

I

(Actes dont la publication est une condition de leur applicabilité)

RÈGLEMENT (CE) N° 323/1999 DU CONSEIL

du 8 février 1999

modifiant le règlement (CEE) n° 2299/89 instaurant un code de conduite pour l'utilisation de systèmes informatisés de réservation (SIR)

LE CONSEIL DE L'UNION EUROPÉENNE,

vu le traité instituant la Communauté européenne, et notamment ses articles 75 et 84, paragraphe 2,

vu la proposition de la Commission,

vu l'avis du Comité économique et social ⁽¹⁾,

statuant conformément à la procédure visée à l'article 189 C du traité ⁽²⁾,

- (1) considérant que le règlement (CEE) n° 2299/89 ⁽³⁾, constitue une étape importante pour assurer une concurrence loyale et neutre aux transporteurs aériens dans des systèmes informatisés de réservation, protégeant ainsi les intérêts des consommateurs;
- (2) considérant qu'il convient d'étendre le champ d'application du règlement (CEE) n° 2299/89 et d'en préciser les dispositions et qu'il est opportun de prendre ces mesures au niveau communautaire afin d'assurer que les objectifs dudit règlement sont atteints dans tous les États membres;
- (3) considérant que le règlement s'entend sans préjudice de l'application des articles 85 et 86 du traité;
- (4) considérant que le présent règlement s'entend sans préjudice de l'application de la directive 95/46/CE du Parlement européen et du Conseil du 24 octobre 1995 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données ⁽⁴⁾;
- (5) considérant que le règlement (CEE) n° 3652/93 de la Commission ⁽⁵⁾, rend les dispositions de l'article 85, paragraphe 1, du traité inapplicables aux accords portant sur l'achat, le développement et l'exploitation en commun de systèmes informatisés de réservation;
- (6) considérant qu'il est souhaitable de préciser la base sur laquelle les réservations que les transporteurs associés sont tenus d'accepter de SIR concurrents doivent leur être facturées;
- (7) considérant qu'il est nécessaire de préciser la base sur laquelle les SIR fixent les redevances pour les services qu'ils fournissent aux transporteurs participants et aux abonnés, notamment en ce qui concerne les primes et afin d'améliorer la transparence;
- (8) considérant qu'il est nécessaire d'assurer que les tiers qui fournissent des services pour le compte d'un SIR sont soumis aux mêmes obligations que celles imposées par le code à ce même SIR;
- (9) considérant que les dispositions du code relatives à la vérification des SIR doivent être utilisées également pour contrôler le respect des exigences de la directive 95/46/CE relatives à la protection des données;
- (10) considérant qu'il est nécessaire de préciser les obligations incombant aux abonnés en vertu du code de manière à ce que les services de réservation qu'ils fournissent à leurs clients ne soient pas imprécis, trompeurs ou discriminatoires;
- (11) considérant qu'il convient expressément de prévoir le droit pour une partie incriminée d'être entendue sur les points au sujet desquels la Commission émet des griefs;

⁽¹⁾ JO C 95 du 30. 3. 1998, p. 27.

⁽²⁾ Avis du Parlement européen du 15 mai 1998 (JO C 167 du 1. 6. 1998, p. 293). position commune du Conseil du 24 septembre 1998 (JO C 360 du 23. 11. 1998, p. 69), et décision du Parlement européen du 3 décembre 1998 (JO C 398 du 21. 12. 1998).

⁽³⁾ JO L 220 du 29. 7. 1989, p. 1. Règlement modifié par le règlement (CEE) n° 3089/93 (JO L 278 du 11. 11. 1993, p. 1).

⁽⁴⁾ JO L 281 du 23. 11. 1995, p. 31.

⁽⁵⁾ JO L 333 du 31. 12. 1993, p. 37. Règlement modifié par l'acte d'adhésion de 1994.

