



Air SERBIA Dodatak na IATA PSAA i ARC Ugovor

Februar, 2016

V 1.0

Vaša putnička agencija (“Agent”) je postala deo IATA Ugovora o agentskoj putničkoj prodaji (“IATA PSAA”) ili onda kada se radi o lokaciji(ama) putničke(ih) agencije(a) u Sjedinjenim Državama Ugovora o Agentskom Izveštavanju (“ARC Ugovor”) kojim je Agent delegiran (“Delegirani Agent”) da postupa kao agent za Air SERBIAu u pogledu prodaje aviokarata. Agent se slaže i potvrđuje da počev od **01. Februara, 2016** nastavak agentske prodaje proizvoda i usluga Air SERBIAe bude rezultat bilateralnog ugovora o tome da ovaj Dodatak bude klarifikacija odgovornosti i obaveza Agentu prema IATA PSAA ili ARC Ugovoru, shodno aplikabilnosti. Onda kada Agent angažuje službenike, subagente, usluge prodavce ili ostala treća lica - kontraktore u smislu podrške aktivnosti Agentu u okviru delokruga Delegiranog Agentu, Agent je odgovoran Air SERBIAi u smislu pune harmonizacije sa datim Dodatkom. Uslovi I odredbe ovog Dodatka odnose se na sve karte koje se izdaju korišćenjem Air SERBIA zaliha karata.

1. Delegiranje

Air SERBIA može samostalno da prati bilo koju od lokacija Agentu, što uključuje i one lokacije pod opštom kontrolom Agentu koje je akreditovao ARC ili IATA (“Lokacije Agentu”). Pregled može da obuhvati kontrolu na licu mesta bilo koje Lokacije Agentu u cilju utvrđivanja toga da li su poslovi Agentu u skladu sa zahtevima Air SERBIAe za njene agente prodaje proizvoda i usluga Air SERBIAe. Air Serbia može neograničeno i prema sopstvenom diskrecionom pravu bilo kada nakon pisanog obaveštenja Agentu da suspenduje ili limitira Delegiranog Agentu što uključuje i momentalni raskid ugovora o bilo kojoj Lokaciji Agentu ili Delegiranog Agentu. Onda kada se raskine ugovor o Lokaciji Agentu, Agent ne sme da posluje u bilo kom svojstvu agentu za prodaju produkta i usluga Air SERBIAe na lokaciji za koju je ugovor raskinut. Onda kada se raskine ugovor sa Delegiranim Agentom, Agent ne sme da posluje u bilo kom svojstvu agentu u smislu prodaje produkta i usluga Air SERBIAe.

2. Uskladenost sa Uslovima i Odredbama Air SERBIAe

- **Ispravno objavljivanje Cena, Naknada i Uslova i Odredbi**

Agent koji prikazuje tarife Air SERBIAe u iznosu namenjenom kupovini preko agentu mora da u svakom trenutku uključuje sve pripadajuće takse, aerodromske naknade i sve druge namete, naplate i takse (“Obavezne Takse”) koje su poznate u trenutku publikovanja. Agent ne sme menjati bilo koje takse o kojima je informisan od Air SERBIAe. Naplate za ostale proizvode i usluge moraju se jasno predstaviti kao takve i treba ih primenjivati isključivo onda kada putnik odabere kupovinu datog proizvoda ili usluge (tj. bez prethodno štikliranih rubrika namenjenih fakultativnim troškovima). Agenti ne smeju da vrše naplatu troškova za usluge koje Air SERBIA besplatno obezbeđuje svojim klijentima, kao što je to onlajn ček-in.

