



**POLITIQUE ADM DE KENYA AIRWAYS REVISEE ET EN VIGUEUR AU 1<sup>er</sup> AOUT 2018  
CHAMP D'APPLICATION**

KENYA AIRWAYS émettra des ADM afin d'encaisser les sommes ou d'apporter des ajustements à toutes les transactions d'agences de voyages liées aux réservations, billetterie, remboursement, conformément aux Résolutions IATA 850m et 830a.

Cette politique s'applique à tous les utilisateurs de GDS, y compris les agences de voyage et toute personne ou entité ayant accès au système de réservation interne de Kenya Airways via Internet ou tout autre moyen électronique.

Il incombe aux utilisateurs de GDS de veiller à ce que tous leurs employés, agents et contractants, avec cette politique.

Le champ d'application n'est pas exhaustif, il s'appliquera à ce qui est mentionné dans le tableau ci-dessous :

<b>Violations</b>	<b>Portée de l'audit</b>	<b>Résultat</b>	<b>Frais de recouvrement des coûts</b>
Churning	C'est un acte consistant à annuler et à effectuer à plusieurs reprises une nouvelle réservation sur le même itinéraire ou un itinéraire similaire pour la même classe ou une classe similaire en utilisant un ou plusieurs GDS. Si les segments sont réservés plus de 4 fois après annulation par le délai d'émission ou par la Compagnie, un ADM sera facturé pour abus	ADM adressé à l'agent réservant/émetteur	Une pénalité de <b>5 USD</b> par segment et par passager sera appliquée lors de la <b>6<sup>ème</sup> réservation consécutive</b> . Y compris si le PNR est finalement émis par la suite.
Taux élevé d'annulation	Annulation de plus de 75% des segments réservés. Audit mensuel et quelle que soit la date à laquelle les réservations ont été faites.	ADM adressé à l'agent réservant/émetteur	Un frais d'un (1) USD sera appliqué par passager et par segment réservé au-delà de la limite de 75% de Taux d'annulation
Réservations fictives faites pour besoins de formation ou de test	Vérification des réservations créées avec des noms et numéros de billets fictifs	ADM adressé à l'agent réservant/émetteur	20USD par segment et par passager
Réservations spéculatives	Des réservations massives non liées à un client réel par anticipation d'une possible vente. Réservations créées dans les classes supérieures qui seront vendues dans les classes inférieures lorsque des places se libèrent avant le départ		Pénalité forfaitaire de 300USD par segment par passager

