button" value="Browse..."/>	
<input type="button" value="Attach File"/>	



Pour émettre votre demande d'ADM/ACM, cliquez sur le bouton **EMISSION** au bas de l'écran.

Lorsque l'opération aura été complétée avec succès, un numéro d'ADM/ACM sera généré. Cliquez sur "Visualiser le Document" si vous souhaitez visionner votre demande.

ACM N° 0085000003 has been issued.

>> [Visualiser le Document](#) <<

Vous pouvez vérifier le statu de votre demande en sélectionnant l'option ACM Request or ADM Request de l'écran Consultation ADM & ACM.

ADM

ADM Requests

ADM/ACM by Number

ACM

ACM Requests

Pending ACM Requests

Authorized ACM Requests

Rejected ACM Requests

ACM Requests per reporting period

Read Unread Cleaned Up

[Consulter les Options](#)

14.5.5 Bordereau de débit universel – Carte de Crédit (UCCCF)

Un bordereau de débit universel par carte de crédit (Universal Credit Card Charge Form) est rédigé lorsqu'un titre de transport est émis contre paiement par carte de crédit ou dans le cadre d'un régime de crédit reconnu par la compagnie aérienne concernée. Lorsque le paiement par crédit est utilisé lors de la VENTE INITIALE d'un titre de transport ou lors d'un ÉCHANGE AVEC PERCEPTION SUPPLÉMENTAIRE, il est impératif de compléter ce document.

BSP Canada/Bermudes offre une version électronique du UCCCF, disponible sur notre site à l'adresse suivante :

http://iata.org/NR/rdonlyres/58A405E2-A542-463A-8824-869FEDD98F89/63332/CAmf00000000_20080915_Memorandum699.pdf

14.5.6 Demande de Remboursement BSPlink « Refund Application »

Tous les SMD ont introduit des fonctionnalités de remboursement automatisées pour les billets électroniques et les VMPDs. Les utilisateurs du niveau avancé de BSPlink peuvent émettre une demande de remboursement (en anglais « Refund Application ») pour effectuer un remboursement n'ayant pu être complété dans le SMD.


Important: Les remboursements automatisés de votre SMD sont la méthode de remboursement préférée, à moins qu'une compagnie aérienne ne vous demande de faire la demande de remboursement dans BSPlink.

La fonction de demande de remboursement de BSPlink est optionnelle. Celle-ci doit être activée par le transporteur.

Important: La demande de remboursement sera facturée dans votre rapport BSP seulement une fois que le transporteur aura approuvé la demande.

14.5.6.1 Remplir une demande de remboursement

- Cliquez sur **RA Issue** dans les options le menu demande de remboursement (**Refund Application**).

Concernant		RA ISSUE	
<p align="center">  REFUND APPLICATION / AUTHORITY </p>			
Date of Application: 081213	STAT: I	Status:	
TO: 000 IATA Address: ,BROADWAY WINNIPEG R3C3N9 CANADA Telephone: +1 204 Fax:	FROM: 67-79999 2 TEST TRAVEL AGENCY Address: 1 ANY STREET ANYTOWN A1A 1A1 CANADA Telephone: 416-233-3344 Fax: 416-233-4455		
AIRLINE VAT No.: GST/HST000QST00	AGENT VAT No.: GST/1234567890		
AIRLINE CONTACT: Email: Phone/Fax: +1 204	AGENT CONTACT: Mary Smith Email: mary@testtravelagency.com Phone/Fax: 514-555-5555		
PASSENGER NAME: Test/ John	Passenger Details:		
REASON FOR REFUND: Dans l'impossibilite de proceder au remboursement dans systeme de reservation.			

1. Dans la case **TO** insérez le code numérique à trois chiffres de la Cie aérienne pour laquelle vous voulez émettre une demande de remboursement. Le système affichera automatiquement le nom du transporteur, son adresse, et son code de taxe.
2. Dans la section **Agent Contact**, rentrez les détails de la personne responsable pour cette demande à votre agence (nom, courriel et numéro de téléphone).
3. Dans la case **Passenger Name**, rentrez le nom du passager.
4. Dans la case **Reason for Refund**, indiquez la raison pour laquelle vous faites une demande de remboursement. Vous pouvez rentrer jusqu'à 10 lignes de texte de 45 caractères chacune.
5. Allez jusqu'à **Document for Refund** et remplissez les détails du billet à rembourser. Rentrez le code numérique de la Cie aérienne suivi par le numéro du billet, les coupons à rembourser, la date d'émission. Si la Cie aérienne vous à donné un code d'autorisation, insérez ce code dans la case **Waiver Code**. Également, si applicable, rentrez le numéro et les coupons à rembourser des billets émis en conjonction.

Note : Si vous cliquez sur le lien **Document Enquiry**, vous pourrez consulter les détails du billet. Ensuite, pour retourner à la demande de remboursement, cliquez sur **Back to Refund Issue Form**.

<ul style="list-style-type: none"> - RA Issue - RA Query - RA Query By Reporting - RA Issue Pending Auth - RA Supervise - RA Airline Permission REFUND NOTICES CONSULTATIONS ADM/ACM VIRTUAL MPD SALES TRANSMITTAL AUTRES SERVICES FICHIERS GROUPES AGENTS BSPLIN CONSULTATIONS GENERAL CONSULTATIONS DOCUMENT IDENTIFIANT ET MOT DE P IDENTIFIEZ VOUS COMME T GESTION SOUS UTILISATE AJOUTER GROUPE AGENTS EMAIL ALERT ADDRESS MAINTENANCE 	DOCUMENTS For REFUND: Document Enquiry				ORIGINAL ISSUE DETAILS:																
	Airline: 000	Form and Serial No.: 1234567890	Cpns: <input checked="" type="checkbox"/> 1 <input checked="" type="checkbox"/> 2 <input checked="" type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4	Date of Issue (YYMMDD): 080922	Waiver Code:	Airline Serial No:	Issuing Agent:														
	CNJ:	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Date (dd/mm/yyyy):	Place (city code):														
	CNJ:	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Card Type</th> <th>Credit Card Number</th> <th>Amount</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="text"/></td> <td>0.00</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="text"/></td> <td>0.00</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: right;">Sub total credit:</td> <td>0.00</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: right;">TOTAL Cash & Credit:</td> <td>0.00</td> </tr> </tbody> </table>		Card Type	Credit Card Number	Amount	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	0.00	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	0.00	Sub total credit:		0.00	TOTAL Cash & Credit:	
Card Type	Credit Card Number	Amount																			
<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	0.00																			
<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	0.00																			
Sub total credit:		0.00																			
TOTAL Cash & Credit:		0.00																			
FORM OF PAYMENT																					
Cash: <input checked="" type="checkbox"/>																					
CC: <input type="checkbox"/>																					
Cash Amount: 575.00																					
Partial Refund: <input type="checkbox"/> Electronic Ticket: <input type="checkbox"/> TOUR CODE:																					
Customer Ref: Electronic Ticket Auth Code:																					

6. Sélectionnez la forme de paiement (**Form of Payment**), soit **Cash** pour Comptant ou **CC** pour Carte de Crédit. Si la forme de paiement est comptant, cliquez sur **Cash** et rentrez le montant remboursable (tarif et taxes) dans la case **Cash Amount**. Si la forme de paiement est par carte de crédit, vous devrez aussi rentrer le type de carte de crédit dans **Card Type**, le numéro de la carte dans **Credit Card Number** ainsi que le montant remboursable dans **Amount**. Si le billet en question avait deux formes de paiement, remplissez à la fois les deux sections, Comptant et Carte de Crédit. Le système affichera automatiquement le sous total par carte de crédit (**Sub total credit**) et le Total (**Total Cash & Credit**).

7. Cliquez sur **Partial Refund** si vous remboursez juste une partie des coupons. Veuillez noter qu'une pénalité d'annulation n'est pas prise en compte en tant que remboursement partiel.

8. Si votre demande concerne un billet électronique, sélectionnez **Electronic Ticket**.

9. Dans la case **Gross Fare**, insérez le tarif de base.

10. Vous ne pouvez pas remplir la case **Less Gross Fare Used** si vous avez cliqué sur **Partial Refund**. Insérez le montant du billet utilisé, et qui ne sera pas remboursé.