Zatim, Agenti ne smeju da nameću dodatne troškove pored taksi Air SERBIAe za bilo koju plaćenu uslugu Air SERBIAe kao što je to višak prtljaga. Onda kada Agent naplati neku taksu od klijenta za rezervaciju, data taksa mora jasno biti izražena odeljeno od tarifa i Obaveznih Taksi Air SERBIAe sa jasnom naznakom da taksu naplaćuje Agent a ne Air SERBIAe (na primer, da bude označena kao “[Ime i prezime Agenta] Taksa za Rezervaciju”). Agent ni u kom trenutku ne sme nametnuti naknade za usluge, popuste, ili druge naknade u ime Air SERBIAe koje su više od onih koje nametne agent na bilo koje tarife drugog prevozioca. Agent mora da se stara o tome da njegovi sistemi, procedure i praksa prodaje precizno odslikavaju i odražavaju sve informacije koje se tiču proizvoda i usluga Air SERBIAe kao što su one predstavljene od strane Air SERBIAe. Sistemi, procedure i praksa Agenta mogu automatizovano da izvrše odabir preferentnog avioprevozioca klijenta ali ne smeju da na bilo koji način uključuju bilo koji vid pristrasnosti u smislu proizvoda i usluga Air SERBIAe, ili drugačije prikazivane informacija od onih predviđenih od strane Air SERBIAe. Svi uslovi i odredbe Air SERBIAe i primenjiva tarifna pravila i restrikcije Agent mora da informiše klijentu pre rezervacije. Bilo koji dodatni uslovi i odredbe koje nametne Agent moraju se jasno prikazati klijentu na način koji jasno pokazuje da date uslove i odredbe nije utvrdila ili odobrila Air SERBIA. U cilju staranja o tome da klijenti dobijaju precizne informacije za bilo koji opis ponude produkta Air SERBIAe klijent mora da ide na link Airserbia.com sajta kao izvor informacija. Tu spadaju informacije o naplatama za prtljag, ponudu proizvoda na letu, konfiguraciju sedišta, finansijske proizvode i pogodnosti.

- **Zabrana Prakse Zloupotrebe Rezervacija.** Agent je saglasan u smislu toga da malverzacije u vezi sa Rezervacijom Mesta, Duplim Rezervacijama, Neizvodljivim/Nelogičnim Rezervacijama i drugim Lažnim, Fiktivnim Rezervacijama ili Zloupotrebom Rezervacija krše Propise Air SERBIAe (Vidi Poslovna Politika Air SERBIAe vezana za ADM za više informacija o drugim praksama vezanim za Lažne Rezervacije ili Zloupotrebu Rezervacija). Izbegavanje posete lokacija u cilju provere rasprodatih zaliha je takodje zabranjeno. Zatim, s obzirom na to da Air SERBIA ne učestvuje u privatnim ugovorima drugih prevozioca i s obzirom na to da Air SERBIA ne prihvata diskontne kodove drugih avioprevozioca, Agent je saglasan da privatne, ugovorene tarife ili designatore karata ne smeju koristiti za prodaju karata korišćenjem zalihe karata AIR SERBIAe. Agent je saglasan da onda kada to praktikuje ili kada prodaje ili izdaje kartu u bilo koju svrhu od onih gore pomenutih Agent bude: (1) knjižno zadužen, (2) suspendovan, ograničen ili podlegne raskidu ugovora sa Delegiranim Agentom i (3) drugim pravnim lekom koji je dostupan Air SERBIAi.

- Promene kod prodajnih aktivnosti Agenta.** Agent razume i prihvata činjenicu da Air SERBIA može da prati bilo kakve značajne promene koje se tiču obima prodaje, relativnog korišćenja različitih vidova plaćanja ili bilo kog drugog vida prodaje Agenta koji bi mogao da ima uticaja u smislu rizika za Air SERBIAu i njenog poslovanja sa Agentom.