- (12) considérant que l'intégration des services ferroviaires dans l'affichage principal des SIR est de nature à améliorer la qualité de l'information dont disposent les consommateurs et à leur offrir les meilleures possibilités de choix pour leurs voyages;
- (13) considérant que les exploitants de transport ferroviaire distribuant certaines catégories bien définies de services à travers les affichages principaux des SIR doivent être soumis à des conditions comparables à celles des transporteurs aériens;
- (14) considérant que, à condition qu'ils soient identifiés clairement et en permanence, les moyens d'information ou de distribution fournis par un transporteur aérien ou un groupe de transporteurs aériens ne doivent pas être régis par certaines dispositions du code,

A ARRÊTÉ LE PRÉSENT RÈGLEMENT:

Article premier

Le règlement (CEE) n° 2299/89 est modifié comme suit:

- 1) l'article 1^{er} est remplacé par le texte suivant:

«Article premier

Le présent règlement s'applique à tout système informatisé de réservation dans la mesure où il contient des produits de transport aérien, et dans la mesure où des produits de transport ferroviaire sont incorporés dans son affichage principal, lorsqu'ils sont proposés et/ou utilisés sur le territoire de la Communauté, indépendamment:

- du statut ou de la nationalité du vendeur de système,
- de la source de l'information utilisée ou de l'implantation de l'unité centrale de traitement des données entrant en ligne de compte,
- de la localisation géographique des aéroports entre lesquels est effectué le transport aérien.»

- 2) l'article 2 est modifié comme suit:

- a) le point l) est remplacé par le texte suivant:

«l) "abonné": une personne, autre qu'un consommateur, ou une entreprise, autre qu'un transporteur participant, qui utilise un SIR en vertu d'un contrat ou de tout autre arrangement financier conclu avec un vendeur de système. Un arrangement financier est réputé exister lorsqu'un paiement spécifique est effectué pour les services du vendeur de système, ou lorsqu'un produit de transport aérien est acheté;»

- b) le point m) est remplacé par le texte suivant:

«m) "consommateur": toute personne qui, pour son propre usage, est à la recherche d'informations au sujet d'un produit de transport aérien et/ou compte acheter un tel produit;»

- c) les points q), r), s), t) et u) suivants sont ajoutés:

«q) "produit de transport ferroviaire pur": le transport par voie ferroviaire d'un passager entre deux gares, y compris tous les services subsidiaires et prestations supplémentaires qui y sont liés et qui sont proposés et/ou vendus comme partie intégrante dudit produit;

r) "produit de transport ferroviaire combiné": une combinaison préétablie d'un produit de transport ferroviaire pur et d'autres services qui ne sont pas subsidiaires du transport ferroviaire, proposée et/ou vendue à un prix global;

s) "produit de transport ferroviaire": les produits de transport ferroviaire, tant purs que combinés;

t) "billet": un document valable donnant droit au transport, ou son équivalent sous une autre forme que le papier, y compris sous forme électronique, délivré ou autorisé par le transporteur ou son agent agréé;

u) "double réservation": la situation créée lorsque deux ou plusieurs réservations sont faites pour le(s) même(s) passager(s) lorsqu'il est évident que ce(s) passager(s) ne pourra(ont) en utiliser qu'une seule.»

- 3) L'article 3 *bis* est modifié comme suit:

- a) au paragraphe 1, le point b) est remplacé par le texte suivant:

«b) Le transporteur associé n'est pas tenu de supporter quelque coût que ce soit généré de ce fait, exception faite des coûts de reproduction des informations à fournir et des coûts des réservations acceptées. La redevance de la réservation due à un SIR pour une réservation acceptée et effectuée conformément aux dispositions du présent article ne doit pas excéder la redevance demandée aux transporteurs participants par le même SIR pour une transaction équivalente.»

- b) le paragraphe 2 est remplacé par le texte suivant:

«2. L'obligation imposée par le présent article ne s'applique pas en faveur d'un SIR concurrent

lorsque, conformément aux procédures prévues à l'article 11, il a été décidé que le SIR ne respecte pas les dispositions de l'article 4 *bis* ou de l'article 6 concernant l'accès non autorisé de transporteurs associés à des informations».

4) à l'article 4, paragraphe 1, l'alinéa suivant est ajouté:

«Les principes visés aux premier et deuxième alinéas s'appliquent aux services ferroviaires concernant les données transmises pour qu'elles figurent dans l'affichage principal.»

5) à l'article 4 *bis*, le paragraphe 4 suivant est ajouté:

«4. Un vendeur de système veille à ce que les tiers qui fournissent, et son nom, tout ou partie des services SIR respectent les dispositions pertinentes du présent règlement.»

6) à l'article 6, paragraphe 1, le point a) est remplacé par le texte suivant:

«a) des informations sur les réservations individuelles identifiables sont fournies, sur une base d'égalité, à l'intention exclusive du ou des transporteurs aériens participant au service concerné par la réservation en question et des abonnés intervenant dans ladite réservation.

