



# Modèle de service 2018

(valable à partir du 1<sup>er</sup> novembre 2017)

## » Nos avantages

- Les Ticketxpress-First-Partner et les Ticketxpress-Business-Partner bénéficient respectivement de 1 % et 0,5 % de commission en plus dans la catégorie Preferred Airlines.
- La commission jusqu'à 8% dans la catégorie Preferred Airlines reste inchangée
- Degré de compétence élevé, processus simple et efficace
- En outre: aucuns frais de billets dans la catégorie Preferred Airlines Intercontinental
- En outre: jusqu'à 14,5 % de commission sur les tarifs GIT



## Validité

Ce modèle de service sera valable à partir du 1<sup>er</sup> novembre 2017 pour les vols au départ de la Suisse (Consolidator Fares/ Nego Fares et IATA Fares). Sous réserve de modifications. La toute dernière version se trouve sur notre Extranet sur: <http://infonet.hotelplan.ch> ou <http://ticketxpress.travel>

## Informations générales

### Classement catégorie d'agents Ticketxpress

C'est le chiffre d'affaires global net de Ticketxpress qui compte pour le classement dans le modèle de service Ticketxpress:

### Catégorie d'agence:

<b>Ticketxpress-First-Partner</b>	à p. de CHF 500 000
<b>Ticketxpress-Business-Partner</b>	à p. de CHF 250 000
<b>Ticketxpress-Economy-Partner</b>	jusqu'à CHF 250 000

Le chiffre d'affaires réalisé (sans les taxes) a une influence directe sur le classement dans le modèle de service Ticketxpress.

### Tous les frais en CHF et par billet

(Aucuns frais maximum). Tous les frais sont nets et non commissionnés.

**Émission immédiate des billets:** une fois la réservation réceptionnée, tous les billets sont émis dans un délai de 24 heures puis réglés par le prochain LSV (prélèvement automatique).

**L'agence de voyages est toujours propriétaire de la réservation. À cet effet, elle est responsable de son émission complète selon les directives des compagnies aériennes.**

Lorsque la réservation nous a été transmise, vous continuez, en tant que Booking File Owner, de recevoir de la part de la compagnie aérienne des remarques de vendor sur les délais des billets, duplicata, modifications d'horaires aériens, etc., c'est à dire des informations transférées sur votre queue. Nous vous demandons de nous faire immédiatement part des remarques de vendor pertinentes concernant l'émission de billets (telles que des avertissements sur le délai du billet par exemple).

Les éventuels frais additionnels de compagnies aériennes, dus à des PNRs incomplets et/ou à l'application abusive des dispositions

de réservation de la part de l'émetteur du PNR, seront facturés à tout moment. Outre la somme effective des frais additionnels, Ticketxpress se réserve le droit, dans de tels cas, de facturer une taxe administrative.

**Pour des réservations à court terme et des émissions/voiding le même jour, appeler le numéro suivant: 021 341 10 60**

### Différence de prix

Les prix des billets et les taxes vous seront facturés selon nos règles d'émission de billets. Veuillez noter, sous Notepad/Remarks de votre réservation, les prix exacts et les taxes de votre quote: de cette façon, nous pourrions vous contacter en cas de différences supérieures à CHF 10.

### E-Ticketing

Tous les billets d'avion sont émis sous la forme d'un e-ticket (billet électronique). Étant donné que toutes les informations nécessaires au voyage sont électroniquement disponibles dans le système, nous renonçons à l'envoi physique du Passenger Receipt et des factures. Les factures sont distribuées par courriel au format pdf.

On peut à tout moment consulter les E-Ticket Passenger Receipts après émission du billet à ces adresses:

Galileo	<a href="http://viewtrip.travelport.com">viewtrip.travelport.com</a>
Amadeus	<a href="http://www.checkmytrip.com">www.checkmytrip.com</a>
Sabre	<a href="http://travel.tripcase.com">travel.tripcase.com</a>
Worldspan	<a href="http://viewtrip.travelport.com">viewtrip.travelport.com</a>

### Multi-GDS Ticketing

Nous travaillons avec ces quatre GDS. Les billets d'avion sont toujours émis dans le même système où la réservation a été effectuée à l'origine. Cette procédure permet de garantir la disponibilité de toutes les informations et données pertinentes sur le passager dans le système de réservation utilisé, sans intervention manuelle ou traitement ultérieur nécessaires.

Vous pouvez quepper vos commandes de billet sur les CRS-Queues suivantes:

Galileo	<u>FIT/IATA/Nego/GIT QNC/99</u>
Amadeus	<u>FIT/IATA/Nego/GIT QLSH42100/60</u>

Les éventuels frais de GDS facturés par les compagnies aériennes seront refacturés à l'agence de voyages en plus d'un supplément administratif.

## Cartes de crédit

Pour obtenir une facture de billet par carte de crédit, il convient de vérifier en premier lieu si le tarif réservé autorise le prélèvement. Pour plus de détails concernant ce point, confère Remarks dans Xpress Fares et le GDS. Les billets seront facturés sur la carte de crédit avec les éventuels frais OPC si une carte de crédit – sous le champ Form of Payment (mode de paiement) – a été saisie et si le tarif autorise le règlement par carte de crédit. Les éventuels frais de service de Ticketxpress ne seront pas facturés sur la carte de crédit, mais apparaîtront séparément sur la facture.

