

Version	Modification	Auteur	Approuvé par	Date validation	Notes
8.0	Quelques mises à jour	Protection des revenus	Vice-Président, Ventes Globales	25/11/2019	Sections : 1.1, 2.6, 2.9, 7.2, 7.3, 10.5

## 1. Désignation des Agents de Voyage

1.1 **Général.** Les termes et conditions gouvernant la relation mandant-mandataire entre Finnair PLC ayant son siège à Tietotie 9, 01530 Vantaa, en Finlande, (« **Finnair** ») et votre agence de voyages, y compris les emplacements agréés et les autres agences affiliées sous contrôle commun (collectivement « **Agent** » et ces agences accréditées étant les **Emplacement (s) de l'Agence**) et font partie des conditions de votre désignation comme agent autorisé à vendre des services de transport aérien de passagers de Finnair et aux services d'autres transporteurs aériens autorisés par Finnair (« **Produits et Services** »), (« **Désignation** ») en vertu de tout accord applicable, mis à jour de temps à autre, y compris mais sans s'y limiter, les termes et conditions de l'Association du transport aérien international sont établies en accord avec l'accord (« **IATA** ») Passenger Sales Agency Agreement (« **IATA PSAA** ») et Passenger Sales Agency Rules (« **IATA PSAR** ») et toutes les résolutions de IATA incorporées par celles-ci applicables à chaque emplacement de l'agence de voyages et le Airline Reporting Corporation (« **ARC** ») Agent Reporting Agreement (« **ARC Agreement** ») en ce qui a trait aux emplacements des agences de voyages aux États-Unis (collectivement, « **Accords Gouvernant l'Agence de Voyages** »). Les présentes Instructions et les Accords Gouvernant l'Agence de Voyages sont désignés collectivement sous le nom d'« **Accord** ».

**L'AGENT RECONNAIT ET AFFIRME QU'IL EST UN AGENT DE FINNAIR, ET QUE CES INSTRUCTIONS ENTRERONT EN VIGUEUR A LA DATE D'ENTREE EN VIGUEUR INDIQUEE CI-DESSUS. LE FAIT QU'UN AGENT RESERVE ET/OU VEND DES PRODUITS ET SERVICES DE FINNAIR CONSTITUERA L'ACCORD ET L'ACCEPTATION DES TERMES ET CONDITIONS INDICUES DANS CES INSTRUCTIONS. L'AGENT SERA RESPONSABLE DEVANT FINNAIR, SES CLIENTS ET TOUT AUTRE TIERS POUR LES DOMMAGES RESULTANT D'ERREURS COMMISES PAR L'AGENT LORS DE LA VENTE DE BILLETS. SERONT CONSIDEREES COMME ERREURS, ENTRE AUTRES, LE FAIT QUE LA VENTE DE BILLETS PAR L'AGENT SOIT CONTRAIRE AUX INSTRUCTIONS ET REGLES DE FINNAIR, LE FAIT DE NE PAS TRAITER CORRECTEMENT LES COMMANDES DES CLIENTS, LE FAIT D'INDIQUER DES PRODUITS OU HORAIRES CORRECTEMENT FOURNIS A L'AGENT MAIS INCORRECTEMENT TRANSMIS AU CLIENT, LE FAIT DE NE PAS INFORMER CORRECTEMENT LE CLIENT SUR DES CHANGEMENTS COMMUNIQUEES PAR FINNAIR, OU LA VENTE DE BILLETS CONTRAIRE A CET ACCORD.**

1.2 **Responsabilités de l'agent pour les tierces parties.** Dans la mesure où l'agent engage des employés, des sous-agents, des fournisseurs de services ou d'autres sous-traitants pour soutenir les activités de l'agent dans le cadre de la Désignation, l'Agent s'assurera et sera responsable envers Finnair de leur pleine conformité avec l'Accord. L'Accord s'applique à tout billet émis sur l'inventaire de billets Finnair.

1.3 **Droit de suspension et révocation de la Désignation de l'Agent.** Sans limitations, à sa seule discrétion et à tout moment, Finnair peut, moyennant un avis écrit à l'agent, sans motif ni pénalité, suspendre ou limiter la Désignation, y compris la cessation immédiate de la Désignation par Finnair de l'emplacement ou de la Désignation de l'Agence. En cas de résiliation d'un Emplacement de l'Agence, l'Agent ne pourra agir

de quelque manière que ce soit pour la vente des Produits et Services de Finnair depuis cet emplacement résilié. Si la Désignation est révoquée, l'Agent ne pourra exercer le titre d'Agence pour la vente de Produits et Services dans aucun de ses emplacements.

**1.4 Conflits.** En cas de conflit entre les présentes Instructions, Accords Gouvernant l'Agence de Voyages, les lois ou règlements applicables ou les Conditions de Transport de Finnair, le conflit doit être résolu en accordant la priorité suivante : (i) loi ou règlement applicable ; (ii) Conditions de transport de Finnair ; (iii) ces Instructions ; (iv) les Accords Gouvernant l'Agence de Voyages.

En cas de conflit entre les présentes Instructions et toute entente entre l'Agent et Finnair autre que les Accords Gouvernant l'Agence de Voyages, les présentes Instructions prévaudront sur les autres accords, sauf si cela est expressément stipulé dans cet autre accord.

