

MONTENEGRO AIRLINES POLITIKA KNIŽENJA U GDS/CRS

Uvod

Svrha ovog dokumenta je da informiše naše partnerske agencije o postojećim pravilima i preporučenim aktivnostima u vezi sa procedurama rezervacija i korišćenja rezervacionih sistema. Smjernice navedene u ovoj politici trebaju ohrabriti naše partnere, turističke agencije širom svijeta, da koriste GDS/CRS na ispravan način, i istovremeno obeshrabriti bilo koju drugu praksu koja ima ili može imati negativne uticaje na Inventory.

Montenegro Airlines je ponosan što vas ima kao partnerem u distribuciji naših letova. Molimo vas da nam pomognete da pružimo bolju uslugu našim i vašim klijentima tako što ćete pratiti jednostavna pravila za upotrebu GDS i strogo izbjegavati bilo koju zloupotrebu opisanu ispod.

Ova politika se odnosi na sve GDS/CRS korisnike uključujući turističke agencije, pružaoce turističkih usluga kao i sve profesionalce koji pristupaju Inventory sistemu Montenegro Airlines-a putem Interneta ili na bilo koji način. Turistički agent mora biti siguran da svi njegovi zaposleni pristupaju Inventory sistemu Montenegro Airlines-a na svim njihovim lokacijama u skladu sa ovom politikom.

Ova politika je u skladu sa industrijskim standardima i njena jedina svrha jeste smanjenje troškova distribucije istovremeno nudeći veću dostupnost sjedišta za putnike, ali i naše partnere.

Svrha ove politike nije generisanje dodatnog prihoda već ima za cilj da nadoknadi GDS troškove koji su prouzrokovani zloupotrebom istog.

Montenegro Airlines namjerava nadgledati sve transakcije kako bi se identifikovale neusklađene prakse i utvrdio osnov za nadoknadu GDS troškova slanjem Agency Debit Memo-a za zaduživanje agencije sa naplatom naknade za troškove zaduženja (Cost Recovery Fee) u iznosu od 5€ po putniku plus administrativnom taksom od 10€ za svaki ADM.

Montenegro Airlines zadržava pravo da ograniči pristup Inventory sistemu, privremeno ili trajno, bilo kojom GDS/CRS korisniku ukoliko bude primijećeno kontinuirano kršenje pravila.

Ova politika se primenjuje na rezervacije i izdavanje karata koje se odnose na bilo koji let Montenegro Airlinesa na dan/nakon 10.septembra, 2020. godine i zamjenjuje bilo koju politiku koja je ranije bila na snazi.

Prilikom pravljenja rezervacije za let Montenegro Airlines-a, molim vas kreirajte PNR za svog klijenta prateći ove jednostavne smjernice:

- Uputite upit za mjesto i napravite rezervaciju samo za željene letove i samo ukoliko putnik ili neka druga osoba to zahtijeva u ime putnika;
- Turističke agencije trebaju izbjegavati pravljenje rezervacija na dan leta bez trenutnog izdavanja;
- Koristite oznaku klase (RBD) samo ukoliko je to u skladu sa važećom tarifom;
- Suzdržite se od korišćenja liste čekanja i ne ostavljajte segmente na listu čekanja na letu gdje putnik već ima potvrđeno mjesto;
- Pažljivo pročitajte pravila tarife, informišite putnika o ograničenjima i prednostima izabrane tarife. U slučaju da nepoštovanje ovih odredbi za posljedicu ima kažnjavanje Montenegro Airlines-a od strane bilo kojeg regulatornog tijela, vaša agencija će biti odgovorna za plaćanje datih kazni, u slučaju da je to potrebno, vašoj agenciji će odmah biti onemogućeno izdavanje karti na letovima, kako bi se Montenegro Airlines zaštitio od štetnog djelovanja.
- Vodite računa o minimalnom vremenu između dva povezana leta. Ne kreirajte PNR i ne završavajte transakciju ukoliko je vrijeme između dva povezana leta ispod minimalnog dozvoljenog vremena;
- Tokom rezervacionog procesa, molim vas da navedete tačne informacije o putniku (telefonski broj i/ili email) u odgovarajućem polju, u slučaju da avio-kompanija mora kontaktirati putnika u vezi operativnih pomjeranja. Ukoliko je nemoguće kontaktirati putnika zbog netačnih kontakt podataka, odgovornost će snositi agencija.
- Koristite prednost automatskog tarifiranja ukoliko je dostupno za odabranu tarifu. Nemojte ručno modifikovati tarife;
- Poštujte automatski rok za izdavanje karte i izdajte kartu ili poništite netiketirani segment; Odmah poništite rezervaciju ukoliko vam putnik potvrdi da odustaje od putovanja.

