

# Consignes générales de modification de programme d’Air France et de KLM – Vente Tierce

Air France et KLM s’efforceront de reporter leurs clients sur des vols alternatifs disponibles en cas de modification de programme.

Le processus de report comprendra l’analyse de l’itinéraire / la sécurisation des correspondances et la revalidation/réémission des billets électroniques lorsque cela est techniquement possible.

## **Important :**

Les clients seront informés par email ou SMS du changement de leur vol, en fonction du canal de réservation, du nombre de jours avant le départ et à condition que les contacts soient renseignés dans le dossier de réservation.

Les agences de voyage agréées IATA doivent se conformer au paragraphe 4 de la Résolution IATA 830d qui a été modifiée depuis le 1er juin 2019 et qui exige désormais que l’agent de voyage :

- Demande activement à chaque client s’il souhaite que ses coordonnées (numéro de mobile et/ou email) soient communiquées aux compagnies aériennes pour le contacter en cas d’irrégularité opérationnelle.
- Si le client accepte de communiquer ces informations, l’agent doit les saisir dans le PNR (individuel ou groupe) en utilisant les formats préconisés par IATA : SSR CTCE (email) et SSR CTCM (numéro de mobile avec le code de pays) pour chaque client.
- Si le client ne souhaite pas partager ces informations, l’agent de voyage doit informer le client qu’il ne recevra pas les informations de la compagnie aérienne notifiant une irrégularité opérationnelle ou une modification de programme. L’agent devra insérer dans le PNR le format préconisé par IATA : SSR CTCR pour indiquer que le client ne souhaite pas partager ses coordonnées avec la compagnie aérienne.

## Contenu

LES CONSIGNES SUIVANTES S’APPLIQUENT A :	2
CONSIGNES GENERALES DE MODIFICATION PROGRAMME DE J-365 A J-2	2
Report pour une nouvelle date de voyage :	2
MODE OPERATOIRE : CONSIGNES GENERALES DE MODIFICATION PROGRAMME DE J-365 A J-2	3
Réémission :	3
Dans les 30 jours avant/après la date de voyage initiale :	3
En dehors des 30 jours de la date de voyage initiale :	4
CONSIGNES GENERALES DE MODIFICATION PROGRAMME DANS LES 48H AVANT LE DEPART	5
Report	5
MODE OPERATOIRE : CONSIGNES GENERALES DE MODIFICATION PROGRAMME DANS LES 48H AVANT LE DEPART	5
Réémission :	5
CHANGEMENT D’ORIGINE/DESTINATION DANS LES LIMITES AUTORISEES (J-365 A HLE) :	6
Réémission :	6
Dans les limites autorisées :	6
Au-delà des limites autorisées :	6
REMBOURSEMENT	7
MODE OPERATOIRE POUR LE REMBOURSEMENT :	7

Les consignes générales de modification de programme d'Air France et de KLM donnent l'option aux agents de voyage soit d'accepter le vol de report proposé soit d'offrir à leur client une solution alternative.

Une seule réémission involontaire peut être faite pour un même vol annulé/retardé après le processus de report d'AFKL.

**Les consignes suivantes s'appliquent à :**

Tous les vols AF, KL et autre compagnie (OA) émis sur plaque AF (057) ou KL (074).

Quand un vol est annulé (statut UN) y compris lorsqu'un vol est annulé/reprogrammé (statut UN/TK).

Ou quand un vol est retardé (statut TK) de plus de :

Compagnie	Long-Courrier	Moyen-Courrier	Court-Courrier
AF	5 Heures	3 Heures ou 90 minutes pour un aller-retour dans la journée	3 Heures ou 90 minutes pour un aller-retour dans la journée
KL	5 Heures	3 Heures ou 90 minutes pour un aller-retour dans la journée	NA

Ou lorsque l'heure initiale de départ ou d'arrivée de l'un des vols change et que le nouveau temps de correspondance ne respecte pas le temps de correspondance minimum.