Les informations dont dispose le vendeur de système concernant les réservations individuelles identifiables sont archivées off-line dans un délai de soixante-douze heures à compter du moment où la dernière formalité de la réservation individuelle a été accomplie et sont détruites dans un délai de trois ans. L'accès à ces données n'est autorisé qu'en cas de litige sur la facturation.»

7) à l'article 6, paragraphe 1, le point b) est modifié comme suit:

a) le point ii) est remplacé par le texte suivant:

«ii) ces données puissent s'étendre et, sur demande, s'étendent à tous les transporteurs participants et/ou à tous les abonnés, mais ne comportent aucune information personnelle sur les passagers (particuliers ou sociétés) ni aucun élément permettant, directement ou indirectement, de les identifier;»

b) les points iv) et v) suivants sont ajoutés:

«iv) les informations soient, sur demande, communiquées aux transporteurs participants et/ou aux abonnés, à la fois de façon globale

et de façon sélective en fonction du marché sur lequel ils exercent leur activité;

v) un groupe de compagnies aériennes et/ou d'abonnés aient le droit d'acheter les données en vue d'un traitement commun.»

8) à l'article 6, les paragraphes 4 et 5 sont supprimés;

9) l'article 9 *bis* suivant est inséré:

«Article 9 bis

1. a) En ce qui concerne les informations fournies par un SIR, un abonné utilise un affichage neutre en conformité avec l'article 5, paragraphe 2, points a) et b), sauf si un autre affichage est nécessaire pour satisfaire les préférences indiquées par un consommateur.

b) Un abonné ne manipule pas l'information fournie par un SIR d'une manière qui entraîne une présentation inexacte, trompeuse ou discriminatoire de ces informations au consommateur.

c) Un abonné effectue les réservations et délivre les billets en conformité avec les informations contenues dans le SIR utilisé ou avec les consignes du transporteur concerné.

d) Un abonné informe le consommateur de tout changement d'équipement prévu pour le trajet en question, du nombre d'escales prévues, de l'identité du transporteur aérien assurant effectivement le vol et de tout changement d'aéroport nécessaire dans les itinéraires fournis, dans la mesure où cette information est affichée par le SIR. Un abonné informe le consommateur du nom et de l'adresse du vendeur de système, des buts du traitement, de la durée pendant laquelle les informations individuelles sont conservées et des moyens par lesquels il peut exercer ses droits d'accès.

e) Un consommateur a à tout moment le droit de recevoir une copie sur papier de l'écran affiché par le SIR ou d'avoir accès à un écran SIR parallèle affichant la même image que celle dont dispose l'abonné.

- f) Toute personne a le droit d'avoir un accès effectif et gratuit aux données qui la concerne, que ces données soient conservées par le SIR ou par l'abonné.

2. Un abonné utilise les moyens de distribution d'un SIR conformément à l'annexe II.»

10) à l'article 10, les paragraphes 1 et 2 sont remplacés par le texte suivant:

- «1. a) Les redevances demandées par un vendeur de système à un transporteur associé sont non discriminatoires, raisonnablement structurées et en rapport raisonnable avec le coût du service fourni et utilisé; en particulier, elles sont les mêmes à niveau de service égal.

La facturation des services d'un SIR est suffisamment détaillée pour que les transporteurs participants puissent voir exactement quels services ont été utilisés et les redevances demandées pour ceux-ci; les factures relatives aux redevances de réservation comportent au moins les informations ci-après pour chaque segment de voyage:

- type de réservation SIR,
- nom du passager,
- pays,
- code IATA/ARC d'identification de l'agence,
- code de la ville,
- paire de villes du segment concerné,
- date de la réservation (de la transaction),
- date du vol,
- numéro du vol,
- code statut (statut de la réservation),
- type (classe) de service,
- système de repérage du dossier client [passenger name record (PNR)],
- indicateur de réservation/d'annulation.

Les informations sur la facturation sont offertes sur support magnétique. La redevance à acquitter pour les informations sur la facturation fournies sous la forme choisie par le transporteur ne doit pas dépasser le coût du support proprement dit, majoré des coûts de transport qui lui sont liés.

Un transporteur participant a la possibilité d'être informé lorsqu'une réservation/transaction est effectuée, pour laquelle une rede-

vance de réservation sera demandée. Lorsqu'un transporteur choisit de recevoir ces informations, il a la faculté d'annuler cette réservation/transaction, sauf si la réservation/transaction a déjà été acceptée. En cas d'annulation de ce type, de transporteur aérien ne doit pas acquitter cette réservation/transaction.

