



PODRĘCZNIK BSP DLA AGENTÓW SPRZEDAŻY
PASAŻERSKIEJ – PRZEPISY LOKALNE

POLSKA
czerwiec 2009 r.
wersja polska

WSTĘP: Niniejszy rozdział 14 zawiera lokalne przepisy BSP obowiązujące w Polsce. Wszelkie inne obowiązujące przepisy BSP zamieszczono w *źródłowym Podręczniku BSP dla agentów sprzedaży pasażerskiej*.

ROZDZIAŁ 14 – Przepisy lokalne

SPIS TREŚCI

| | |
|---|-----------|
| 14.1 ADRESY I DANE KONTAKTOWE | 4 |
| Lokalne biuro IATA | 4 |
| Kontakty w biurze IATA Poland | 4 |
| Data Processing Centre (Centrum Przetwarzania Danych) | 4 |
| Clearing Bank | 4 |
| Lista autoryzowanych dostawców systemów rezerwacyjnych (GDS) | 5 |
| Delegaci LCAG | 6 |
| Delegaci APJC | 6 |
| 14.2 PRZEWOŹNICY LOTNICZY UCZESTNICZĄCY W BSP | 7 |
| 14.2.1 Lista przewoźników lotniczych uczestniczących w BSP | 7 |
| 14.2.2 Dane kontaktowe linii lotniczych | 8 |
| 14.3 OBSŁUGA KLIENTÓW - ODPOWIEDZI NA PYTANIA | 9 |
| 14.3.1 Informacje ogólne | 9 |
| 14.3.2 Platforma internetowa lub biuro lokalne | 9 |
| 14.3.3 Lokalna strona internetowa IATA – www.iata.org/worldwide/europe/poland | 9 |
| 14.3.4 BSPlink – www.bsplink.iata.org | 9 |
| 14.3.5 Międzynarodowa strona internetowa IATA - www.iata.org | 10 |
| 14.4 STANDARD TRAFFIC DOCUMENTS (STD – UNIWERSALNE DOKUMENTY PRZEWOZOWE) | 11 |
| 14.4.1 Dokumenty STD stosowane w Polsce | 11 |
| 14.4.2 Dystrybucja STD | 12 |
| 14.4.3 Wycofanie zapasu STD | 12 |
| 14.5 UNIWERSALNE FORMULARZE ADMINISTRACYJNE (SAF) | 13 |
| 14.5.1 Formularze administracyjne stosowane w Polsce – informacje ogólne | 13 |
| 14.5.2 Formularz Refund Application / Authority | 13 |
| 14.5.3 Noty rozliczeniowe przewoźników | 13 |
| 14.5.4 Przepisy dotyczące not ADM i ACM | 14 |
| 14.5.5 Ticketing Authority w BSPlink | 14 |
| 14.6 RAPORTY BSP (OUTPUT) | 15 |
| 14.6.1 Informacje ogólne | 15 |
| 14.6.2 Dostępne raporty BSP | 15 |
| 14.6.3 Lista i opis raportów BSP | 16 |
| 14.7 PRZEPISY DOTYCZĄCE WPŁATY NALEŻNOŚCI (REMITTANCE) | 19 |
| 14.7.1 Przepisy ogólne | 19 |
| 14.7.2 Sposób wpłaty należności | 19 |
| 14.7.3 Błędy w raportowaniu i powiadomienie o niewpłaceniu należności | 19 |
| 14.7.4 Błędy stwierdzone przez agenta po dokonaniu wpłaty należności | 19 |
| 14.7.5 Błędy stwierdzone przez przewoźnika po dokonaniu wpłaty należności | 19 |
| 14.7.6 Błędy stwierdzone przez biuro IATA po dokonaniu wpłaty należności | 19 |
| 14.9.7 Net Remittance | 21 |
| 14.8 KARY, OPŁATY ADMINISTRACYJNE I OPŁATY POBIERANE PRZEZ BANK CLEARINGOWY | 22 |

| | |
|---|-----------|
| 14.8.1 Opłaty administracyjne | 22 |
| 14.8.2 Odsetki i opłaty pobierane przez Bank Clearingowy..... | 22 |
| 14.8.3 Kary | 22 |
| 14.9 SPRZEDAŻE PŁATNE KARTĄ KREDYTOWĄ | 23 |
| 14.9.1 Informacje ogólne..... | 23 |
| 14.9.2 Wpis w bilecie płatnym kartą kredytową | 23 |
| 14.9.3 Transakcje w obecności właściciela karty..... | 23 |
| 14.9.4 Transakcje bez obecności właściciela karty | 24 |
| 14.9.5 Podpis pasażera..... | 24 |
| 14.9.6 Raportowanie sprzedaży płatnych kartą kredytową przez IATA/BSP | 24 |
| 14.10 ZWROTY | 25 |
| 14.10.1 Przepisy ogólne..... | 25 |
| 14.10.2 Zwroty bezpośrednie | 25 |
| 14.10.3 Formularz Refund Application / Authority..... | 25 |
| 14.10.4 Dokonywanie zwrotów przez członków IATA | 25 |
| 14.11 KALENDARZ OPERACJI BSP | 26 |
| 14.11.1 Informacje ogólne..... | 26 |

14.1 ADRESY I DANE KONTAKTOWE

Lokalne biuro IATA

IATA POLAND
ul. Szpitalna 6/ 1b,
00-031 Warszawa,
POLSKA

Customer service http://www.iata.org/customer_portal_europe

E-mail: info.pl@iata.org

Internet: <http://www.iata.org/worldwide/europe/poland>

Telephone: +48 (22) 625 25 00

**Logowanie spraw
poprzez Customer
Service Europe**

w godz. 10.00 – 14.00

Kontakty w biurze IATA Poland

Ryszard Gwozdowski Country Manager Poland
GwozdowskiR@iata.org

Grażyna Laskowska LaskowskaG@iata.org

Mikołaj Kowalczyk KowalczykM@iata.org

Anna Rondzio RondzioA@iata.org

Katarzyna Witczak WitczakK@iata.org

Joanna Wolf WolfJ@iata.org

Data Processing Centre (Centrum Przetwarzania Danych)

UNISYS oraz ACCA

Clearing Bank

Bank Handlowy w Warszawie S.A.
ul. Senatorska 16
00-095 Warszawa
tel. + 48 (22) 657 72 00

Lista autoryzowanych dostawców systemów rezerwacyjnych (GDS)

AMADEUS POLSKA Sp. z o.o.

ul. Ludwiki 4,
01-226 Warszawa,
tel. +48 (22) 539 42 00
<http://www.amadeus.com.pl/>

GALILEO POLSKA Sp. z o.o.

Rondo ONZ 1,
00-124 Warszawa
HELPDESK 0801 080 258
<http://www.galileo.net.pl/>

SABRE

<http://www.sabre.com/>

WORLDSPAN POLSKA Sp. z o.o.

ul. Sienna 39,
00-121 Warszawa
<http://www.travelport.com/>

Delegaci LCAG

LOCAL CUSTOMER ADVISORY GROUP (LCAG) stanowi forum, na którym delegaci linii lotniczych omawiają zagadnienia operacyjne wiążące się z BSP. Wszelkie wnioski dotyczące LCAG należy kierować do obecnych delegatów. Lista delegatów LCAG dostępna jest w biurze IATA Oddział w Polsce.

Delegaci APJC

AGENCY PROGRAMME JOINT COUNCIL (APJC) stanowi forum, na którym delegaci linii lotniczych i agentów sprzedaży pasażerskiej analizują wszelkie aspekty przepisów krajowych i opracowują odnoszące się do nich zalecenia w postaci propozycji przeznaczonych do włączenia do programu obrad Passenger Agency Conference (PACConf).

Lista członków APJC dostępna jest w biurze IATA Oddział w Polsce.

