

Politique de WestJet Note de débit d'agences

Contexte

WestJet a publié sa politique concernant les notes de débit d'agences (ADM) afin de clarifier les circonstances dans lesquelles des ADM seront émises ainsi que les directives d'émission appliquées par WestJet. WestJet émet des ADM par le biais du Memo Manager d'ARC, de BSP Link et de TIESS.

Grandes lignes de la politique de WestJet :

- Une ADM sera émise uniquement dans les neuf mois qui suivent la fin du voyage.
- Un seuil minimal de **10 \$ CA** s'applique aux ADM. Cela dit, consultez la règle 2.3 pour en lire les exceptions concernant les récidives de paiements insuffisants.
- WestJet percevra des frais administratifs de **25 \$ CA** afin de couvrir le coût d'émission d'ADM. Ces frais seront communiqués et inclus dans le même document ADM que celui de l'ajustement.

Les détails de la politique d'ADM de WestJet sont affichés ci-dessous.

1. Portée

1.1 WestJet émettra des ADM afin de collecter des montants ou ajuster des transactions d'agents liées à l'émission et à l'utilisation des documents de trafic WestJet, émis par, ou à la demande de l'agent, peu importe quels transporteurs sont inclus sur l'itinéraire du document de trafic WestJet. Une ADM peut aussi être utilisée afin de collecter des montants lorsqu'un document de trafic n'a pas été émis comme, par exemple, dans le cas d'une entente avec un agent.

2. Pratiques de WestJet

2.1 Les ADM seront émises seulement dans le but d'ajuster les montants des ventes si émises dans les neuf mois qui suivent la fin du voyage, ou lorsque la date de voyage ne peut être établie, à compter de la date d'expiration du document. Pour l'ajustement du remboursement, une ADM sera émise uniquement dans les neuf mois qui suivent la date de versement BSP/ARC pour le règlement du document. Pour toute facturation due au-delà de cette période, WestJet s'accordera de façon bilatérale avec l'agent dans le but d'offrir la meilleure méthode de règlement possible et émettra une ADM uniquement dans le cadre d'une entente écrite avec un agent.

2.2 WestJet avise les agents 30 jours à l'avance afin de revoir ou régler toute ADM.

2.3 Une ADM ayant une valeur de 10 \$ CA ou équivalente à ce montant ne sera pas émise. Cependant, s'il y a une pratique récurrente de moins-perçu (multiples cas de moins-perçus inférieurs à \$10 CA ou de valeur équivalente à ce montant) par un même agent (location IATA), WestJet peut hausser une ADM pour recouvrer les moins-perçus.

2.4 WestJet s'engage à fournir toutes les informations possibles relatives à une ADM afin de s'assurer qu'elle spécifie clairement les détails entourant les raisons de la facturation.

2.5 WestJet inclura plus d'une transaction ADM uniquement si la raison de la facturation est la même et fournira les détails avec l'ADM.

2.6 Si WestJet hausse une ADM pour non-conformité avec les règles tarifaires, le principe général adopté sera celui de hausser le tarif au prochain niveau de tarif applicable. Toute divergence concernant ce principe (ex. un montant fixe exigé en guise de pénalité) est communiquée à l'avance à l'agent par le biais de notes explicatives de tarification, par la poste ou par une autre forme de communication (ex. Keys News) utilisées dans le marché en question.

2.7 Les règles de WestJet stipulent que tous les frais de changement doivent être perçus via une MPD qui doit être en lien avec le billet en question. Un refus de suivre cette procédure pourrait entraîner une perception par une ADM pour procédures non conformes.

2.8 WestJet émettra plus d'une ADM pour un même billet uniquement si des charges non associées s'appliquent (n'est pas applicable lorsqu'une ADM est annulée ou haussée à nouveau pour une raison semblable sauf pour une valeur différente.)

2.9 WestJet s'engage à assumer les ADM rejetées ou contestées en temps opportun. L'agent qui conteste une ADM à l'intérieur de la période permise doit adresser le différent en question par télécopieur ou par la poste, WestJet attestera la réception du différent de l'agent par télécopieur ou par courriel. Si WestJet rejette le différent, une explication du rejet sera envoyée à l'agent. Les agents avec un accès BSP Link peuvent contester une ADM par le biais de leur BSP Link en autant que le différent soit signalé durant la période permise. Si WestJet est en désaccord avec le différent, une note explicative sera transmise à l'agent par le biais de BSP Link avant le rejet du différent. La note explicative accordera à l'agent une période de temps lui permettant d'ajouter des informations supplémentaires afin que WestJet réexamine le différent. Si WestJet ne reçoit pas de réponse à l'intérieur de la période de temps permise mentionnée dans la note explicative, la ADM sera soumise à BSP Link pour règlement.

2.10 Si un agent conteste une ADM une fois qu'elle est incluse dans le règlement BSP, WestJet :

1. Fera parvenir dans les 30 jours qui suivent la contestation un reçu à l'agent attestant du différent.
2. Enquêtera et communiquera sa décision sur le différent dans les 30 jours qui suivent la contestation. WestJet communiquera sa décision dans les 60 jours qui suivent la contestation dans le cas où un agent fournit des informations insuffisantes pour prouver l'existence du différent ou si la décision de la compagnie aérienne fait l'objet de plus amples considérations commerciales.

2.11 WestJet prélèvera des frais d'administration de 25\$ CAN pour couvrir le coût d'une assurance ADM. WestJet désire réduire les causes qui font hausser une assurance ADM et pour cette raison elle contactera les agents qui commettent, lors de transactions, un nombre fréquent d'erreurs de ce type qui sont considérées récurrentes ou dont la fréquence est considérée au-dessus de la moyenne. WestJet tentera de réduire ces problèmes de façon bilatérale avec les agents en question.

2.12 WestJet n'utilisera pas des ADM pour percevoir les coûts d'un tiers qui ne sont pas directement associé avec les assurances du billet original d'un passager, sauf dans le cas où une entente est conclue avec des agents indépendants ou une collectivité.

2.13 Les ADM ne font pas l'objet de commission (ex. un agent ne peut retenir une commission d'une ADM transférée à WestJet).

3. WestJet s'attend à ce que les agents de voyage :

3.1 entraînent leur personnel en ce qui a trait aux procédures ADM, au but des procédures, et à la période de contestation en vigueur.

3.2 s'assurent, lors d'une contestation d'ADM, que la réponse est bien détaillée et que les faits à l'appui sont envoyés à WestJet par le biais du système de distribution Memo Manager d'ARC ou à l'adresse/numéro de fax indiqué sur l'ADM.

3.3 ne contestent pas une ADM valable s'il y a une absence de preuve contraire.

3.4 contestent une ADM lors de la période de contestation BSP.

3.5 s'assurent que leurs coordonnées (téléphone, fax, adresse électronique) sont à jour dans les systèmes BSP Link, Memo Manager ARC ou TIESS.

3.6 fournissent des coordonnées spécifiques en contestant une ADM dans BSP Link. Cela permettra à WestJet de contacter l'agent concernant la contestation.