- b) Les redevances demandées par un vendeur de système à un abonné pour la location d'équipement ou pour d'autres services sont non discriminatoires, raisonnablement structurées et en rapport raisonnable avec le coût du service fourni et utilisé; en particulier, elles sont les mêmes à niveau de service égal. Les primes de productivité accordées aux abonnés par les vendeurs de système sous forme de ristournes sur les loyers ou de commissions sont assimilées à des coûts de distribution des vendeurs de système et sont basées sur les segments pour lesquels des billets ont été délivrés. Lorsque, sous réserve de l'annexe II, point 5, le vendeur de système ne sait pas si un billet a ou non été délivré, il se fierà la notification du numéro de billet effectuée par l'abonné.

La facturation des services d'un SIR est suffisamment détaillée pour que les abonnés puissent voir exactement quels services ont été utilisés et les redevances demandées pour ceux-ci.

2. Un vendeur de système fournit, sur demande, aux parties intéressées, y compris aux consommateurs, des précisions sur les procédures en vigueur, les redevances et les moyens offerts par le système, y compris les interfaces et les critères d'édition et d'affichage utilisés. Pour les consommateurs, ces informations sont fournies gratuitement et concernent le traitement de données individuelles. Toutefois, la présente disposition n'oblige pas un vendeur de système à divulguer des informations faisant l'objet d'un droit de propriété, comme les logiciels.»

11) à l'article 19, le paragraphe 1 est remplacé par le texte suivant:

«1. Avant de prendre les décisions prévues à l'article 11 ou 16, la Commission donne aux entreprises ou associations d'entreprises concernées l'occasion d'être entendues sur les questions au sujet desquelles la Commission émet ou a émis des griefs.»

12) l'article 21 est remplacé par le texte suivant:

«Article 21

1. L'article 5, l'article 9, paragraphe 5, et les annexes ne s'appliquent pas à un SIR utilisé par un transporteur aérien ou un groupe de transporteurs aériens:

a) dans son (leurs) propre(s) bureau(x) et comptoir(s) de vente clairement identifié(s) comme tel(s)

ou

b) en vue de fournir des informations et/ou des moyens de distribution accessibles par l'intermédiaire des réseaux publics de télécommunications identifiant le(s) fournisseur(s) des informations clairement et sans interruption comme tel(s).

2. Lorsqu'un transporteur aérien effectue directement les réservations, il est soumis à l'article 9 *bis*, points d) et f).»

13) à l'article 21 *bis*, le paragraphe 1 est remplacé par le texte suivant:

«1. Le vendeur de système veille à ce que la conformité technique de son SIR avec les articles 4 *bis* et 6 soit contrôlée par un vérificateur indépendant sur la base d'une année civile. À cette fin, le vérificateur a accès, à tout moment, à tous les programmes, procédures, opérations et sauvegardes utilisés sur les ordinateurs ou systèmes informatiques par lesquels le vendeur de système fournit ses moyens de distribution. Chaque vendeur de système soumet à la Commission, dans un délai de quatre mois suivant la fin de l'année civile considérée, le rapport d'inspection du vérificateur assorti des conclusions de celui-ci. La Commission examine ce rapport en vue de prendre toute mesure nécessaire conformément à l'article 11, paragraphe 1».

14) l'article suivant est inséré:

«Article 21 ter

1. Sous réserve du présent article, le présent règlement est applicable à l'inclusion de produits de transport ferroviaire.

2. Un vendeur de système peut décider d'inclure les services ferroviaires dans l'affichage principal de son SIR.

3. Lorsqu'un vendeur de système décide d'inclure les produits ferroviaires dans l'affichage principal de son SIR, il choisit d'inclure certaines catégories déterminées de services ferroviaires, tout en respectant les principes figurant à l'article 3, paragraphe 2.

4. Un opérateur de transport ferroviaire est assimilé, selon le cas, à un transporteur participant ou associé aux fins du code dans la mesure où il a conclu un accord avec un vendeur de système en vue de la distribution de ses produits par affichage principal d'un SIR ou dans la mesure où son propre système de réservation est un SIR au sens de l'article 2, point f). Sous réserve du point 5, ces produits sont traités comme des produits de transport aérien et peuvent être incorporés dans l'affichage principal conformément aux critères énoncés à l'annexe I.