14.2 PRZEWOŹNICY LOTNICZY UCZESTNICZĄCY W BSP

14.2.1 Lista przewoźników lotniczych uczestniczących w BSP

Poniżej zamieszczono listę przewoźników lotniczych uczestniczących w BSP Polska (stan na dzień: **1 czerwca 2009 - 55** linii lotniczych)

| Lp. | Nazwa przewoźnika lotniczego | Kod cyfrowy | Kod literowy |
|-----|------------------------------|-------------|--------------|
| 1 | Adria Airways | 165 | JP |
| 2 | Aer Lingus | 053 | EI |
| 3 | Aeroflot | 555 | SU |
| 4 | Aerosvit Airlines | 870 | VV |
| 5 | Air Baltic | 657 | BT |
| 6 | Air Canada | 014 | AC |
| 7 | Air Berlin | 745 | AB |
| 8 | Air Europa | 996 | UX |
| 9 | Air France | 057 | AF |
| 10 | Air Italy | 067 | I9 |
| 11 | AirOne | 867 | AP |
| 12 | Air Portugal | 047 | TP |
| 13 | Alitalia | 055 | AZ |
| 14 | All Nippon Airways | 205 | NH |
| 15 | American Airlines | 001 | AA |
| 16 | Austrian Airlines | 257 | OS |
| 17 | Bulgaria Air | 623 | FB |
| 18 | Belavia | 628 | B2 |
| 19 | British Airways | 125 | BA |
| 20 | British Midland | 236 | BD |
| 21 | Brussels Airlines | 082 | SN |
| 22 | Cathay Pacific | 160 | CX |
| 23 | China Airlines | 297 | CI |
| 24 | Cimber Air A/S | 647 | QI |
| 25 | Continental Airlines | 005 | CO |
| 26 | Condor Flugdienst | 881 | DE |
| 27 | Cyprus Airways | 048 | CY |
| 28 | Czech Airlines | 064 | OK. |
| 29 | Delta Air Lines | 006 | DL |
| 30 | El-Al | 114 | LY |
| 31 | Emirates | 176 | EK |
| 32 | Finnair | 105 | AY |
| 33 | Hahn Air Lines | 169 | HR |
| 34 | Iberia | 075 | IB |
| 35 | Icelandair | 108 | FI |
| 36 | Jet Air | 850 | O2 |
| 37 | Jet Airways | 589 | 9W |
| 38 | KLM | 074 | KL |
| 39 | LOT Polish Airlines | 080 | LO |
| 40 | Lufthansa | 220 | LH |
| 41 | Luxair | 149 | LG |
| 42 | Malaysia Airlines | 232 | MH |
| 43 | Malev | 182 | MA |
| 44 | Meridiana | 191 | IG |

| | | | |
|----|-------------------------------|-----|----|
| 45 | Rossiya Russian Airlines | 195 | FV |
| 46 | SAS | 117 | SK |
| 47 | Singapore Airlines | 618 | SQ |
| 48 | South African | 083 | SA |
| 49 | Swiss International Air Lines | 724 | LX |
| 50 | Qatar Airways | 157 | QR |
| 51 | Tarom | 281 | RO |
| 52 | Turkish Airlines | 235 | TK |
| 53 | United Airlines | 016 | UA |
| 54 | US Airways | 037 | US |
| 55 | Vietnam Airlines | 738 | VN |

14.2.2 Dane kontaktowe linii lotniczych

Dane kontaktowe linii lotniczych uczestniczących w BSP, na których rzecz agenci dokonują sprzedaży, zamieszczone są w raporcie **BSP Agent Consolidated Billing Statement**, który stanowi jeden z dokumentów wchodzących w skład *Agent Remittance* dostępnego w BSPlinku.

Biura podróży korzystające z wyższej wersji (Enhanced version) systemu BSPlink mogą skorzystać z funkcji Address Maintenance/Address Query Airlines dostępnej w BSPlink, która zapewnia im stały dostęp do danych kontaktowych linii lotniczych.

Ponadto na stronie internetowej IATA POLAND www.iata.org/worldwide/europe/poland umieszczona jest, stale aktualizowana, lista kontaktów do linii lotniczych („**Participating Airlines Contact List**”).

14.3 OBSŁUGA KLIENTÓW - ODPOWIEDZI NA PYTANIA

14.3.1 Informacje ogólne

Istnieje kilka sposobów znalezienia odpowiedzi na wszelkie pytania dotyczące sprzedaży biletów oraz przepisów BSP. Niniejszy podręcznik powinien stanowić jedno z pierwszych źródeł informacji do sprawdzenia; następnie, zależnie od rodzaju problemu, należy zwrócić się z prośbą o pomoc pod właściwy adres:

- Problemy występujące przy finalizowaniu sprzedaży biletów lub sporządzaniu raportów przez system rezerwacyjny:
w takich przypadkach pomocy powinien udzielić dział obsługi klienta dostawcy systemu rezerwacyjnego (Sabre, Amadeus, Galileo, Worldspan).
- Pytania dotyczące sposobu wystawienia biletu bądź przepisów obowiązujących przy wystawianiu biletu:
należy zgłosić je bezpośrednio do właściwej linii lotniczej lub - w przypadku problemów natury technicznej - do dostawcy systemu rezerwacyjnego.
- Pytania dotyczące rozbieżności między raportami biletowymi sporządzanymi przez system rezerwacyjny a raportami BSP:
należy odszukać dokument, który stanowi przyczynę rozbieżności, po czym zgłosić ten fakt do biura IATA.

IATA zapewnia swoim klientom kilka możliwości nawiązywania kontaktu w celu uzyskania informacji. Poniżej omówiono niektóre z nich.

14.3.2 Platforma internetowa lub biuro lokalne

Rozwiązywanie problemów zgłaszanych przez klientów odbywa się przede wszystkim za pośrednictwem platformy internetowej IATA ds. obsługi klientów: http://www.iata.org/customer_portal_europe/

Korzystanie z zasobów platformy internetowej "Customer Portal Europe" daje trzy możliwości rozwiązania problemu:

Pierwsza z nich, to możliwość samodzielnego wyszukania odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania "Frequently Asked Questions" (FAQ). W celu znalezienia gotowych instrukcji, rezolucji IATA, przepisów lokalnych, kalendarza operacji BSP, tekstu "Conditions of Contract", różnych podręczników, formularzy itp. należy skorzystać z wyboru "Document & Form Centre". Jeżeli w żadnym wcześniej wymienionym źródle nie zostało znalezione rozwiązanie problemu, należy zgłosić sprawę (zalogować problem) w wyborze: "Contact us / log an enquiry". Po wypełnieniu formularza z opisem problemu, pod adresem poczty elektronicznej umieszczonej w formularzu (bardzo ważne jest wpisanie prawidłowego adresu e-mail) zostanie przesłana automatyczna wiadomość o przyjęciu zgłoszonej sprawy, z podaniem numeru zgłoszenia.

14.3.3 Lokalna strona internetowa IATA – www.iata.org/worldwide/europe/poland

Strona internetowa IDFS Polska zawiera lokalne informacje dotyczące polskiego rynku, w tym kluczowe dane kontaktowe linii lotniczych, biuletyny i okólniki przeznaczone dla klientów BSP/CASS dotyczące sprzedaży i łącza do innych produktów i usług oferowanych przez IATA.

14.3.4 BSPlink – www.bsplink.iata.org

BSPlink – Basic (wersja podstawowa)

BSPlink stanowi interfejs użytkownika przeznaczony dla wszystkich stron uczestniczących w BSP. Za jego pośrednictwem agenci otrzymują wszystkie raporty BSP dotyczące ich biura; z kolei dokumenty korygujące, takie jak ADM/ACM oraz Refund Applications, wprowadzają i uzupełniają linie lotnicze i agenci.