### Facture de Routings/Offres par Ticketxpress

Pour facturer des Routings (itinéraires) complexes et des tarifs de billets Round the World, nous prélevons une taxe de CHF 100 pour compenser le temps nécessaire à cette tâche.

### Réservation effectuée par Ticketxpress

Pour toutes les réservations actives qui n'ont pas été directement effectuées par l'agence de voyages, mais par Ticketxpress, nous prélevons une taxe de CHF 60 par billet.

### Market Fares (FIT)

#### Consolidator Fares/Nego Fares

Notre système tarifaire **xpressFares** comprend les Consolidator Fares et Nego Fares, les plus actualisés et attrayants.

<http://ticketxpress.travel> sous Login xpressFares ou directement sur <http://agent.hitchhiker.net/HOP>

### Heures d'ouverture

**Lu-ve** 08 h30 – 18 h30  
**Téléphone** 021 341 10 60  
**Courriel** [ticketxpress@tourismepourtous.ch](mailto:ticketxpress@tourismepourtous.ch)  
**Refund** [refund@tourismepourtous.ch](mailto:refund@tourismepourtous.ch)  
**Groupes** [groupflights@tourismepourtous.ch](mailto:groupflights@tourismepourtous.ch)

Compagnie aérienne	Market Fares (Consolidator ou Nego Fares), commission en % pour vols au départ de la Suisse:		
	Ticketexpress- First-Partner	Ticketexpress- Business-Partner	Ticketexpress- Economy-Partner
<b>Catégorie Preferred Airlines</b>			
<b>Etihad Airways</b>			
<b>Oman Air</b>			
<b>Qatar Airways</b>	8%	7.5%	7%
<b>Turkish Airlines IC*</b>			
<b>Aegean Airlines</b>			
<b>Air China</b>	7%	6.5%	6%
<b>Emirates Economy</b>			
<b>LATAM (JJ) Economy</b>	6%	5.5%	5%
<b>Emirates Business/First</b>			
<b>LATAM (JJ) Business</b>	3%	2.5%	2%
<b>Royal Air Maroc</b>			
<b>TAP Portugal IC*</b>	5%	4.5%	4%
<b>Thai Airways</b>			
<b>Air France IC*</b>			
<b>Delta Air Lines</b>	4% IATA inclus	3.5% IATA inclus	3% IATA inclus
<b>KLM IC*</b>			
<b>American Airlines</b>			
<b>British Airways IC*</b>	4% IATA inclus	3.5% IATA inclus	3% IATA inclus
<b>Iberia IC*</b>			
<b>Singapore Airlines</b>			
Economy/Premium Economy	4% IATA inclus	3.5% IATA inclus	3% IATA inclus
<b>Singapore Airlines Business/First</b>	0%	0%	0%
<b>Air Canada (sauf ACxxxx)</b>			
<b>United Airlines (sauf UAxxxx)</b>	3% IATA inclus	2.5% IATA inclus	2% IATA inclus
<b>Air Europa IC*</b>			
<b>Cathay Pacific</b>			
<b>Finnair IC*</b>	3%	2.5%	2%
<b>Qantas</b>			
<b>LATAM (LA)</b>	2%	1.5%	1%
<b>Aeroflot IC*</b>			
<b>Egyptair</b>	1.5% IATA inclus	1% IATA inclus	0.5% IATA inclus
<b>Air New Zealand</b>			
<b>Condor IC*</b>	1.5%	1%	0.5%
<b>LOT IC*</b>			
<b>Austrian Airlines IC*</b>			
<b>Brussels Airlines IC*</b>			
<b>Lufthansa IC*</b>	1% IATA inclus	0.5% IATA inclus	0% IATA inclus
<b>SWISS IC**</b>			
<b>Cat. autres compagnies aériennes</b>	0%	0%	0%

## Frais Published Fares (en CHF)

C'est la catégorie d'agents de Ticketexpress pour l'actuel exercice 2017/2018 qui détermine la hauteur des frais.

Catégorie d'agents	Preferred Airlines IC* (ex CH / MIL / MLH)	Toutes les airlines Europe (ex CH / MIL / MLH)	Autres airlines / Billets au dép. de l'étranger
<b>Ticketexpress-First-Partner</b>	0	7	12
<b>Ticketexpress-Business-Partner</b>	0	10	15
<b>Ticketexpress-Economy-Partner</b>	0	12	20

Autres frais (nets, par billet, plus éventuels frais de compagnies aériennes)	CHF
Pass aériens, bon/voucher Airline	40
Billets Round the World (0%)	100
Calcul de tarif	100
Reissue / Revalidation / EMD-S	60
Annulations / Remboursements	100
Réservation de vol par Ticketexpress	60
Ancillary services – réservations	10
Ancillary services – émission EMD-A	10
Frais administratifs	30

IC\* = intercontinental

IC\*\* = intercontinental, sauf numéros de vol LX 8000-8999 (cat. autres compagnies aériennes)