11. Allez jusqu'aux cases de taxes (**Tax**). Remplissez tous les codes et le montant de toutes les taxes remboursables.

Nota : Il y sept cases pour les taxes. Si vous devez rentrer plus que sept taxes, dans la 7ieme case rentrez le code XT, et le montant total du XT, soit le montant de toutes les taxes restant. Le bouton **XT Tax Detail** sera ensuite activé. Cliquez-le et remplissez les codes et les montants de toutes les taxes incluses dans le total XT.

12. Dans la case **Cancellation Penalty**, insérez le montant de la pénalité d'annulation.

13. Une fois que toutes les cases appropriées ont été complétées, cliquez sur **ISSUE** pour émettre la demande de remboursement.

Note: Si vous avez besoin de plus d'information sur la fonctionnalité « Refund Application » de BSPlink, vous pouvez télécharger le « Refund Application Manual For Agents » sur le site BSPlink. Sur la page de base BSPlink, cliquez sur « Download Centre » pour y accéder.

<ul style="list-style-type: none"> REFUND APPLICATIONS <ul style="list-style-type: none"> - RA Issue - RA Query - RA Query By Reporting - RA Issue Pending Auth - RA Supervise - RA Airline Permission REFUND NOTICES CONSULTATIONS ADM/ACN VIRTUAL MPD SALES TRANSMITTAL AUTRES SERVICES FICHIERS GROUPES AGENTS BSPLINK CONSULTATIONS GENERAL CONSULTATIONS DOCUMENT IDENTIFIANT ET MOT DE P IDENTIFIEZ VOUS COMME GESTION SOUS UTILISATE AJOUTER GROUPE AGENTS EMAIL ALERT ADDRESS MAINTENANCE 	CC: <input type="checkbox"/>		0.00
	Cash Amount: 575.00		Sub total credit: 0.00
			TOTAL Cash & Credit: 0.00
	Partial Refund: <input checked="" type="checkbox"/> Electronic Ticket: <input checked="" type="checkbox"/> TOUR CODE: <input type="text"/>		
	Customer Ref: <input type="text"/> Electronic Ticket Auth Code: <input type="text"/>		
	Curr Code: CAD		
	GROSS FARE		650.00
	Less Gross Fare Used		100.00
	Total Gross Fare Refunded		550.00
	Commission Comm % <input type="checkbox"/>	0.00 %	0.00
	Tax	XG	25.00
	Tax	SQ	15.00
	Tax	XY	10.00
	Tax	YQ	75.00
	Tax		0.00
Tax		0.00	
Tax <input type="button" value="XT Tax Detail"/>		0.00	
Cancellation Penalty	CP	100.00	
REFUND TO PASSENGER		575.00	

14.6 RAPPORTS BSP – RÉSULTATS

14.6.1 Généralités

L'IATA fournit aux agents une série de rapports BSP pour chaque période de facturation. Ces rapports sont offerts sous forme de documents électroniques, et mis à votre disposition sur BSPlink. Le rapport BSP est une facture finale et, de ce fait, différera des rapports produits par votre système de comptabilité et des rapports fournis par vos systèmes de billetterie. La raison de ces différences réside en cela que le rapport BSP inclut des données en provenance de tous les intervenants de l'industrie, et pas uniquement en provenance de l'agent lui-même.

Des informations entrées par l'agent pourraient être rejetées durant le processus BSP. Des données fournies par d'autres intervenants pourraient affecter le total du règlement (des notes de débit ou des notes de crédit émises par les compagnies aériennes par exemple).

Dans la mesure où les rapports BSP sont considérés comme des documents de support en matière comptable, il est important que les agents sauvegardent ces rapports BSP durant la période prescrite par la législation locale. Les rapports BSP sont disponibles en ligne sur BSPlink pour une période de deux mois.

Les rapports sont fournis en format PDF, sous forme de fichiers compressés. Les agents doivent s'assurer de disposer des logiciels appropriés (WinZip et Acrobat Reader). Il est également possible d'obtenir ces rapports en format ASCII (txt). Pour cela, une demande doit être adressée à BSP.

14.6.2 Rapports disponibles

Production par défaut – Rapports aux agents

Afin de vous permettre de facilement visualiser quels rapports sont inclus par défaut pour votre agence via le BSPlink, veuillez trouver cette grille de référence. Elle vous servira de guide pour toute question relative aux rapports.

Rapports	Hebdomadaire	Mensuel	Annuel
BSP Agent Billing Statement and Analysis	X		
BSP Agent Debit Advice	X		
Agent TAX Summary Report	X		
Agent Remittance Notice	X		
Travel Agent Marketing Report		X	
Agent Annual Sales Volumes & STD Usage (Domestic)		X	X
Agent Annual Sales Volumes & STD Usage (International)		X	
Agent Financial Year Summary (Domestic)		X	X
Agent Financial Year Summary (International)		X	

14.8.3 Liste des rapports et descriptions

Veillez trouver ci-dessous la description des différents rapports envoyés aux agents. Nota : Le nom du document reflète le mois et la période concernés par le document. Ex. RPAGSTM_C_6770000_0102 correspond à la deuxième période de janvier.

BSP Agent Billing Statement and Analysis

Ce rapport offre un sommaire de toutes les ventes pour une période donnée, suivi d'un sommaire des ventes de l'agent par compagnie aérienne et une liste exhaustive de toutes les transactions relatives à cet agent pour cette période. Les transactions sont classées en fonction de quatre groupes principaux : ISSUES, ADM, ACM, REFUNDS

Voici un descriptif des différentes composantes de ce rapport, de gauche à droite :

- Numéro de document par type de document (ex. ISSUES)
- Date d'émission
- Indicateur d'usage de coupon "CPUI" (F=Flown, V=Void)
- «Transaction» Total au comptant ou Total au crédit
- «Tax» Taxes applicables, au comptant ou au crédit et codes de taxes correspondant
- «Standard Commission», en pourcentage et en montant
- «Supplement.» Montant de commission supplémentaire
- «STAT» Indicateur du code d'itinéraire (I=International, D=Domestique) suivi des codes d'itinéraire et de l'objet du voyage (Ex. 91= voyage d'affaire entièrement fait au Canada).

Nota: Cet indicateur est basé sur ce qui a été entré par l'agence.

- «Tax on Commission» Taxes sur commission
- «Balance Payable» Montant dû par ou à l'agent
- «Comments» Section commentaire, pouvant contenir des informations sur le type de transaction et de billet, le numéro de carte de crédit, le numéro du billet échangé, le Code de forfait, le numéro d'un document lié à une note de débit.

Nota: Vous trouverez les montants totaux par type de taxe dans le rapport "Agent Tax Type Summary Report".

Fréquence:	Hebdomadairement
Média:	Par BSPlink
Format:	PDF
Nom du document :	RPAGSTM (voir description ci-dessus)
Coût:	Rapport standard - Gratuit

BSP Agent Debit Advice

Ce rapport est une notification de débit de la part du BSP pour des frais administratifs.

- Autrefois utilisé pour les charges « Excess Voids », il pourrait être utilisé par BSP pour aviser de frais administratifs facturés par BSP dans le future.

Fréquence: Hebdomadairement

Média: Par BSPlink

Format: PDF

Nom du document: RPAGTADM

Coût: Rapport standard - Gratuit

Agent TAX Type Summary Report

Ce rapport offre un sommaire des différents types de taxes utilisés par l'agent, donnant le total par taxe, avec la répartition en fonction du type de transaction et du mode de paiement.

Fréquence: Hebdomadairement

Média: Par BSPlink

Format: PDF

Nom du document: RPAGTAX1

Coût: Rapport standard - Gratuit

Agent Remittance Notice

Ce rapport consiste en une notification de règlement, produit après réconciliation des ventes. Ce rapport avise du montant dû par ou à l'agent, et les détails du compte bancaire à partir duquel le règlement sera crédité/débité.