Ponadto IATA przekazuje wszystkie istotne informacje operacyjne w postaci plików do pobrania ze strony internetowej (funkcja: Files, Download Communication). Należy regularnie sprawdzać BSPlink w poszukiwaniu nowych plików, formularzy ADM/ACM oraz biuletynów BSP zawierających nowe lub zmienione przepisy.

BSPlink – Enhanced (wersja rozszerzona)

Obok powyżej opisanych funkcji podstawowych BSPlink może również służyć do pobierania raportów przez Internet, wyszukiwania historycznych danych BSP (danych zawartych w dokumentach, formularzy ADM itd.), tworzenia grup złożonych z wielu lokacji IATA, otrzymywania powiadomień o nowych plikach za pośrednictwem poczty elektronicznej, a także do wielu innych celów. Rozszerzone funkcje (Enhanced) systemu wiążą się z dodatkowym kosztem, ale dają większe możliwości.

Ponadto linie lotnicze udzielają agentowi autoryzacji na wystawianie biletów (Ticketing Authority) za pośrednictwem BSPlink, a więc agent w każdej chwili może w ten sposób sprawdzić, które linie lotnicze zezwalają mu na sprzedaż swoich biletów. Ta funkcja systemu jest dostępna dla linii lotniczych, agentów i dostawców systemów rezerwacyjnych, dzięki czemu BSPlink wprowadza pełną przejrzystość relacji między wszystkimi uczestnikami procesu.

Dalsze informacje można uzyskać bezpośrednio na stronie BSPlink dostępnej pod adresem www.bsplink.iata.org lub przez wybór „Contact Us” na stronie **Customer Portal Europe**.

14.3.5 Międzynarodowa strona internetowa IATA - www.iata.org

Globalna strona internetowa IATA wyświetla się po wpisaniu www.iata.org. Można na niej znaleźć informacje dotyczące wszystkich form działalności prowadzonej przez IATA oraz zakupić w sklepie internetowym publikowane przez IATA wydawnictwa. Strona zawiera wyszukiwarkę, która ułatwia znalezienie potrzebnych informacji.

14.4 STANDARD TRAFFIC DOCUMENTS (STD – UNIWERSALNE DOKUMENTY PRZEWOZOWE)

14.4.1 Dokumenty STD stosowane w Polsce

Pełną listę obowiązujących dokumentów STD zamieszczono w rozdziale 1. *Podręcznika BSP dla agentów sprzedaży pasażerskiej*

- **Bilet Elektroniczny (ET)**

Electronic Ticketing podlega rezolucji 854 zarządzającej wdrażaniem i działaniem automatycznych i elektronicznych systemów wystawiania biletów w kraju lub obszarze BSP. Wszyscy dyrektorzy IATA otrzymali wytyczne opracowane w oparciu o techniczne i inne opisy włączone do rezolucji PAConf i PSC, dotyczące wdrożenia i działania automatycznego i elektronicznego sposobu wystawiania biletów w ramach BSP. Członek lub inna strona, która zamierza udostępnić agentom możliwość automatycznego wystawiania STD, jest zobowiązana do powiadomienia o tym dyrektora IATA, który sprawdzi kompatybilność systemu i działania BSP od strony technicznej, jak również zgodność z odpowiednimi rezolucjami IATA w odniesieniu do formatów drukowania dokumentów i raportowania danych.

Electronic Ticketing (ET) jest sposobem zapisu sprzedaży przewozu pasażerskiego bez wystawiania papierowych kuponów na przelot. Wystawione kupony na przelot są przechowywane w postaci elektronicznej w systemie rezerwacyjnym przewoźnika za pośrednictwem Globalnego Systemu Dystrybucji (GDS) użytkowanego przez agenta. Również zwrot za bilety elektroniczne następuje za pośrednictwem GDS, w którym zostały wystawione.

Zarówno dla agentów, jak i dla pasażerów ET jest wydajnym systemem wystawiania biletów.

Dla agentów:

Brak papierowych biletów, które były drukami ścisłego zarachowania, znacznie ułatwia agentom kontrolę zapasu dokumentów. Bilety elektroniczne podlegają automatycznemu raportowaniu do Centrum Przetwarzania Danych BSP w celu sporządzenia zestawienia obciążeń. Zwrot należności za bilety elektroniczne jest możliwy wyłącznie drogą elektroniczną; dzięki stworzeniu możliwości interfejsu z systemami back office, zwiększenia dokładności rozliczeń i kontroli. Wystawienie biletu elektronicznego w przypadku rezerwacji dokonywanych w ostatniej chwili przed wylotem eliminuje konieczność wystawienia MPD, tradycyjnie stosowanego w przypadku odbioru biletu przed odlotem.

Dla pasażerów:

Pasażer z biletem elektronicznym nie musi stać w kolejce w biurze biletowym na lotnisku w celu odbioru biletu; może udać się bezpośrednio do stanowiska odprawy w terminalu lub do wyjścia, oszczędzając dzięki temu czas. Na wielu lotniskach wprowadzono możliwość samoobsługi przy wystawianiu biletu/karty pokładowej w systemie ET, co przyspiesza proces odprawy. Tego typu możliwości oferują również liczni przewoźnicy. W przypadku gdy agent uzyskał zezwolenie na wystawianie biletów elektronicznych, kreuje kupony na przelot w systemie rezerwacyjnym przewoźnika za pośrednictwem terminalu swojego globalnego systemu dystrybucji.

Istotne cechy systemu ET:

- Kupony na przelot nie są drukowane na papierowych dokumentach STD.
- Przewoźnik, którego autoryzacja na wystawienie biletu została wykorzystana dla dokonania transakcji ET, odszukuje dane odnoszące się do kuponów na przelot z chwilą zgłoszenia się pasażera do stanowiska odprawy przewoźnika lub do jego biura biletowego.
- Podczas transakcji ET system GDS wyświetla rozkład rejsów i informuje, które z nich są dozwolone dla transakcji ET, po czym potwierdza zamknięcie tej transakcji.
- Bilet elektroniczny można wystawić jedynie w przypadku, gdy wszystkie segmenty przelotu są dozwolone do wystawienia w postaci biletu elektronicznego. W przypadku, gdy na jeden z segmentów przelotu wystawienie biletu elektronicznego jest niedozwolone (zarówno dla przelotu realizowanego przez jednego, jak i przez różnych przewoźników), na całą trasę należy wystawić papierowy bilet OPATB2 lub OPTAT.

Przy sprzedaży biletu elektronicznego agent jest zobowiązany do dostarczenia pasażerowi wszelkich wymaganych regulacji prawnych, czyli warunków Przewozu („Conditions of Contract”). Sa one dostępne do pobrania na stronie internetowej biura IATA Oddział w Polsce www.iata.org/worldwide/europe/poland, bądź w biurach przewoźnika.

WAŻNE:

W przypadku podróży obywateli polskich na terytorium Polski niezbędne jest uzyskanie od pasażera pisemnego potwierdzenia otrzymania warunków umowy. W związku z coraz częstszymi przypadkami spraw sądowych związanych z niedotrzymaniem warunków umowy przez przewoźników, posiadanie przez Agenta pisemnego potwierdzenia otrzymania warunków umowy przez pasażera zabezpiecza interesy wystawcy biletu. W przeciwnym przypadku wystawca biletu może być obciążony odpowiedzialnością za wszelkie szkody, jakie wynikną z faktu nieotrzymania „Conditions of Contract” przez pasażera.

W sytuacjach awaryjnych przewoźnicy wystawiają bilety w imieniu agentów i udzielają im prowizji, zgodnie z procedurą ustaloną na taką okoliczność.