## **2. Respect des Règles de Finnair**

**2.1 Général.** L'Agent respectera strictement les instructions, règles, règlements, exigences, conditions de vente ou de transport, tarifs et procédures de Finnair en vigueur (les « **Règles** ») lors de la réservation, émission, réémission, revalidation, vente, échange, remboursement, annulation ou rapport de tout billet concernant le transport par Finnair. L'Agent respectera aussi dans le cadre de cet Accord, les lois et réglementations en vigueur. Le fait de ne pas respecter ces règles pourra entraîner l'émission de « agent debit memos » (ADMs) par Finnair conséquence des déficiences ou pertes subies par Finnair à cause de la violation, suspension, limitation ou révocation de la Désignation.

**2.2 Exceptions.** Pour être valide, toute exception aux Règles de Finnair lors de la réservation ou de l'émission, la réémission, la revalidation ou le remboursement de tout billet concernant le transport sur Finnair doit être documentée par Finnair dans le PNR applicable.

**2.3 Programmes Promotionnels.** L'Agent s'engage à respecter les Règles des Programmes Promotionnels, y compris l'émission de coupons et billets promotionnels. L'Agent reconnaît que l'achat, la vente ou l'échange de récompenses, mileage ou billets (autres que ceux achetés à Finnair) sont formellement interdits, et que l'implication directe ou indirecte de l'Agent dans quelconque de ces activités entraînera pour l'Agent (i) Agent Debit Memo (ADM), (ii) la suspension, limitation ou révocation de la Désignation de l'Agent, et (iii) des recours légaux ou équitables. Par ailleurs, l'Agent reconnaît et comprend que toute fraude ou abus concernant les programmes ou récompenses promotionnels, mileage ou billets, de la part de l'Agent ou des clients de l'Agent peut être sujet à l'action administrative ou légale de la part de Finnair, y compris la confirmation de tous (i) bons de récompense, (ii) billets émis sur les bons de récompense et (iii) points/mileage acquis sur le compte membre, ainsi que la suspension ou annulation du compte. L'Agent reconnaît par ailleurs que les billets promotionnels ou de récompense qui ont été achetés, vendus ou échangés sont nuls et que l'utilisation de ces billets peut entraîner leur confiscation par Finnair, entraînant ainsi l'interruption ou l'arrêt du voyage, et exigeant du passager l'achat d'un nouveau billet pour continuer le voyage.

**2.4 Interdiction de pratiques abusives de réservation et émission de billets.** L'Agent reconnaît que toute réservation frauduleuse, fictive ou abusive viole les Règles de Finnair, et qu'il est de la responsabilité de l'Agent de s'assurer que les réservations et émissions de billets effectuées par l'Agent correspondent aux réelles demandes de voyage du client et que l'Agent ne doit pas offrir ou encourager le client à rechercher des réservations ou émissions de billets qui ne correspondent pas aux réelles intentions de voyage du client.

Il est formellement interdit à l'Agent de chercher à manipuler les réservations ou émissions de billets de quelque manière, d'essayer de contourner les contrôles de voyage pour quelque raison que ce soit, y compris, mais non limité à, l'obtention d'inventaire épuisé, ou toute autre pratique interdite par les Conditions Générales de Transport de Finnair, mises à jour régulièrement.

Le fait de contourner les contrôles de voyage ou la séparation de « segments mariés » afin d'obtenir un inventaire épuisé est également interdit. Par ailleurs, étant donné que Finnair ne participe pas aux accords privés d'aucun autre transporteur et que Finnair ne reconnaît pas les codes de remise d'aucune autre compagnie aérienne, l'Agent reconnaît qu'il ne peut pas utiliser le code du stock de Finnair pour émettre des billets concernant les désignateurs de billets ou tarifs accordés ou privés d'une autre compagnie aérienne.

L'Agent reconnaît qu'il ne peut pas émettre de réservation de Produits et Services dont la réservation a été créée par un tiers, sauf expressément autorisé par Finnair. En outre, si dans un cas autorisé par Finnair, l'agent participe au transfert d'une réservation ou émission de billet contenant un itinéraire de Finnair, entre un de ses points de vente ou entre l'Agent et un tiers, cela entraînera l'annulation immédiate de toute réservation ou tout billet de l'itinéraire concerné de Finnair en cas de duplicité. L'Agent reconnaît que s'il s'engage dans une de ces pratiques ou vend ou émet un billet utilisant un de ces objectifs, il sera sujet à (i) ADMs, (ii) éventuelle suspension, limitation ou révocation de sa Désignation d'Agent et (iii) autre recours disponible pour Finnair.

**2.5 Fraude et présentations erronées.** L'Agent ne s'engagera dans aucune activité frauduleuse, y compris, mais non limité à, l'altération des coupons de vol pour des voyages non qualifiés pour des remises, l'anti datage des billets ou la vente de coupons, remises ou upgrading sans valeur marchande. Les activités frauduleuses comprennent également la rétention intentionnelle ou la non présentation d'informations concernant les Produits et Services de Finnair, telles que les informations concernant la disponibilité, les prix ou les billets, et la publicité frauduleuse, y compris directement ou indirectement à l'aide de moyens automatisés, trompeurs ou frauduleux pour générer des pressions, des clics automatiques ou toute autre action relative à la publicité ou à des promotions sur Internet sur un site Web ou une application mobile de Finnair ou concernant des Publicités ou Promotions Internet de Finnair sur des sites Web de tiers. À l'exception des tarifs déposés pour la billetterie en vrac ou à moins qu'il n'en soit convenu autrement par écrit, pour les billets émis en utilisant le code de validation de Finnair avec Finnair en tant que marchand (i) l'agent doit déclarer ces billets au moyen du plan de facturation ou de règlement applicable ou du plan de règlement régional ; (ii) l'Agent ne doit pas utiliser une carte de crédit émise au nom de l'Agent ou au nom d'un membre du personnel de l'Agent, ou au nom d'un tiers, à l'exception du client, de son employeur ou d'un représentant du client, pour émettre de tels billets. En outre, à l'exception des billets pour les tarifs privés ou contractuels que l'Agent est autorisé à recevoir, l'Agent veillera à ce que Finnair soit le marchand inscrit dans toutes les transactions.