Air SERBIA zahteva da je Agent unapred obavesti onda kada se očekuju značajne promene u smislu prodajnih aktivnosti Agenta u šta spada ali se ne ograničava na bilo koju promenu obima i vidova plaćanja koji su korišćeni i poslovnu svrsishodnost koja stoji iza tih promena, a ugovorne strane su saglasne da se takvi slučajevi prokomentarišu u smislu toga da li se od Agenta zahteva da izvrši bilo kakve izmene bankarskih garancija ili hartija od vrednosti. U sličaju da Agent ne obavesti Air SERBIAu pravovremeno o ovim promenama poslovne prakse, Air SERBIA može da raskine ugovor sa Agentom, a koji stupa na snagu odmah.
- Izdavanje ADMA.** Onda kada Agent izda kartu i prekrši ovaj Ugovor ili kada na drugi način prekrši Propise koje je AIR SERBIA utvrdila za agente putničke prodaje, Air SERBIA može da ispostavi ADM Agentu za bilo kakav nedostatak ili bilo kakav gubitak koji pretrpi Air SERBIA iz razloga date povrede, u šta se ubraja, bez ograničenja, neki iznos koji je jednak iznosu karte, razlika između primenjive i korišćene tarife, GDS/CRS troškovi, gubitak prihoda od štete na inventaru, ili administrativna taksa za troškove servisiranja koje Air SERBIA mora da obezbedi radi pokrivanja troškova od kršenja Ugovora i/ili Propisa od strane Agenta, što Air SERBIA smatra korektnim. Pored toga, Air SERBIA može da odmah suspenduje, ograniči ili raskine ugovor o Lokaciji Agenta ili Delegiranju Agenta nakon obaveštenja upućenog Agentu. Agent je saglasan u smislu toga da administrativne takse Air SERBIAe predstavljaju uobičajenu procenu troškova Air SERBIAe za nepropisno postupanje Agenta u datim okolnostima. Air SERBIA takodje zadržava sva raspoloživa prava i pravni lek koji joj stoje na raspolaganju iz datog Ugovora ili nekog drugog dokumenta.
- Prevara i Misreprezentacija.** Agent neće učestvovati u bilo kakvoj nedozvoljenoj aktivnosti, u koju spada promena kupona za let, neopravdano diskontno putovanje, antidatiranje karata, ili prodaja kupona bez materijalne vrednosti, popusta, ili promeni klase u višu. Nedozvoljenom aktivnošću se smatra i namerno prikrivanje ili misreprezentaciju informacija koje se tiču proizvoda i usluga Air SERBIAe kao što su to informacije vezane za raspoloživost i prajsing.

3. Korišćenje Registarske Oznake Air SERBIAe. Regularna oznaka Air SERBIAe je isključivo vlasništvo Air SERBIAe, a Agent ga na zahtev Air SERBIAe, ARCa ili IATAe odmah predaje. Agent ne sme da izdaje elektronske karte ili bilo koja druga prevozna dokumenta sa bilo kojim avioprevoziocem koji je odbio da ga delegira ili je raskinuo ugovor o delegiranju Agentu. Zatim, Agent neće izdavati karte na letovima Air SERBIAe u ime bilo kog drugog putničkog agenta na drugoj lokaciji za koju je Air SERBIA odbila ili sa njom raskinula ugovor o delegiranju, a tu se ubrajaju bilo koje Lokacije Agentu. Agent ne koristi validaciju Air SERBIAe za izdavanje karata za prevoz kod avioprevozlaca koji nemaju medjukompanijski ugovor o poslovima prodaje karata i prtljagu sa Air SERBIAom.

