

"Dobre Praktyki Rezerwacyjne"

Rynek: Polska

Spis treści

1. Wstęp	3
2. Warunki ogólne	4
3. Niedozwolone praktyki rezerwacyjne	5
3.1 Powielanie rezerwacji/segmentów w rezerwacji	5
3.2 Powielanie segmentów w celu omięcia terminu wystawienia biletu.....	5
3.3 Utrzymanie aktywnych segmentów w rezerwacji skutkujące statusem No-show	5
3.4 Złamanie zasady pożenionych segmentów	5
3.5 Fikcyjne nazwiska	6
3.6 Nieprawidłowy numer biletu.....	6
3.7 Nieaktywne segmenty	6
3.8 Pasywne segmenty	6
3.9 Brak kontaktu do pasażera	6
3.10 Zmiana nazwiska	6
3.11 Utrzymywanie STNG po wystawieniu biletów w rezerwacji grupowej.	7
4. Wysokość ADM.....	8

1. Wstęp

Z dniem 1 marca 2016, Polskie Linie Lotnicze LOT wprowadzają korektę obowiązującej polityki "Dobre Praktyki Rezerwacyjne".

Niestosowanie się do zasad opisanych w dokumencie skutkować będzie wystawieniem noty ADM lub faktury obciążeniowej.

Nowelizacja polityki Dobrych Praktyk Rezerwacyjnych ma na celu zoptymalizowanie wykorzystania systemu oraz zapewnienie dostępności na rejsach Polskich Linii Lotniczych LOT.

Podstawą wprowadzenia opłaty za niestosowanie się do polityki praktyk rezerwacyjnych zawartych w tym dokumencie, zostały wyliczone w oparciu o Rezolucję IATA 830a, a także podręcznik IATA dla Agentów „IATA – Travel Agent’s Handbook”.

Dziękując za zrozumienie, liczymy na współpracę z Państwem, mając jednocześnie nadzieję, że wprowadzenie powyższych zasad pozwoli na obopólne korzyści dla naszych wspólnych Partnerów i Pasażerów.

2. Warunki ogólne

Agenci pracujący z systemami rezerwacyjnymi powinni mieć świadomość, iż Polskie Linie Lotnicze LOT płacą za każdą stworzoną, anulowaną oraz zmienioną rezerwację. Te opłaty są pobierane nawet, jeśli pasażer finalnie nigdy nie odbędzie podróży.

Podsumowując:

- a. LOT ponosi koszty dystrybucyjne nawet, jeśli podróż pasażera nie zostanie zrealizowana.
- b. Niezrealizowane rezerwacje generują koszty i przekładają się na aktualną ofertę cenową przewoźnika.

Polityka „Dobre praktyki rezerwacyjne” ma na celu pomóc agentom zrozumieć zasady funkcjonowania systemów rezerwacyjnych oraz przestrzec przed niedozwolonymi działaniami, niezgodnymi z polityką firmy.

Polskie Linie Lotnicze LOT rezerwują sobie prawo do wystawienia ADM za nieuczciwe praktyki zaburzające poprawne działanie systemów, niewymienione w powyższych paragrafach.

Polskie Linie Lotnicze LOT rezerwują sobie prawo do aktualizacji wysokości opłat za niedozwolone praktyki rezerwacyjne.

3. Niedozwolone praktyki rezerwacyjne

3.1 Powielanie rezerwacji/segmentów w rezerwacji

- Zabronione jest zakładanie kilku rezerwacji z potwierdzonymi miejscami dla tego samego pasażera, na tej samej trasie i w tych samych datach podróży.
- Zabronione jest zakładanie kilku rezerwacji z potwierdzonymi miejscami dla tego samego pasażera, na różne segmenty podróży, które blokują pojemność na kilku rejsach, a taka podróż fizycznie nie mogłaby się odbyć.
- Zabronione jest pobieranie kilku segmentów z potwierdzonymi miejscami na tej samej trasie w jednej rezerwacji.
- Działanie opisane powyżej będzie skutkowało wystawieniem ADM w kwocie 100PLN za każdy segment i każdego pasażera w rezerwacji.

