



# Air SERBIA POLITIKA KNJIŽENJA U GDS/CRS

## Procedura knjiženja i posledična zaduženja

v3.1 Feb 2018

Sadržaj ovog dokumenta isključivo je namenjen fizičkom ili pravnom licu kojem je upućen i ostalima koji su ovlašćeni da isti prime. Moguće je da sadrži poverljive informacije. Imajte na umu da je svako otkrivanje, umnožavanje, distribucija ili korišćenje sadržaja ovog dokumenta zabranjeno i može biti protivzakonito u određenim oblastima pravne nadležnosti. Sadržaj predmetnog dokumenta vlasništvo je kompanije Air SERBIA. Ovaj dokument sadrži uslove poslovanja i namenjen je korišćenju za poslovne svrhe od strane njegovih primaoca.

1	UVOD .....	3
2	POLITIKA KNJIŽENJA .....	5
2.1	Otkazivanje rezervacija .....	5
2.2	Neaktivni segmenti .....	5
2.3	Pasivni segmenti .....	5
2.4	Nevažeće karte u rezervacijama (e-ticket validation) .....	6
2.5	Segmenti na listi čekanja .....	6
2.6	Churning .....	6
2.7	Duple rezervacije .....	7
2.8	Lažne ili špekulativne rezervacije ili brojevi karata .....	7
2.9	Skrivene grupe .....	7
2.10	Rezervacije za trening/obuku i probne rezervacije .....	7
3	POSLEDICE NEPOŠTOVANJA POLITIKE KNJIŽENJA .....	8
3.1	Struktura naplata za kršenje GDS/CRS politike knjiženja kroz ADM .....	8
4	TERMINI I SPISAK IATA REZOLUCIJA .....	9
5	USLOVI I PRIMENA .....	10

## 1 UVOD

Air SERBIA smatra Globalni Distribucioni Sistem (GDS) dragocenim distribucionim kanalom i, shodno tome, trenutno učestvujemo u svim velikim sistemima. Naše učešće uključuje i plaćanje inkrementalnih troškova za knjiženja izvršena od strane putničkih agencija. Operacije koje se naplaćuju uključuju prodaju, poništenja, liste čekanja, izmene, promene reda letenja itd.

Ova politika važi za sve korisnike GDS-a, uključujući putničke agente i svako pravno lice koje pristupa internom rezervacionom sistemu kompanije Air SERBIA putem interneta ili drugim elektronskim sredstvima. Korisnici GDS-a su dužni da se postaraju za to da svi njihovi zaposleni, agenti, preduzimači na svim njihovim poslovnim punktovima budu upoznati sa ovom politikom.

Svi GDS korisnici (u daljem tekstu: "agencije") su obavezni da se pridržavaju uslova navedenih u ovoj politici.

Uslovi navedeni u ovoj politici imaju za svrhu da podstaknu naše partnere – putničke agente širom sveta – da koriste GDS/CRS na odgovarajući način, kao i da obeshrabre one radnje koje već imaju ili bi mogle imati negativne posledice.

**Svrha ove politike je sprečavanje zloupotreba kao i ostvarivanje nadoknada troškova GDS-a izazvanih zloupotrebom GDS-a od strane agenata.**

Ova politika u skladu je sa usvojenim standardima i njena isključiva svrha jeste kontrola troškova distribucije uz istovremeno pružanje veće raspoloživosti mesta gostima Air SERBIA.

**Air SERBIA namerava da prati sve transakcije kako bi ušla u trag prekršajima i utvrdila osnov za nadoknadu GDS troškova slanjem Zaduženja za agente (ADM) koji će uključivati Naplatu nadoknade troškova u iznosu obračunatom u skladu sa tabelom "Struktura naplata za kršenje GDS/CRS politike knjiženja kroz ADM", uz administrativnu taksu od €10 za svaki ADM.**

Air SERBIA zadržava pravo da ograniči pristup svojoj inventory bazi, privremeno ili trajno, svakom GDS/CRS korisniku ukoliko bude primećeno ponovljeno kršenje pravila.