4. Podaci Air SERBIAe

- **Posedovanje Podataka.** Agent je saglasan da sadržaj i podaci Air SERBIAe predstavljaju materijalnu vrednost Air SERBIAe i da je neautorizovana distribucija ili remarketing sadržaja baze podataka Air SERBIAe nedozvoljen i nezakonit. Takva neautorizovana distribucija ili remarketing sadržaja baze podataka Air SERBIAe bi predstavljalo, delom: (1) pristup linku na sajtu Airserbia.com korišćenjem bilo kojih automatizovanih ili elektronskih uređaja opšte poznatih u Internet industriji kao roboti ili spajderi, ili korišćenjem drugih elektronskih uređaja za pretraživanje; (2) solitacija, omogućavanje, podsticanje ili saglasnost u smislu obezbeđivanja pristupa ili remarketinga ili redistribucije, ili preduzimanje afirmativnih postupaka u smislu dozvole ili permisije datog pristupa, ili remarketinga ili redistribucije bilo kakvog sadržaja baze podataka Air SERBIAe bilo kom trećem licu bilo kakvom operacijom, što uključuje skrinšreping softvera (programsko prikupljanje vizuelnih podataka), spajdere, web "bot-ove" ili drugi uređaj, softver ili sistem; (3) ustupanje prava, prodaja ili na drugi način obezbeđivanje bilo kom licu ili entitetu bilo kog softvera ili drugog uređaja koji može da pristupi sadržaju baze podataka Air SERBIAe bilo kog porekla; ili (4) asistiranje, pomaganje ili sudelovanje na bilo koji način kod neautorizovanog pristupa sajtu Airserbia.com ili distribucija ili prikaz podataka Air SERBIAe dobijenih ili poteklih sa sajta Airserbia.com ili bilo kog drugog web sajta ili bilo kog drugog izvora informacija od strane bilo kog trećeg lica. Agent neće učestvovati u bilo kom od gore pomenutih primera ili bilo kakvoj drugoj nedozvoljenoj distribuciji ili remarketingu sadržaja baze podataka Air SERBIAe bez prethodne pisane autorizacije Air SERBIAe. U slučaju da Agent sazna da bilo koja treća strana pristupa, distribuira ili prikazuje sadržaj i podatke Air SERBIAe koje dobije na bilo koji način preko Agentu, u šta spada i web sajt Agentu, bez pisane autorizacije Air SERBIAe, Agent će promptno obavestiti Air SERBIAu i preduzeti sve komercijalno uobičajene mere, a to obuhvata komercijalne, tehnološke ili zakonske mere da spreči nedozvoljeni pristup, prikaz ili distribuciju sadržaja i podataka Air SERBIAe.

- **Intelektualna Svojina Air SERBIAe.** Air SERBIA daje Agentu ograničeno, bez naplate prava, bez mogućnosti transfera, neekskluzivnu dozvolu da koristi određenu intelektualnu svojinu Air SERBIAe, u užem smislu robne marke.

“Air SERBIA”, (“Air SERBIA Oznaka Marke”) isključivo u cilju identifikovanja Agenta kao autorizovanog agenta Air SERBIAe. Pri korišćenju Air SERBIA Oznake Marke, Agent je saglasan da je Air SERBIA vlasnik Oznake Marke i da Agent neće učiniti povredu Oznake Marke Air SERBIAe ili vlasništva Air SERBIAe nad Markom ili na bilo koji način dovesti u pitanje ili osporiti validnost ili pravo ili vlasništvo Air SERBIAe na ili u odnosu na Oznaku Marke Air SERBIAe. Agent je saglasan i razume da nema pravo ili dozvolu korišćenja Marke Air SERBIAe u bilo koju svrhu koja nije izričito utvrđena ovim uslovima i odredbama i da bilo kakva neautorizovana upotreba Marke Air SERBIA predstavlja povredu prava Air SERBIAe. Agent razume da nema nikakvo pravo ili dozvolu prema ovom Dodatku u smislu upotrebe bilo koje druge intelektualne svojine Air SERBIAe ili njenih entiteta. Zatim, Agent je saglasan da ne kupuje, upotrebljava ili registruje bilo kakve nazive domena ili ključne reči ili traži odredbe koje su identične ili slične ili koje sadrže (u celosti ili delom) bilo kakvu Oznaku Marke Air SERBIA.

- **Redistribucija.** Delegiranje Agenta ima svrhu marketinga i prodaje proizvoda i usluga Air SERBIAe direktno od strane Agenta klijentima za date produkte i usluge. Delegiranje Agenta podrazumeva u najužem smislu samog Agenta a ne uključuje bilo kakvo ovlašćenje Agenta da postupa kao posrednik u smislu dalje distribucije produkta i usluga Air SERBIAe preko drugih posrednika i putničkih agenata.