3.2 Powielanie segmentów w celu ominięcia terminu wystawienia biletu

- Agent powinien unikać kasowania, a następnie odnawiania segmentów w ramach tej samej rezerwacji z potwierdzonymi miejscami.
- Częstsze niż trzykrotne wprowadzenie tego samego segmentu, w tej samej rezerwacji, traktowane jest jako celowe zaburzenie działania systemu w celu przedłużenia terminu wystawienia biletu, wbrew warunkom taryfy.
- Działanie opisane powyżej będzie skutkowało wystawieniem ADM w kwocie 100PLN za każdy segment i każdego pasażera w rezerwacji.

3.3 Utrzymanie aktywnych segmentów w rezerwacji skutkujące statusem No-show

- Zabronione jest utrzymywanie aktywnych segmentów w rezerwacji bez wystawionych biletów, z biletami ze statusem V (voided) lub R (refunded).
- Rezerwacje gdzie nie zostały wystawione bilety powinny być skasowane najpóźniej 4 godziny przed odlotem w celu zwolnienia zablokowanych do sprzedaży miejsc i uniknięcia statusu no-show.
- Rezerwacje które spowodują status no-show będą skutkowały wystawieniem ADM w kwocie 400PLN za każdą rezerwację i każdego pasażera w rezerwacji.

3.4 Łamanie zasady pożenionych segmentów

- Zabronione jest łamanie zasad pożenionych segmentów w celu uzyskania niedostępnej klasy rezerwacyjnej.
- Pożenione segmenty nie mogą być kalkulowane, sprzedane i anulowane osobno.

- Manipulowanie dostępnością pożenionych segmentów skutkować będzie pokryciem różnicy taryfowej wynikającej z prawidłowej dostępności klas rezerwacyjnych oraz wystawieniem noty ADM w kwocie 2000PLN za każdą rezerwację i każdego pasażera w rezerwacji.

3.5 Fikcyjne nazwiska

- Zabronione jest zakładanie rezerwacji na fikcyjne nazwiska w celu blokowania pojemności na rejsie lub wykonania testu.
- Działanie opisane powyżej będzie skutkowało wystawieniem ADM w kwocie 200PLN za każdy segment i każdego pasażera w rezerwacji.

3.6 Nieprawidłowy numer biletu

- Zabronione jest wprowadzanie fikcyjnych, użytych lub zwróconych numerów biletów w celu zablokowania pojemności na rejsie.
- Użycie nieprawidłowego numeru biletu będzie skutkowało wystawieniem ADM w kwocie 200PLN za każdy segment i każdego pasażera w rezerwacji.

3.7 Nieaktywne segmenty

- Agent odpowiedzialny jest za monitorowanie rezerwacji własnych i kasowanie z nich nieaktywnych segmentów o statusie HX, UN, UC, NO, SC, TK, TL, TN, UU, US, PN, WL, WN, DL, DS, IX, MM, RM, GL, WK.
- Brak działania opisanego powyżej w ciągu 72 godzin, a w momencie gdy do odlotu jest mniej niż 24 godziny, w ciągu dwóch godzin, będzie skutkowało wystawieniem ADM w kwocie 50PLN za każdy segment i każdego pasażera w rezerwacji.

3.8 Pasywne segmenty

- Zezwala się na użycie pasywnych segmentów przez agenta jedynie w celu wystawienia biletów.
- Pasywne segmenty mogą być dodane jedynie na czas wystawiania biletów i muszą być usunięte natychmiast po ich wystawieniu.
- Pasywne segmenty muszą być skasowane najpóźniej 24 godziny przed odlotem.
- Brak usunięcia pasywnych segmentów będzie skutkowało ADM w kwocie 200PLN za każdy segment i każdego pasażera w rezerwacji.

