

MONTENEGRO AIRLINES POLITIKA KNJIŽENJA 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 implikacije na Inventory.

Montenegro Airlines je ponosan što vas ima kao partnere 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 drugi 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 agencija sa naplatom naknade za troškove zaduženja (Cost Recovery Fee) u iznosu od 5€ po putniku plus administrativna taksa 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 primjenjuje na rezervacije i izdavanje karata koje se odnose na bilo koji let Montenegro Airlinesa na dan/nakon 1.decembra, 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 listi 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, vaša agencija će odmah biti onemogućeno izdavanja karata 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 sistema 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-a 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. Smatra se da je došlo do "churning"-a 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 putnik nije tražio , 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;
- Ovo će uključivati rezervacije i izdavanje povratnih putovanja u svrhu korišćenja jednog pravca i delimičnog 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 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

U skladu sa IATA Rezolucijom 830d, agenti su dužni da pitaju svakog putnika da li želi da dostavi svoje kontakt podatke (telefonski broj i/ili email) avio-kompanijama koje učestvuju u planiranom itineraru, u slučaju da avio-kompanija treba da ih blagovremeno kontaktira u vezi sa operativnim promjenama rasporeda. Bez obzira da li se slažu ili odbijaju da dostave podatke, ove informacije je neophodno unijeti u rezervaciju, u formi koja je navedena u nastavku.

U slučaju da avio-kompanija ne uspije da obavijesti putnika zbog netačnih ili nepostojećih podataka o kontaktu, agencija će biti odgovorna i to može rezultirati uskraćivanjem prava na izdavanje karata na YM dokumentu (nakon ponovljanja radnje), kao i naplati ADM-a i zaduženja 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 GDS, IATA je definisala format koji omogućava prepoznavanje svih elemenata. Podaci moraju biti uneseni kroz SSR element kao što je navedeno u nastavku:

SR CTCM-00382123456 (za mobilne telefone)

SR CTCE-ime.prezime//gmail.com (za e-mail adresu)

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

8. Skrivene grupe

Politika za kniženje grupa 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 uspostavljanja grupne rezervacije strogo je zabranjeno. Takve rezervacije se odmah otkazuju bez prethodnog obavještenja i biće izdat ADM (vidjeti tabelu 1).

TIKETING POLITIKA

2.1 Poništavanje (voidiranje) karte

Zabranjeno je izdavanje i istovremeno poništavanje karte kako bi se izbjegli uslovi za izdavanje karte (time limiti, uslovi tarife is sl.). Ako se karta poništi a nova karta ne izda odmah, svi povezani segmenti se moraju poništiti u PNR-u. U suprotnom, podliježe se naplati putem ADM-a (vidjeti tabelu 1).

2.2.Refundacija karte

Zabranjeno je refundiranje karte bez otkazivanja predmetnih segmenata leta ili se podliježe izdavanju ADM-a (vidjeti tabelu 1).

2.3.No-show

No-show situacije nastaju kada Agent ne otkaže rezervaciju koja nije potrebna putniku, što na kraju dovodi do nepravilnog prikaza u Inventory sistemu. Neblagovremeno otkazivanje nepotrebnih tiketiranih ili netiketiranih rezervacija, može dovesti do toga da Agent dobije zaduženje. Preporučuje se kreiranje zasebnih PNR-a za zasebne karte kako bi se izbjeglo otkazivanje nevezanih putovanja (na primjer, kada se koriste jednosmjerne tarife).

Tabela 1.

Br.	POLITIKA KNIŽENJA	NAPLATA U EUR
*	Obim poništenja preko 70%	0.50€/po poništenom segmentu preko 70%
1.1	Neaktivni segmenti	5€/po putniku /po segmentu
1.2	Segmenti na listi čekanja	5€/po putniku/po segmentu
1.3	Churning	10€/po putniku/po segmentu
1.4	Duple rezervacije	10€/po putniku/po segmentu
1.5	Lažne/špekulativne rezervacije ili brojevi karata	50€/po putniku
1.6	Rezervacije za obuku/testiranje	5€/po putniku/po segmentu
1.7	Kontakt podaci putnika	50€/po putniku, ako se praksa ne promijeni nakon 10ADM, ukidanje ticketing authority
1.8	Skrivene grupe	Poništenje rezervacije
2.1	Poništavanje karte	50€ po putniku
2.2	Refundacija karte	50€ po putniku
2.3	No-show	50€ po putniku
*	Administrativna naknada za svaki ADM	10€
**	Zaduženje za naknadu troškova	5€ po putniku

POSTUPAK IZDAVANJA I OBRADU ADM-a

U skladu sa pravilima predstavljenim u IATA Rezoluciji 850m, Montenegro Airlines (u daljem tekstu avio-kompanija) objavljuje svoje procedure za izdavanje i obradu ADM-a za sve akreditovane Agente kako slijedi:

1.Principi izdavanja

1.1 ADM služi da obavijesti Agenta da, ukoliko ne postoji opravdanje za suprotno, Agent dužuje avio-kompaniji iznos prikazan na ADM-u iz navedenih razloga.

1.2 ADM je legitimni računovodstveni alat koji avio-kompanije koriste za prikupljanje iznosa ili prilagođavanje transakcija Agenta u vezi sa izdavanjem ili korišćenjem putničkih dokumenata izdatih od strane ili na zahtjev agenta.

1.3 Alternativna upotreba ADM-a se može ugovoriti između avio-kompanije i Agenta.

1.4 Osim ukoliko nije drugačije dogovoreno na tržištu, ADM se neće koristiti za prikupljanje troškova trećih lica koji nijesu direktno povezana sa početnim izdavanjem karte za putovanje putnika.