Ova politika se primenjuje na rezervacije i izdavanje karata koji se odnose na sve Air SERBIA letove na dan ili posle 01. februara 2018. i zamenjuje sve druge politike koje su ranije bile na snazi.

Prilikom knjiženja Air SERBIA leta, obavezni ste da kreirate PNR za vaše klijente (dalje u tekstu: "gost") strogo se pridržavajući sledećih pravila:

- Uputite upit za mesto i napravite rezervaciju samo za željeni let i samo na zahtev gosta odnosno lica koje postupa umesto gosta
- Koristite oznake za klasu (RBD) samo ako su u skladu sa odgovarajućom tarifom
- Upoznajte se sa pravilima tarife ili tarifnim brendom, u obavezi ste da gostima jasno predočite sadržaj, prednosti i ograničenja izabrane tarife. Gosti moraju imati jasnu informaciju o svim bitnim uslovima, uključujući ali se ne ograničavajući na cenu, uslove kupovine, uslove promene rezervacije, uslove otkazivanja karte, uslove prevoza prtljaga, dodatnim uslugama uključenim u izabrani tarifni brend kao i o uslovima čekiranja. Ukoliko se utvrdi da gostu nije jasno komunicirano sve gore navedeno, zbog preventivne zaštite ugleda naše kompanije, vaša agencija će odmah biti zadužena za iznos istaknut u tabeli "Struktura naplata za kršenje GDS/CRS politike knjiženja kroz ADM". Ukoliko nepoštovanje ove odredbe za posledicu ima kažnjavanje Air SERBIA-e od strane bilo kog regulatornog ili sudskog tela, vaša agencija će biti u obavezi da snosi takve troškove kažnjavanja ili troškove sudskih odluka, vašoj agenciji će odmah biti onemogućeno da izdaje dokumenta na našim letovima i biće preduzete sve zakonom predviđene i dozvoljene mere kako bi se Air SERBIA zaštitila od štetnog delovanja.
- Koristite raspoložive RBD. Nemojte koristiti listu čekanja, niti stavljati segmente na čekanje na letu na kojem je rezervacija gosta već potvrđena.
- Posebno obratite pažnju na minimum vremena između dva povezana leta. Nemojte kreirati PNR i nemojte završavati transakciju ako je vreme između dva povezana leta kraće od minimalnog.
- Obavezno je unošenje kontakt podataka gosta u PNR. Presudom Evropskog suda pravde, prevoznici su u obavezi da daju obaveštenja o kašnjenju vazduhoplova. Vaša agencija je u obavezi da u formi SSR (CTCM i CTCE) unese email i telefon samo i isključivo gosta koji je u rezervaciji kako bi naše službe blagovremeno mogle da obaveste gosta o eventualnim izmenama reda letenja i drugim operativnim promenama. Vaša agencija je odgovorna za tačnost kontakt podataka. Vaša agencija je i dalje u obavezi da obavesti gosta o svakoj promeni nastaloj na itinereru. Ukoliko se utvrdi da niste uneli kontakt informacije gosta u traženom formatu, vaša agencija će odmah biti zadužena za iznos istaknut u tabeli "Struktura naplata za kršenje GDS/CRS politike knjiženja kroz ADM". Ukoliko nepoštovanje ove odredbe za posledicu ima kažnjavanje Air SERBIA-e od strane bilo kog regulatornog ili sudskog tela, vaša agencija će biti u obavezi da snosi takve troškove kažnjavanja ili troškove sudskih odluka, vašoj agenciji će odmah biti onemogućeno da izdaje dokumenta na našim letovima i biće preduzete sve zakonom predviđene i dozvoljene mere kako bi se Air SERBIA zaštitila od štetnog delovanja.
- Koristite prednosti automatskog tarifiranja ako je dostupno za odabranu tarifu. Nemojte ručno premošćavati tarife.
- Koristite prednosti automatske promene karte (ATC) ako je dostupna u vašem GDS-u ili na vašem tržištu, odnosno za odabranu tarifu.
- Poštujte rok za izdavanje karte naveden u tarifnom pravilu, ukoliko postoji.
- Poštujte upozorenje o roku za izdavanje karte koje šalje naša služba rezervacija.
- Rezervaciju obavezno poništite čim vam gost javi da to učinite

