



Szanowna Pani  
Lidia Papros-Matuszko  
Dyrektor  
Polskie Biuro Podróży Sp.z o.o.  
ul.Sienkiewicza 26  
25-301 KIELCE

Szanowna Pani,

W celu poprawy jakości inventory LOT oraz zagwarantowania Państwu lepszej dostępności miejsc na rejsach, PLL LOT SA wprowadzają z dniem 31 października 2011 opłaty (tzw. Compensation Fee) za nieprzestrzeganie dobrych praktyk rezerwacyjnych. Podstawą wprowadzenia opłaty jest IATA Resolution 830a oraz IATA Travel Agent's Handbook (Code of Reservations Ethics).

Poniżej przedstawiamy zasady pobierania opłat za nieprzestrzeganie dobrych praktyk rezerwacyjnych, opracowane w wyniku konsultacji z Zarządem Zrzeszenia Agentów IATA w Polsce. Dodatkowo ww. zasady zostały przesłane do Polskiej Izby Turystyki.

Nowa opłata będzie pobierana dla rezerwacji założonych po 31 października 2011r, w poniższych przypadkach:

- ❖ utrzymywania do dnia odlotu segmentów bez wystawionego biletu, w konsekwencji powodujące powstanie no-show – opłata 400 PLN
- ❖ pozostawienia aktywnych segmentów po dokonanej anulacji (voidowaniu) biletu – opłata 400 PLN
- ❖ GDS-y obciążają przewoźników za segmenty o statusach HX/NO/UN/UC, jeśli nie zostaną usunięte z rezerwacji do 24H przed odlotem; agent jest zobowiązany do uporządkowania rezerwacji i skasowania segmentów nieaktywnych najpóźniej do 24H przed odlotem - opłata 40 PLN
- ❖ zamiany nazwiska niezgodnie z obowiązującą polityką przewoźnika – opłata 200 PLN



- ❖ rezerwacji założonej na fikcyjne nazwiska oraz rezerwacji testowej, lub założenia rezerwacji dla potrzeb innych niż sprzedaż biletu (np. blokowanie miejsc), nie zamówionej przez autentycznego klienta – opłata 200 PLN
- ❖ wprowadzania do rezerwacji fikcyjnych numerów biletów, które nie zostały wystawione dla pasażera w tej rezerwacji; numery biletów zwróconych lub anulowanych traktowane są jako fikcyjne – opłata 200 PLN
- ❖ powielania rezerwacji i/lub segmentów w celu ominięcia terminu wystawienia biletu dla tego samego pasażera, na tą samą i/lub zbliżoną datę/trasę, gdy logicznie podróż nie jest możliwa do zrealizowania – opłata 100 PLN
- ❖ niepowiadomienie pasażera o zmianach rozkładowych lub anulacji rejsu, nieprzestrzeganie Rezolucji 830d ustęp 4 skutkujące niepowiadomieniem pasażera o nagłej (operacyjnej) zmianie rozkładu - opłata w wysokości poniesionych przez LO kosztów rekompensat unijnych oraz dodatkowych kosztów poniesionych przez pasażera.



**Opłata będzie pobierana poprzez BSP (wystawienie ADM) lub w przypadku agentów NON-IATA na fakturze.**

**Przypominamy, że w przypadku wystawienia ADM obowiązuje opłata manipulacyjna w wysokości 50 PLN. Opłata manipulacyjna w tej samej wysokości będzie również pobierana w przypadku wystawienia faktury dla agentów NON-IATA.**

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.

Maciej Szmidt

Dyrektor Biura Sprzedaży Krajowej