Réservation et émission de billet « bébé »	Vérification des Réservations avec « INF » où le statut est « HN » Les passagers voyageant avec un bébé doivent avoir le code <b>INF SSR présent</b> et <b>confirmé</b> dans leur PNR. Aucun billet ne devrait être émis lorsque la demande est enregistrée sous le statut <b>HN</b> ou <b>UC</b> . Aucun TST manuel ne devrait être créé afin d'émettre le billet, sauf dans le cas où il n'existe pas de tarif aller simple publié et que le calcul du tarif sur un pourcentage du tarif aller-retour publié s'impose.	ADM adressé à l'agent réservant/émetteur	Une pénalité de 50USD par billet sera appliquée en sus de la suspension des billets parent et enfant
Abus relatifs aux tarifs privés et Corporate	Lorsqu'une agence ne respecte pas les règles et conditions tarifaires, un ADM sera envoyé à l'agence de voyage où des passagers sont en possession de billets comportant des tarifs préférentiels pour tour-opérateurs ou entreprises alors qu'ils n'y ont pas droit. Par exemple lorsqu'un tarif préférentiel pour tour-opérateurs est vendu sans services supplémentaires ou si le niveau minimum de ces services (à l'égard des règles de KQ) n'est pas atteint	ADM adressé à l'agent réservant/émetteur	Différence entre tarif payé et le premier tarif publié sans restriction dans la même cabine.
Informations contractuelles manquantes, inexistantes ou inexactes sur le billet	Tels que, mais non limité à : - Information Corporate - Tour code - Base tarifaire spéciale - n° de billet sur EMD, ou EMD manquant sur le n° de billet - Case calcul tarifaire en cas de réémission	ADM adressé à l'agent réservant/émetteur	Un ADM d'un montant fixe de 50USD sera facturé (en sus d'un ADM d'un autre montant, par exemple une différence tarifaire, si nécessaire).
Violations des commissions, frais de service, surcharges et taxes	Collecte incorrecte des taxes/surcharges, manquantes, erronées, déjà utilisées ou remboursées par erreur	ADM adressé à l'agent réservant/émetteur	Différence Commission/taxes/surcharges
Usage du correct code SSR	KQ n'accepte les demandes de SSR que lorsque les codes sont correctement réservés et confirmés. Tout frais généré dû à une mauvaise réservation du code SSR sera retourné à l'auteur de la réservation	ADM adressé à l'agent réservant/émetteur	50USD par segment par pax en sus de tout frais engagé
Réservations de groupes, « groupes cachés »	Conditions spécifiées dans le « Contrat groupes KQ » et stipulées tels que le tarif, taxes et surtaxes, nombre de passagers (Minimum 10). Les groupes doivent être émis sur la plaque de la compagnie aérienne dont le stock de billets spécifié dans la section « groupe » du Contrat entre L'Agence et KQ. La non matérialisation du groupe (moins de 10 pax voyageant) est facturée rétrospectivement par un ADM d'un montant fixe pour chaque passager ayant fait « no show ». Vérification sur plusieurs PNR individuels émis Créés pour un large groupe, ce qui est expressément interdit sur Politiques et Procédures Groupe KQ	ADM adressé à l'agent réservant/émetteur	Emission sur un stock billet d'un transporteur différent de celui qui spécifié sur le contrat entrainera un ADM de 100USD pour chaque billet  Non matérialisation par pax. Court-Courrier : 80USD Moyen-Courrier : 150USD Long-Courrier : 350USD  Groupe caché : montant fixe de 150USD par passager

Segment « no show » pour un billet annulé ou remboursé	Vérification de l'existence d'une réservation non annulée comportant un billet annulé/remboursé ou fictif	ADM adressé à l'agent réservant/émetteur	350USD par aller simple par passager pour tout billet émis / annulé /remboursé avec une réservation encore active dans le système. <b>Pour les réservations concernant les vols domestiques Kenya, ce frais sera de 200 USD par passager.</b> Dans tous les autres cas de NOSHOW, les frais s'appliqueront selon les règles tarifaires.
Usage abusif de la plaque soumis à la résolution 852 de l'IATA	Usage abusif de la CIP (Carrier Identification Plate) lorsque les conditions tarifaires/note tarifaires ne le permettent pas, peu importe si la tarification a été automatique manuelle.  Cela pourrait aussi se produire dans le cas où les tarifs privés d'autres compagnies sont utilisés sur stock KQ ou pour tout autre tarif pour le quel la plaque KQ n'est pas autorisée (Pricing rule : "sales restriction and flight application").  <b>Exception:</b> Les tarifs des compagnies suivantes peuvent être émis sur un document KQ : <b>AF/KL/PW/DL</b>	ADM adressé à l'agent réservant/émetteur	En cas d'usage abusif de la plaque les pénalités suivantes s'appliquent :  <b>Economy</b> Court Courrier:100 USD Moyen Courrier: 300 USD Long Courrier 450 USD  <b>Business Class</b> Court Courrier 200 USD Moyen Courrier 400 USD Long Courrier 650 USD
Faux routing sur une Compagnie tierce/Fausse classe de réservation sur une Compagnie tierce	En cas de fausse classe de réservation ou de routing non permis, un ADM sera facturé	ADM adressé à l'agent réservant/émetteur	La pénalité sera basée sur tarif facturé par la compagnie tierce en sus d'un frais d'administration de 20USD
Usage abusif sur les tarifs accords spéciaux interline (SPA)	Les documents de KQ devraient être émis lorsque le tarif à percevoir est basé sur un tarif construit. Aucun SPA ne doit être émis séparément sans combinaison avec un tarif / segment KQ.	ADM adressé à l'agent réservant/émetteur	Si un tarif SPA interline utilisé séparément est détecté, l'Agent émetteur ou le GSA sera facturé au Plein Tarif IATA (hors excursion et Apex) du point d'origine au point destination. S'ajoutera en sus USD250 pour l'utilisation abusive des tarifs interline. Si les Plein tarifs IATA, tels que mentionné ci-dessus ne sont pas disponibles, le tarif de la cabine de transport le plus élevé s'applique selon le segment utilisé
Segments passifs et inactifs	Vérification des réservations avec statut de segment HX / UN / NO / UC / US etc. autrement connu sous le nom de segments non productifs. Les agences doivent supprimer ces segments non productifs du PNR au moins 24 heures avant le départ. Faute de quoi, KQ facturera les frais selon la pénalité indiquée.	ADM adressé à l'agent réservant/émetteur	15USD par segment et par pax