Na primer, Agent ne sme da nudi ili distribuira proizvode i usluge Air SERBIAe kao deo neke usluge koju obezbeđuje Agent a koja je rebrendirana na način da klijentima izgleda kao nekakva usluga pronalaženja, rezervisanja ili tiketiranja od strane nekog trećeg lica ili da distribuira, izlaže ili na drugi način obezbeđuje direktan ili indirektan pristup bilo kojoj Bazi Podataka Air SERBIAe (ili bilo kog njenog dela iz iste) bilo kom trećem licu, što obuhvata bez limita bilo kakav Metasearch (Metapretraživanje) sajt, ili prijem bilo kakve referentne informacije, klikom na i ulazenjem na web stranicu ili link sa Metasearch Sajta što se može pripisati bilo kojoj tarifi Air SERBIAe vezane za bilo koji rezultat pretraživanja na Metasearch Sajtu. Agenti takodje ne smeju da postavljaju ili da na drugi način imaju bilo kakav reklamni link na bilo kom Metasearch Sajtu u pogledu bilo koje tarife Air SERBIAe.

“Metasearch Sajt” je websajt na Internetu koji pruža podatke o tarifama različitih kompanija koje pružaju usluge putnicima i koji agregiraju date podatke o tarifama kao odgovor na upite

korisnika, a obuhvata linkove datim drugim kompanijama koje pružaju usluge putnicima u smislu rezervacija selektovanih itinerera. Bilo kakvo organizovanje date redistribucije je isključivo dozvoljeno shodno posebnom ugovoru koji potpisuju autorizovani zastupnici kako Agent, tako i Air SERBIAe. Pored toga, u sličaju da Agent koristi ili radi sa nekim neakreditovanim entitetom u pravljenju neke rezervacije, tada Agent potvrđuje i saglasan je u smislu toga da Air SERBIA zadržava pravo odbacivanja date rezervacije prema isključivo diskrecionom pravu Air SERBIAe a Agent bez obzira na to ostaje u potpunosti odgovoran Air SERBIAi u svim aspektima za bilo kakve rezervacije od strane trećih lica, a koje se tiketiraju u skladu sa ugovorom o Delegiranju Agent.

- **Elektronski Prikaz.** Agent neće dozvoliti pristup ili prikaz Proizvoda i Usluga putem svog web sajta ili elektronskim putem korisnicima direktno bez prethodne saglasnosti Air SERBIAe u pisanoj formi. Takve restrikcije se ne aplikuju na bilo koji alat koji koristi Agent koji posluje kao kompanija za usluge putnicima za račun korporativnih klijenata, koji smeju da obezbede rezervacione alate isključivo datim klijentima.
- **Bezbednost Podataka.** Agent će utvrditi, implementirati, održavati i koristiti tehničke i organizacione mere zaštite od neautorizovanog objavljivanja, pristupa, upotrebe, destruiranja, gubitka, štete ili izmene svih Personalnih Podataka i Baze Podataka Air SERBIAe koji su u vlasništvu Agent ili njegovih agenata. Date mere zaštite su usaglašene sa svim primenjivim zakonima i propisima, a obuhvataju ali se ne limitiraju na bilo kakav pravilnik o zaštiti poverljivosti ili podataka u Sjedinjenim Državama, Ujedinjenom Kraljevstvu, Evropskoj Uniji, a nisu ništa manje rigorozne u pogledu (1) standardne prakse industrije u pogledu usluga prevoza i relevantnih usluga i (2) uobičajenih bezbednosnih procedura i prakse koji odgovaraju prirodi date Podataka Air SERBIAe. U cilju izbegavanja nejasnoća, dati podaci o zaštiti podataka moraju da obuhvate: (1) usaglašenost sa važećim PCI DSS standardom i Amex, VISA, MasterCard i bilo kom drugom primenjivim pravilnikom vezanim za mreže platnih kartica i operativnim propisima i zakonima ili propisima koji se odnose na obradu kreditnih kartica; (2) šifriranje svih zapisa i fajlova koji sadrže bilo kakve lične informacije u slučaju da Agent emituje date zapise i fajlove na društvene mreže ili bilo koju mrežu računara ili onda kada pohranjuje date zapise i fajlove u laptopove, fleševе ili druge mobilne uređaje ili onda kada transferiše date zapise i fajlove u cilju pohranjivanja; i (3) usaglašenost sa bilo kojim standardima bezbednosti koje zahtevaju lokalni zakoni ili propisi.

