

Norme per GDS

Versione del [9 Ottobre 2017]

1. PREAMBOLO

Le norme di prenotazione tramite GDS elencate in questo documento sono da considerarsi un'aggiunta alle già esistenti procedure a partire dalla data indicata al punto 3.

2. SCOPO

Singapore Airlines paga una commissione per ogni prenotazione creata, cancellata o cambiata, laddove sia applicabile. Per questo, Singapore Airlines è costretta a pagare per prenotazioni non produttive e la capacità dei voli ne potrebbe risentire.

Pertanto, azioni correttive devono essere prese e le pratiche fraudolente, più avanti definite, sanzionate.

Singapore Airlines precisa che tale pratica è in linea con gli standard di settore.

3. DATA DI ATTUAZIONE

Queste norme saranno effettive a partire dall' 1 Dicembre 2017.

4. PRATICHE DI PRENOTAZIONI FRAUDOLENTE

Ogni agente coinvolto in attività di prenotazione per Singapore Airlines dovrebbe astenersi dalle seguenti pratiche di prenotazioni fraudolente:

4.1 PRENOTAZIONI DOPPIE

- Un singolo agente non dovrebbe creare prenotazioni multiple per un singolo passeggero.
- Le prenotazioni sono da considerarsi doppie quando sono effettuate per il medesimo passeggero (i) per la stessa data di viaggio e stessa origine e destinazione o (ii) per il medesimo volo con differenti classi di prenotazione.
- Vi preghiamo di notare che col nostro sistema di controllo, se 2 o più segmenti confermati sono evidenziati come doppi, solo il segmento confermato per ultimo verrà mantenuto. Se la tempistica di transizione è identica, solo il segmento con la classe di viaggio più alta verrà mantenuto.

4.2 CHURNING

- Sebbene Singapore Airlines comprenda che a volte è necessario cancellare e riprenotare passeggeri, gli agenti di viaggio dovrebbero astenersi dal perpetrare queste azioni.
- Qualsiasi cancellazione e riprenotazione che **eccede le 5 transazioni** per lo stesso segmento nel medesimo PNR oppure in differenti PNR saranno considerati come un tentativo di eludere i ticket time limits.

4.3 SEGMENTI INATTIVI

- E' responsabilità degli agenti di viaggio controllare le code e rilasciare eventuali segmenti inattivi con stato HX, UN, UC, NO, SC, TK, TL, TN, UU, US, PN, WL, DL, DS, IX, MM, RM, GL, o WK dalle prenotazioni.
- La mancata rimozione di questi segmenti 24 ore prima della partenza daranno origine ad un ADM.

4.4 NOMINATIVI FITTIZI

- Agli agenti di viaggio è richiesto di astenersi dal effettuare prenotazioni con nomi fittizi allo scopo di bloccare i posti.
- Creare PNR col fine di test o training è severamente vietato.
- Esempi di nomi fittizi:
 - Mouse/Mickey
 - Test/Charlie
 - ABC/XXXX
- I nomi di celebrità potrebbero essere richieste autentiche e quindi Singapore Airlines valuterà e contatterà l'agente per valutare la veridicità della prenotazione.

5. **TERMINI DI APPLICAZIONE**

- Singapore Airlines ha nominato terzi per garantire una gestione equa degli ADM.
- Gli ADM verranno gestiti come da IATA RESOLUTION 850m e 830a per gli agenti IATA.
- Singapore Airlines si riserva il diritto di sanzionare tutti gli agenti di viaggio, sia IATA che non-IATA.
- Singapore Airlines si riserva il diritto di emettere degli ADM per altre pratiche fraudolente non necessariamente limitate alle violazioni sopra elencate.
- Singapore Airlines si riserva il diritto di rivedere gli addebiti dei debit memo.
- Singapore Airlines si riserva il diritto di rivedere la propria politica senza alcuna consultazione preventiva con gli agenti di viaggio.

6. POLITICA DEBIT MEMO

▪ Struttura Debit Memo

Pratica Fraudolenta	Debit memo
Churning superiori a 5 per prenotazione.	USD10 per pax per segmento

- Una commissione di servizio, se applicabile, verrà addebitata congiuntamente all'ADM.
- Singapore Airlines emetterà ed invierà gli ADM tramite BSPLink, ARC Memo Manager e ASD.
- Qualsiasi disputa dovrà esser effettuata tramite il medesimo canale di ricezione nel period di latenza allegando I documenti pertinenti ad ogni disputa.

7. VARIE

- Singapore Airlines si auspica che tutti gli agenti abbiano letto con attenzione questa normativa e che si impegnino a rispettare le line guida. Cogliamo occasione per ringraziare tutti gli agenti per il supporto fornitoci e per aver aderito alle nostre indicazioni.