Przy wyborze przewoźnika, w którego imieniu wystawia się bilet, należy zawsze przestrzegać poniższych kryteriów dokonywania wyboru, zgodnie z podaną kolejnością:

(I) jako przewoźnika, w imieniu którego wystawia się bilet, można wybrać dowolną linię lotniczą należącą do BSP Polska i pełniącą na terenie danego kraju rolę generalnego agenta sprzedaży (GSA) wobec dowolnego spośród przewoźników uczestniczących w przewozie na dowolnym odcinku, o ile pomiędzy przewoźnikiem, w imieniu którego wystawia się bilet oraz wszystkimi przewoźnikami uczestniczącymi w przewozie zawarte są aktualne porozumienia o wzajemnym honorowaniu dokumentów przewozowych (Interline Agreements).

(II) wyboru innego przewoźnika nie uczestniczącego w przewozie można dokonać jedynie w przypadku, gdy nie ma zastosowania którakolwiek z sytuacji wymienionych powyżej (w punkcie I), oraz po otrzymaniu od tego przewoźnika pisemnego upoważnienia do wystawienia dokumentu przewozowego na przewóz dokonywany w całości przez inną linię lotniczą (lub linie lotnicze). Wymóg otrzymania pisemnego upoważnienia dotyczy również przewoźnika pośredniczącego w dokonywaniu rezerwacji. Przewoźnik może odmówić udzielenia upoważnienia, jeżeli działanie podjęte na jego podstawie, byłoby niezgodne z polityką handlową tego przewoźnika.

• **VMPD**

Dokument MPD (Multi Europe Document) zastępuje stosowany przez przewoźników MCO - wystawia się jedynie w formie wirtualnej w systemie BSP*link* (V-MPD). Trwają prace nad elektronicznym MPD wystawianym poprzez systemy rezerwacyjne. Jeden dokument MPD można wystawić dla więcej niż jednego pasażera. Agenci mogą ich używać do określonego typu usług. Zaznaczenie na dokumencie V-MPD kodu usługi (rubryka: reason for issuance) jest **obowiązkowe**.

Dokumenty V-MPD wystawiane bezpośrednio w systemie BSP*link* mogą być anulowane tylko w dniu wystawienia. Po tym terminie zwrotu V-MPD dokonuje się w systemie rezerwacyjnym Agenta.

Przy sprzedaży V-MPD należy pasażerowi dostarczyć tekst „Terms and Conditions”, który zawiera warunki i zasady dotyczące wystawionego dokumentu i realizacji przewozu lub innej usługi opłaconej tym dokumentem. Tekst ten umieszczony jest na stronie internetowej Biura IATA Oddział w Polsce www.iata.org/worldwide/europe/poland w temacie Biuletyny Agencji.

14.4.2 Dystrybucja STD

Numery biletów są generowane i przydzielane przez system komputerowy

14.4.3 Wycofanie zapasu STD

Nie dotyczy BSP Polska.

14.5 UNIWERSALNE FORMULARZE ADMINISTRACYJNE (SAF)

14.5.1 Formularze administracyjne stosowane w Polsce – informacje ogólne

Pełną listę stosowanych formularzy SAF zamieszczono w rozdziale 5. *Podręcznika BSP dla agentów sprzedaży pasażerskiej*.

Przykłady:

- Refund Application/Authority (RAA)
- Agency Credit Memo (ACM)
- Agency Debit Memo (ADM)

14.5.2 Formularz Refund Application / Authority

Formularza Refund Application używa agent w systemie *BSPlink*, w przypadku kiedy nie może lub nie potrafi samodzielnie wyliczyć kwoty zwrotu.

14.5.3 Noty rozliczeniowe przewoźników

Przewoźnicy uczestniczący w BSP mogą wystawiać określone noty rozliczeniowe BSP, które przekazują bezpośrednio właściwemu agentowi. W przypadku wdrożenia not ADM i ACM w systemie *BSPlink* dokumenty te wystawia się albo w *BSPlink* za pośrednictwem Internetu, albo korzystając z funkcji mass file upload. Funkcja ta pozwala przewoźnikowi (lub stronie trzeciej działającej w jego imieniu) na wystawienie not ADM i ACM we własnym systemie i załadowanie ich do *BSPlink* w postaci pliku do sprawdzenia przez agenta. Noty ACM i ADM, które nie zostały zakwestionowane, są automatycznie raportowane do Centrum Przetwarzania Danych w celu przetworzenia i włączenia do zestawienia obciążeń. System automatycznie uwzględnia lokalnie przyjęte terminy na zgłaszanie zastrzeżeń i przewoźnik może aktywować wymianę zastrzeżeń za pośrednictwem *BSPlink*. Może również pobrać zakwestionowane transakcje z *BSPlink* i załadować je do własnego systemu w celu rozpatrzenia reklamacji. Noty rozliczeniowe służą korygowaniu rozliczeń agenta z przewoźnikiem za pośrednictwem BSP. Stosuje się dwa rodzaje not rozliczeniowych:

- Agency Debit Memo (ADM)
- Agency Credit Memo (ACM)

Agency Debit Memo (ADM – agencyjna nota debetowa)

Notę ADM wystawia się w celu powiadomienia agenta, że z powodów wymienionych w nocie jest winien wystawiającemu notę przewoźnikowi uczestniczącemu w BSP podaną w niej kwotę, chyba że może uzasadnić odrzucenie roszczenia. W przypadku zakwestionowania noty agent jest zobowiązany do skontaktowania się z przewoźnikiem, który wystawił ADM, w ustalonym terminie na zgłaszanie rozbieżności wynoszącym 14 dni kalendarzowych.

ADM podlega przetwarzaniu przez BSP pod warunkiem wystawienia jej w ciągu dziewięciu (9) miesięcy od daty ostatniej podróży. Wszelkie roszczenia wykraczające poza ten okres należy zgłaszać poza systemem BSP.

Agency Credit Memo (ACM – agencyjna nota kredytowa)

Notę ACM wystawia się w przypadku, gdy przewoźnik jest winien agentowi określoną kwotę. Przewoźnik przekazuje ACM agentowi, podając szczegółowe informacje na temat należnej mu kwoty.

14.5.4 Przepisy dotyczące not ADM i ACM

W przypadku wdrożenia not ADM i ACM w systemie *BSPlink* dokumenty te wystawia się albo w *BSPlink* za pośrednictwem Internetu, albo korzystając z funkcji mass file upload. Funkcja ta pozwala przewoźnikowi (lub stronie trzeciej działającej w jego imieniu) na wystawienie not ADM i ACM we własnym systemie i załadowanie ich do *BSPlink* w postaci pliku do sprawdzenia przez agenta.

Agenci zostali poinformowani, że noty rozliczeniowe przewoźników przekazywane za pośrednictwem BSP należy rozpatrywać od ręki i przekazywać do Centrum Przetwarzania Danych wraz z raportem sprzedaży za bieżący reporting period (okres rozliczeniowy). W przypadku braku zgłoszenia przez agenta noty ADM w wyznaczonym terminie stosuje się przepisy Regulaminu dla agentów sprzedaży pasażerskiej odnoszące się do nieprawidłowości.