**2.6 Respect des Règles et Conditions de Divulgateion.** Toute publicité ou promotion des Produits et Services par l'Agent respectera scrupuleusement les lois, les règles et la réglementation ainsi que les directives des gouvernements régulateurs concernant la publicité et les promotions, y compris ceux concernant la publicité des pleins tarifs, les augmentations de prix et les services supplémentaires. En cas de non-respect, l'Agent sera sujet à ADMs et pourra entraîner la suspension, limitation ou révocation de la Désignation par Finnair du point de vente ou de l'Agent.

L'agent veillera à ce que : (i) ses systèmes, procédés et pratiques de vente affichent avec précision et transmettent l'identité du transporteur opérant et tous les frais et redevances obligatoires, sur tous les affichages de prix destinés aux clients et sur tout matériel de marketing ; (ii) tous les clients sont informés du prix total et de l'identité du transporteur opérant le plus tôt possible ; (iii) la classe de vente appropriée (également appelée classe de réservation) associée à la cabine de voyage est affichée au client ; (iv) tout affichage ou mise en circulation de produits auxiliaires doit être au moins de la même qualité avec les mêmes détails que ceux offerts par l'Agent à l'égard d'autres compagnies aériennes ; (v) les tarifs de Finnair affichés ou communiqués par l'Agent doivent être déterminés par les Règles de Finnair. L'Agent prendra toutes les mesures nécessaires pour rectifier toute inexactitude lorsque Finnair en fera la demande. Ces Instructions n'interdisent pas à l'Agent d'offrir des rabais sur ses propres frais de service ou d'autres frais à ses clients ou de compenser d'une autre manière ses clients dans le cadre du transport sur Finnair.

**2.7 Non biaisement ou altération.** Les systèmes, processus ou pratiques de l'Agent peuvent automatiser les préférences du client pour le transporteur aérien, mais ne doivent entraîner aucune forme de biaisement contre les Produits et Services, ou altérer la présentation des informations facilitées par Finnair. L'Agent ne doit pas faciliter ou encourager de tels biaisements ou altérations par d'autres.

**2.8 Non Redistribution.** La Désignation de l'Agent a pour but la commercialisation et la vente de Produits et Services directement aux clients. La Désignation de l'Agent est spécifique à l'Agent et n'inclue pas la possibilité pour l'Agent d'effectuer l'une des activités suivantes sans autorisation écrite préalable de Finnair : (i) agir en tant qu'intermédiaire pour la distribution des Produits et Services pour le compte d'intermédiaires ou agents de vente ; (ii) distribuer des Produits et Services via tout autre canal, sauf via les propres succursales de l'Agent en tant que points de vente agréés ; (iii) offrir ou distribuer des Produits et Services comme partie d'un service fourni par l'Agent sous une autre marque apparaissant comme une recherche, réservation ou émission de billet d'un tiers ; ou (iv) offrir ou vendre des Produits et Services de Finnair par l'intermédiaire d'un tiers liant ou utilisant Les Données de Finnair. Par ailleurs, si l'Agent utilise ou travaille avec des entités non accréditées pour effectuer des réservations, l'Agent reconnaît que Finnair se réserve le droit, à sa seule discrétion, de rejeter la réservation et que l'Agent reste néanmoins totalement responsable envers Finnair de toute réservation effectuée à travers un tiers dont l'émission du billet est réalisée via la Désignation de l'Agent.

**2.9 Passenger Name Record (« PNR ») Contenu.** Une information complète est nécessaire afin d'apporter un service approprié au client durant son voyage et est requise par les gouvernements et les lois applicables tels que les douanes ou services d'immigration. L'Agent doit fournir à Finnair toutes les informations de contact du client, y compris, mais non limité à, numéro de téléphone et e-mail ainsi que toute autre information requise par les autorités gouvernementales. L'Agent ne peut substituer aucune information de contact et donner comme contact celui de l'Agent pour compte de clients sans l'autorisation de Finnair et du client. Finnair traitera toutes les données personnelles contenues dans le PNR en accord avec la Politique de Protection des données personnelles de Finnair disponible sur le site Web de Finnair.

### **3. Autorité d'Émission de Billet.**

L'Agent utilisera le stock de Finnair uniquement si le transport concerné comprend un voyage opéré ou commercialisé par Finnair. Finnair octroie l'autorité d'émission de billets à sa seule discrétion et peut suspendre ou révoquer cette autorité d'émission de billets à tout moment sans information préalable. L'Agent ne pourra utiliser le code de validation de Finnair pour contourner l'absence de Désignation par Finnair ou autre transporteur, par exemple, en émettant un billet électronique ou tout autre document de

transport sur toute autre compagnie aérienne qui aurait refusé la Désignation, ou aurait révoqué la Désignation de l'Agent. De plus, l'Agent ne pourra émettre de billet pour le compte d'un autre point de vente d'agence de voyages dont Finnair aurait refusé ou révoqué la Désignation, y compris tout autre point de vente de l'agence. L'Agent ne pourra utiliser la validation de Finnair pour émettre des billets sur un transporteur qui ne possède pas un accord interline avec Finnair pour l'émission de billets et bagages.