**Consignes générales de modification programme de J-365 à J-2**  
**Report pour une nouvelle date de voyage :**

Compagnie Marketing	Compagnie Operating	Dans les 30 jours avant ou après la date de voyage initiale :	En dehors des 30 jours de la date de voyage initiale :
AF	AF	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réserver dans la classe de réservation d'origine (billet émis et non émis)</li> <li>▪ Si la classe de réservation d'origine n'est pas disponible :               <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ <b>Billet émis</b> : réserver dans la même cabine de transport (prendre la classe la plus basse disponible sur AF/KL/DL/VS ou vérifier FQR/FQS sur OA)</li> <li>➢ <b>Billet non émis</b> : merci de contacter le Support Commercial d'AFKL. Pour les vols AF marketing/AF operating, veuillez utiliser le formulaire disponible dans la section «PNR servicing tool» sur Business Solutions.</li> </ul> </li> <li>▪ La durée initiale du séjour peut être préservée.</li> <li>▪ Ne pas encaisser la différence tarifaire ni les frais de modification.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Réserver dans la même classe de réservation que le billet d'origine :               <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Ne pas encaisser la différence tarifaire ni les frais de modification.</li> </ul> </li> <li>▪ Si la classe de réservation d'origine n'est pas disponible, retarifier (en utilisant ATC ou l'équivalent) pour calculer le nouveau tarif :               <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Encaisser la différence tarifaire.</li> <li>➢ Ne pas percevoir les frais de modification.</li> </ul> </li> <li>▪ La durée initiale du séjour peut être préservée.</li> </ul>
AF	KL		
AF	DL		
AF	VS		
KL	KL		
KL	AF		
KL	DL		
KL	VS		
KL	HV		
DL	DL		
DL	AF		
DL	KL		
DL	VS		
AF	OA		
KL	OA		
DL	OA		

VS	OA		
OA	OA		

**Remarque :**

- Pour les reports sur d'autres compagnies aériennes (OA) comme mentionné ci-dessus, veuillez-vous référer aux règles tarifaires du billet d'origine et vérifier la FQR (affichage du routing autorisé) et la FQS (affichage des classes de réservation applicables). Ces formats sont réservés aux utilisateurs d'Amadeus. Les entrées équivalentes doivent être utilisées par les autres GDS.

Cliquez [ici](#) pour consulter la liste des options de report et des exceptions sur les autres compagnies aériennes (OA)

**Emission :**

Avant d'émettre un billet sur plaque AF-057 ou KL-074, veuillez vérifier l'accord interline de billet électronique entre AF/KL et l'autre compagnie :

**Utilisateurs Amadeus :**

**TGAD-AF(KL)/OA** (code IATA de l'autre compagnie), 2 affichages possibles :

- **TPE** : certifie l'accord de billet électronique entre les 2 compagnies,
- **TP** : aucun accord de billet électronique entre les 2 compagnies.

**Autres GDS :** Entrées équivalentes

**Mode opératoire : Consignes générales de modification programme de J-365 à J-2**

**Modification programme sur des vols AF ou KL intervenant en dehors des 14 jours avant le départ :**

- AF réémettra de manière proactive les billets.
- KLM ne réémettra pas de manière proactive les billets pour s'assurer que l'agent de voyage garde la propriété et afin de lui permettre de faire une revalidation ou un remboursement dans le GDS.
- La revalidation sera effectuée lorsque cela sera techniquement possible.
- Le statut des vols dans le PNR sera mis à jour (UN, TK).

**Modification programme sur des vols AF ou KL (marketing/operating) et OA (autres compagnies) :**

- Le statut des vols dans le PNR sera mis à jour (UN, TK).
- Tout suivi (nouvelle réservation, sécurisation des correspondances, réémission et notification) relève de la responsabilité du propriétaire du PNR.
- La revalidation sera effectuée lorsque cela sera techniquement possible par Air France ou KLM.