Fréquence: Hebdomadairement

Média: Par BSPlink

Nom du document: PDF

File name: RPAGTRMT

Coût: Rapport standard - Gratuit

Agent Group - Agent Detail Ce rapport détaille toutes les ventes d'un groupe d'agents pour une période donnée, puis donne la liste complète de TOUTES les transactions facturées aux agents membres de ce groupe.

Fréquence: Hebdomadairement
Media: Par BSPlink
Format: ASCII
Nom du document: ASCAGTBD
Coût: **Sur Demande** – gratuit

Agent Group - Agent Summary Ce rapport est un sommaire de toutes les ventes des agents d'un groupe, par compagnie aérienne pour une période de facturation donnée.

Fréquence: Hebdomadairement
Média: Par BSPlink
Format: ASCII
Nom du document: ASCAGTBS
Coût: **Sur Demande** – gratuit

Agent Group - Agent HOT Ce rapport donne la liste complète de TOUTES les transactions facturées aux agents membres de ce groupe pour une période de vente donnée.

Fréquence: Hebdomadairement
Média: Par BSPlink
Format: HOT (Hand Off Tape)
Nom du document: AGENTHOT
Coût: **Sur Demande** – gratuit

Agent Financial Year Summary (Domestic)

Ce rapport donne le détail des ventes domestiques d'un agent pour chaque mois à l'intérieur d'un exercice financier. La balance net payée à toutes les compagnies aériennes ainsi qu'un montant annuel cumulé sont inclus dans ce rapport.

Voici un descriptif des différentes composantes de ce rapport

- **Gross Cash Issue** = Total des ventes au comptant (-) le total des taxes sur commissions (lorsque le type de document est une vente ou un ADM)
- **Gross Credit Issue** = Total des ventes au crédit (lorsque le type de document est une vente)
- **Commission Issues** = Total effectif des commissions (lorsque le type de document est une vente ou un ADM)
- **Gross ADMs** = Total des ventes au comptant (-) total des taxes sur commission (lorsque le type de document un ADM)
- **Commission ADMs** = Total effectif de commission (lorsque le type de document est un ADM)
- **Gross ACMs** = Total des ventes au comptant (-) total des taxes sur commission (lorsque le type de document un ACM)
- **Commission ACMs** = Total effectif de commission (lorsque le type de document est un ACM)
- **Gross Refunds** = Total des ventes au comptant (+) total des ventes au crédit (-) total des taxes sur commission (lorsque le type de document un remboursement ou un ACM)
- **Commission Refunds** = Total effectif de commission (lorsque le type de document un remboursement ou un ACM)
- **Total Commission** = Total des commissions sur les ventes (-) total des commissions sur les remboursements
- **Payable to Airline** = Total de la balance payable

Fréquence: Mensuel
Média: Par BSPlink
Format: PDF
Nom du document: STAGFIYR_D
Coût: Rapport standard - Gratuit

Agent Financial Year Summary (International)

Ce rapport donne le détail des ventes internationales d'un agent pour chaque mois à l'intérieur d'un exercice financier. La balance net payée à toutes les compagnies aériennes ainsi qu'un montant annuel cumulé sont inclus dans ce rapport.

Voici un descriptif des différentes composantes de ce rapport

- **Gross Cash Issue** = Total des ventes au comptant (-) le total des taxes sur commissions (lorsque le type de document est une vente ou un ADM)
- **Gross Credit Issue** = Total des ventes au crédit (lorsque le type de document est une vente ou un ADM)
- **Commission Issues** = Total effectif des commissions (lorsque le type de document est une vente ou un ADM)
- **Gross ADMs** = Total des ventes au comptant (-) total des taxes sur commission (lorsque le type de document un ADM)
- **Commission ADMs** = Total effectif de commission (lorsque le type de document est un ADM)
- **Gross ACMs** = Total des ventes au comptant (-) total des taxes sur commission (lorsque le type de document un ACM)
- **Commission ACMs** = Total effectif de commission (lorsque le type de document est un ACM)
- **Gross Refunds** = Total des ventes au comptant (+) total des ventes au crédit (-) total des taxes sur commission (lorsque le type de document un remboursement ou un ACM)
- **Commission Refunds** = Total effectif de commission (lorsque le type de document un remboursement ou un ACM)
- **Total Commission** = Total des commissions sur les ventes (-) total des commissions sur les remboursements
- **Payable to Airline** = Total de la balance payable

Fréquence:	Mensuel
Média:	Par BSPlink
Format:	PDF
Nom du document:	STAGFIYR_C
Coût:	Rapport standard- Gratuit

Travel Agent Marketing Report

Ce rapport est une analyse des ventes pour les compagnies aériennes, contenant le nombre de transactions, le prix unitaire sur une base mensuelle, et le total de l'année en cours par compagnie aérienne comparé à l'année précédente.

Fréquence:	Mensuel
Média:	Par BSPlink
Format:	PDF
Nom du document:	STAGMRKT
Coût:	Rapport standard – Gratuit

Agent Annual Sales Volumes And STD Usage (International)

Ce rapport présente le total brut et net des ventes à l'international pour toutes les compagnies aériennes durant l'année calendaire. Il donne également une représentation du nombre de transactions et le pourcentage que l'agent représente pour chaque compagnie aérienne au travers BSP pour le mois.

- **Gross Total** = Total Transaction Cash + Total Transaction Credit.
 - **International Gross Value Issued** = Gross Total (where Agent and Airline International/Domestic Indicator = 'I')
 - **International Net Value Issued** = Gross Total – Total Commission (where Agent and Airline International/Domestic Indicator = 'I').
 - **Total Number issued** = Total of STD issued (where document type 10 - Issues & 20 - ADMs)
- % Gross BSP Sales** = (Gross International + Gross Domestic) / Sum of Gross of Airline from all Agents x 100

Fréquence:	Mensuel
Média:	Par BSPlink
Format:	PDF
Nom du document:	STAGSAVU_C
Coût:	Rapport standard – Gratuit

Agent Annual Sales Volumes And STD Usage (Domestic)

Ce rapport présente le total brut et net des ventes domestiques pour toutes les compagnies aériennes durant l'année calendaire. Il donne également une représentation du nombre de transactions et le pourcentage que l'agent représente pour chaque compagnie aérienne au travers BSP pour le mois.

- **Gross Total** = Total Transaction Cash + Total Transaction Credit.
 - **Domestic Gross Value Issued** = Gross Total (where Agent and Airline International/Domestic Indicator = 'D')
 - **Domestic Net Value Issued** = Gross Total – Total Commission (where Agent and Airline International/Domestic Indicator = 'D').
 - **Total Number issued** = Total of STD issued (where document type 10 - Issues & 20 - ADMs)
- % Gross BSP Sales** = (Gross International + Gross Domestic) / Sum of Gross of Airline from all Agents x 100

Fréquence:	Mensuel
Média:	Par BSPlink
Format:	PDF
Nom du document:	STAGSAVU_D
Coût:	Rapport standard – Gratuit

14.7 PROCÉDURES DE REMISE

14.7.1 Généralités

Toute Agence accréditée par BSP Canada doit conclure un Contrat d'agence de vente de passages («Contrat d'agence de vente») avec l'IATA. L'article 2 du Contrat d'agence de vente prévoit que les termes et conditions régissant les relations entre les Transporteurs et l'Agent sont énoncés dans le Manuel de l'agent de voyages publié par l'IATA et mis à jour périodiquement.

Les Résolutions de la Conférence des Agences de Passagers «PACONF», qui sont contenues dans le Manuel de l'agent de voyages prévoient que les Agences accréditées peuvent émettre des Documents de transport standards (et d'autres formulaires assujettis) et ce, au nom des Transporteurs, pourvu qu'elles rendent compte des ventes correspondantes et qu'elles les règlent auprès de l'IATA.

14.9.1.1 Autorisation de débit

En vertu des résolutions applicables de la «PACONF» les Agences accréditées peuvent être requises de fournir un formulaire d'autorisation permettant à la Banque de compensation de tirer des chèques sur, ou de débiter par tout autre moyen, le compte de dépôt de l'Agence ou tout autre compte bancaire désigné (le «Compte Désigné») en faveur de l'IATA, en paiement des sommes dues aux Transporteurs.