#### **4. Politique de Agent Debit Memo de Finnair**

**4.1 Général.** Si l'Agent émet un billet en violation de l'Accord, des résolutions et manuels de IATA, ou toute autre violation des Règles que Finnair a émises à l'intention des agents de voyage, Finnair pourra émettre un ADM à l'Agent pour toute déficience ou perte encourue par Finnair en raison de cette violation, y compris, sans limitation le montant égal au coût du billet, la différence entre le tarif applicable et le tarif réellement utilisé, les commissions de Global Distribution System/Computerised Reservation System, la perte de revenus due à l'inventaire gâché ou les coûts administratifs encourus par Finnair pour faire parvenir à l'agent la notification de violation de l'Accord, tels que Finnair considèrera approprié. De plus, Finnair peut suspendre, limiter ou révoquer la Désignation de l'Agent ou de l'un de ses points de vente. L'Agent reconnaît que l'estimation du coût des services administratifs entraîné par l'agissement erroné de l'Agent dans cette situation est raisonnable. Finnair se réserve le droit et les recours disponibles à cet effet prévus par l'Accord ou autrement.

**4.2 Agency Debit Memo et commissions de non-respect.** Les ADMs seront gérés selon les résolutions de IATA. La valeur minimum d'un ADM est de 5 € (ou équivalent en monnaie locale). En cas de persistance de pratiques de sous-paiement, (multiples circonstances de sous-paiements inférieurs à 5 €) par le même Agent de Voyage, Finnair se réserve le droit d'encaisser ces sous-paiements. Plus d'un ADM peut être émis sur le même billet d'origine si différents frais apparaissent. Un ADM peut également être émis pour encaisser des montants concernant un document de voyage qui n'a pas été émis, en accord avec l'Agent, comme, par exemple le dépôt pour une vente groupe. Les arguments de l'Agent pour contester un ADM doivent être fournis de manière détaillée avec toute l'information de support nécessaire à Finnair. L'Agent ne contestera pas un ADM dont la validité est évidente et pour laquelle une position contraire n'existe pas. Si les exigences indiquées ici ne sont pas fournies de manière claire, précise et concise, Finnair ne considèrera pas l'ADM en « dispute » et rejettera la réclamation. Finnair se réserve le droit d'inhiber les capacités de réservation et d'émission de l'Agent en raison du non-paiement des ADM. Au cas où Finnair serait débité pour une utilisation frauduleuse de carte de crédit, de rejet de paiement du client ou d'utilisation incorrecte de la carte de crédit, pour l'achat d'un billet émis par l'Agent, Finnair facturera le montant total du billet, y compris taxes, commissions et frais concernant ce billet, indépendamment du fait que le billet ait été utilisé ou non, ainsi que les frais émis par l'acheteur de la carte de crédit. L'Agent est responsable de vérifier la validité de la carte de crédit et que l'achat est autorisé par l'entité de la carte de crédit, ainsi que le paiement par cette carte de crédit est accepté par Finnair. Finnair se réserve le droit d'émettre un ADM si une utilisation abusive de carte de crédit par l'Agent, liée à la vente d'un produit aérien à n'importe quel client est détectée. Le fait de ne pas respecter ces instructions entraînera les commissions suivantes : l'Agent est responsable d'annuler toute réservation dont le billet n'a pas été émis avant le départ en respectant la limite de date établie, et le fait de ne pas respecter cette politique ou de ne pas respecter toute autre politique indiquée entraînera une commission de 50 € (ou équivalent en monnaie locale), par segment. Dans le cas où un indicateur clé des billets serait manquant (qu'il s'agisse d'information typologique ou contractuelle), une « commission pour émission incorrecte de billet » de 50 € (ou équivalent en monnaie locale) sera facturée. Les indicateurs clés communément utilisés et indiqués dans les règles tarifaires incluent, mais ne

sont pas limités à, tour code, ticket designator, calcul de tarif, date de naissance et numéro de billet sur le EMD (Electronic Miscellaneous Document). De plus, Finnair facturera une commission administrative de 50 € (ou équivalent en monnaie locale) par ADM pour l'émission de chaque réservation, tarif, commission standard ou supplémentaire ou remboursement associé à chaque ADM. La commission administrative pour un ADM concernant des taxes est de 20 € ou équivalent en monnaie locale. Les commissions administratives ne sont pas remboursables sauf en cas de contestation approuvée. En cas de disputes post-facturation, Finnair enverra l'ADM concerné au bureau de remboursement pour encaissement. Tous autres frais liés au recouvrement d'une dette seront redevables par l'Agent.

## **5. Tarifs de Voyage Réduits Agences et Programmes Promotionnels Agences**

L'Agent respectera les Règles de Finnair concernant les privilèges de tarifs de voyage réduits pour les Agences. En cas de non-respect de ces règles, l'Agent sera sujet à ADMs et pourra entraîner une suspension, limitation ou révocation de la Désignation de l'Agence ou de l'un de ses points de vente.