**Réémission :**

Pour les vols reportés partant de J-365 à 2 jours avant la date de départ, veuillez revalider si le billet le permet ou faire un échange de tous les coupons restants (réémission).

**Dans les 30 jours avant/après la date de voyage initiale :**

**Utilisateurs Amadeus :** Revalidation : TTP/ETRV  
Réémission : FXI ou échange à 0

**Autres GDS :** Entrées équivalentes

**En dehors des 30 jours de la date de voyage initiale :**

a. Réservez dans la même classe de réservation que le billet d'origine :

**Utilisateurs Amadeus :** Revalidation : TTP/ETRV  
Réémission : FXI ou échange à 0

**Autres GDS :** Entrées équivalentes

b. Si la classe d'origine n'est pas disponible :

**Utilisateurs Amadeus :** Réémission : FXF (ATC) ou échange manuel en encaissant la différence tarifaire.

**Autres GDS :** Entrées équivalentes

- Retarifier (en utilisant ATC ou l'équivalent) pour calculer le nouveau tarif.
- Si la différence tarifaire est supérieure au tarif d'origine, percevoir le montant supplémentaire.
- Si la différence tarifaire est inférieure au tarif d'origine, émettre un EMD de type RSVT (tarifs non remboursables) ou de type RSVR (tarifs remboursables).
- Tous les frais de modification sont supprimés quelles que soient les conditions tarifaires.

Remarque : les agents de voyage n'ont pas besoin de contacter le Support Commercial AFKL pour obtenir une dérogation. Toutefois, si vous avez besoin d'aide, n'hésitez pas à nous contacter.

Les billets doivent être réémis en incluant le texte suivant dans la case endos :

- **INVOL REISSUE DUE SC XXYYY/date** (ex: INVOL REISSUE DUE SC KL123/01JAN)

## **Consignes générales de modification programme dans les 48H avant le départ**

### **Report**

Report sur un vol AF/KL en réservant dans la classe de réservation d'origine ou dans la classe la plus basse disponible dans la même cabine de transport.

S'il n'y a aucune disponibilité sur un vol AF ou KL, il est possible de réserver sur une autre compagnie aérienne avec laquelle AF & KL ont conclu un accord interline de billet. Utiliser la classe de réservation d'origine ou la classe la plus basse disponible dans la même cabine de transport. Ne pas percevoir les frais de modification ni la différence tarifaire. Le nouveau voyage doit commencer dans les 48 heures suivant le départ initial prévu du premier vol dont l'origine et la destination sont impactées.

Cliquez [ici](#) pour consulter la liste des compagnies aériennes prioritaires et leurs exceptions.

### **Emission :**

Avant d'émettre un billet sur plaque AF-057 ou KL-074, veuillez vérifier l'accord interline de billet électronique entre AF/KL et l'autre compagnie :

#### **Utilisateurs Amadeus :**

**TGAD-AF(KL)/OA** (code IATA de l'autre compagnie), 2 affichages possibles :

- **TPE** : certifie l'accord de billet électronique entre les 2 compagnies,
- **TP** : aucun accord de billet électronique entre les 2 compagnies (absence de la lettre E).

**Autres GDS** : Entrées équivalentes

## **Mode opératoire : Consignes générales de modification programme dans les 48H avant le départ** **Modification programme sur des vols AF ou KL (marketing/operating) et OA (autres compagnies)**

- Le statut des vols dans le PNR sera mis à jour (UN, TK).
- Tout suivi (nouvelle réservation, sécurisation des correspondances, réémission et notification) relève de la responsabilité du propriétaire du PNR.
- La revalidation sera effectuée lorsque cela sera techniquement possible by Air France ou KLM.

### **Réémission :**

Pour un report dans les 48H, veuillez revalider ou réémettre les coupons des O&D impactées en utilisant :

**Utilisateurs Amadeus :**      Revalidation : TTP/ETRV  
    Réémission : FXI ou échange à 0

**Autres GDS :**     Entrées équivalentes

Remarque : les agents de voyage n'ont pas besoin de contacter le Support Commercial AFKL pour obtenir une dérogation. Toutefois, si vous avez besoin d'aide, n'hésitez pas à nous contacter.