Les Résolutions «PACONF» applicables prévoient en outre que les Agences accréditées par BSP Canada désirant régler avec l'IATA au moyen de débits automatisés doivent conclure une convention de débits pré autorisés (la «Convention DPAs»), à l'égard de leur Compte Désigné, similaire à la formule qui peut être prescrite par la Direction ISS.

L'Agence accréditée doit représenter et garantir que toutes les personnes dont la signature est requise aux fins du Compte Désigné ont autorisé ou exécuté en bonne et due forme la Convention DPAs.

Toute Agence qui n'a pas signé et retourné la Convention DPAs avant la date prescrite est réputée l'avoir signée et elle est liée par ses termes. Cependant, les Agences qui désirent se soustraire à la Convention DPAs peuvent, en tout temps, décider de ne pas y adhérer, moyennant un préavis écrit de vingt et un (21) jours à BSP Canada (certaines conditions additionnelles s'appliquent alors à leurs remises)

14.7.1.2 Date de Notification

Pour chaque période de soumission prévue au Calendrier des jours et dates de règlement (le «Calendrier BSP»), l'IATA produit et inscrit sur le site Internet BSPlink, pour le compte de tous les Transporteurs participants, un Rapport de facturation concernant l'Agence. Un tel Rapport de facturation est produit à la date correspondant à la Date de notification de chaque période de soumission, et il inclut un *Agent Billing Statement and Analysis* qui indique le montant dû par l'Agence (ou à l'Agence), montant qui doit être réglé par Débit Direct (sous réserve des articles 14.7.1.3 et 14.7.1.4) avec la Banque de compensation et ce, le jour de la Date de règlement correspondante.

Il incombe à chaque Agence d'accéder, d'obtenir copie, de réviser et, s'il y a lieu, de contester son Rapport de facturation en temps utile. Sauf en cas de telle contestation, (auquel cas l'avis mentionné à l'article 14.1.7.3 ci-dessous doit être envoyé dans le délai prévu), l'IATA procédera automatiquement à un Débit de règlement dans le Compte Désigné et ce, pour un montant correspondant au montant identifié dans le Rapport de facturation.

14.7.1.3 Suspension temporaire de l'autorisation de débit

L'Agence a le droit de suspendre son autorisation de débit en regard de n'importe quelle Date de règlement, dans les circonstances et aux conditions indiquées ci-dessous :

1. Un avis écrit de suspension de l'autorisation devra être donné à BSP Canada par fax ou courriel durant les trois (3) premières heures d'affaires (fuseau horaire local considéré) de la place d'affaires principale de l'Agence deux jours d'affaires avant la date du règlement.

2. Une suspension d'autorisation aux termes du présent article ne peut être effectuée que pour l'une ou l'autre des raisons suivantes :

- L'Agence est d'avis qu'une erreur technique apparaît sur le Rapport de facturation et cette prétendue erreur sera contestée par l'Agence; ou
- Un ADM faisant partie du Rapport de facturation a été, en temps et lieu, contesté par l'agent en vertu des Résolutions 818g Annexe « A » et 850m sans qu'une entente n'aie pu être trouvée entre la compagnie aérienne et l'agent en vue d'inclure ledit ADM dans le Rapport de facturation.

Exceptionnellement, une suspension en vertu de cet article peut aussi être octroyée si l'Agence convainc la Direction ISS que des circonstances particulières le justifient.

IMPORTANT : Nonobstant la suspension, et afin d'éviter l'exercice par l'IATA de toute mesure de défaut, l'Agence doit dans tous les cas remettre (à ses frais) la portion non contestée du règlement dû, pour valoir à la Date de règlement correspondante, au moyen d'un virement bancaire ou tout autre moyen acceptable aux yeux de la Direction ISS. Toute suspension en vertu du présent article est temporaire et n'est valide que pour une seule Date de règlement. L'autorisation de débit est réputée être de nouveau en vigueur et valide pour toutes les Dates de règlement subséquentes.

14.7.1.4 Révocation de l'autorisation de débit

L'Agence aura le droit à tout moment de révoquer son autorisation de débit dans les circonstances et sous les conditions indiquées ci-dessous :

- Un avis écrit du retrait d'autorisation devra être donné à BSP Canada par fax ou courriel au moins vingt et un (21) jours avant la Date de règlement à laquelle la révocation doit entrer en vigueur.
- Avant l'entrée en vigueur de la révocation de l'autorisation de débit, l'Agence devra exécuter une lettre d'engagement de régler avec l'IATA, par virement bancaire seulement et aux frais de l'Agence, tout montant dû en vertu du Contrat d'agence de vente (tel que spécifié dans les Rapports de facturation), à chaque Date de règlement et ouvrir ou maintenir un compte en fiducie (le « Compte de remise en fiducie ») dans le but exclusif de déposer l'ensemble des montants dus à l'IATA en vertu de la présente.

Suite à l'entrée en vigueur de la révocation de l'autorisation de débit, l'Agence devra déposer dans le Compte de remise en fiducie, dès le moment de leur perception, l'ensemble des montants dus à l'IATA. Tout changement de Compte de remise en fiducie devra être notifié par écrit à BSP Canada au moins vingt et un (21) jours d'avance.

La révocation de l'autorisation de débit n'annule ni n'affecte d'aucune autre façon les obligations de l'Agence en vertu du Contrat d'agence de vente et, en particulier, son obligation de rendre compte et de régler les sommes dues conformément aux Rapports de facturation applicables et ce, en stricte conformité avec le Calendrier BSP. Par conséquent et afin d'éviter l'exercice par l'IATA d'une mesure de défaut, dès l'entrée en vigueur de la révocation de l'autorisation de débit, l'Agence devra remettre tous les règlements dus à l'IATA par le biais de virements bancaires, à ses frais, pour valoir à chaque Date de Règlement correspondante.

Pour plus de certitude, la révocation de l'autorisation de débit ne met fin à aucune autre obligation existant entre l'Agence et l'IATA. L'autorisation de débit ne vise que la méthode de paiement des sommes dues par l'Agence à l'IATA. Elle n'a aucun impact sur les obligations contractées par l'Agence en faveur de l'IATA relativement à tout contrat de biens ou de services.

14.7.1.5 Changement de Compte Désigné

Advenant qu'il devenait nécessaire de changer le Compte Désigné, la Direction ISS de BSP Canada devra impérativement recevoir un avis écrit vingt et un (21) jours à l'avance, accompagné d'UN (1) SPÉCIMEN DE CHÈQUE ou, si celui-ci n'est pas encore disponible, UN (1) BORDEREAU D'ENCODAGE PAR RECONNAISSANCE DE CARACTÈRES MAGNÉTIQUES provenant du nouveau compte bancaire. (Veuillez vous référer à l'illustration des mois du calendrier à la page suivante).

Votre notification écrite DOIT IMPÉRATIVEMENT inclure les informations suivantes :

- Le numéro de code de l'agence (8 chiffres)
- Le nom et l'adresse de l'agence
- Le numéro de téléphone de l'agence
- La succursale additionnelle qui sera incluse dans le changement (identifiée par le numéro de code de l'agence, son nom et son adresse)
- Le nom et l'adresse de la banque du NOUVEAU compte
- La date de prise d'effet du NOUVEAU compte. Le premier débit au nouveau compte se fera 10 jours après cette date de prise d'effet (veuillez vous référer au calendrier des jours et des dates de règlement du BSP Canada au paragraphe 14-11)

Vous devrez aussi nous indiquer si ce changement est consécutif à un changement de propriété de l'Agence.