L'Agent respectera les Règles de Finnair et toute exigence contractuelle concernant les programmes promotionnels de Finnair dans lesquels l'Agent participe ou s'intéresse. En cas de non-respect de ces règles l'Agent sera sujet à (1) renoncement et remboursement à Finnair de toutes les sommes payées par Finnair ou leur valeur reçue par l'Agent, (2) la suspension, limitation ou révocation du droit de l'Agent à participer aux promotions, et (3) une suspension, limitation ou révocation de la Désignation de l'Agence.

## **6. Propriété et Utilisation des droits.**

**6.1 Contexte.** La création, le développement, la collecte, la vérification, le formatage, l'organisation et la maintenance des tarifs, horaires, inventaires, merchandising et autres données pré-réservation concernant les produits, services et équipements de Finnair requièrent un important investissement en temps, argent et ressources spécifiques pour Finnair. Par exemple, Finnair dépense des montants significatifs de temps et d'argent afin de (i) analyser les marchés et la concurrence en transport aérien et autres produits et services liés, (ii) analyser les types de flottes d'avions et leur utilisation, (iii) analyser les conditions opérationnelles des aéroports et des infrastructures de contrôle du trafic aérien, les exigences de programmation des équipages et les exigences légales et réglementaires, et (iv) développer, déployer et utiliser en propriété des algorithmes, processus et techniques qui ont demandé pour beaucoup des années de développement et qui sont critiques pour la compétitivité de Finnair, et (v) former son personnel pour qu'il soit qualifié et instruit pour chacun des points précédents. L'investissement en données pré-réservation a aussi une influence sur les données post-réservation des Produits et Services de Finnair ainsi que sur les clients qui les achètent et les consomment, en conséquence les données post-réservation sont également de grande valeur et sensibles du point de vue de la compétitivité. L'intégrité, la valeur et la disponibilité des données pré- et post-réservation peuvent uniquement être préservées si leur accès et utilisation s'effectuent selon les critères établis par Finnair. Un accès non-autorisé pourrait provoquer des perturbations et dommages aux systèmes de Finnair, aux affaires et aux clients, une utilisation erronée de ces données pourrait entraîner des problèmes de sécurité, et pourrait aussi causer des dommages commerciaux conséquents pour Finnair.

**6.2 Données de Finnair.** L'Agent reconnaît et accepte dans les rapports entre Finnair et l'Agent et comme conséquence et condition de la Désignation de l'Agent, toute information ou donnée, indépendamment de sa source, qui (1) identifie Finnair, (ii) identifie ou est raisonnablement identifiable aux Produits et Services, y compris les informations de tarifs et d'inventaire, (iii) concerne la relation entre le client et Finnair (par ex. Carte de Fidélité Frequent Flyer), (iv) concerne une transaction entre le client et Finnair, y compris les

réservations et données de paiement, ou (v) est communiquée par l'Agent à Finnair à travers le PNR ou un enregistrement similaire de réservation/achat (collectivement « **Les Données de Finnair** »), sont et seront la propriété de Finnair, et constituent des Informations Confidentielles de Finnair. Tous les successeurs, équivalents, compilations ou dérivés de ce qui précède, qu'ils soient connus ou conçus par la suite, et dans n'importe quel support ou format, sont également considérés comme Données de Finnair. L'accès et l'utilisation des Données de Finnair par l'Agent s'effectueront uniquement dans le but et se limiteront aux activités qui s'effectuent dans le cadre de la relation mandant-mandataire tel que défini et autorisé par Finnair, pour tous les points de vente.

**6.3 Exemples d'Activités Non-Autorisées.** Toute utilisation des Données de Finnair au-delà de ce qui est permis dans le Paragraphe 6.2 ci-dessus est interdite. Finnair fournit ci-après quelques exemples de types spécifiques d'accès, d'utilisation, de distribution ou revente de Données de Finnair qui sont strictement interdits sauf autorisation préalable écrite de Finnair : (1) accéder au site finnair.com par l'intermédiaire d'instruments automatisés ou électroniques communément appelés dans l'industrie d'internet robots ou spiders, ou par l'utilisation d'autres instruments de recherche électroniques, (2) demander, faciliter, encourager ou accorder de donner accès à des revendeurs ou redistributeurs, ou d'entreprendre de manière déterminée l'autorisation de tels accès, de vendre ou redistribuer les Données de Finnair en faveur d'un tiers, par quelque moyen que ce soit, y compris les captures de données d'écran, les robots, les « web bots » ou autre instrument, software ou système, (3) fournir des licences, vendre ou fournir en aucune manière à toute personne ou entité, tout software ou autre instrument capable d'accéder aux Données de Finnair de quelque source que ce soit, ou (4) éditer, modifier, créer des dérivées, combinaisons ou compilations, de combiner, associer, synthétiser, étudier, reproduire, afficher, distribuer, révéler, ou traiter en aucune manière les Données de Finnair ; (5) s'engager dans tout type de commercialisation, marketing, publicité, licence ou revente basée sur les Données de Finnair (par ex, donner de la publicité aux cartes de crédit de consommateurs basée sur la marque Finnair ou des informations de vols), sauf s'il est spécifié autrement dans l'Accord ; (6) faciliter l'affichage sur le Web des Données structurées de Finnair à tout autre média électronique tiers ; (7) accéder aux Données de Finnair par une voie non autorisée et identifiant le lien avec l'Agent ; et (8) assister, aider ou encourager de quelque manière que ce soit l'accès non autorisé, l'utilisation la distribution ou l'affichage des Données de Finnair, y compris les Données de Finnair obtenues ou dérivées du site finnair.com, de tout autre site Web ou autre source, tel que le Global Distribution System (GDS). L'Agent ne pourra s'engager dans aucune des activités données en exemple ci-dessus, ou tout autre accès non autorisé, utilisation, distribution ou revente des Données de Finnair, sauf autorisation préalable écrite de Finnair. Si l'Agent apprend qu'un tiers accède, distribue, revend ou publie des Données de Finnair, obtenues via l'Agent, y compris sur le site Web de l'Agent, sans autorisation écrite de Finnair, l'Agent en informera rapidement Finnair et prendra toutes les mesures commercialement raisonnables, y compris des mesures commerciales, technologiques ou légales, afin d'empêcher l'accès non autorisé, la publication, la revente ou la distribution des Données de Finnair. L'Agent s'engage en outre à ne pas utiliser ou autoriser l'utilisation des Données de Finnair d'une manière qui pourrait nuire à Finnair.