Najbolji način da izbegnete prekršaje i zaduženja vezane za politiku knjiženja u GDS/CRS jeste da se na svaki način trudite da se iste pridržavate. Molimo pridržavajte se ovih uputstava uvek i bez izuzetaka.

## 2 POLITIKA KNJIŽENJA

### 2.1 Otkazivanje rezervacija

Segmenti moraju biti poništeni i inventory odmah oslobođen čim karta nije kupljena u skladu sa tarifnim pravilom ili čim gost obavesti da odustaje od putovanja u zavisnosti od toga šta se desi pre.

Poništeno mesto jednog gosta ne sme se koristiti za drugog gosta čak i ako taj gost traži isti itinerer putem interne zamene. Nov upit mora biti poslat za sledećeg gosta u zavisnosti od trenutne raspoloživosti i tarifa.

Rezervacije koje poništi sistem aviokompanije zbog isteka roka moraju takođe biti poništene u GDS/CRS.

Srazmera otkazivanja (broj knjiženih u odnosu na broj storniranih segmenata) razlikuje se od agenta do agenta.

**Srazmeru otkazivanja (odnos knjiženih i poništenih segmenata) preko 70% treba izbegavati.**

U slučaju prekomernog broja poništenih segmenata, na poništene segmente će biti primenjena naplata zaduženja za naknadu troškova (Cost Recovery Fee) u iznosu obračunatom u skladu sa tabelom "Struktura naplata za kršenje GDS/CRS politike knjiženja kroz ADM", plus administrativna taksa od €10 za svaki ADM.

### 2.2 Neaktivni segmenti

Neaktivni segmenti mogu biti označeni statusom segmenta HX/UC/NO/US/UN. Svi neaktivni segmenti moraju biti poništeni u GDS/CRS odmah po prijemu, ali u svakom slučaju najkasnije 24 sata pre polaska leta.

Neaktivni segmenti koji ne budu poništeni 24 sata pre polaska leta podležu naplati zaduženja za naknadu troškova (Cost Recovery Fee) i biće naplaćeni kroz zaduženje za agente u iznosu obračunatom u skladu sa tabelom "Struktura naplata za kršenje GDS/CRS politike knjiženja kroz ADM", uz administrativnu taksu od €10 za svaki ADM.

### 2.3 Pasivni segmenti

Air SERBIA dozvoljava samo one pasivne segmente koji se koriste za svrhe izdavanja karte. Pasivni segment mora biti uparen sa postojećom rezervacijom u rezervacionom sistemu Air SERBIA. Korišćenje neuparenih segmenata u svrhe izdavanja karata ili lažno potvrđivanje je strogo zabranjeno.

Prema usvojenim standardima, pasivni segmenti se smeju koristiti "za svrhe izdavanja karata" samo nakon što rezervacija bude napravljena u inventory sistemu aviokompanije. Air SERBIA ne dozvoljava korišćenje pasivnih segmenata iz drugih razloga, uključujući između ostalog:

- Zahteve vezane za produktivnost GDS
- Izbegavanje tarifnih pravila

Ukoliko Air SERBIA odbaci pasivni segment, agent je dužan da taj pasivni segment poništi odmah kako bi se izbeglo stvaranje nepotrebnih troškova za aviokompaniju.

Pasivni segmenti koji budu kreirani iz bilo kojih razloga osim za svrhe izdavanja karata podležu naplati zaduženja za naknadu troškova (Cost Recovery Fee) u iznosu obračunatom u skladu sa tabelom 1 "Struktura naplata za kršenje GDS/CRS politike knjiženja kroz ADM", uz administrativnu taksu od €10 za svaki ADM.