5. a) Dans le cadre de l'application des dispositions des points 1 et 2 de l'annexe I aux services ferroviaires, le vendeur de système ajuste les principes de classement dans l'affichage principal afin de tenir dûment compte de la nécessité d'informer de manière adéquate les consommateurs au sujet des services ferroviaires, qui représentent une solution concurrentielle par rapport aux services aériens. Les vendeurs de système peuvent notamment mettre en parallèle les services ferroviaires comportant un nombre limité d'arrêts brefs et les services aériens directs sans escale.

b) Les vendeurs de système définissent des critères clairs pour l'application du présent article aux services ferroviaires. Ces critères couvrent le temps de voyage écoulé et reflètent la nécessité d'éviter d'afficher un excès d'informations. Ces critères sont soumis à la Commission pour information au moins deux mois avant leur mise en application.

6. Aux fins du présent article, toutes les références faites, dans le présent règlement, aux "vols" sont réputées viser également les "services ferroviaires" et les références aux "produits de transport aérien" viser également les "produits ferroviaires".

7. Le rapport établi par la Commission au titre de l'article 23, paragraphe 1, accorde une attention particulière à l'évaluation de l'application du présent article.»

15) à l'article 22, le paragraphe 1 est remplacé par le texte suivant:

«1. Le présent règlement s'entend sans préjudice de la législation nationale établissant des mesures relatives à la sécurité, à l'ordre public et à la protection des données en application de la directive 95/46/CE (*).

(*) JO L 281 du 23. 11. 1995, p. 31.»

16) L'article 23 est remplacé par le texte suivant:

«Article 23

Au plus tard deux ans après l'entrée en vigueur du présent règlement, la Commission rédige un rapport sur son application. Ce rapport prend notamment en considération l'évolution économique sur le marché concerné. Il peut être assorti de propositions visant à réviser le présent règlement.»

17) l'annexe est remplacée par les annexes I et II figurant à l'annexe du présent règlement.

Article 2

Le présent règlement entre en vigueur le trentième jour suivant celui de sa publication au *Journal officiel des Communautés européennes*, à l'exception du nouvel article 10, paragraphe 1, point b), du règlement (CEE) n° 2299/89 qui ne s'applique que six mois après la date de publication du présent règlement.

Le présent règlement est obligatoire dans tous ses éléments et directement applicable dans tout État membre.

Fait à Bruxelles, le 8 février 1999.

Par le Conseil

Le président

O. LAFONTAINE

ANNEXE

«ANNEXE I

Critères de classement à l'affichage principal pour les vols ⁽¹⁾ proposant des produits de transport aérien purs

1. À moins qu'un consommateur ne demande un ordre différent pour une transaction particulière, l'affichage principal doit classer les options de vol, pour la ou les dates demandées, dans l'ordre suivant:
 - i) tous les vols directs sans escale entre les paires de villes concernées;
 - ii) tous les autres vols directs entre les paires de villes concernées, sans changement d'appareil ou de train;
 - iii) les vols avec correspondance.
2. Un consommateur doit au moins se voir offrir la possibilité d'obtenir, sur demande, l'affichage principal dans l'ordre chronologique des départs ou des arrivées et/ou en fonction de la durée totale du trajet. À moins qu'un consommateur ne demande un affichage différent, l'affichage principal se fait dans l'ordre chronologique des départs pour les vols visés au point i) et en fonction de la durée totale du trajet pour les vols visés aux points ii) et iii).
3. Lorsqu'un vendeur de système choisit d'afficher, pour une quelconque paire de villes, des informations portant sur les horaires ou les tarifs de transporteurs non participants, étant entendu que ces informations ne portent pas nécessairement sur tous ces transporteurs, ces informations sont affichées d'une manière exacte et non trompeuse et n'opèrent aucune discrimination entre les transporteurs affichés.
4. Si, à la connaissance du vendeur de système, les informations relatives au nombre de services aériens réguliers directs et à l'identité des transports aériens concernés ne sont pas exhaustives, ce fait doit être clairement signalé sur le support d'affichage approprié.
5. Les vols autres que des services aériens réguliers sont clairement indiqués.
6. Les vols avec escales sont clairement indiqués.
7. Lorsque des vols sont assurés par un transporteur aérien autre que celui indiqué par le code d'identification du transporteur, le transporteur qui assure effectivement le vol est clairement indiqué. Cette exigence s'applique dans tous les cas, sauf pour les arrangements ad hoc à court terme.
8. Un vendeur de système n'utilise pas l'espace de l'écran d'un affichage principal de manière à donner une place excessive à une option de voyage particulière ou à afficher des options peu réalistes.
9. Sous réserve du point 10, les dispositions ci-après s'appliquent:
 - a) pour les services directs, aucun vol ne doit apparaître plus d'une fois dans un affichage principal;
 - b) pour les services à segments multiples impliquant un changement d'appareil, aucune combinaison de vol ne doit apparaître plus d'une fois dans un affichage principal;
 - c) les vols avec changement d'appareil sont assimilés à des vols avec correspondance et affichés comme tels, c'est-à-dire à raison d'une ligne par segment "appareil".