**6.4 Autres Données.** L'objectif de ce paragraphe 6 est de maintenir et protéger la propriété, l'intégrité commerciale, concurrentielle et confidentielle des Données de Finnair. Finnair reconnaît que les agents de voyage ont une relation séparée avec leurs clients, qu'il s'agisse de personnes physiques ou d'entreprises, et qu'ils ont une relation séparée quant à la sécurité et l'utilisation des données personnelles de leurs clients. Dans ces relations séparées, l'Agent peut recueillir, avoir accès et le droit d'accéder aux informations d'identification du client : nom, adresse, numéro(s) de téléphone, adresse(s) e-mail et adresse(s) IP, ainsi

qu'aux informations spécifiques uniquement liées à l'agence de voyages et ses produits et services. De plus, Finnair reconnaît que le client a des droits et intérêts quant au chevauchement ou la séparation des données traitées pour son compte par l'Agent, dans le cadre de la livraison, commercialisation ou vente de Produits et Services par l'Agent pour le client, et, dans le paragraphe 7, rien n'est fait pour restreindre le traitement de ces données tant que l'Agent agit conformément aux termes de l'Accord et dans le cadre de la relation mandant-mandataire avec Finnair. Toutefois, l'Agent reconnaît et accepte que les informations spécifiques aux vols, aux produits et aux services de Finnair, y compris les tarifs, les horaires, l'inventaire, les données PNR de Finnair, sont propres aux activités de Finnair et restent des Données de Finnair même si ces données sont collectées au cours des opérations de l'Agent.

## **7. Confidentialité, Protection des Données Personnelles et Sécurité des Données.**

**7.1 Confidentialité.** L'Agent gardera confidentiel et ne révélera à aucun tiers les informations confidentielles suivantes de Finnair : (i) tout programme de tarifs ou accord de remises qui aurait pu être accordé avec Finnair ; (ii) toute donnée post-réservation, y compris PNR, qui concerne les Produits et Services ; et (iii) toute autre donnée que Finnair qualifie comme confidentielle ou qui peut être raisonnablement identifiée comme information confidentielle ou en propriété (« **Informations Confidentielles** »). L'Agent pourra révéler les informations confidentielles de Finnair à ses directeurs, cadres, employés ou agents si cette personne est également liée par une obligation de confidentialité et a besoin légitimement de connaître ces informations afin de remplir ses obligations vis-à-vis de Finnair. De plus, ce paragraphe 7 n'interdit pas à l'Agent de révéler certaines informations par obligation légale ou judiciaire, après avoir résisté de manière raisonnable à cette révélation et en avoir informé Finnair. L'Agent reconnaît que Finnair peut révéler les programmes de tarifs et commissions de remises à d'autres transporteurs et filiales, en accord avec la loi applicable. Cette disposition restera en vigueur après la suspension, limitation, révocation ou échéance de la Désignation de l'Agent.

**7.2 Protection des Données Personnelles.** Dans le cadre de ces instructions, les « **données personnelles** » font référence aux informations concernant une personne physique identifiée ou identifiable ; une personne identifiable étant une personne qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par le biais d'informations d'identification, telles que le nom, l'adresse postale, le numéro de téléphone, l'adresse e-mail, le numéro de frequent flyer, le numéro de sécurité sociale, les données de carte de crédit ou autre moyen de paiement, la date de naissance, le numéro de permis de conduire, le numéro de compte ou l'identifiant, la localisation, le code PIN, ou le mot de passe. L'Agent doit respecter les dispositions prévues par les lois sur la protection des données applicables. En ce qui concerne les données personnelles des passagers, l'Agent et Finnair seront considérés, séparément, comme contrôleurs des données (tel que défini par le Règlement général sur la protection des données de l'Union européenne). L'Agent utilisera l'ensemble des politiques de protection des données personnelles de l'Agent pour informer ses clients que leurs données personnelles seront révélées à Finnair (et à d'autres tiers en accord avec la politique de protection des données personnelles de Finnair). L'Agent informera ses clients que leurs données personnelles seront transmises à Finnair et, si nécessaire en application de la loi, obtiendra l'accord des clients. L'Agent devra pouvoir démontrer à Finnair et aux autorités autorisées que les données concernées ont reçu l'accord du client. Ces données personnelles seront utilisées par Finnair conformément et en accord avec la politique de protection des données personnelles de Finnair. L'Agent n'adoptera pas, n'appliquera pas ou ne publiera pas quelque politique de protection des données personnelles que ce soit, et qui serait incohérente avec ces Instructions et la politique de protection des données personnelles de Finnair, disponible sur le site Web de Finnair.