## 2.4 Nevažeće karte u rezervacijama (e-ticket validation)

Držanje potvrđenih rezervacija sa OTKAZANIM / REFUNDIRANIM / ISKORIŠČENIM KARTAMA u aktivnoj inventory bazi nije dozvoljeno. Brojevi nevažećih karata uključuju brojeve karata sa ograničenjima, iskorišćene, refundirane, poništene ili nepostojeće brojeve karata povezane sa potvrđenim segmentima rezervacije.

Rezervacija mora odmah biti poništena ukoliko je karta poništena / refundirana / iskorišćena. Kada se identifikuje, takva rezervacija se automatski poništava i naplaćuje se zaduženje za naknadu troškova (Cost Recovery Fee), u iznosu obračunatom u skladu sa tabelom 1 "Struktura naplata za kršenje GDS/CRS politike knjiženja kroz ADM", uz administrativnu taksu od €10 za svaki ADM.

## 2.5 Segmenti na listi čekanja

Agent ne sme više puta stavljati rezervacije na listu čekanja pošto se time ne povećava šansa da iste budu potvrđene već se samo stvara veći obim rezervacija i povećavaju GDS troškovi za kompaniju Air SERBIA.

Agent je dužan da ukloni sve rezervacije na listi čekanja iz aktivnih PNR-ova najkasnije 24 sata pre poletanja. Segmenti na listi čekanja koji ne budu uklonjeni na vreme, kao i višestruko ponovljeni zahtevi za listu čekanja podležu naplati zaduženja za naknadu troškova (Cost Recovery Fee) u iznosu obračunatom u skladu sa tabelom 1 "Struktura naplata za kršenje GDS/CRS politike knjiženja kroz ADM", uz administrativnu taksu od €10 za svaki ADM.

## 2.6 Churning

Churning predstavlja višestruko poništavanje i ponovno rezervisanje mesta kako bi se izbegli rokovi za karte navedeni u tarifnom pravilu ili rokovi za izdavanje karata koje utvrđuje služba rezervacija. Višestruko poništavanje i ponovno rezervisanje mesta vrši se:

- poništavanjem odnosno ponovnim rezervisanjem mesta na istom letu, u istoj klasi, istog datuma ili na istoj ruti kako bi se izbegla pravila koja važe za određenu tarifu
- kako bi se postigao ciljni obim GDS produktivnosti

Navedene radnje su strogo zabranjene i ukoliko budu uočene zaduženje za iste će biti naplaćeno po segmentu što bi moglo dovesti do veoma velikih iznosa.

Churning nije dozvoljen iz bilo kojih razloga, a u slučaju većeg broja ponovljenih rezervacija može doći do naplate većeg iznosa zaduženja za naknadu troškova (Cost Recovery Fee), u iznosu obračunatom u skladu sa tabelom 1 "Struktura naplata za kršenje GDS/CRS politike knjiženja kroz ADM", uz administrativnu taksu od €10 za svaki ADM. Smatraće se da je došlo do churninga ukoliko određeni segment bude rezervisan i poništen više od pet (5) puta, a naplata zaduženja za naknadu troškova će se primeniti na sve segmente na kojima je ovo urađeno.

## 2.7 Duple rezervacije

Putnički agent ne sme kreirati nemoguće itinerere putovanja u okviru jedne rezervacije. Nije dozvoljeno držanje istovremenih letova u istom periodu putovanja kada putnik nije u mogućnosti da putuje na oba leta istovremeno.

Segment koji je rezervisan (potvrđen ili stavljen na listu čekanja), za jednog gosta u istom ili drugom PNR-u, u istom ili drugom GDS-u i koji koristi ista agencija, i to za isti let ili drugi let kojim gost realno ne može da putuje, smatra se duplim.