	<p>Toute réservation qui ne retient pas un siège dans l'inventaire de la compagnie aérienne et qui est un double d'une réservation active. Par exemple, une réservation avec des codes de statut finissant par 'K' (sauf 'HK') ou 'BL, ML, GL et PL.'</p> <p>Les normes de l'industrie exigent que les segments passifs soient utilisés "à des fins d'émission" seulement après la réservation effectuée dans le système d'inventaire de la compagnie aérienne.</p> <p>Si un segment passif est rejeté par KQ, celui-ci devrait être annulé immédiatement par l'agent pour éviter les frais GDS inutiles payés par KQ. Tout segment passif annulé dans les 24 heures avant le départ du vol est facturé.</p>		
Frais de changement de nom	Là où les frais de changements de nom ne sont pas collectés, uniquement pour les émissions sur plaque KQ.	ADM adressé à l'agent réservant/émetteur	Frais de changement de nom applicable selon la politique de KQ
Changement d'horaire	<p>Les segments générés suite à un changement horaires par exemple TK, TL doivent être annulés par l'agent afin d'éviter les doubles coûts. Ainsi l'agent accepte les changements ou réserve de nouveau, selon le cas.</p> <p>Les coûts de changement d'horaire sans action de la part des Agents de voyage sont très coûteux et doivent être effacés des files d'attente de manière urgente et conformément aux normes IATA.</p> <p>Pour tout changement horaire non effectué pendant les heures de travail, mais pour des dates futures, ceux-ci doivent être actionnés par l'agent le prochain jour de travail</p>	ADM adressé à l'agent réservant/émetteur	15USD par segment et par pax
Double PNR par le même Agent	<p>Vérification des doubles PNR créé pour le même passager.</p> <p>KQ n'autorise pas les Clients à conserver plus d'une réservation, pour un voyage à la même date ou aux environs de cette date, créée par le même agent. En cas d'annulation de ces doubles réservations par KQ, un montant fixe par passager et par segment annulé sera facturé</p>	ADM adressé à l'agent réservant/émetteur	Montant fixe de 100USD par passager
Segments en double	<p>La création de plusieurs itinéraires unidirectionnels pour un passager dans le même PNR est INTERDITE. Cela entraîne des problèmes lors de l'enregistrement et le traitement des sur classements et des réémissions</p> <p>En cas d'annulation de ces doubles réservations par KQ, un montant fixe par passager et par segment annulé sera facturé</p>		Mont fixe 50USD par passager par segment
Emission de plusieurs billets	L'émission ou l'utilisation de coupons à partir de deux ou plusieurs billets émis à des tarifs aller-retour ou la combinaison de deux ou plusieurs tarifs	ADM adressé à l'agent	Le tarif applicable le plus élevé pour l'itinéraire voyagé en sus d'une pénalité de 10USD par segment