Les billets doivent être réémis en incluant le texte suivant dans la case endos :

- **INVOL REISSUE DUE SC XXYYYY/date**
- **INVOL REISSUE DUE CANCEL XXYYYY/date**

### **Changement d'origine/destination dans les limites autorisées (J-365 à HLE) :**

Le changement du point d'origine ou de destination vers un autre aéroport est autorisé, sans percevoir les frais de modification ni la différence tarifaire, en cas d'irrégularité opérationnelle et à condition que les limites ci-dessous soient respectées :

- 300 miles (482 km) pour les vols Long, Moyen et Court-courrier.
- L'utilisation d'une escale frontalière dans les limites ci-dessus est permise dès lors qu'elle se trouve à proximité de l'aéroport concerné par l'irrégularité.

Remarque : Lorsque cette option est choisie de façon involontaire, c'est à dire qu'aucune solution n'est possible le même jour ou qu'aucun vol n'est disponible de/vers la même origine/destination que le billet initial : les coûts de transport terrestre seront remboursés par le Service client d'AFKL pour un montant raisonnable.

#### **Réémission :**

Pour les vols faisant l'objet d'une nouvelle réservation et dont le départ a lieu dans les 365 jours précédant le jour du départ, échanger (réémettre) tous les coupons disponibles.

#### **Dans les limites autorisées :**

**Utilisateurs Amadeus :** Revalidation : TTP/ETRV  
Réémission : FXI ou échange à 0

**Autres GDS :** Entrées équivalentes

#### **Au-delà des limites autorisées :**

**Utilisateurs Amadeus :** Réémission : FXF (ATC) ou échange manuel en encaissant la différence tarifaire.

**Autres GDS :** Entrées équivalentes

#### **Remarques, au-delà des limites autorisées :**

- Si la valeur du nouveau billet est supérieure à la valeur du billet d'origine, percevoir la différence tarifaire.
- Si la valeur du nouveau billet est inférieure à la valeur du billet d'origine, émettre un EMD résiduel de type RSVR (tarif remboursable) ou RSVT (tarif non remboursable) selon les conditions tarifaires du billet d'origine.
- Tous les frais de modifications sont supprimés quelles que soient les conditions tarifaires.

## Remboursement

Un remboursement intégral peut être proposé lorsqu'un vol est annulé (statut UN), y compris lorsqu'un vol est annulé/reprogrammé (statut UN/TK)

Ou lorsqu'un vol est retardé (statut TK) de plus de :

Compagnie	Long-Courrier	Moyen-Courrier	Court-Courrier
AF	5 Heures	3 Heures ou 90 minutes pour un aller-retour dans la journée	3 Heures ou 90 minutes pour un aller-retour dans la journée
KL	5 Heures	3 Heures ou 90 minutes pour un aller-retour dans la journée	NA

## Mode opératoire pour le remboursement :

- Pour des vols opérés par AF ou KL, un remboursement intégral peut être fait via le GDS sans avoir besoin d'obtenir une dérogation du Support Commercial AFKL.
- Pour tout vol opéré par une autre compagnie aérienne (OA), une dérogation est requise avant de faire le remboursement. Un «Prewaiver IRG» peut être enregistré via Business Solutions AFKL.biz ou en contactant le Support Commercial AFKL.

Exemples :

- Cas n°1 - AF7964 opéré par MK est annulé => une dérogation est requise avant de faire le remboursement. Un «Prewaiver IRG» doit être enregistré via Business Solutions AFKL.biz ou en contactant le Support Commercial AFKL.
- Cas n°2- AF473 opéré par AF est annulé => un remboursement intégral peut être fait via le GDS sans avoir besoin d'obtenir une dérogation.