IMPORTANT :

- Ne pas oublier d'inclure un (1) spécimen de chèque ou, faute de disposer de chèque pour le nouveau compte, un bordereau micro codé du nouveau compte.
- Veiller à inclure le code, le nom et l'adresse de chacun des établissements touchés par le changement de compte.
- Ne pas commencer à utiliser le nouveau compte bancaire pour les débits/chèques BSP avant d'avoir reçu la confirmation par écrit du BSP Canada.
- Envoyer la lettre accompagnée d'un spécimen de chèque par courrier enregistré ou certifié, à l'adresse suivante :

**IATA - BSP Canada
800, Place Victoria
C.P. 113
Montréal (Québec)
H4Z 1M1**

	DIM	LUN	MAR	MER	JEU	VEN	SAM
Date à laquelle le BSP doit recevoir l'avis			1	2	3	4	5
	6	7	8	9	10	11	12
Début de la période de ventes dont il s'agit	13	14	15	16	17	18	19
	20	21	22	23	24	25	26
Fin de la période de ventes qui doit être indiquée sur l'avis que l'agent adresse au BSP	27	28	29	30	31		

Premier débit au nouveau compte

Débit final à l'ancien compte

14.7.2 Date de règlement

Les dates de règlement ou, en d'autres termes les journées où les sommes dues à l'IATA doivent être remises, sont publiées dans le calendrier des dates de règlement. Sauf circonstances exceptionnelles, telles que décrites au paragraphe 14.7.1.3, tous les paiements doivent être entièrement acquittés aux dates de règlement, faute de quoi des procédures de défaut de paiement seront entamées.

14.7.3 Méthode de paiement / Débit pré autorisé

Les règlements se font par le biais de débits à partir du compte bancaire désigné par l'agent de voyage, et sont crédités sur les comptes bancaires des compagnies aériennes le même jour. Le montant à être prélevé est indiqué sur le document "Agent Remittance Notice". Ce document fait partie des documents disponibles pour téléchargement dans vos rapports BSP sur BSPLink. Le débit repose sur le document "Payor Authorization Agreement", fourni par tous les agents.

14.7.4 Erreurs de rapport et « Remittance Notice »' manquante

Lorsqu'un agent, pour une raison quelconque, n'a pas reçu son "Agent Billing Statement" avant la date de règlement, il est nécessaire qu'il prenne les mesures suivantes :

- Notifier l'IATA de la non réception du "Agent Billing Statement".
- Établir et convenir du montant à acquitter le jour du règlement.

Lorsque le montant à acquitter est affecté par le manquement d'un système de billetterie à rapporter tout ou partie des ventes de l'agence pour une période donnée ou par la négligence de l'agent sur ce même point, ce dernier doit:

- Notifier l'IATA
- Établir et convenir du montant à acquitter le jour du règlement ou à une autre date déterminée par l'IATA

L'agent doit toujours s'assurer d'avoir les fonds nécessaires disponibles afin de faciliter le processus de règlement.

14.7.5 Erreurs découvertes par l'agent après la date de règlement

Lorsqu'un agent se rend compte d'une erreur après la date de règlement, l'agent doit préparer une demande d'ajustement et l'envoyer à la compagnie aérienne concernée. Veuillez vous référer au paragraphe 14.7.9.1 pour plus de détails sur les procédures relatives aux ajustements.

Lorsqu'une compagnie aérienne accepte la réclamation ou demande d'ajustement d'un agent, le règlement se fait généralement par le biais d'une note de débit (ADM) ou d'une note de crédit (ACM)

14.7.6 Erreurs découvertes par un transporteur BSP après la date de règlement

Lorsqu'une compagnie aérienne BSP se rend compte d'une erreur après la date de règlement, elle corrige celle-ci par l'entremise d'une note de débit ou d'une note de crédit. Dans certains cas, lorsque le transporteur BSP détecte des documents non rapportés, elle pourrait demander à l'IATA d'émettre un avis d'irrégularité, se basant sur la Résolution 818g Annexe « A ». La compagnie aérienne enverra alors une notification écrite à l'agent concerné, ainsi qu'une copie à l'IATA qui prendra alors les décisions et actions appropriées.

14.7.7 Erreurs découvertes par l'IATA après la date de règlement

Si l'IATA se rend compte que certains documents n'ont pas été rapportés par un agent, ce dernier en sera informé par écrit et un règlement de la totalité du montant lui sera demandé immédiatement. Si l'agent n'est pas en mesure de satisfaire à cette demande, fondée sur la Résolution 818g Annexe « A », l'IATA devra émettre un avis d'irrégularité et procéder aux actions en cas de défaut de paiement.

14.7.8. Règlement Net

En ce jour BSP Canada/Bermudes n'a pas de procédé de règlement net. Pour le moment les méthodes en place pour la billetterie à tarif net sont la "Billetterie IT" et le "Rajustement de Commission". La billetterie à tarif net repose sur un accord entre l'agent et la compagnie aérienne pour laquelle il émet un billet. Cela consiste à rapporter un titre de transport standardisé pour une valeur différente de la valeur publiée. La différence entre le montant entré dans la case PRIX du document de STD et le tarif négocié peut être ou bien un montant perçu par l'agent (commission) ou bien la possibilité pour l'agent de vendre un billet à prix réduit.

Lorsqu'une compagnie aérienne prend un accord avec un agent autorisant celui-ci de vendre des billets à tarif net, la compagnie aérienne fournit à l'agent les instructions nécessaires (ex. Référence de l'accord commercial, Code de forfait)

14.8 SANCTIONS ET FRAIS BANCAIRES

Toutes les références à des sections, paragraphes et sous paragraphes qui suivront seront en référence à des sections, paragraphes et sous paragraphes listés dans la Résolution 818g Annexe « A » du Manuel de l'agent de voyages, à moins qu'il n'en soit explicitement dit autrement.

14.8.1 Frais de banque de compensation

14.8.1.1 Marche à suivre en cas de retour d'un débit

Sur réception d'une notification d'un débit retourné, la Direction du Plan, directement ou par l'entremise d'une personne dûment habilitée par écrit à agir pour le compte du BSP Canada, doit obtenir un paiement immédiat en remplacement du débit retourné. Toujours sur réception d'une telle notification, le BSP devra initier une procédure d'irrégularité ou de défaut de paiement, conformément aux dispositions des Règles d'administration des agences de vente. Ces règles figurent dans la Résolution 818g Annexe « A », Section 1, Sous Paragraphe 1.7.2

Note: Une charge, tel que déterminé annuellement lors de la Conférence des Agences Passages, est imputée pour chaque débit BSP retourné, et sera incluse dans le montant des règlements dus par l'agent (veuillez vous référer à la Résolution 818g Annexe « A », Section 1, Sous Paragraphe 1.7.2(c))

14.8.2 Sanctions

Le directeur du BSP doit, lorsque nécessaire, poser certains gestes prescrits par les Règles d'administration des agences de vente IATA et qui ont trait aux actions contre les agents en situation d'irrégularité ou de défaut de paiement.

Veuillez vous référer au Manuel de l'agent de voyages pour une copie des règles applicables relativement aux défauts de transmissions de rapports de vente, aux documents non transmis ou transmis en retard, aux notes d'irrégularité, aux actions en cas de défaut de paiement, et à la réintégration (Résolution 818g « Annexe A »).

14.9 VENTES PAR CARTES DE CRÉDIT

14.9.1 Émissions contre paiement par carte de crédit

À sa discrétion, tout en respectant bien sur les procédures décrites dans ce manuel, l'agent peut accepter un paiement par carte de crédit pour émission d'un billet pour le compte d'une compagnie aérienne, partant du principe que le transporteur en question accepte ce type de paiement. Veuillez s'il vous plaît vérifier les conditions d'acceptation des cartes de crédit auprès du transporteur concerné.

Ce faisant, l'agent accepte et reconnaît qu'il doit se conformer aux termes et conditions régissant l'accord entre la compagnie aérienne et l'institution de crédit en question. Si une compagnie aérienne n'accepte pas de paiement par carte de crédit, et qu'un agent émet un billet payé par carte de crédit, la compagnie aérienne chargera le montant du billet vendu à l'agence, sous la forme d'une note de débit (ADM)

Les questions à se poser :

- Est-ce que la compagnie aérienne pour laquelle je vends un billet accepte le paiement par carte de crédit ?
- Est-ce que la compagnie aérienne pour laquelle je vends un billet accepte ce type de carte de crédit ?
- Ai-je la bonne abréviation relative à la carte de crédit utilisée ?
 - VI – Visa
 - CA – Master Card (including Eurocard)
 - DC – Diners Club
 - AX – American Express Card
 - TP – Cartes UATP propriétés des compagnies aériennes (ATCAN)

De plus, lorsque le paiement se fait par carte de crédit, assurez-vous de prendre toutes les précautions nécessaires en matière de sécurité avant de vous départir du billet émis.