**7.3 Sécurité des données.** L'Agent établira, mettra en place, entretiendra et utilisera les moyens techniques et organisationnels adéquats afin de sauvegarder la révélation non autorisée, l'accès, l'utilisation, la destruction, la perte, l'endommagement ou l'altération de toutes les données personnelles et des Données de Finnair dont il dispose ou dont ses agents disposent. Cette sauvegarde sera en conformité avec toutes les lois et réglementations applicables et ne sera pas moins rigoureuse que (i) les pratiques standard de l'industrie du transport aérien et services associés, et (ii) des pratiques et procédures de sécurité raisonnables et appropriées au traitement de ces données de Finnair. Pour éviter tout doute, la sauvegarde de ces données doit : (i) être conforme à la norme de sécurité de l'industrie des cartes de paiement (Payment Card Industry Data Security Standard ou PCI DSS) dans sa forme la plus courante, aux réglementations applicables aux réseaux de cartes de crédit ainsi qu'aux réglementations opérationnelles, lois et régulations concernant le traitement des cartes de crédit ; (ii) inclure l'encodage de l'ensemble des archives et dossiers qui contiennent des données personnelles ou lorsque l'Agent transmet ces archives ou dossiers à travers le réseau public ou tout réseau sans fil, ou enregistre ces données sur un ordinateur portable ou une clé USB ou tout autre appareil portable, ou transfère ces archives et dossiers pour leur stockage ; et (iii) être conforme à toutes les exigences de sécurité requises par les lois et réglementations locales, y compris les lois et règlements des États membres de l'Union européenne dans lesquels l'Agent est situé si l'Agent est basé dans l'Union européenne.

**7.4 Réparation.** Suite à un incident de sécurité (défini comme (i) la perte, le détournement ou la mauvaise utilisation (quelle qu'elle soit) des Informations Confidentielles de Finnair, des Données de Finnair et/ou Données Personnelles ; (ii) le traitement, la distribution, l'altération, la corruption, la vente, la location ou la destruction des Informations Confidentielles de Finnair, des Données de Finnair et/ou Données Personnelles, par inadvertance, ou de manière non autorisée et/ou illégale ; (iii) tout autre acte ou omission qui compromet ou menace de compromettre la sécurité, la confidentialité ou l'intégrité des Informations Confidentielles de Finnair, des Données de Finnair et/ou Données Personnelles ; ou (iv) toute violation des politiques de sécurité de Finnair (définies ici), l'Agent devra le notifier à Finnair dans les 24 heures. L'Agent et Finnair agiront de bonne foi pour joindre leurs efforts, raisonnables et nécessaires, afin de remédier au problème. A la discrétion de Finnair, l'Agent devra (v) ou bien engager les efforts de réparation de l'Incident de Sécurité à ses propres frais et d'une manière en ligne avec les meilleures pratiques, ou bien rembourser Finnair des frais et dépenses raisonnables engagés par Finnair dans ses efforts de réparation de l'Incident de Sécurité et (vi) fournira une assurance satisfaisante à Finnair que de tels incidents ne se reproduiront pas. L'Agent devra garantir et protéger Finnair et ses dirigeants et employés contre toute contestation, réclamation, demande, coût, dépense, perte, responsabilité, pénalité, amende, règlement ou dommage découlant d'un Incident de Sécurité en relation avec les Données de Finnair qui étaient en la possession ou sous le contrôle des employés ou des collaborateurs de l'Agent ou de l'Agent au moment de l'Incident de Sécurité.

## **8. Propriété Intellectuelle de Finnair.**

**8.1 Contexte.** La propriété intellectuelle de Finnair, y compris ses marques, ses logos, ses uniformes, ses posters de voyage, ses sites Web et sa publicité sont des actifs importants et précieux pour Finnair. Ceux qui les utilisent et la façon dont ils les utilisent ont un impact sur leur valeur et leur notoriété dans le temps.

**8.2 Marques Finnair et leur Utilisation Correcte.** Finnair accorde à l'Agent la permission limitée, sans royalties, non transférable et non exclusive d'utiliser certains éléments de la propriété intellectuelle de Finnair, spécifiquement les marques FINNAIR (les « **Marques Finnair** ») dans le seul but d'identifier l'Agent

comme agent autorisé de Finnair. En utilisant les Marques Finnair, l'Agent accepte que Finnair est propriétaire des Marques Finnair, et que l'Agent ne nuira pas aux Marques Finnair ou à la propriété de Finnair des Marques Finnair et en aucun cas ne contestera ou niera la validité ou le droit ou la propriété de Finnair quant aux Marques Finnair. L'Agent reconnaît et comprend qu'il n'a pas le droit ni la permission d'utiliser les Marques Finnair pour tout objectif différent de ceux établis dans les Instructions, et que toute utilisation non autorisée constituera une violation des droits de Finnair. L'Agent reconnaît qu'il n'a pas le droit ni la permission, conformément à l'Accord, d'utiliser tout autre propriété intellectuelle détenue par Finnair ou l'une de ses filiales. L'Agent accepte également de ne pas utiliser confusément toute autre propriété intellectuelle similaire aux Marques Finnair. L'Agent accepte qu'il respectera les lignes directrices d'utilisation des Marques Finnair, publiées régulièrement, et qu'il reproduira le design et l'apparence des Marques Finnair à partir de la galerie d'art du site Web Finnair. L'Agent s'engage par ailleurs à ne pas acheter, utiliser ou enregistrer, sauf autorisation écrite préalable de Finnair, un nom de domaine ou des mots clés ou autres termes qui seraient identiques ou similaires ou contiendraient (en totalité ou en partie), une des Marques Finnair.