	aller-retour de bout en bout sur le même billet, dans le but de contourner les règles tarifaires applicables, telles qu'AP, Minimum Stay, plus bas tarifs...	réservant/émetteur	
Coupons biaisés / Coupons utilisés hors séquence	Relatif à un coupon émis à l'avance avec une origine destination que le passager n'a pas l'intention d'utiliser avec un tarif inférieur au tarif réel du passager. Il s'agit d'une violation et aucune remise de pénalité ne sera accordée. Exemple : Billets émis pour un voyage JNB-NBO-ADD à travers un tarif JNB-ADD tandis que le voyage réel du passager est JNB-NBO. Le passager devait être émis un billet avec un tarif pour la destination réelle JNBO-NBO seulement.	ADM adressé à l'agent réservant/émetteur	Une pénalité de 300USD par direction par passager plus la différence tarifaire, le cas échéant.
Emission transfrontalière	L'émission de billets de telle sorte qu'il semble que le voyage commence dans un pays différent de ce qui est réellement le cas où, qui contient des segments de vol non destinés à être utilisés	ADM adressé à l'agent réservant/émetteur	Différence tarifaire entre le tarif acheté et le tarif où commence le voyage réel.
Violation tarif/condition de ventes	Validation sur la conformité des tarifs et des conditions de vente sur tous les billets achetés (par exemple, achat anticipé (AP), applicabilité à l'agence, tarifs complémentaires, période d'interdiction, classe de réservation, moins perçu sur un tarif, condition de réservation, autre compagnie aérienne condition du transporteur, validité de la date de vente, validité de la date de voyage / violation de la saisonnalité, frais « Stop-over », frais de surclassement, conditions de combinabilité conditions de séjour min/max, non collecte des taxes et frais, supplément de week-end, réduction enfant / bébé et toutes autres réductions spéciales, date de naissance, expiration du tarif, concept de tarification à l'unité.	ADM adressé à l'agent réservant/émetteur	Différence tarif/taxe/ commission
Billets test avec code IATA 9999999 (0-9) et billets de séries XXX-99xxxxxxx	Non-annulation des billets test et utilisation de ces mêmes billets pour la réémission d'une série valable qui peut être utilisée pour le voyage. Le personnel est invité à ne pas réémettre un billet avec le numéro de série 99xxxxxxx émis à partir des codes IATA 9999999 (0-9) Ces billets peuvent être identifiés après le code de la compagnie aérienne avec la série 99, par exemple 706-99xxxxxxx, Ce sont des billets test délivrés sur l'environnement live de 1G-Travelport et devraient être signalés immédiatement à l'équipe RM system Support avec copie à l'équipe Security Investigation		Le coût total du billet doit être recouvré auprès du personnel qui réémette ces billets.
Violation tarifaire pour les billets émis avec statut ouvert / demande	Validation sur les billets achetés avec statut ouvert / demande là où la réservation confirmée est obligatoire	ADM adressé à l'agent réservant/émetteur	Différence tarifaire avec le premier tarif le plus élevé où la liste d'attente (WL) est permise
Violation remboursement	Validation sur les documents demandés en remboursement, vérification du double remboursement. Calcul incorrect du montant à rembourser, des taxes et de la surcharge carburant.	ADM adressé à l'agent réservant/émetteur	Différence tarifaire / taxes / commission