Néanmoins, une seule réservation et un seul coupon sont nécessaires lorsque les vols sont organisés par le même transporteur aérien, qu'ils portent le même numéro de vol et que le transporteur aérien ne demande qu'un seul coupon de vol.
10. 1) Lorsque des transporteurs participants ont une exploitation en commun ou ont conclu d'autres arrangements qui, contractuellement, prévoient que deux ou plusieurs d'entre eux assument une responsabilité distincte pour ce qui est de l'offre et de la vente des produits du transport aérien pour un vol ou une combinaison de vols, les termes "vol" (pour des services directs) et "combinaison de vols" (pour des services à secteurs multiples) figurant au point 9 sont interprétés de manière à permettre que chaque transporteur concerné — deux au maximum — figure séparément sur l'affichage avec son code d'identification du transporteur.
- 2) Lorsque plus de deux transporteurs sont concernés, il appartient aux transporteurs assurant effectivement le vol de désigner les deux transporteurs habilités à faire usage de l'exception prévue au point 1. En l'absence d'informations du transporteur assurant effectivement le vol suffisantes pour identifier les deux transporteurs à désigner, le vendeur de système désigne les transporteurs sur une base non discriminatoire.

(¹) Toutes les références au terme "vols" dans la présente annexe se font conformément à l'article 21 *ter*, paragraphe 6.

11. Un affichage principal inclut, dans la mesure du possible, les vols avec correspondance effectués dans le cadre de services réguliers que proposent les transporteurs participants et pour la construction desquels neuf points de correspondance au moins sont utilisés. Un vendeur de système donne suite à toute demande d'un transporteur participant visant à inclure un vol indirect dont la longueur n'excède pas 130 % de la distance orthodromique séparant les deux aéroports, à moins que cela ne conduise à exclure des services d'une durée totale de trajet plus courte. Il n'est pas nécessaire d'utiliser les points de correspondance conduisant à une longueur de trajet supérieure à 130 %.

ANNEXE II

Utilisation des moyens de distribution par les abonnés

1. Un abonné tient une comptabilité précise de toutes les opérations de réservation effectuées par SIR. Cette comptabilité comporte notamment le relevé des numéros de vol, des numéros d'identification de la réservation, de la date du voyage, des heures de départ et d'arrivée, du statut des segments de vol, des nom et prénom ainsi que des initiales des passagers, ainsi que de leur adresse et/ou de leur numéro de téléphone et de leur catégorie tarifaire. Lors de la réservation d'espace ou de l'annulation de cet espace, l'abonné veille à ce que le numéro d'identification de la réservation corresponde au tarif payé par le passager.
2. Un abonné n'effectue pas délibérément de double réservation pour un seul et même passager. Lorsqu'on ne dispose pas d'espace confirmé répondant au choix du client, le passager peut être mis sur une liste d'attente pour le vol en question (si une liste d'attente existe) et confirmé sur un vol de remplacement.
3. Lorsqu'un passager annule une réservation, l'abonné est tenu de libérer immédiatement cet espace.
4. Lorsqu'un passager change d'itinéraire, l'abonné veille à ce que tous les services directs et connexes offerts en liaison avec cet espace soient annulés au moment où les nouvelles réservations sont effectuées.
5. Dans la mesure du possible, un abonné demande ou traite toutes les réservations relatives à un itinéraire donné, ainsi que toutes les modifications ultérieures concernant cet itinéraire, par l'entremise d'un seul SIR.
6. Un abonné ne demande ou ne vend de l'espace sur une compagnie aérienne que s'il lui en est fait la demande par un consommateur.
7. Un abonné veille à ce que chaque billet soit délivré en fonction de l'état de réservation de chaque segment et conformément aux délais applicables. Un abonné ne délivre pas de billet mentionnant une réservation définitive et un vol déterminé sans avoir obtenu confirmation de cette réservation.»