

25.1.2017

Czech Airlines GDS/CRS Reservation and Ticketing Policy

In order to reduce the costs related to abusive reservation practices Czech Airlines has implemented a formal GDS/CRS booking policy since the year 2012. This Policy is fully in line with IATA Travel Agent's Handbook and all industry standards, and is aimed at cost reduction.

IATA Travel Agent's Handbook is also available on Czech Airlines website www.czechairlines.com. A part of the Handbook is IATA resolution 830a Consequences of violation of Ticketing and Reservation procedures and other related resolutions.

Please note that CSA is charged significantly by respective GDS/CRS for each segment booked by travel agency. Therefore un-ticketed segments may result in significant loss for the airline.

This Policy is not intended to affect the services and distribution levels provided by CSA to their Travel Partners and will only target practices that are clearly abusive and/or have negative impact on the airline's inventory. CSA are closely monitoring the reservation procedures of their partners and will address behavior that is not in line with this Policy.

The Policy is updated from March 1st 2017 and is obligatory for all GDS/CRS subscribers that in any way have the ability to access CSA's Booking Content. The Travel Partner has to ensure that all of its employees and contractors are familiar with this Policy including all of its future updates.

CSA reserve the right to anytime change the scope and any fees mentioned in this Policy. Travel Partners will be informed of any change 30 days in advance. Up to date version can be found on CSA website www.czechairlines.com.

CSA reserve the right to charge the Travel Partner and Travel Partner agrees to pay for any actions which are not in line with this Policy at the rates specified further in this document (please see section "Fees and Penalties"). Frequent violations of this Policy and/or failure to pay any outstanding fee(s) may result in a loss of access to CSA's Booking Content. Travel Partner must pay any amounts owed to CSA in accordance with the terms of this Policy accrued prior to the date of termination.

For general guidelines on how to properly work with Passive Segments, Inactive Segments, Waitlisted Segments, Fake Names, usage of correct RBDs, Duplicate Bookings, Queues and other reservation procedures please refer to IATA Travel Agent's Handbook – Code of Reservations Ethics, and IATA Resolution 830a – Consequences of violation of Ticketing and Reservation procedures.

Finally, CSA would like to thank all their Partners for cooperation and understanding.

Sincerely,
Czech Airlines

Czech Airlines ADM policy concerning areas handled by IATA Travel Agent's Handbook and further areas of concern.

Спекулятивные и фиктивные бронирования

- Бронирования (подтвержденные сегменты, так же как сегменты на листах ожидания), сделанные для производительности GDS, без намерения совершить перелет.
- Бронирования, запрошенные для фиктивных пассажиров.
- Бронирования с фальсифицированным именем.
- Бронирования сделанные для целей, отличных от продажи билета, таких как блокировка мест.
- Бронирования, которые не отменены сразу после получения уведомления от пассажира.
- Высокая доля отмененных бронирований.
- Высокая доля не выписанных бронирований.
- Высокая доля поздних отмен бронирования.

Административные бронирования

- Бронирования, созданные в тестовом режиме, для обучения или рабочей необходимости, печати маршрут-квитанции или счета.
- Бронирования, сделанные для получения проездных документов или визы.
- Бронирования, сделанные для сохранения маршрут-квитанции.

Дублированные бронирования

- Бронирования, где более одного сегмента и/или более одного кода резервации (PNR) оформлены для одного и того же пассажира по идентичному/другому маршруту с использованием одной или разных GDS.
- Бронирования с похожим маршрутом, сделанные на рейсы разных авиакомпаний.

Норма бесплатного провоза багажа

- Некорректная или отсутствующая информация о нормах бесплатного провоза багажа в билете.

No Show и бронирования, сделанные в день вылета без одновременной выписки билета

- На рейсы авиакомпании Czech Airlines запрещено преднамеренно создавать ситуации с No Show.
- В том числе, но не ограничиваясь следующими ситуациями:
 - о Бизнес партнеры должны убедиться, что все бронирования были выкуплены в сроки, установленными авиакомпанией Czech Airlines. Строго запрещены бронирования в день вылета без одновременной выписки билетов. Бронирования, сделанные в день вылета без одновременной выписки билетов строго запрещены.
 - о Не снятые сегменты в бронировании, когда билет или часть билета возвращается, воедируется или обменивается.

Тайм лимит

- Партнеры должны соблюдать временные ограничения на выписку билета, установленные авиакомпанией Czech Airlines. Любые действия, влекущие за собой повторяющиеся отмены или бронирования на те же сегменты для того, чтобы обойти временные ограничения на выписку, которые устанавливает CSA, рассматриваются как нарушение данной Политики.

Бронирование нескольких альтернатив для одной поездки

- Партнерам запрещается бронировать несколько рейсов/пересадок для одного пассажира на один и тот же день (кроме перелета туда-обратно)

Фальсифицированный номер билета

- Партнерам запрещается использовать фальсифицированные номера билетов.

Тестовые PNR (обучение и тестирование только в тестовой системе)

- Все тестовые бронирования должны быть созданы в соответствующем тестовом экране GDS (за дополнительной информацией свяжитесь с GDS).

Запросы мест через прямой доступ

- Прямой доступ к наличию мест должен быть исключен, особенно для онлайн агентств.

Очереди

- Партнеры несут ответственность за работу с очередями в надлежащем порядке и на регулярной основе, а также за информирование клиентов относительно любых изменений в бронировании, которые касаются перелета пассажира.

Неактивные сегменты

- Неактивные сегменты (UN, UC, NX и т.д.) должны быть убраны из бронирования в кратчайшие сроки.

Билеты на совместные рейсы

- При использовании стока ОК (064), билет должен содержать минимум один сегмент с кодом ОК. Партнеры должны удостовериться, что авиакомпания-партнер, указанная в билете, имеет интерлайн-соглашение с ОК.

Изменение имени

- Согласно применяемым правилам авиакомпании CSA по изменению имени.

Таксы

- Партнеры несут ответственность за сбор, отчетность и надлежащее кодирование всех применяемых такс при продаже билета.

Изменения пункта вылета / прилета

- Пункт вылета/прилета в бронировании должен соответствовать пункту вылета/прилета в билете пассажира. Внесение фиктивных сегментов в бронирование запрещено.

Поддержка банковский карт

- Агенту следует избегать приема банковских карт, оформленных на Агента или лиц, уполномоченных действовать от лица Агента, или на имя партнера, сотрудника, имеющего доступ к трафику продаж по банковской карте Агента. (IATA Резолюция 890).

Описание процедуры выставления ADM

Czech Airlines оставляет за собой право призвать Агента к ответственности за убытки и ущерб, нанесенный несоблюдением Политики бронирования и выписки билетов IATA/Czech Airlines.

1. CSA в праве использовать систему BSP link для выставления ADM.
2. CSA будет отправлять ADM партнерам на ежемесячной основе.
3. Партнер может оспорить выставленное ADM путем открытия спора в течение 15 дней со дня начисления дебита (согласно правилам BSP).
4. CSA отреагирует в течение 60 дней после получения спора (согласно правилам BSP).

Нарушение	Штраф
Спекулятивные/фиктивные бронирования, административные бронирования, повторные бронирования.	5 EUR за пассажира и за сегмент + 25 EUR комиссия за оформление ADM
Другие нарушения Политики бронирования и выписки билетов	5 EUR за пассажира и за сегмент + 25 EUR комиссия за оформление ADM Штраф увеличивается в соответствии с потенциальными потерями в стоимости тарифа
Завышенная норма бесплатного провоза багажа	Дополнительная оплата багажа за направление
Отсутствие нормы бесплатного провоза багажа	40 EUR за направление