- Noty ADM stanowią uznane narzędzie rozliczeniowe stosowane przez przewoźników uczestniczących w BSP w celu pobierania należności lub korygowania transakcji dokonanych przez agenta w odniesieniu do wystawiania i stosowania dokumentów przewozowych wystawianych przez agenta lub na jego wniosek.
- Noty ADM można wykorzystywać do innego celu, pod warunkiem indywidualnego uzgodnienia tego faktu z agentem, z lokalnym przedstawicielstwem agentów lub za pośrednictwem upoważnionego wspólnego lokalnego forum.
- Nota ADM podlega przetwarzaniu przez BSP pod warunkiem wystawienia jej w ciągu dziewięciu (9) miesięcy od daty ostatniej podróży. Wszelkie roszczenia wszczęte poza tym terminem podlegają bezpośredniemu rozpatrzeniu przez przewoźnika uczestniczącego w BSP i agenta.
- Przewoźnicy mają obowiązek ogłoszenia przyjętego trybu postępowania w odniesieniu do ADM przed jego wdrożeniem i przekazania agentom odpowiedniej informacji na piśmie.
- Przewoźnik podaje agentowi numer telefonu lub faksu oraz adres poczty elektronicznej osoby lub działu, które znają szczegóły danej noty ADM.
- Agent ma 14 dni na sprawdzenie noty ADM i ewentualne jej zakwestionowanie („disputing”) przed jej przetworzeniem przez BSP,
- Przewoźnik ma 60 dni na rozpatrzenie zakwestionowanej noty. Jeżeli nie rozpatrzył tego zakwestionowania w ciągu 60 dni, nota zostaje usunięta z systemu *BSPlink*. Rozpatrywanie zasadności usuniętej noty może być kontynuowane poza systemem BSP (bezpośrednio pomiędzy Przewoźnikiem a Agentem).
- Ustalono, że w przypadku uznania przez Przewoźnika noty ADM za nieważną („disputing”) zaakceptowany) wystawca obowiązany jest ją anulować.
- W przypadku wycofania noty ADM przez przewoźnika uczestniczącego w BSP wszelkie ewentualnie nałożone opłaty administracyjne podlegają wycofaniu lub są zwracane agentowi. W przypadku dokonania zwrotu za ADM na rzecz agenta przewoźnik nie może nałożyć opłaty administracyjnej wiążącej się z tym zwrotem.
- Po przeprowadzeniu konsultacji i za zgodą obydwu stron kwestionowaną notę ADM można przekazać do rozpatrzenia Travel Agency Commissioner.
- Nota ADM ujęta w zestawieniu obciążeń BSP zostanie przetworzona do zapłaty. Wszelkie zastrzeżenia do zapłaconej noty ADM zgłaszane w późniejszym terminie, o ile zostaną uznane przez przewoźnika, podlegają bezpośredniemu rozstrzygnięciu. W uzasadnionych przypadkach w wyniku rozstrzygnięcia wystawia się Airline Credit Memo (ACM – agencyjną notę kredytową).

14.5.5 Ticketing Authority w *BSPlink*

Wyłącznymi podmiotami uprawnionymi do przydzielania agentowi Ticketing Authority są linie lotnicze. Przydzielanie Ticketing Authority (TA) następuje poprzez *BSPlink*. Aktualizacja uprawnień jest również dokonywana przez linie lotnicze.

14.6 RAPORTY BSP (OUTPUT)

14.6.1 Informacje ogólne

Biuro IATA zaopatruje agentów w szereg raportów BSP na każdy okres rozliczeniowy (czyli dwa razy w miesiącu). Raporty przekazywane są w postaci elektronicznej za pośrednictwem BSPlink. Raporty BSP podają ostateczne zestawienie należności. Ponieważ raporty BSP traktuje się jak dodatkowe dokumenty rozliczeniowe, bardzo ważne jest ich przechowywanie przez agenta przez okres wymagany w przepisach prawa lokalnego (w Polsce jest to 5 lat kalendarzowych). Raporty są dostępne w Internecie za pośrednictwem BSPlink przez okres 2 miesięcy. Wniosek o starsze raporty można zgłosić do lokalnego biura BSP; jeżeli są dostępne, ich ponowne sporządzenie wiąże się z dodatkowymi kosztami.

Raporty przekazywane są w postaci skompresowanych plików w formacie pdf. Agenci muszą dysponować odpowiednim oprogramowaniem (np. programami Acrobat Reader i WinZip).

W kalendarzu operacji BSP Polska data dostępu do raportów w internecie znajduje się w kolumnie „Access to Agent’s outputs via BSPlink”. Użytkownicy wersji zaawansowanej BSPlink otrzymują także swe raporty w formacie tekstowym (ASCII), umożliwiającym ich dalsze przetwarzanie.

14.6.2 Dostępne raporty BSP

Agent Output – Basic Package (pakiet podstawowy)

Niniejszy przewodnik zawiera przegląd typowych raportów wchodzących w skład pakietu podstawowego, dostępnych za pośrednictwem BSPlink. Należy traktować go jako źródło informacji i odnośnik w przypadku wątpliwości dotyczących raportów.

| Raport | Raport okresowy | Raport roczny |
|---|-----------------|---------------|
| BSP Agent Billing Statement and Analysis | X | |
| BSP Agent Consolidated Billing Statement | X | |
| Agent Credit Card Detail Report | X | |
| Billing Analysis (International / Domestic) | X | |
| RET Error Report | X | |
| Agent Remittance Notice | X | |
| Agent Annual Sales Volume & STD Usage | | X |
| Agent Financial Year Summary | | X |

14.6.3 Lista i opis raportów BSP

Poniżej zamieszczono opisy raportów BSP przekazywanych agentom.

BSP Agent Billing Statement and Analysis

Agent Statement przedstawia podsumowanie sprzedaży na każdego przewoźnika oraz listę WSZYSTKICH transakcji, którymi obciążono agenta w danym okresie rozliczeniowym. Transakcje podzielone są na cztery główne "grupy": ISSUES (dokumenty wystawione), ADM, ACM i REFUNDS (zwroty).

Dokładniejszy opis

- Raport zawiera podsumowanie wszystkich sprzedaży dokonanych w okresie rozliczeniowym.
- Wielkości NTFA (Net Fare Amount) nie ukazują się w kolumnie "Comments" (Uwagi). Wartość NTFA można obliczyć (kwota Balance Payable minus kwota podatków).
- Obok Supplementary Commission Amount ukazana jest Supplementary Commission Rate (wyrażona w procentach).
- Numery wymienianych biletów, cyfra kontrolna i wskaźnik określający numer kuponu w numerze wymienianego biletu są wykazane w kolumnie Comments.
- Tour Code jest ukazany w kolumnie Comments.
- Tax on Commission (podatek od prowizji) ukazuje się w oddzielnej kolumnie.
- Data wystawienia ukazuje się w oddzielnej kolumnie.
- Raport nie wykazuje łącznej kwoty podatków z podziałem na ich rodzaj.
- Wykazana jest sprzedaż z podziałem na poszczególnych przewoźników.

| | |
|-------------------|--------------------------------|
| Częstotliwość | Okresowo |
| Za pośrednictwem: | BSPlink |
| Format: | PDF |
| Nazwa raportu: | RPAGSTM |
| Cena: | Pakiet podstawowy – bezpłatny. |

BSP Agent Consolidated Billing Statement

Raport zawiera podsumowanie sumarycznych danych z każdego okresu rozliczeniowego w danym miesiącu, włącznie z bieżącym okresem rozliczeniowym.