- Vérifier la signature
- Vérifier la date de validité de la carte
- Obtenir un code d'approbation pour chaque transaction et l'indiquer dans l'espace prévu à cet effet sur le UCCCF ainsi que dans le SMD
- Vérifier si la compagnie aérienne accepte la carte présentée

Note: Veuillez consulter la Résolution 890 (Manuel de l'agent de voyages).

MISE EN GARDE : Le fait d'obtenir un code d'approbation ne relève pas l'agent de l'obligation d'obtenir la signature du détenteur de la carte, faute de quoi il est tenu responsable en cas de non-paiement de la part du détenteur de la carte ou du souscripteur.

NOTE : Après qu'une transaction a été effectuée contre une carte de crédit, elle ne peut être convertie en une vente au comptant dans le système BSP.

Un bordereau de débit pour carte de crédit (UCCCF) est établi lors de l'émission d'un titre de transport uniforme en échange d'un paiement par carte de crédit ou dans le cadre d'un régime de crédit reconnu par la compagnie aérienne BSP intéressée.

Lorsque le paiement est effectué au moyen d'une carte de crédit pour des titres de transport uniformes. Il y a lieu d'émettre et de valider un bordereau de débit universel pour carte de crédit. Chaque fois que possible, le bordereau doit être validé au moyen de la carte de crédit du client.

Lorsqu'un bordereau de débit est établi à la main pour un VMPD utilisé comme un PTA, les frais de service éventuels «XP» doivent être inclus dans la case «Tarif».

Un bordereau séparé de débit pour carte de crédit est requis pour chaque billet électronique ou titre de transport uniforme.

L'indicatif à deux lettres de la compagnie qui a émis la carte de crédit doit être porté dans la case «Mode de paiement» du STD, suivi du numéro de la carte de crédit. Le total qui figure sur le ou les bordereaux de débit doit être égal au «TOTAL» qui figure sur le coupon comptable ou, dans le cas d'un échange, le montant de la perception supplémentaire par carte de crédit.

Toutes les autres transactions portées au crédit, comme les bons de transport du gouvernement ou les régimes de crédit propres aux compagnies aériennes, sont traitées de la même façon. Un bordereau de débit pour carte de crédit doit être établi à la main pour la valeur du document de crédit. Son numéro de série, PRÉCÉDÉ D'UN PRÉFIXE COMPRENANT LE CODE À DEUX LETTRES DE LA COMPAGNIE AÉRIENNE SUIVI DU CHIFFRE 9 ET SUIVI DU CODE À TROIS CHIFFRES DE LA COMPAGNIE AÉRIENNE (ex. AC9014 pour une transaction d'Air Canada), est utilisé comme numéro de carte de crédit pour la mention à porter dans la case «Mode de paiement» du titre de transport ou bien sur le bordereau de débit.

MISE EN GARDE : Il est nécessaire d'inscrire le code à deux lettres de la compagnie qui a émis la carte de crédit, ex. AX, DC, VI, CA, TP. Pour la liste de ces codes, voir les instructions relatives à la case «MODE DE PAIEMENT», dans le Manuel de billetterie de l'IATA.


Une vente au crédit incorrectement soumise ne sera pas facturée au client. En résultera une note de débit (ADM), issue par la compagnie aérienne pour couvrir le montant de la vente.

La compagnie qui a émis la carte de crédit peut rejeter une charge. Si le bordereau ne porte pas la signature du détenteur de la carte, l'agent sera tenu responsable du non-paiement par le détenteur de la carte ou le souscripteur.

14.9.1.1 Bordereau de débit universel pour cartes de crédit – (version électronique)

BSP Canada/Bermudes fourni un version électronique du bordereau de débit universel pour cartes de crédit. Disponible dans un format PDF, ce document peut être complété électroniquement en utilisant Adobe Acrobat ou manuellement après l'avoir imprimé.

- Assurez-vous d'imprimer le UCCCF et d'obtenir la signature du titulaire de la carte.

BORDEREAU DE DÉBIT UNIVERSEL CARTE DE CRÉDIT				Nom de l'Agence:	
Veuillez garder une copie pour vos archives.				Numéro IATA :	
Code de Cie Aérienne:	Numéro de Billet:				
Nom du Passager:					
Détails du paiement					
1- Visa <input type="checkbox"/> 2- MasterCard <input type="checkbox"/> 3- American Express <input type="checkbox"/> 4- Diners <input type="checkbox"/> 5- UATP <input type="checkbox"/>					
Numéro de Carte de Crédit:			Expiration (MMAA):		
Montant Autorisé CAD:			Approbation:		
<small>J'accuse réception des billets et/ou des biens et services liés au transport correspondants aux débite ci-contre. J'ai connaissance des restrictions applicables et/ou des pénalités associées à cet achat.</small>					
Nom du titulaire:					
Date (JJMMAAAA):		Signature		Imprimer la carte de crédit	

A la demande de l'IATA, Galileo, Amadeus et Worldspan ont réintroduit le bordereau de débit pour carte de crédit (CCCF) dans le processus d'impression des billets électroniques. Disponible sur une base optionnelle, le bordereau est imprimé lorsque vous émettez un billet électronique dans le SMD. Veuillez contacter votre SMD pour plus de renseignements sur ce bordereau.

Assurez-vous d'obtenir la signature du titulaire de la carte lorsque vous utilisez cette fonction.

Conserver à vos bureaux tous les UCCCF émis. Cette procédure s'applique, quel que soit le type de carte de crédit utilisée.

Note: Dans le cas où un transporteur aérien requerrait la copie d'un bordereau de débit de la carte de crédit, veuillez l'envoyer par télécopieur, dans les vingt-quatre (24) heures suivant la demande du transporteur concerné.

14.9.1.1.2 Système de facturation de ventes par carte de crédit (ECCB)

14.9.1.2.1 Utilisation des données de billetterie SMD pour le traitement des ventes par carte de crédit

Chaque fois qu'un billet automatisé est émis par carte de crédit, le SMD crée un dossier électronique de facturation qui est transmis au BSP Canada le matin suivant. Le système de facturation ECCB inclut les données suivantes concernant la facturation par carte de crédit pour les transactions automatisées :

- Billets électroniques (ET)
- MPDs Virtuels (VMPDs)
- Remboursements automatisés émis à l'aide d'un système de remboursement automatisé ou la grille de remboursements manuelle de votre SMD
- Demandes de Remboursement BSPlink approuvées par les transporteurs
- Échanges de billets avec perception additionnelle émis en utilisant le système d'échange de billets automatisé de votre SMD

Ceci permet au BSP Canada de valider et transmettre aux sociétés de carte de crédit toute l'information nécessaire pour facturer/rembourser le détenteur de la carte pour le compte de la compagnie aérienne émettrice le jour suivant l'émission de la transaction.

Dans le cas d'un billet émis le vendredi, le samedi ou le dimanche, le dossier de facturation est transmis le lundi matin suivant.

Après l'émission d'un billet automatisé ou d'un remboursement automatisé contre paiement par carte de crédit, si la transaction ne fait l'objet d'aucune action ultérieure (la vente/remboursement du billet est finale), le compte du titulaire de la carte est facturé/crédité le lendemain de l'émission du billet/du remboursement automatisé (le lundi pour les billets émis/remboursements effectués le vendredi, le samedi ou le dimanche). Ainsi, la transaction est imputée au compte du titulaire de la carte et fait l'objet d'un débit/crédit pour le montant applicable.

Note 1: Les remboursements qui ne sont pas complétés au moyen des systèmes de remboursements automatisés des SMD ne seront pas traités électroniquement.

Note 2: Les échanges de billets qui ne sont pas complétés au moyen des systèmes d'échange de billets automatisés des SMD ne seront pas traités électroniquement.