3.9 Brak kontaktu do pasażera

- Aby zapewnić sprawność obsługi pasażerów podczas nieregularności typu: opóźnienia rejsów, zmiany rozkładowe i inne, zalecane jest wprowadzenie do rezerwacji danych kontaktowych, takich jak: adres e-mail, nr telefonu komórkowego, co pozostaje w zgodzie z regulacjami w zakresie ochrony danych osobowych. Zgodnie z rezolucją IATA 830d, Agent zobowiązany jest do powiadomienia pasażerów posiadających wystawione i potwierdzone bilety lotnicze o każdej zmianie rozkładowej, anulacji rejsu

niezwłocznie po otrzymaniu informacji. Agent zobowiązany jest dokonać zmian w rezerwacjach otrzymanych na queues oraz powiadomić pasażerów o każdej zmianie w rezerwacji możliwie szybko. W przypadku, gdy pasażer skorzysta z prawa do odmowy podania danych kontaktowych, Agent powinien wprowadzić do rezerwacji informację o tym, że pasażer odmówił podania danych kontaktowych. Umieszczenie w PNR zapisu o odmowie skutkować będzie ograniczeniem odpowiedzialności przewoźnika w przypadku nieregularności. W takiej sytuacji pasażer nie zostanie powiadomiony o anulacji rejsu lub zmianach rozkładowych (włączając opóźnienie wylotu).

3.10 Zmiana nazwiska

- Zmiana nazwiska bez uprzedniej zgody PLL LOT jest zabroniona. Jakakolwiek zmiana nazwiska bez zgody przewoźnika będzie skutkowała wystawieniem noty ADM w kwocie 400PLN za każdego pasażera któremu zmieniono nazwisko.

3.11 Utrzymywanie STNG po wystawieniu biletów w rezerwacji grupowej.

- Agent może zablokować miejsca na „Seat Map” do czasu wprowadzenia nazwisk. W tym celu należy użyć elementu STNG zgodnie z zapisami na stronach informacyjnych. Agent jest zobligowany do przypisania konkretnych miejsc w momencie dodania nazwisk pasażerów, a następnie niezwłocznego usunięcia elementu STNG z rezerwacji. Pozostawienie elementu STNG powoduje problemy w trakcie odprawy pasażerskiej i może skutkować opóźnieniem rejsu.
- Pozostawienie elementu STNG w rezerwacji po wystawieniu biletów, skutkować będzie wystawieniem noty ADM w wysokości 1000PLN za każdą rezerwację.

4. Wysokość ADM

Parametr	ADM
Powielanie rezerwacji/segmentów w rezerwacji	100PLN za każdy segment i pasażera
Powielanie segmentów w celu ominięcia terminu wystawienia biletu	100PLN za każdy segment i pasażera
Utrzymanie aktywnych segmentów w rezerwacji skutkujące statusem No-show	400PLN za każdy segment i pasażera
Złamanie zasady pożenionych segmentów	2000PLN za każdą rezerwację i pasażera
Fikcyjne nazwiska	200PLN za każdy segment i pasażera
Nieprawidłowy numer biletu	200PLN za każdy segment i pasażera
Nieaktywne segmenty	50PLN za każdy segment i pasażera
Pasywne segmenty	200PLN za każdy segment i pasażera
Niedozwolona zmiana nazwiska	400PLN za każdego pasażera
Pozostawienie elementu STNG w rezerwacji	1000PLN za każdą rezerwację

- Opłaty ADM będą pobierane za pośrednictwem system rozliczeniowego BSP lub za pośrednictwem faktur obciążających w przypadku agentów non-IATA.
- W przypadku wystawienia ADM lub faktury, do każdego obciążenia zostanie doliczona opłata manipulacyjna w kwocie 50PLN.
- PLL LOT nie będzie wysyłał żadnej dodatkowej dokumentacji wraz z notą ADM, ponieważ nadużycie jest widoczne w historii rezerwacji.
- Kwestie sporne będą wyjaśniane poprzez kanał w którym została wystawiona nota ADM lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.