Dokładniejszy opis

- Raport wykazuje łączną kwotę w danym okresie rozliczeniowym.

| | |
|-------------------|----------|
| Częstotliwość | Okresowo |
| Za pośrednictwem: | BSPlink |
| Format: | PDF |
| Nazwa raportu: | RPAGCONS |

Agent Credit Card Detail Report

Raport wykazuje transakcje płatne kartą kredytową, przekazane przez IATA w ramach Credit Card Invoicing Scheme.

| | |
|-------------------|--------------------------------|
| Częstotliwość | Okresowo |
| Za pośrednictwem: | BSP <i>link</i> |
| Format: | PDF |
| Nazwa raportu: | RPAGCCDT |
| Cena: | Pakiet podstawowy – bezpłatny. |

RET Error Report

Raport zawiera wszystkie bilety błędnie wystawione przez agenta, uszeregowane według numerów biletów. W raporcie zamieszczone są informacje dotyczące rodzaju błędu w bilecie – błąd BC (Billing Critical) skutkuje odrzuceniem transakcji, błąd WN (Warning) jest jedynie ostrzeżeniem systemowym (transakcja będzie przetworzona).

| | |
|-------------------|-------------------------------|
| Częstotliwość | Okresowo |
| Za pośrednictwem: | BSP <i>link</i> |
| Format: | PDF |
| Nazwa raportu: | RPRETERR |
| Cena: | Pakiet podstawowy – bezpłatny |

Agent Remittance Notice

Agent Remittance Notice sporządza się po uzgodnieniu obciążeń; raport wykazuje kwotę należności, którą Agent obowiązany jest przelać w dzień Remittance Date na wyznaczone mu konto.

| | |
|-------------------|--------------------------------|
| Częstotliwość | Okresowo |
| Za pośrednictwem: | BSP <i>link</i> |
| Format: | PDF |
| Nazwa raportu: | RPAGTRMT |
| Cena: | Pakiet podstawowy – bezpłatny. |

Agent Annual Sales Volume & STD Usage

Raport zawiera zestawienie danych o całkowitej sprzedaży i STD użytych przez agenta, z podziałem na miesiące. Dane w raporcie są podzielone według przewoźników i przedstawiają kwoty brutto i netto w odniesieniu do dokumentów wystawionych na podróże krajowe i międzynarodowe.

| | |
|-------------------|--------------------------------|
| Częstotliwość | Raz w roku |
| Za pośrednictwem: | BSP <i>link</i> |
| Format: | PDF |
| Nazwa raportu: | STAGSAVU |
| Cena: | Pakiet podstawowy – bezpłatny. |

**Agent Financial Year
Summary**

Raport przedstawia dane finansowe dotyczące agenta, z podziałem na miesiące.

| | |
|-------------------|--------------------------------|
| Częstotliwość | Raz w roku |
| Za pośrednictwem: | BSP <i>link</i> |
| Format: | PDF |
| Nazwa raportu: | STAGFIYR |
| Cena: | Pakiet podstawowy – bezpłatny. |

14.7 PRZEPISY DOTYCZĄCE WPLĄTY NALEŻNOŚCI (REMITTANCE)

14.7.1 Przepisy ogólne

W imieniu wszystkich przewoźników uczestniczących w BSP, biuro IATA opracowuje i przekazuje każdemu agentowi zestawienie obciążeń i podsumowanie transakcji. W zestawieniu podaje się kwoty należne od agenta lub należne agentowi, do wypłaty za pośrednictwem Banku Clearingowego przy ścisłym przestrzeganiu podanych dni wypłaty należności.

14.7.2 Sposób wpłaty należności

Obowiązującym w Polsce sposobem wpłaty należności jest przelew na rachunek bankowy przyporządkowany Agentowi i gotówka w sytuacjach awaryjnych.

Wszystkie należności powinny wpłynąć do Banku Clearingowego przed zakończeniem pracy w wyznaczonym dniu wpłaty należności zgodnie z kalendarzem operacji BSP.

Agent może uzyskać zgodę na dokonywanie wpłat częściej niż ustalono dla BSP Polska, tj. co tydzień (Voluntary More Frequent Remittance). Z odpowiednią prośbą na piśmie należy zwrócić się do biura IATA Oddział w Polsce.

Agent posiadający więcej niż jedną lokację akredytowaną przez IATA może wystąpić do biura IATA Oddział w Polsce o zgodę na dokonywanie wpłat za pośrednictwem jednej, wybranej lokacji.

Należy w takim przypadku przesłać pisemną deklarację do biura IATA Oddział w Polsce informującą o wyborze metody zbiorczej do płatności za bilety lotnicze wraz podaniem lokacji wyznaczonej na płatnika. Zamiar zmiany lokacji, która dokonuje płatności w imieniu całej agencji lub rezygnacja z tej metody powinny być zgłoszone do biura IATA Oddział w Polsce z minimum miesięcznym wyprzedzeniem.

W przypadku zamiaru zmiany banku/rachunku bankowego, który był podany jako rachunek do zwrotu nadpłaty z tytułu płatności za bilety lotnicze Agent jest obowiązany w ciągu 30 dni powiadomić o tym fakcie Biuro IATA Oddział w Polsce.

14.7.3 Błędy w raportowaniu i powiadomienie o niewpłaceniu należności (Missing Remittance Notice)

Nie ma zastosowania.

14.7.4 Błędy stwierdzone przez agenta po dokonaniu wpłaty należności

Wszelkie stwierdzone niezgodności w raporcie sprzedaży agent wyjaśnia bezpośrednio z przewoźnikiem, w którego dokumencie został znaleziony błąd – prosząc o wystawienie odpowiedniej noty – ADM bądź ACM.

14.7.5 Błędy stwierdzone przez przewoźnika uczestniczącego w BSP po dokonaniu wpłaty należności

Niezgodności stwierdzone przez przewoźnika są przez niego korygowane poprzez wystawienie odpowiedniej noty obciążeniowej, bądź kredytowej.

14.7.6 Błędy stwierdzone przez biuro IATA po dokonaniu wpłaty należności

biuro IATA Oddział w Polsce podejmuje wyznaczone przepisami działanie w przypadku wystąpienia nieprawidłowości w dokonywanych przez agenta wpłatach za obciążenia, co może doprowadzić do zawieszenia agenta w czynnościach agenta IATA (postawienie w stan „default”).

Jeżeli całkowita lub część należności nie wpłynie do Banku Clearingowego do dnia Remittance Date Bank Clearingowy informuje o tym biuro IATA Oddział w Polsce, które zwraca się do agenta z żądaniem uregulowania zaległych należności w ciągu 24 godzin oraz przesyła pismo „Demand for Payment”.

Jeżeli należność zostanie uregulowana zgodnie z tym żądaniem, tj. przed zakończeniem pracy Banku Clearingowego w dniu następującym po wezwaniu do uregulowania należności, biuro IATA Oddział w Polsce wystawia agentowi „Powiadomienie o Nieprawidłowości” („Notice of Irregularity”) liczone jako podwójna nieprawidłowość.

Jeżeli należność nie zostanie uregulowana, agent zostaje zawieszony (postawiony w stan „Default”).

W każdym z powyższych przypadków biuro IATA Oddział w Polsce obciąża agenta odsetkami karnymi.

Cztery przypadki nieregularności, na które wystawiono Powiadomienia o Nieprawidłowości („Notice of Irregularity”) w ciągu 12 kolejnych miesięcy, od otrzymania pierwszego Powiadomienia, powodują zawieszenie agenta w czynnościach agenta IATA (default).

Na mocy rezolucji IATA 818, punkt 1.7.7. przewiduje się możliwość uchylenia „Notice of Irregularity” wystawionego z powodu opóźnionej płatności z tytułu rozliczeń BSP w przypadku tzw. Bona Fide Bank Error (rzeczywistego błędu banku agenta).

Warunkiem uchylenia „Notice of Irregularity” jest jednoznaczne, pisemne oświadczenie banku agenta, informujące, że:

1. opóźnienie płatności nastąpiło wyłącznie z winy banku,
2. na koncie agenta były dostępne oraz wystarczające środki w celu dokonania przelewu,
3. złożone przez agenta polecenie przelewu gwarantowało wpływ należności na konto Beneficjenta (realizację płatności) w terminie (konkretna data Remittance Date).

W przypadku zawieszenia agenta biuro IATA Oddział w Polsce niezwłocznie powiadamia o tym fakcie Dyрекcję IATA , która publikuje tę informację w Biuletynie dostępnym dla linii lotniczych.