5. Pravo Inspekcije i Kontrole

Air SERBIA ima pravo pristupa bilo kojoj Lokaciji Agenta nakon uobičajene najave u smislu: (1) inspekcije knjigovodstvenih podataka i evidencije Agenta koja se odnosi na aviokarte prodane sa Air SERBIA zalihama u cilju utvrđivanja usaglašenosti Agenta sa odredbama IATA PSSA/ARC Ugovora i ovog Dodatka; i (2) revizije knjiženja i evidencije Agenta u cilju otkrivanja ili utvrđivanja zloupotrebe ili neusaglašenosti Agenta sa bilo kojim Pravilima Air SERBIAe po pitanju prodaje putničkih usluga na Air SERBIAi, besplatnih karata i karata sa popustom koji se daju Agentu, Stimulativnih Provizija Agentu, promotivnih programa ili programa koji podrazumevaju dodelu superprovizije, ili malverzacije Agenta vezane za karte. Agent je saglasan u smislu toga da Air SERBIA sme da koristi informacije dobijene od IATAe ili ARCa radi evaluacije kreditne sposobnosti Agenta, zaposlenih i vlasnika Agenta.

6. Stimulativna Provizija Agenta, Promotivni i Programi sa Superprovizijom

Agent je saglasan sa pravilima Air SERBIAe i bilo kojim specifikovanim kontraktualnim zahtevima koji se odnose na Stimulativne provizije agentu, promotivne kampanje, ili superprovizije od strane Air SERBIAe u kojima Agent učestvuje ili ima nekakav interes. Onda kada se Agent ne uskladi Agent podleže (1) zapleni i povraćaju sredstava Air SERBIAi za sve iznose koje plati Air SERBIA Agentu ili vrednost koju primi Agent, (2) ukidanje prava Agenta u smislu učestvovanja u ili dobijanja svih ili dela bilo kakvih stimulativnih provizija agenta, promotivnih kampanja ili superprovizija i (3) raskid ugovora o Delegiranju Agenta.

7. Razno

- **Prethdni Ugovori.** Ovaj Ugovor zamenjuje bilo koji prethodni ugovor ili dodatak izmedju Air SERBIAe i Agenta.
- **Odricanje prava.** Bilo kakvo odricanje prava ili modifikacija bilo kojih odredbi ovog Dodatka mora da bude u pisanoj formi iz Air SERBIAe. Air SERBIA sme da izmeni ili modifikuje ovaj Dodatak u bilo kom trenutku. Agent je saglasan da izostanak ili kašnjenje od strane Air SERBIAe da zahteva striktnu primenu ili da stavi na snagu bilo koju odredbu ovog Dodatka ili neko prethodno odricanje prava ili propust od strane Air SERBIAe ni na koji način se ne tumači kao, ili predstavlja kontinuirano odricanje prava od strane Air SERBIAe bilo kog Pravila ili bilo koje odredbe ovog Dodatka.

8. Primenjivi Zakon i Nadležnost. ZAKONI REPUBLIKE SRBIJE UREDJUJU BILO KAKVE SPOROVE IZMEDJU AIR SERBIAe I AGENTA KOJI NASTANU IZ IATA PSSA, ARC UGOVORA ILI OVOG DODATKA. AGENT OVIM DOKUMENTOM PRIHVATA I PRISTAJE NA NEEKSKLUZIVNU JURISDIKCIJU SUDOVA REPUBLIKE SRBIJE U SVIM OVIM SPOROVIMA.