Kreiranje duplih segmenata nije dozvoljeno ni u kom slučaju. Svaki duplirani segment biće naplaćen od agenta u vidu troškova GDS uz koje će biti naplaćeno i zaduženje za naknadu troškova (Cost Recovery Fee), u iznosu obračunatom u skladu sa tabelom 1 "Struktura naplata za kršenje GDS/CRS politike knjiženja kroz ADM", uz administrativnu taksu od €10 za svaki ADM.

## 2.8 Lažne ili špekulativne rezervacije ili brojevi karata

Segmenti rezervisani u svrhe špekulisanja kao što je zadržavanje mesta iz inventory-a ili segmenata koje gost nije tražio su strogo zabranjeni. Za to će biti ispostavljeno ADM zaduženje za nadoknadu troškova ukoliko:

- je namerno napravljena lažna rezervacija koja može uticati na raspoloživost klase
- su uneti lažni brojevi karata u PNR
- su korišćena lažna imena
- je poništeno više karata pre izdavanja karte koju će gost koristiti

U ovim slučajevima putnom agentu će biti naplaćena **najviša važeća tarifa** za itinerer naveden u PNR-u ili karti. Uz to će biti naplaćeno i zaduženje za naknadu troškova (Cost Recovery Fee), u iznosu obračunatom u skladu sa tabelom 1 "Struktura naplata za kršenje GDS/CRS politike knjiženja kroz ADM", uz administrativnu taksu od €10 za svaki ADM.

## 2.9 Skrивene grupe

JU politika za knjiženje grupa, definiše da 10 ili više putnika koji zajedno putuju na odlaznom/dolaznom letu, čine grupu nezavisno od plaćene tarife.

Blokiranje mesta korišćenjem odvojenih pojedinačnih rezervacija, umesto procedurom za grupne rezervacije, je zabranjeno.

Ovakve rezervacije će odmah biti poništene bez prethodne najave.

## 2.10 Rezervacije za trening/obuku i probne rezervacije

Trening mod ili status kodove koji ne podležu naplati u GDS-u treba koristiti za svrhe testiranja ili za treniranje zaposlenih.

Kreiranje PNR-a za svrhe obuke korišćenjem segmenata za prodaju je zabranjeno.

Probno testiranje nikako ne treba koristiti u svrhu formiranja cene itinerera. Transakcije za tarifiranje postoje za sve zahteve vezane za utvrđivanje cena i dužnost je agenta da obezbedi neophodnu obuku za svoje zaposlene.

Ukoliko bude uočena, ovakva rezervacija će biti automatski poništena i podleže naplati zaduženja za naknadu troškova (Cost Recovery Fee) u iznosu obračunatom u skladu sa tabelom 1 "Struktura naplata za kršenje GDS/CRS politike knjiženja kroz ADM", uz administrativnu taksu od €10 za svaki ADM.

### 3 POSLEDICE NEPOŠTOVANJA POLITIKE KNJIŽENJA

Air SERBIA zadržava pravo da revidira sve rezervacione transakcije kako bi pronašla slučajeve kršenja pravila i ima pravo da izda ADM kako bi nadoknadila veće troškove GDS u iznosima obračunatim u skladu sa Tabelom 1 "ADM Struktura naplata za kršenje GDS/CRS politike knjiženja" i da naplati administrativnu taksu od €10 za svaki ADM.

Ukoliko agent nastavi da krši pravila, Air SERBIA zadržava pravo da preduzme mere koje prethode i uključuju ograničenje pristupa dotičnom agentu kroz GDS koji je agent koristio da bi počinio pomenuti prekršaj u odnosu na Air SERBIA inventory bazu.