	Application incorrecte de la pénalité d'annulation (par exemple, en cas de no-show) Calcul incorrect du montant de la commission à rembourser		
Violation de réémission / frais de changement non perçu	Validation sur les documents réémis	ADM adressé à l'agent réservant/émetteur	Différence tarifaire / taxes / commission en sus d'une pénalité de 20USD
Violation Temps Minimum de connexion (MCT)	Vérification des réservations qui ont réduit le MCT requis	ADM adressé à l'agent réservant/émetteur	Montant fixe de 200USD par passager
Violation Origine & Destination (Segment marié)	Vérification sur les réservations qui ne suivent pas la logique Origine-destination et d'autres pratiques diverses utilisées pour manipuler et amener le système à accepter les réservations effectuées contre la logique du segment marié. Lorsque les segments sont mariés, des restrictions s'appliquent à l'annulation partielle du segment	ADM adressé à l'agent réservant/émetteur	Différence tarifaire entre la paire origine/destination utilisée pour la réservation et la paire d'origine /destination émise, plus un frais ADM de 200USD en Economie et 400USD en Business par segment / passager
Combinaison illégale de classe / Audit de voyage	Une réservation faite avec une combinaison illégale de classes afin de sécuriser la partie qui n'est pas émise avec le tarif correct Validation coupon au statut « Flown » contre coupon émis par exemple, comparaison entre classes sur les deux coupons, numéro de vol / décalage de la date du vol, facturation par rapport au coupon en utilisé).	ADM adressé à l'agent réservant/émetteur	Différence tarifaire entre le premier tarif plus élevé où la combinaison de classe est autorisée ou différence entre tarif utilisé et tarif émis
Franchise bagages absente ou incorrecte	Vérification de la franchise bagages imprimée sur le billet par rapport franchise bagages réelle approuvée pour les tarifs applicables /Point de vente/code de transaction, etc.	ADM adressé à l'agent réservant/émetteur	Eco - 50USD passager Business 100USD par passager
Réservation « splité »	Toute utilisation abusive des réservations « splité » qui remplace le délai de d'émission (TTL) généré par le robot pour bénéficier d'un délai de d'émission plus indulgent sera assujéti à un montant ADM fixe par passager et par segment de vol	ADM adressé à l'agent réservant/émetteur	Par passager et par segment Eco 50USD Business 100USD
Carte de crédit frais de rejet	Dans le cas où Kenya Airways est débité par l'acquéreur de carte de crédit pour le rejet d'achat par le passager, pour usage abusif ou frauduleuse sur un billet émis, Kenya Airways chargera l'agent pour le coût. L'agent est toujours tenu de vérifier la validité de la carte de crédit et de s'assurer que la signature des titulaires de carte est fournie ou de sécuriser le site Web éligible pour l'achat de billets électroniques  Acquéreur	ADM adressé à l'agent réservant/émetteur	Kenya Airways facturera l'agent pour les frais
Billet non indiqué /Divers	En cas d'anomalie dans l'information sur les ventes / déclaration des agents, un ADM est émis. Cela peut être dû à des raisons telles qu'un billet non indiqué ou des cas dans lesquels des billets au statut « flown » sont manquants dans les rapports de vente BSP / ARC	ADM adressé à l'agent réservant/émetteur	Valeur de la vente non déclarée.

**Définition:** Durée de vol par secteur aller-simple :

Court-Courrier- Lorsque la durée de vol est inférieure à 2 heures

Moyen-Courrier –Entre 2 heures et 6 heures

Long-Courrier- Au-delà de 6 heures.

### **Obligations des Agences de Voyages, GSA, Agences en Ligne et Staff de la Compagnie :**

Les obligations des agences de voyages sont inscrites dans la résolution 824 de l'IATA et ARC ARA qui précise qu'elles doivent émettre tous les billets conformément aux tarifs, critères, conditions générales de transport et instructions écrites qui leur sont fournis.