Molim Vas pridržavajte se uvijek ovih uputstava i bez izuzetka u cilju održavanja dobrog nivoa saradnje između poslovnih partnera.

POLITIKA KNJIŽENJA

Otkazivanje rezervacija

Segmenti moraju biti poništeni odmah i mjesto iz Inventory-ja oslobođeno u slučaju kada karta nije kupljena u skladu sa pravilima tarife, ili ukoliko putnik obavijesti da više ne želi istu. Poništeno mjesto jednog putnika ne smije se koristiti za drugog putnika čak iako taj putnik traži isti itinerer. Novi upit mora biti poslat za drugog putnika shodno trenutnoj raspoloživosti i tarifama.

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

1. 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, ne kasnije od 24h prije polaska leta. Neaktivni segmenti koji ne budu poništeni 24 sata prije polaska leta podliježu naplati zaduženja za naknadu troškova i biće knjiženi kroz ADM, u iznosu koji je u skladu sa "GDS/Politika knjiženja" tabelom 1.

2. Segmenti na listi čekanja

Segment na listi čekanja može biti identifikovan statusom segmenta HL/HN/UU. Svi segmenti na listi čekanja moraju biti otkazani iz PNR najmanje 24 sata prije polijetanja. Agent ne smije više puta koristiti segmente na listi čekanja. Segmenti na listi čekanja koji nijesu otkazani na vrijeme, takođe i višestruko ponovljeni zahjevi podliježu naplati zaduženja za naknadu troškova i biće knjiženi kroz ADM, u iznosu koji je u skladu sa "GDS/Politika knjiženja" tabelom 1.

3. Churning

Višestruko poništavanje i ponovno rezervisanje mjesta kako bi se izbjegli rokovi za izdavanje karte i pravila tarife je strogo zabranjeno i redovno se kontroliše. Do "churning-a" je došlo ako je određeni segment rezervisan i poništen više od 3 puta a kao rezultat agentu će biti izdat ADM (vidjeti tabelu 1).

4. Duple rezervacije

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

Kreiranje duplih segmenata nije dozvoljeno ni u kojem slučaju. Svaki duplirani segment će biti knjižen kroz ADM, u iznosu obračunatom u skladu sa "GDS/Politika knjiženja" tabelom 1.

5. Lažne ili špekulativne rezervacije ili brojevi karata

Svi segmenti rezervisani u svrhe špekulisanja kao što je zadržavanje mjesta iz Inventory sistema ili segmenti koje nije tražio putnik, kao I segmenti rezervisani u svrhu testiranja ili obuke će se smatrati lažnim i špekulativnim.

Dolje navedeno je strogo zabranjeno i rezultiraće ADM naplatom za naknadu troškova:

- Lažni broj karte unesen u PNR;
- Namjerno napravljene lažne rezervacije koje mogu uticati na dostupnost klase;
- Upotreba lažnih imena;
- Poništavanje nekoliko karata prije izdavanje karte koju će putnik koristiti;
- Velika količina netiketiranih i otkazanih rezervacija napravljenih 24h prije polaska leta;

- Ovo će uključivati rezervacije i izdavanje povratnih putovanja u svrhu korišćenja jednog pravca i djelimičnog putovanja, kao i izmjene itinerera bez zahtjeva putnika.

U ovim slučajevima Agentu će biti naplaćeno zaduženje za naknadu troškova i biće knjiženo kroz ADM, u iznosu obračunatom u skladu sa "GDS/Politika knjiženja" tabelom 1.