#### 3.1 Struktura naplata za kršenje GDS/CRS politike knjiženja kroz ADM

Tabela 1. Struktura naplata za kršenje GDS/CRS politike knjiženja kroz ADM

Politika knjiženja	Naplata naknade troškova (u EUR€)
Obim poništenja preko 70%	1€ po poništenom segment preko limita od 70%
Neponišteni neaktivni segmenti	10€ po putniku / po segmentu
Pasivne rezervacije	10€ po putniku / po segmentu
Korišćenje nevažećih elektronskih karata	Najviša tarifa za predmetni itinerer po putniku – + 10€ po putniku / po segmentu
Neponišteni segmenti na listi čekanja	10€ po putniku / po segmentu
Churning	3€ po putniku / po segmentu
Duplirani segmenti u istoj rezervaciji	10€ po putniku / po segmentu
Lažne/špekulativne rezervacije ili brojevi karata	Najviša tarifa za predmetni itinerer po putniku + 10€ po putniku / po segmentu
Lažna imena	10€ po putniku / po segmentu
Rezervacije za obuku/testiranje	10€ po putniku / po segmentu
Neobaveštavanje gosta o uslovima tarife/tarifnog brenda.	50 € po putniku , ukoliko se praksa ne promeni nakon 10 ADM , ukidanje ticketing authority
Neunošenje kontakt podataka gosta (u odgovarajućem formatu) u PNR.	50 € po putniku , ukoliko se praksa ne promeni nakon 10 ADM , ukidanje ticketing authority
<b>Administrativna taksa za svaki ADM</b>	<b>10€</b>

Air SERBIA zadržava pravo da smatra agenta odgovornim za sve gubitke i štetu nastale usled kršenja ove politike od strane dotičnog agenta, uključujući i za odluke regulatornih i sudskih tela nastale kao posledica kršenja ove politike od strane agenta , koje će agent biti u obavezi da snosi

Air SERBIA neće slati prateću dokumentaciju zajedno sa zaduženjem za agenta, a od pružaoca putnih usluga očekuje se da kontaktira svoj GDS kako bi dobio potpunu istoriju PNR-a.



Sve reklamacije moraju biti poslate kanalima za prijem na [quest.support@airserbia.com](mailto:quest.support@airserbia.com) u roku ostavljenom posle datuma ispostavljanja ADM-a. Neće se prihvatati reklamacije poslate e-poštom ili javljene telefonom.

## 4 TERMINI I SPISAK IATA REZOLUCIJA

### TERMINI:

<b>GDS</b>	Globalni distributivni sistem
<b>CRS</b>	Kompjuterski rezervacioni sistem
<b>PNR</b>	Zapis o putniku
<b>RBD</b>	Oznaka klase
<b>ADM</b>	Zaduženje za agenta
<b>SSR</b>	Zahtev za posebnim uslugama

### IATA REZOLUCIJE KOJE PODRŽAVAJU AIR SERBIA POLITIKU KNJIŽENJA:

<b>IATA resolution 824</b>	Ugovor o agentskoj putničkoj prodaji
<b>IATA resolution 830a</b>	Posledice nepoštovanja procedura za izdavanje karata i rezervacije
<b>IATA resolution 830d</b>	Rezervacione procedure za akreditovane agente
<b>IATA resolution 850m</b>	Izdavanje i obrada zaduženja za agente (ADMs)
<b>IATA resolution 852</b>	Označavanje i odabir aviokompanije koja izdaje kartu

## 5 USLOVI I PRIMENA

Ovaj pravilnik o "Politici knjiženja u GDS/CRS" za putne agente predstavlja zvaničan dokument, napisan u skladu sa pravilima relevantnog privrednog sektora i organizacije IATA kako bi poslužio kao smernica različitim tržištima koja isti mogu menjati kako bi ga prilagodili sopstvenoj politici.

Air SERBIA zadržava pravo da menja, dodaje ili briše odredbe ovog dokumenta bez prethodne najave i očekuje da putni agenti uvek budu upoznati sa istim.

Ukoliko imate bilo kakvih pitanja ili sugestija, obratite nam se putem e-pošte na [callcenter@airserbia.com](mailto:callcenter@airserbia.com)

**Hvala!**

**Air SERBIA**  
**www.airserbia.com**