**8.3 Droits Autres et Sous-entendus.** L'Agent comprend qu'il n'a aucun droit ou permission additionnels dans le cadre de cet Accord, quant à l'utilisation de la propriété intellectuelle détenue par Finnair ou l'une de ses filiales. L'Agent comprend qu'il n'a aucun droit sur la propriété intellectuelle de Finnair, et que l'usage continu de toute propriété intellectuelle de Finnair ne donne aucun droit à l'Agent sur la propriété intellectuelle de Finnair. L'Agent reconnaît que la violation des règles du paragraphe « Propriété Intellectuelle de Finnair » causera à Finnair un préjudice significatif et irréparable et que les recours légaux de Finnair pour contrer cette violation seront inappropriés. L'Agent obtiendra l'autorisation écrite de Finnair (un e-mail sera suffisant) avant toute utilisation d'un élément de la propriété intellectuelle de Finnair.

## **9. Droits d'Inspection et d'Audit.**

Finnair a le droit de pénétrer dans tout point de vente de l'Agent, avec notification raisonnable préalable, afin d'inspecter les livres de l'Agent et les enregistrements en relation avec la vente de Produits et Services, afin de s'assurer que l'Agent respecte les règles de l'Accord, et d'auditer les livres et enregistrements de l'Agent pour détecter ou établir un abus de l'Agent, ou le non-respect des Règles de Finnair concernant la vente de voyage sur Finnair, la réduction des taux de voyage de l'Agence, les programmes promotionnels ou des fraudes de l'Agent sur les billets. Finnair pourra auditer l'Agent en effectuant une réservation avec l'Agent et l'Agent n'agira pas dans le but d'inhiber ou restreindre un tel audit. L'Agent accepte que Finnair puisse surveiller les réservations de l'Agent et peut utiliser les informations obtenues de IATA ou d'autres tiers afin d'évaluer la solvabilité de l'Agent, de ses employés et de ses propriétaires.

## **10. Divers.**

**10.1 Changements.** Finnair pourra corriger ou modifier ses politiques et instructions, y compris ces Instructions, à tout moment en affichant les mises à jour sur le site Web disponible aux Agents, sur chaque marché.

**10.2 Modifications.** Toute modification des termes de l'Accord doit être réalisée par écrit par Finnair. L'Agent accepte que l'échec ou le retard de la part de Finnair à requérir une stricte réalisation ou la mise en place des clauses de l'Accord, ou d'une modification antérieure ou de tolérance par Finnair, ne pourra pas être interprétée ou constituer une modification continue par Finnair de toute Règle ou clause de l'Accord.

**10.3 Mesures injonctives.** Il est reconnu et accepté que toute violation par l'Agent des obligations fixées dans l'Accord pourrait causer des préjudices irréparables et que des dommages monétaires ne seraient pas une solution adéquate pour une telle violation. En cas de violation ou de menace de violation des clauses de ces Instructions ou de l'Accord, Finnair se réserve le droit, dans la limite des lois en vigueur applicables, de rechercher des mesures injonctives auprès de tout tribunal de juridiction compétente les moyens d'empêcher l'Agent de violer les termes du présent document, sans obligation d'avis et l'Agent s'engage à ne pas s'opposer ou à se défendre contre une telle action en se fondant sur le fait que les dommages pécuniaires constitueraient une réparation adéquate.

**10.4 Séparabilité.** Si une des clauses de cet Accord est considérée comme invalide ou inapplicable, le reste des clauses continueront à avoir effet et seront interprétées comme si les clauses invalides n'existaient pas.

**10.5 Lois et Juridictions Applicables.** En ce qui concerne les Agents situés en dehors des États-Unis, ces Instructions seront gouvernées et interprétées par les lois du lieu principal d'activité de Finnair. L'Agent se soumet irrévocablement à la juridiction des tribunaux du lieu principal de l'activité de Finnair, pour tous les sujets qui pourraient être soulevés ou qui seraient en connexion avec cet Accord, ou découlant de l'objet et la formation du présent document (y compris les disputes ou réclamations non contractuelles) et l'Agent renonce à toute réclamation en absence de juridiction.

En ce qui concerne les Agents ayant des emplacements à l'intérieur des États-Unis, les présentes Instructions sont régies et interprétées conformément à la loi de New York. L'Agent et Finnair se soumettent irrévocablement à la juridiction exclusive des tribunaux de New York en ce qui concerne toutes les questions découlant du présent Accord ou de son objet ou de sa formation (y compris les litiges ou réclamations non contractuels) et l'Agent renonce à toute réclamation de manquement Compétence.

Rien dans la présente clause ne restreint le droit de Finnair d'engager des poursuites contre l'Agent dans un autre tribunal de juridiction compétente, et l'initiation de poursuites dans une ou de plusieurs juridictions n'empêche pas l'ouverture de poursuites dans d'autres juridictions, concurrentes ou non, dans la mesure prévue par la loi de cette autre juridiction.

**10.6 Droits des tiers.** Aucune personne qui ne forme pas partie de l'Accord n'a le droit d'appliquer les modalités ou conditions de l'Accord ou des présentes Instructions.

**10.7 Interprétation.** En cas de doute sur l'interprétation de ces Instructions, la source d'interprétation sera la version en anglais de ces Instructions.