14.9.1.2.2 Billets devant être annulés après leur émission

Veuillez vous référer au paragraphe 14.4.8.1 pour des procédures complètes relativement aux annulations.

14.9.1.2.3 Codes d'autorisation de carte de crédit et processus d'autorisation

Quand un SMD génère un billet électronique et que le mode de paiement est une transaction par carte de crédit enregistrée, le SMD lance habituellement une recherche dans la base de données de la compagnie de carte de crédit et un code d'approbation ou code d'autorisation de carte de crédit est généré par le système. Dans la plupart des cas, si les limites de crédit sont intégrées au processus, le montant de la transaction est déduit de la limite de crédit disponible pour le titulaire de la carte.

Si, après l'émission des billets, une transaction admissible est annulée selon la procédure d'annulation expliquée au paragraphe 14.4.8.1, cela n'a aucun effet automatique sur la limite de crédit du titulaire de la carte, car le système ECCB et le processus d'autorisation ne sont aucunement reliés. Cela signifie que la limite de crédit n'est pas restaurée par l'utilisation de l'entrée d'annulation ECCB nécessaire. L'agent doit communiquer avec la compagnie de carte de crédit afin de faire restaurer la limite de crédit.

Par conséquent, comme c'était le cas avant le système ECCB, si un billet est émis pour remplacer un billet annulé précédemment (admissible ou non à la facturation ECCB), et si l'agent de voyages n'a pas communiqué avec la compagnie de carte de crédit pour la transaction annulée, l'agent doit utiliser le même code d'autorisation de carte de crédit pour la transaction de remplacement.

Nota: Tous les SMD ont des séries d'entrées de billetterie qui prévoient l'utilisation du code d'autorisation obtenu précédemment, dans le cas d'une transaction de remplacement ou d'émission d'un nouveau billet. Communiquez avec le centre d'assistance de votre SMD si vous ne connaissez pas ces entrées.

14.9.1.2.4 Transactions d'échange automatiques

Si une transaction d'échange de billet se déroule entièrement dans la fonctionnalité d'échange automatisé de votre SMD cette transaction est éligible au système ECCB, et un dossier de facturation de carte de crédit est créé.

Dans certains rares cas, un agent de voyage encore pas totalement familier avec les processus d'échange de son SMD pourrait automatiquement générer un nouveau billet (en tant que vente originale), et réaliser son échange à l'extérieur du SMD après coup. Une telle transaction n'est pas reconnue par votre SMD comme étant un échange, et si le mode de paiement est une carte de crédit, rendant de ce fait la transaction éligible au système ECCB, le titulaire de la carte se verra facturé le montant total de la nouvelle transaction et non le montant prévu pour l'échange.

Il est par conséquent excessivement important de bien s'assurer que vos transactions d'échange sont entièrement faites à l'intérieur de votre SMD, en tant que transaction d'échange, afin d'éviter toute facturation incorrecte portée au compte du titulaire de la carte de crédit utilisée.

14.9.2 Entrées relatives à une vente par carte de crédit

Lorsqu'un paiement par carte de crédit est accepté pour le compte d'une compagnie aérienne, les détails relatifs à la carte de crédit utilisée doivent être portés dans le champs «MODE DE PAIEMENT» du billet. Le numéro de la carte de crédit doit respecter un format bien particulier.

Pour ces entrées dans votre SMD, vous devrez utiliser le format applicable en fonction du système de billetterie employé.

14.9.3 Transactions en présence du client <Face à face>

Dans le cadre d'une transaction en présence du client, l'agent sera tenu responsable par la compagnie aérienne en cas de fraude s'il y a eu négligence dans le respect des précautions d'usage en matière de sécurité.

14.9.4 Transactions sans être en présence du client <Opérations indirectes>

Ce titre décrit l'éventualité d'une vente sans que le client soit présent en agence. Ces transactions sont généralement complétées par téléphone, commande par courrier ou par signature au dossier.

Ces ventes sont acceptées au plein risque de l'agent. Toute charge consécutive à des débits contestés sera nécessairement répercutée sur l'agence émettrice. Lorsqu'une compagnie aérienne membre de BSP subit une perte, et que cette perte est attribuable à un non respect de la part d'un agent des instructions relatives aux ventes crédit, la compagnie aérienne facturera l'agent pour le montant de la perte (généralement au moyen d'une note de débit – ADM).

Nota : Veuillez vous référer aux précautions nécessaires pour les ventes par carte de crédit inclus dans la Résolution 890 du Manuel de l'Agent de voyages

14.9.5 Signature du titulaire de la carte

Tout billet émis en échange d'un paiement par carte de crédit requiert l'approbation du titulaire de la carte utilisée. La signature exprime ce consentement.

14.9.6 Ventes par carte de crédit et rapport IATA/BSP

Toutes les ventes par carte de crédit sont rapportées sur votre rapport de ventes BSP dans une colonne qui leur est propre. Le montant de commission, si il y a lieu, est crédité à l'agent au comptant, et se trouve venir en déduction du montant net payable.

14.10 REMBOURSEMENTS

14.10.1 Généralités

Le remboursement de billets émis et communiqués par un agent est autorisé **uniquement si les règlements tarifaires de la compagnie aérienne en autorisent le remboursement**. Les agents ne sont autorisés à rembourser que les billets qu'ils ont eux-mêmes émis.

Un agent doit procéder au remboursement d'un billet par le biais de son système de billetterie.

- Le mode de paiement utilisée pour le remboursement doit toujours être identique au mode de paiement utilisée lors de la vente.

IMPORTANT: Les transactions de remboursement suivantes doivent, dans tous les cas, être soumises directement aux compagnies aériennes concernées (veuillez vous référer au paragraphe 14.10.2.4 pour les remboursements de paiements fractionnés):

- Ajustement tarifaire
- Changement de classe au point de départ.
- Dans l'impossibilité de calculer avec précision le montant à rembourser

14.10.2 Remboursements automatisés des SMD

Tous les SMD au Canada et aux Bermudes ont entièrement complété l'introduction de solutions automatisées de remboursement pour tous les types de documents issus par les transporteurs aériens participant au BSP. Veuillez **NE PLUS SOUMETTRE** de remboursements manuellement auprès de BSP Canada pour traitement.

Chaque SMD offre une fonction de remboursement automatisée pour les billets éligibles. Afin de parfaire l'automatisation du processus automatique de remboursement, les SMD offrent également une grille/entrée de remboursements manuels « Manual Refund Mask » pour les transactions non admissibles au processus automatisé, incluant les VMPDs.

Un remboursement généré et complété au moyen de cette grille sera transmis électroniquement au BSP, et vous n'avez pas besoin de rapporter manuellement ces remboursements.

- Veuillez contacter votre SMD pour plus d'informations.

14.10.2.1 Remboursement total avant la transmission de la vente au BSP

Lorsqu'un passager sollicite d'un agent le remboursement total d'un titre de transport émis par celui-ci et que cette transaction n'a pas encore été communiquée électroniquement au Centre de traitement, le titre de transport peut être annulé le jour même de la vente. Veuillez vous référer au paragraphe 14.4.8.1 pour les procédures d'annulation.

Remboursement d'un PTA: Un PTA (VMPD) ne doit jamais être annulé une fois que le numéro du VMPD a été communiqué à la compagnie aérienne. Il doit être rapporté comme une vente normale et ensuite remboursé.

14.10.2.2 Remboursement de billets d'une compagnie aérienne ne participant pas au BSP

Lorsqu'un billet, vendu par un agent, et réémis par une compagnie aérienne ne participant pas au BSP, fait l'objet d'une demande de remboursement, l'agent doit aviser le passager de s'adresser au transporteur réémetteur pour traitement de sa demande.

14.10.2.3 Remboursement donnant lieu à une pénalité d'annulation

Pour certains tarifs, les règlements tarifaires des compagnies aériennes n'autorisent un remboursement que sur paiement d'une pénalité d'annulation. Le montant de la pénalité d'annulation est déduit du montant total remboursé au passager.