1.5 ADM može biti uvećan za administrativne takse i nivo tih taksi će biti srazmjern trošku odrađenog posla.

1.6 Administrativna taksa će se naplaćivati za svako izdavanje ADM-a. Avio-kompanija će povremeno obavještavati Agente o iznosu ove takse. Taksa se prikazuje na ADM-u i kodira se MF u odeljku podataka o taksama.

1.7. ADM mora sadržati precizne detalje zbog kojih se vrši naplata.

1.8 Svaki ADM se odnosi samo na određenu transakciju i ne može se koristiti za grupisanje nepovezanih transakcija, međutim, više troškova može biti uključeno na istom ADM-u ukoliko je razlog za naplatu isti, i detaljna lista podrške dostavljena uz ADM.

1.9 Agenti se moraju pridržavati pravila i ograničenja objavljenih u tarifama i svih pisanih uputstava dobijenih od avio-kompanije. Ukoliko postoji bilo kakva sumnja u vezi sa primjenom pravila, Agent mora kontaktirati avio-kompaniju. U slučaju nedovoljne naplate ili pogrešnog izdavanja karte prilikom prodaje, prilagođavanja refundacije koja je pogrešno izdata, netačno izračunate ili pogrešno primijenjenog pravila tarife ili pisanih uputstava, Agent će biti zadužen za bilo koji gubitak koji je nastao takvom akcijom.

1.10 Ne smije se izdati više od jednog ADM-a u vezi sa istim izdavanjem originalne karte. Kada se pokrene više od jednog ADM-a u vezi sa istom kartom, potrebno je naglasiti različita prilagođavanja u odnosu na prethodno izdavanje.

1.11. Avio-kompanija može odlučiti da izda neosporeni ADM u sljedećim slučajevima, ali ne ograničavajući se samo na ove slučajeve:

- razlog za memo je neodobreno CC plaćanje od strane Agenta
- kada su sva dokumenta za izdavanje u posjedu avio-kompanije, a Agent nije dostavio posebno odobrenje
- ADM se izdaje kako bi se pokrile administrativne takse
- nepoštovanje GDS/CRS politike rezervacije

2. Obrada, kontakt i vremenski rokovi

2.1 ADM postavljen preko BSP-a će se obrađivati samo ako je izdat u roku od devet mjeseci od konačnog datuma putovanja. Poslije ovog perioda, avio-kompanija će sve direktno rješavati sa Agentom.

2.1.1 Izuzetak od gore navedenih vremenskih ograničenja mogu biti ADM-ovi izdati zbog nepoštovanja GDS/CRS politike rezervacije avio-kompanije

2.2 Elektronske funkcionalnosti BSP-ja će se koristiti od strane avio-kompanije za obradu ADM-a.

2.3 Agent će imati najviše 15 dana da pregleda i ospori ADM prije nego što ga postavi na BSP, na obradu.

2.4 Avio-kompanija će rješavati sve sporove u okviru od 60 dana od dana prijema.

2.5 Ukoliko nije ADM osporen u vremenskom roku navedenom u 2.4, avio-kompanija može odlučiti da ne uzme u obzir žalbu BSP Agentu.

U slučaju ARC Agentu, Avio-kompanija se može odlučiti da angažuje Agenciju za naplatu kako bi izmirila dug za zastarele ADM-ove ukoliko nije postignut uzajamni dogovor o poravnanju sa Agentom. Bilo koji ADM koji nije izmiren u roku od 60 dana smatraće se zastarjelim.

2.6 Ime i kontakt podaci kontakt lica i odeljenja za ADM biće jasno prikazani na istom. Za bilo koji upit Agent treba da koristi ove kontakt detalje.

3. Administrativna taksa

Do daljnjeg, administrativna taksa je određena na 10.00 € konvertovana u valutu plaćanja države u kojoj Agent ima prebivalište na datum izdavanja dokumenata.

Važne napomene u vezi sa ARC:

Odgovornost avio-kompanije

Izdati ADM za zaduživanje u vremenskom roku od devet mjeseci od posljednjeg datuma putovanja za direktnu prodaju i zamjenu, kao i tokom devet mjeseci od datuma refundacije.

Potvrdite primanje ADM-a u roku od 10 radnih dana nakon izdavanja.

To će označiti automatska promjena statusa kada agencija otvori ADM. Možete osporiti sve ADMove u vremenskom roku od 30 kalendarskih dana od izdavanja(Ovo uključuje ADM poslat GDS-u; agencija je dužna obavijestiti avio-kompaniju ako je memorandum poslat GDS-u).

Izvršite sva plaćanja, uključujući GDS plaćanja i delimična plaćanja, putem Memo menadžera ili Interactive Agent Reporting (IAR). Uplatite iznos za ADM u roku od 14 kalendarskih dana od utvrđivanja da je validan, odnosno od prijema uplate iz GDS-a. Za ARC agente koristi se Memo menadžer. Koristite Memo menadžer za sporove i komunikaciju vezanu za ADM.

IATA REZOLUCIJE KOJE PODRŽAVAJU GDS/CSR POLITIKU KNIŽENJA

IATA RESOLUTION 824	Ugovor o agentskoj putničkoj prodaji
IATA RESOLUTION 830A	Posljedice nepoštovanja procedura za izdavanje karata i rezervacije
IATA RESOLUTION 830d	Rezervacione procedure za akreditovane agente
IATA RESOLUTION 850m	Izdavanje i obrada zaduženja za agente (ADM)
IATA RESOLUTION 852	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

www.montenegroairlines.com