### **GUIDE DE BONNE CONDUITE DES AGENCES DE VOYAGES, GSA et AGENCE EN LIGNE**

- Former leur personnel sur la politique de KENYA AIRWAYS à l'égard des Résolutions de l'IATA et ARC ARA des procédures relatives aux ADM.
- Mettre les conditions générales de transport des transporteurs à la disposition du client et l'informer des conditions tarifaires, de l'admissibilité le cas échéant et de la franchise de bagages.
- Informer le client que KENYA AIRWAYS n'honorera les coupons de vols que s'ils sont utilisés en séquence et à partir du point d'origine tel qu'il figure sur le billet. Dans le cas contraire, le billet sera rendu invalide et aucun remboursement ne sera accepté.
- Informer les clients qu'à tout moment, la compagnie peut leur facturer la différence tarifaire (plus les frais de modification, le cas échéant) entre le plan de voyage payé et le voyage effectué, sous peine de refus d'embarquement. Les agences de voyage doivent systématiquement facturer toutes les modifications apportées à la réservation initiale.
- Informer le transporteur de tous les codes villes (PCC) ou numéros d'identification (Office ID) des bureaux liés, réconciliés ou imités à partir de leurs numéros IATA. Le transporteur fera porter toute la responsabilité aux agences pour l'ensemble des réservations effectuées par tous les PCC ou les numéros d'identification de bureau liés à leurs numéros IATA. En cas de réconciliation non-reconnue, l'agence ne pourra peut-être pas renvoyer les dossiers au sous-agent.
- L'agence s'engage à ne réserver qu'en fonction de la disponibilité affichée pour l'O&D (origine et destination) concernée et à ne pas manipuler les contrôles des segments mariés'(MSC) avant et après la clôture du dossier de réservation sur d'autres O&D.
- Supprimer quotidiennement tous les segments HX, NO, UC, UN et US 24 heures avant le départ pour réduire les frais de GDS.
- Les réservations doivent comporter les noms complets de chaque client tels qu'ils apparaissent sur son passeport.
- Il n'est pas permis d'effectuer une réservation ou une vente de billet sur des PNR actifs lors d'une formation sauf en réglant le GDS sur le mode 'formation'.
- Utiliser les tarifs et bases tarifaires tels que le transporteur l'a prévu. Tous les tarifs doivent être applicables à la date de vente du billet.
- Informer les passagers que la compagnie aérienne se réserve le droit de percevoir les différences de taxes mises en œuvre par les autorités gouvernementales respectives ;
- S'assurer que la franchise de bagages inscrite sur le billet est conforme aux conditions tarifaires et au GDS

- Les agents abonnés à plusieurs GDS doivent utiliser le même GDS pour émettre les billets et effectuer la réservation afin de ne pas générer des frais de GDS inutiles.
- S'assurer l'éligibilité du passager pour les tarifs privés et autres tarifs spéciaux (par exemple, Marin, Corporate, Labour, etc.) ou Tour Operateur (TO), avant d'émettre un billet et informer le passager que la preuve d'éligibilité peut être demandée par la Compagnie à tout moment. La Compagnie se réserve le droit de régler avec le client ou, alternativement, un ADM sera facturé à l'agent de voyage (par exemple, dans le cas de passagers détenant des billets avec des tarifs Corporate sans être éligible pour voyager avec ces tarifs).
- S'assurer que, lorsqu'un ADM est contesté, la réponse est spécifiée en détail et les justificatifs valides sont envoyés à Kenya Airways à l'adresse indiquée sur l'ADM.
- Ne pas contester un ADM quand la raison est valide et la preuve contraire ne peut être fournie
- Toute contestation est soumise aux procédures BSP / ARC applicables.

### **La responsabilité de Kenya Airways**

- Minimiser les irrégularités dans l'émission / gérer les billets à travers les audits.
- Fournir autant d'informations détaillées sur la raison pour laquelle une pénalité est donnée afin d'en assurer l'exactitude.
- Eviter toute récurrence des irrégularités, en accord avec l'agent concerné les mesures correctives les plus appropriées si le volume et les types d'anomalies sont considérés comme supérieurs à la moyenne. Kenya Airways s'efforcera de résoudre ces problèmes bilatéralement avec l'agent concerné
- KQ se réserve le droit de prendre des mesures préventives, y compris, mais sans s'y limiter, l'inhibition de l'accès - fermeture de point de vente (POSCI) à son système, par tout agent de voyage / Agence en ligne engagé dans des pratiques de réservation frauduleuse

### **Procédure générale d'ADM**

*Conformément à la résolution 850m de l'IATA and ARC ARA procédure*

- Un ADM peut être envoyé par la compagnie aérienne via BSP/ARC Link dans les 9 mois suivant la date de voyage finale. Lorsque la date finale ne peut être établie, la date d'expiration du document sera utilisée. Après cette période, les paiements seront réglés directement entre l'agence de voyage et la compagnie aérienne.
- Conformément à la résolution 850m de l'IATA, Kenya Airways enverra des ADM via BSP/ARC Link sans conséquences financières pendant la période de latence (14 jours ou le délai fixé par l'antenne locale de BSP/ARC Link).
- En cas de litige, une justification valable et claire doit être fournie à tout moment, faute de quoi, le litige ne peut pas être traité. Une attitude responsable de la part de l'agence de voyage et de la compagnie aérienne est exigée en cas de litige lié à un ADM.
- Veuillez indiquer vos coordonnées pour un traitement efficace par KQ.
- Kenya Airways répondra dans un délai de 60 jours (conformément à la Résolution de l'IATA et ARC procédures) en donnant une explication claire de l'acceptation ou du refus du litige.
- Si Kenya Airways venait à rejeter un litige et l'agence voulait que KQ effectue une nouvelle enquête, elle devra fournir des informations supplémentaires à KQ dans un délai de 14 jours, faute de quoi, l'ADM sera soumis au règlement par le BSP/ARC Link.