Les pénalités d'annulation de billets sont soumises à la TPS/TVH/TVQ si le voyage annulé a été lui-même soumis à cette taxe.

Nota : Le montant de la TPS/TVH/TVQ applicable à la pénalité d'annulation est déduit du montant remboursable de la TPS/TVH/TVQ.

14.12.2.4 Remboursement d'un paiement fractionné

Pour le remboursement de titres de transport faisant intervenir plus d'un mode de paiement, il y a lieu d'échanger le document remboursable contre une série de VMPD, à raison d'un VMPD par mode de paiement. Indiquez chaque mode de paiement initial sur la case **Observations** du nouveau VMPD correspondant. Échanger les coupons inutilisés du document remboursable pour chaque nouveau VMPD comme des échanges «À PARITÉ». Rembourser les VMPD nouvellement émis au comptant ou à crédit, selon le cas.

14.12.2.5 Commission sur les titres de transport remboursés

En principe, comme le prévoient les Règles des agences de vente (Résolution 818g, section 9, paragraphe 9.4), la commission sur les ventes n'est pas versée sur un titre de transport qui a été remboursé.

Le montant de la commission doit être retourné en cas de remboursement d'un titre de transport.

14.10.2.6 Comment percevoir votre part de la pénalité d'annulation (remboursements)

Les pénalités d'annulation sont régies par les règlements tarifaires de chaque compagnie aérienne. Certaines autorisent les agents à conserver une portion de ces pénalités. Il y a lieu de consulter la compagnie émettrice pour déterminer si elle autorise l'agent à le faire et, dans l'affirmative, le montant que l'agent peut conserver.

La portion de la pénalité que la compagnie aérienne vous permet de garder est déduite du montant de la commission retourné.

Si le montant de la commission à retourner est égal ou inférieur à la portion de la pénalité que l'agent peut conserver, inscrivez des zéros dans le champ de commission du remboursement.

Ex : Portion de la pénalité revenant à l'agent = 25,00 \$**
Montant de la commission à retourner = 15,00 \$

La différence, soit 10,00 \$, est perdue conformément au principe selon lequel un remboursement ne peut pas rapporter plus qu'une vente.

**Les montants cités dans cet exemple ne sont donnés qu'à titre d'exemples et ne représentent pas des valeurs réelles.

14.10.3 Procédures relatives aux demandes de remboursement

Tous les SMD offrent des solutions automatisées pour soumettre vos transactions de remboursements au BSP. Cependant, si vous ne pouvez pas effectuer un remboursement dans votre SMD, la demande de remboursement « Refund Application » de BSPlink vous permettra de soumettre votre remboursement auprès du transporteur. Veuillez vous référer au paragraphe 14.5.6

14.11 CALENDRIER DES JOURS ET DATES DE REGLEMENTS

14.11.1 Généralités

Le calendrier des jours et dates de règlement vous donne accès à toutes les dates importantes en matière de règlements auprès de BSP. Les agents se doivent de vérifier ces dates sur le calendrier afin de savoir quand leur seront adressées leurs notifications de facturation etc.

Les informations suivantes peuvent être trouvées sur le calendrier :

- **Numéro de référence du rapport :**

Numéro de cinq chiffres composé comme suit : Année – Mois- Semaine. Ainsi, le rapport de la première semaine de janvier 2009 portera la dénomination 2009011

- **Fin de la période de soumission :**

Donne le dernier jour de la période de vente concernée. Le dernier jour est le dimanche de chaque semaine. Par conséquent, tous les documents émis du lundi précédent au dimanche indiqué seront rapportés dans la période en question.

- **Date de facturation :**

Jours où sont rendus disponibles tous les rapports, incluant votre rapport de facturation.

- **Date de règlement :**

Date à laquelle l'IATA DOIT avoir reçu le montant prescrit.

Le calendrier des jours et dates de règlements est disponible sur le site Internet du BSP Canada, sous la rubrique " Useful Information".

Veuillez vous rendre à l'adresse suivante: www.iata.org/canada et cliquez sur BSP Calendar.

Veuillez vous assurer de vérifier les dates de règlement afin d'éviter tout défaut de paiement.

14.11.1.1 Période de vente

Le laps de temps sur lequel porte le dossier des ventes est appelé la PÉRIODE DES VENTES.

Chaque période de vente commence un lundi et prend fin le dimanche suivant.

Le dernier jour de chaque période de vente est appelé la «date de fin de la période des ventes». Toute transaction comptable est considérée comme ayant eu lieu à la date indiquée dans la case «DATE D'ÉMISSION» des titres de transport ou du remboursement, selon le cas.

14.12 AUTRES

14.12.1 Frais de Service des agents de voyages (TASF) – Généralités

Le TASF est une méthode de facturation et de transmission électronique élaborée par l'IATA et votre SIR. Cette méthode simplifie la comptabilisation et la transmission hebdomadaire à BSP des frais de service payés par cartes de crédit en les incluant dans votre rapport de ventes.

Le service de traitement TASF de l'IATA est disponible pour les usagers de **GALILEO, SABRE, WORLDSPAN et AMADEUS**. Si vous émettez conjointement le TASF et un billet BSP, le lien entre les frais de service et le billet sera établi par une transaction SMD spécifique qui devra être entrée dans le dossier lorsque le billet aura été émis. (**Dans Apollo, consultez S*AME/FRAIS ADM-REF CARTE CRÉDIT, dans Sabre: F*FOX/MTD/SVC/MASK, dans Worldspan: INFO SFGCA et dans Amadeus: GGAMACASVC**).

Dans Galileo, le TASF et le billet apparaîtront sur le rapport d'activité (DAR) comme deux transactions de vente distinctes. Dans Sabre, le TASF et le billet apparaîtront sur des rapports distincts (DQB et DQB*SF). Dans Worldspan le TASF et le billet apparaîtront sur les rapports d'activité (DDL) et (DDL) comme deux transactions de vente distinctes. Dans Amadeus, le TASF apparaîtra sur le rapport (TJM). Les frais de services seront aussi inclus sur tous les autres rapports d'Amadeus (TJQ, TJT, TJS, TJD, TJX) avec le code de type de transaction TASF.

Le montant minimum pour lequel vous pouvez émettre un TASF est établi à \$2.00. Le montant maximal est établi à \$750.00, incluant les taxes.

14.12.1.1 Limitation du service

Le service IATA TASF est uniquement proposé dans le cadre des enregistrements et règlements des transactions de frais de service de l'agent. Les agents ne peuvent en aucun cas utiliser le service IATA TASF pour le règlement d'autres transactions. L'utilisation du service IATA TASF pour toute transaction autre que de frais de dossier fera l'objet d'un refus de cette transaction et du retrait du service à l'agent.

14.12.1.2 Comment rapporter le TASF à BSP

Le TASF génère une transaction qui sera rapportée le lendemain matin comme une transaction de billetterie réelle par votre système SMD au centre de traitement BSP Canada. Le TASF est transmis électroniquement à BSP par le biais d'une série de numéros de billets qui vous seront alloués par votre SMD, tout comme les billets électroniques. Cependant, contrairement à la billetterie électronique, la transaction TASF s'effectue entièrement sans l'appui de documents imprimés, ce qui signifie que le SMD n'imprimera pas de coupon individuel de TASF pour votre rapport BSP. Le seul document qu'il vous faudra pour prouver les frais imputés à la carte de crédit du client sera la liste de toutes les transactions TASF valides pour la période hebdomadaire créée par votre SMD.

Dans Galileo, consultez Apollo: S*MRC/FRAIS ADM – RAPPORT

Dans Sabre, consultez Sabre: F*FOX/MTD/SVC/MASK et choisissez «Printing the Sales Report»

Dans Worldspan, consultez: INFO SFGCA et choisissez «Service Fee Report»

Dans Amadeus, consultez: GGAMACASVC

14.12.1.4 Annulation d'un TASF après son émission

Vous pourrez annuler une transaction TASF, comme toute autre transaction ECCB, le jour même en utilisant la méthode d'annulation de votre SMD. Vous ne pouvez cependant rembourser un TASF par le processus BSP.