

APG AIRLINES – PROCEDURE COVID19

Dernière mise à jour: 14 Octobre 2020

Cette politique de remboursement remplace toutes les procédures précédentes et est applicable à tous les billets 275 émis via BSP.

Pour tous billets 275 émis avant le 31 Mars 2020:

- **Annulation de vol:** Si un ou plusieurs vols ont été annulés ou ont subi un changement d'horaires supérieur à 3 heures.
 - o Vous pouvez modifier sans frais (réajustement tarifaire à la charge du passager) pour un voyage avant le 31AUG2021. Si les vols ne sont pas encore ouverts à la vente ou si vos passagers ne connaissent pas encore leur(s) date(s) de report, vous devez insérer une ligne de rétention dans le PNR afin de le garder actif. La réémission doit être effectuée avant le 31DEC2020.
 - o Vous pouvez demander un remboursement intégral via le BSP Link. La copie du PNR avec le vol annulé doit obligatoirement être attachée à la DAR. Sans la copie du PNR, la DAR sera rejetée et devra être soumise à nouveau avec l'historique du PNR.

- **Vols opérés:** Le vol est maintenu mais votre passager souhaite annuler pour raisons personnelles ou par décision gouvernementales (fermeture de frontières, quarantaine imposée,...)
 - o Vous pouvez modifier 1 fois sans frais (réajustement tarifaire à la charge du passager) pour un voyage avant le 31AUG2021. Si les vols ne sont pas encore ouverts à la vente ou si vos passagers ne connaissent pas encore leur(s) date(s) de report, vous devez insérer une ligne de rétention dans le PNR afin de le garder actif. La réémission doit être effectuée avant le 31DEC2020. En cas de no-show ou dès la 2ème modification, les conditions tarifaires du billet s'appliquent,
 - o Vous pouvez rembourser le billet en GDS, les notes tarifaires initiales du billet s'appliquent. Notre politique de remboursement reste la même qu'habituellement.

Pour tous les billets 275 émis entre le 1er avril 2020 et le 31 décembre 2020:

- **Annulation de vol:** Si un ou plusieurs vols ont été annulés ou ont subi un changement d'horaires supérieur à 3 heures.
 - o Vous pouvez modifier sans frais (réajustement tarifaire à la charge du passager), la validité du billet est inchangée. Si les vols ne sont pas encore ouverts à la vente ou si vos passagers ne connaissent pas encore leur(s) date(s) de report, vous devez insérer une ligne de rétention dans le PNR afin de le garder actif.
 - o Vous pouvez demander un remboursement intégral via le BSP Link. La copie du PNR avec le vol annulé doit obligatoirement être attachée à la DAR. Sans la copie du PNR, la DAR sera rejetée et devra être soumise à nouveau avec l'historique du PNR.

- **Vols opérés:**
 - o Vous pouvez modifier 1 fois sans frais (réajustement tarifaire à la charge du passager). En cas de no-show ou dès la 2ème modification, les conditions tarifaires du billet s'appliquent,
 - o Les conditions tarifaires s'appliquent en cas de remboursement.
 - o Vous pouvez rembourser le billet en GDS, les notes tarifaires initiales du billet s'appliquent. Notre politique de remboursement reste la même qu'habituellement.

Cette procédure peut être modifiée sans préavis selon l'évolution de la pandémie du Covid 19.

Procédure pour ligne de rétention:

Les formats suivants doivent être ajoutés aux PNRs afin de les garder actifs jusqu'à la date limite de modification, le 31DEC2020.

Amadeus :

Format: **RU1AHK1PAR31DEC*COVID19/P1**

1= nombre de passagers (sans bébé)

PAR = code ville de l'agence

Réponse 1A: MIS 1A HK1 PAR*COVID19/P1

Sabre:

Format : **0OTH(code cie)GK1(city code)31DEC- RETENTION LINE DUE COVID19**

(code cie) : code compagnie opérante

1 = nombre de passagers (sans bébé)

(City code) : code ville de l'agence

Galileo :

Format : **RT.T/31DEC*RETENTION LINE DUE COVID19**

Réponse 1G: 1. T ** TEXT ** 31DEC-** RETENTION LINE DUE COVID19**

Worldspan :

Format: **TNZZMKnMIS31DEC/AN-RETENTION LINE DUE COVID19**

n = nombre de passagers (sans bébé)

Réponse 1P: 1 TVL ZZ MK1 MIS 31DEC/AN-RETENTION LINE DUE COVID19

Apollo :

Format : **>0TURzzBKnAMS31DEC-RETENTION LINE DUE COVID19**

Zz = code compagnie opérante

N = nombre de passagers (sans bébé)

AMS = code ville de l'agence

Réponse 1V : 1 TUR GP BK1 PAR 31DEC - RETENTION LINE DUE COVID19