- Pour les cas non BSP / ARC, les ADM seront distribués par les bureaux locaux de Kenya Airways.

### **Procédure d'émission d'ADM**

- Un ADM concerne une transaction spécifique et ne sera pas utilisé pour regrouper des transactions non liées ensemble. Toutefois, plus d'une charge peut être incluse dans un ADM si la raison de la charge est la même et une liste de justificatifs détaillés est fournie avec l'ADM.
- Pas plus d'un ADM ne sera normalement facturé par rapport à un même billet original émis. Lorsque plus d'un ADM est facturé par rapport à un même billet, il sera spécifié pour un ajustement différent des problèmes précédents.
- Sauf disposition contraire sur le marché local, des ADM ne seront pas adressés pour collecter des coûts d'un tiers qui ne sont pas directement associés à l'émission initiale du billet d'un passager. Toutefois, les frais inutiles de GDS constituent une exception et seront facturés par ADM.
- Dans le cas où des déviations des règles tarifaires sont constatées sur les billets au cours d'un audit, le Kenya Airways générera systématiquement des ADM reflétant la valeur de la différence entre le tarif réel applicable et le tarif appliqué. Par exemple, un tarif avec un séjour maximal de 3 mois est émis pour un passager et le passager change plus tard la date de retour au-delà des 3 mois c'est-à-dire 6 mois. Si le billet n'est pas réémis pour refléter le tarif qui permettra désormais le séjour maximal de 6 mois, l'agent sera débité le montant entre le premier tarif appliqué et le nouveau tarif applicable

### **Montant minimum d'un ADM**

- Le montant minimum pour lequel un ADM est émis est de 10USD.
- Kenya Airways peut émettre un ADM avec plusieurs raisons pour le même billet. Dans le cas où une agence agréée IATA/ARC persiste à encaisser des moins perçus (multiples moins perçus de moins d'1 USD), KQ se réserve le droit de recouvrer ces sommes en lui envoyant un ADM.
- Dans le cas d'un ADM relatif aux surcharges carburant, surtaxes, commissions, taxes, pénalités et frais, il n'y a pas de montant minimum et un ADM sera émis pour le montant réel dû.

### **Contestation d'ADM**

- Kenya Airways s'efforcera de traiter les ADM rejetés ou contestés en temps opportun conformément aux résolutions et règlements applicables de l'IATA. Lorsqu'un agent a contesté un ADM dans le délai de latence fourni (14 jours ou période fixée par le BSP / ARC local), et que la contestation a été renvoyée à l'adresse notifiée sur l'ADM en question, Kenya Airways s'efforcera de traiter l'ADM rejeté ou contesté dans les délais conformément aux résolutions et règlements applicables de l'IATA. L'agent de voyage peut contester l'ADM selon la «période de latence» applicable dans les pratiques BSP / ARC respectives du pays / du marché.
- Kenya Airways évaluera les raisons de la contestation et approuvera s'il est avéré que l'ADM n'était pas fondé.
- Pour tout litige non résolu, Kenya Airways se réserve le droit de déduire le montant litigieux du programme incitatif de l'Agent concerné.
- Kenya Airways s'attend à ce que les agents de voyages ne contestent pas un ADM quand la raison est valide et la preuve contraire n'est pas disponible et à soulever tous les différends conformément aux directives BSP/ARC. Si le différend est invalide ou que la preuve contraire n'est pas disponible, et que ceci est fait de manière répétée, un frais d'administration peut être facturé.