Biuro IATA Oddział w Polsce występuje wobec agenta:

- z żądaniem natychmiastowego uregulowania wszelkich należności wszystkich lokacji agenta,
- informuje systemy rezerwacyjne GDS o zawieszeniu agenta, co powoduje zablokowanie możliwości wystawiania dokumentów przewozowych i dokonywania zwrotów,
- blokuje agentowi dostęp do wszystkich funkcji systemu BSP*link*,
- przekazuje zawieszonemu agentowi raporty sprzedaży, do których nie ma on dostępu poprzez BSP*link*,
- obciąża przewoźników kwotami wynikającymi z nieuregulowanych należności agenta wobec tych przewoźników.

Przewoźnicy uczestniczący w BSP Polska mogą nadal współpracować z agentem na zasadzie rozliczeń gotówkowych i bez prowizji, aż do otrzymania nowych instrukcji z Dyrekcji IATA.

Po uregulowaniu przez agenta wszystkich należności (łącznie z odsetkami karnymi), biuro IATA Oddział w Polsce przeprowadza kontrolę sytuacji finansowej agenta w oparciu o przegląd jego dokumentów finansowych.

Podstawą do odwieszenia agenta jest przedłożenie gwarancji bankowej bądź ubezpieczeniowej. W przypadku składania gwarancji ubezpieczeniowej należy także przedłożyć certyfikat ratingu międzynarodowego ubezpieczyciela, który tę gwarancję wystawił. Biuro IATA Oddział w Polsce powiadamia członków BSP Polska o spełnieniu wszystkich kryteriów niezbędnych do odwieszenia agenta oraz informuje systemy rezerwacyjne o przywróceniu agentowi prawa do wystawiania dokumentów przewozowych. Agentowi z jego wszystkimi lokacjami zostaje również przywrócony pełny dostęp do systemu BSP*link*.

Agent kontaktuje się z przewoźnikami w celu uzyskania ponownej zgody na sprzedaż biletów lotniczych.

Jeżeli agent nie ureguluje należności w wymaganym terminie określonym przez Dyрекcję IATA, zostaje skreślony z listy agentów IATA. Powiadomienie o wypowiedzeniu („Termination Notice”) stanowi rozwiązanie umowy agencyjnej PSAA („Passenger Sales Agency Agreement”).

14.9.7 Net Remittance

Procedura Net Reporting opiera się na umowie zawartej między przewoźnikiem i agentem, która pozwala na raportowanie biletów o wartości odmiennie niż taryfa publikowana. Różnica między kwotą podaną w rubryce fare box STD i taryfą uzgodnioną może stanowić dodatkową kwotę prowizji (Supplementary Commission Amount) na korzyść agenta, lub agent może sprzedać STD klientowi po obniżonej cenie. W przypadku zawarcia przez przewoźnika i agenta umowy upoważniającej agenta do sprzedaży STD zgodnie z procedurą Net Reporting, przewoźnik uzgadnia z agentem specjalny kod lub kody (np. Tour code, Commercial Agreement Reference).

14.8 KARY, OPŁATY ADMINISTRACYJNE I OPŁATY POBIERANE PRZEZ BANK CLEARINGOWY

O ile nie podano inaczej, wszelkie zamieszczone poniżej odnośniki do sekcji, paragrafów i ustępów stanowią odnośniki do sekcji, paragrafów i ustępów zgodne z opisem zamieszczonym w rezolucji 832 w Podręczniku dla agentów sprzedaży pasażerskiej.

14.8.1 Opłaty administracyjne

Nie ma zastosowania.

14.8.2 Odsetki i opłaty pobierane przez Bank Clearingowy

Agenci są obciążani odsetkami wynikającymi z braku terminowej płatności w billingach za kolejny okres rozliczeniowy.

14.8.3 Kary

Nie mają zastosowania.

14.9 SPRZEDAŻE PŁATNE KARTĄ KREDYTOWĄ

14.9.1 Informacje ogólne

Agent może przyjmować należności za sprzedaż biletów na rzecz przewoźnika wykazanego na bilecie płatne kartą kredytową lub kartą płatniczą, o ile uzyskał stosowne upoważnienie od tego przewoźnika i stosuje się do przepisów podanych w niniejszym podręczniku. Nieprzestrzeganie przepisów podanych w podręczniku i/lub polityki prowadzonej w tym względzie przez przewoźnika może spowodować rozliczenie transakcji w zestawieniu obciążeń agenta jako płatnej gotówką; po tym fakcie przewoźnik nie uzna wstecznie płatności kartą kredytową za daną transakcję. Ponadto w przypadku, gdy klient zakwestionuje i odmówi zapłaty za dokonaną przez agenta transakcję wykazaną na zestawieniu transakcji płatnych kartą kredytową, przewoźnik wystawi notę ADM na kwotę odpowiadającą pełnej wartości odrzuconej transakcji i agent musi ją uregulować. Z tego względu tak ważne jest zrozumienie przez agenta ogólnych zasad dotyczących transakcji płatnych kartą kredytową.

Przy przetwarzaniu sprzedaży płatnej kartą kredytową agent powinien zawsze upewnić się, że karta zostanie przyjęta i zastosować się do obowiązujących środków ostrożności:

- Czy przewoźnik honoruje płatność kartą kredytową?
- Czy przewoźnik honoruje płatność kartą kredytową danego typu?
- Czy skrót (prefiks) nazwy karty kredytowej jest poprawny?
 - VI – Visa
 - CA – Master Card (włącznie z Eurocard)
 - DC – Diners Club
 - AX – American Express Card
 - TP – karty UATP przewoźników
- Czy przedstawiona karta jest ważna?
- Czy nie wprowadzono w niej jakichkolwiek zmian?
- Czy wystawca karty nie umieścił jej na czarnej liście kart zastrzeżonych?
- Czy podpis na charge form jest zgodny z podpisem na karcie? (lokalnie obowiązujące przepisy dotyczące przyjmowania kart kredytowych mogą wymagać sprawdzenia tożsamości właściciela karty)?
- Czy termin ważności karty jeszcze nie upłynął?
- Uzgodnić z wystawcą karty kod zatwierdzenia transakcji.

14.9.2 Wpis w bilecie płatnym kartą kredytową

Przy przyjmowaniu karty kredytowej w imieniu przewoźnika należy wpisać jej dane w rubryce Form of Payment biletu. Numer karty kredytowej należy podać w odpowiednim formacie:

Dozwolony format wpisu w systemie rezerwacyjnym należy sprawdzić u dostawcy systemu. W formacie należy uwzględnić kod zatwierdzenia transakcji i datę ważności karty.

14.9.3 Transakcje w obecności właściciela karty

W transakcjach płatnych kartą kredytową przeprowadzonych w obecności jej właściciela przewoźnik obciąży agenta odpowiedzialnością za nieprzestrzeganie obowiązujących środków ostrożności w przypadku, gdy

w wyniku takiego postępowania płatność kartą kredytową zostanie odrzucona ze względu na oszustwo popełnione przy jej wykorzystaniu.

14.9.4 Transakcje bez obecności właściciela karty

Są to transakcje, podczas których właściciel karty nie jest obecny przy wystawianiu dokumentów. Przeprowadza się je na zlecenie przekazane telefonicznie, drogą pocztową lub na zlecenie typu signature on file.

Sprzedży tego typu agent dokonuje na własne ryzyko. Wszelkie obciążenia odnoszące się do zakwestionowanych transakcji przekazuje się wystawcy. Jeżeli przewoźnik uczestniczący w BSP odnotuje stratę wynikającą z nieprzestrzegania przez agenta instrukcji przewoźnika dotyczących sprzedaży płatnych kartą kredytową, może obciążyć agenta należnością za tę stratę. (Zwykle w tego typu przypadkach przewoźnik wystawia notę ADM).