6. Rezervacije za obuku/test

Trening modul ili status kodovi koji ne podliježu naplati u GDS-u trebaju se koristiti za svrhe testiranja ili obuku zaposlenih. Kreiranje aktivnog segmenta u PNR za svrhe obuke je zabranjeno.

Probno testiranje nikako ne treba koristiti u svrhu formiranja cijene itinerera. U slučaju da je ovo pravilo prekršeno, rezervacija će biti otkazana i agenciji će biti poslato zaduženje u obliku ADM-a. Za informacije o naknadama vidjeti tabelu 1.

7. Kontakt podaci putnika

Tokom procesa rezervacije, kontakt informacije putnika (telefonski broj i/ili email) se moraju unijeti ispravno u slučaju da avio-kompanija ima potrebu da blagovremeno kontaktira putnika u vezi sa operativnim promjenama i izmjenom reda letjenja. U slučaju da avio-kompanija ne bude u mogućnosti obavijestiti putnika zbog netačnih ili nepostojećih kontakt podataka, agencija će biti odgovorna i to može rezultirati uskraćivanjem mogućnosti izdavanja YM karata (nakon ponavljanja ove aktivnosti), kao i naplatom kroz ADM za naknadu troškova (vidjeti tabelu 1).

Podaci o kontaktu se moraju unijeti na sljedeći način:

AP element: +38267123456

Kako bi sve ovo bilo vidljivo kroz sve GDS sisteme, IATA je definisala format koji omogućava prepoznavanje svih elemenata. Podaci moraju biti uneseni kroz SSR element kao što je navedeno u nastavku:

SR CTMC-00382123456 (za mobilne telefone)

SR CTME-ime.prezime@gmail.com (za e-mail adresu)

SR CTCRYM-REFUSED (kada putnik odbije dati ove podatke).

8. Skrивene grupe

Politika za grupe Montenegro Airlines-a definiše da 10 ili više putnika koji zajedno putuju na odlaznom/dolaznom letu, čine grupu nezavisno od plaćene tarife. Blokiranje mjesta korišćenjem odvojenih, pojedinačnih rezervacija umjesto kreiranja grupne rezervacije strogo je

zabranjeno. Takve rezervacije se odmah otkazuju bez prethodnog obavještenja i biće izdat ADM (vidjeti tabelu 1).

Tabela 1.

Br.	POLITIKA KNIŽENJA	NAPLATA U EUR
*	Obim poništenja preko 70%	0.50€/po poništenom segmentu preko 70%
1.	Neaktivni segmenti	5€/po putniku /po segmentu
2.	Segmenti na listi čekanja	5€/po putniku/po segmentu
3.	Churning	10€/po putniku/po segmentu
4.	Duple rezervacije	10€/po putniku/po segmentu
5.	Lažne/špekulativne rezervacije ili brojevi karata	50€/po putniku
6.	Rezervacije za obuku/testiranje	5€/po putniku/po segmentu
7.	Kontakt podaci putnika	50€/po putniku, ako se praksa ne promijeni nakon 10ADM, ukidanje ticketing authority
8.	Skrivene grupe	Poništenje rezervacije
*	Administrativna naknada za svaki ADM	10€

IATA REZOLUCIJE KOJE PODRŽAVAJU OVU GDS/CSR POLITIKU KNIŽENJA

IATA RESOLUTION 824

Ugovor o agentskoj putničkoj prodaji

IATA RESOLUTION 830A

Posljedice nepoštovanja procedura za izdavanje

IATA RESOLUTION 830d	karata i rezervacije
IATA RESOLUTION 850m	Rezervacione procedure za akreditovane agente
IATA RESOLUTION 852	Izdavanje i obrada zaduženja za agente (ADM)
	Označavanje i odabir aviokompanije koja izdaje kartu

Ako imate bilo kakvih pitanja ili sugestija, molim Vas kontaktirajte nas putem email-a:

bsp@montenegroairlines.me

Hvala Vam na podršci!

MONTENEGRO AIRLINES

montenegroairlines.com