14.9.5 Podpis pasażera

Każdy bilet płatny kartą kredytową wymaga zgody właściciela karty. Przejawem tej zgody jest podpis właściciela karty. W takim przypadku stosuje się formularz Credit Card charge form (opisany w dalszej części podręcznika), na którym właściciel karty składa swój podpis. Gdy przepisy dotyczące wystawiania biletów nie wymagają stosowania formularza CCCF, właściciel karty podpisuje kupon agenta w bilecie.

14.9.6 Raportowanie sprzedaży płatnych kartą kredytową przez IATA/BSP

Wszystkie sprzedaże płatne kartą kredytową wykazane są w BSP Billing Analysis and Statement w oddzielnej kolumnie. Należną agentowi prowizję zalicza się do transakcji gotówkowych i odejmuje od łącznej kwoty należności do zapłaty.

W BSP Polska wprowadzono produkt umożliwiający automatyczne rozliczanie płatności kartami kredytowymi. Kiedy kolejny przewoźnik przystępuje do automatycznego systemu rozliczania kart kredytowych biuro IATA Oddział w Polsce informuje o tym fakcie agentów.

Produkt ten polega na sporządzaniu przez Centrum Przetwarzania Danych dziennych raportów sprzedaży i zwrotów za dokumenty przewozowe płatne kartami kredytowymi. Dane te są następnie transmitowane do firm rozliczających karty kredytowe, które to firmy dokonują płatności na rzecz przewoźników lotniczych. Należności za dokumenty przewozowe przekazywane są do przewoźników w ciągu 2-3 dni od momentu ich wystawienia.

Po wystawieniu dokumentu przewozowego płatnego kartą kredytową należy uzyskać podpis właściciela karty. W przypadku biletu elektronicznego będzie to Charge Form drukowany z systemu na drukarce dokumentowej, w przypadku V-MPD - ręczny CCCF.

Charge Forms należy przechowywać w aktach agencji przez sześć lat od daty wystawienia biletu, w takim porządku, aby były łatwo dostępne na żądanie przewoźnika.

14.10 ZWROTY

14.10.1 Przepisy ogólne

Agentowi wolno dokonać zwrotu STD wystawionych i zaraportowanych w jego biurze. We wszystkich innych przypadkach musi uprzednio uzyskać zgodę przewoźnika, na rzecz którego wystawiono dany dokument.

We wszystkich przypadkach, w których dla dokonania zwrotu wymagana jest zgoda danego przewoźnika, albo z uwagi na prowadzoną przez niego politykę, albo ze względu na niemożność obliczenia przez agenta kwoty podlegającej zwrotowi, przewoźnik powinien wystawić formularz Refund Application/Authority.

Zwrot za dokumenty płatne kartą kredytową nie może być wypłacony w gotówce.

Jeżeli agent jest zawieszony w prawach agenta IATA („Defaulted „) zwrotów za wszystkie wystawione przez tego agenta dokumenty przewozowe dokonuje przewoźnik, bezpośrednio na rzecz zainteresowanych pasażerów.

14.10.2 Zwroty bezpośrednie

Agent dokonuje zwrotu dokumentu poprzez swój system rezerwacyjny. Dokument V-MPD (wystawiony w systemie BSPlink) jest zwracany również poprzez CRS (dane wpisuje się ręcznie).

14.10.3 Formularz Refund Application/Authority

W przypadku skomplikowanego zwrotu lub gdy Agent nie jest pewien swego wyliczenia zwrotu wypełnia w BSPlink formularz Refund Application. Przewoźnik dokonuje poprawnego wyliczenia kwoty zwrotu (autoryzuje zwrot).

14.10.4 Dokonywanie zwrotów przez członków IATA

Zgodnie z postanowieniami rezolucji IATA nr 824r członkowie uzgodnili następujące zasady dokonywania zwrotów za niewykorzystane lub częściowo niewykorzystane dokumenty przewozowe:

Niewykorzystane dokumenty przewozowe:

Członkowie zapewnią dokonywanie dozwolonych zwrotów za całkowicie niewykorzystane dokumenty przewozowe w terminie nieprzekraczającym remittance date następującej po dacie otrzymania przez przewoźnika wystawionego przez agenta wniosku o zgodę na dokonanie zwrotu, bądź wydadzą w tym terminie zgodę na dokonanie zwrotu.

Częściowo niewykorzystane dokumenty przewozowe:

Członkowie zapewnią dokonywanie zwrotów za częściowo niewykorzystane dokumenty przewozowe w terminie nieprzekraczającym dwóch miesięcy od daty otrzymania przez przewoźnika wystawionego przez agenta wniosku o zgodę na dokonanie zwrotu, bądź wydadzą w tym terminie zgodę na dokonanie zwrotu.

14.11 KALENDARZ OPERACJI BSP

14.11.1 Informacje ogólne

Kalendarz operacji BSP przedstawia wszystkie daty istotne w procesie rozliczania należności przez BSP. Agenci mają obowiązek sprawdzania tych dat w kalendarzu. Kalendarz Operacji BSP na bieżący rok kalendarzowy jest dostępny w Customer Portal Europe – wybór „Document and Form Centre”.

Poniżej **Kalendarz Operacji BSP Polska na rok 2009**

| Reporting Period | | | Billing date | Agent Remittance date |
|------------------|-----------|-----------|--------------|-----------------------|
| No | From | To | | |
| 1 | 01 JAN 09 | 15 JAN 09 | 21-jan-09 | 02-feb-09 |
| 2 | 16 JAN 09 | 31 JAN 09 | 05-feb-09 | 16-feb-09 |
| 3 | 01 FEB 09 | 15 FEB 09 | 19-feb-09 | 02-mar-09 |
| 4 | 16 FEB 09 | 28 FEB 09 | 05-mar-09 | 16-mar-09 |
| 5 | 01 MAR 09 | 15 MAR 09 | 19-mar-09 | 31-mar-09 |
| 6 | 16 MAR 09 | 31 MAR 09 | 06-apr-09 | 15-apr-09 |
| 7 | 01 APR 09 | 15 APR 09 | 21-apr-09 | 30-apr-09 |
| 8 | 16 APR 09 | 30 APR 09 | 07-may-09 | 15-may-09 |
| 9 | 01 MAY 09 | 15 MAY 09 | 21-may-09 | 01-jun-09 |
| 10 | 16 MAY 09 | 31 MAY 09 | 04-jun-09 | 15-jun-09 |
| 11 | 01 JUN 09 | 15 JUN 09 | 19-jun-09 | 30-jun-09 |
| 12 | 16 JUN 09 | 30 JUN 09 | 06-jul-09 | 15-jul-09 |
| 13 | 01 JUL 09 | 15 JUL 09 | 21-jul-09 | 31-jul-09 |
| 14 | 16 JUL 09 | 31 JUL 09 | 06-aug-09 | 17-aug-09 |
| 15 | 01 AUG 09 | 15 AUG 09 | 20-aug-09 | 31-aug-09 |
| 16 | 16 AUG 09 | 31 AUG 09 | 04-sep-09 | 15-sep-09 |
| 17 | 01 SEP 09 | 15 SEP 09 | 21-sep-09 | 30-sep-09 |
| 18 | 16 SEP 09 | 30 SEP 09 | 06-oct-09 | 15-oct-09 |
| 19 | 01 OCT 09 | 15 OCT 09 | 21-oct-09 | 02-nov-09 |
| 20 | 16 OCT 09 | 31 OCT 09 | 05-nov-09 | 16-nov-09 |
| 21 | 01 NOV 09 | 15 NOV 09 | 19-nov-09 | 30-nov-09 |
| 22 | 16 NOV 09 | 30 NOV 09 | 04-dec-09 | 15-dec-09 |
| 23 | 01 DEC 09 | 15 DEC 09 | 21-dec-09 | 04-jan-10 |
| 24 | 16 DEC 09 | 31 DEC 09 | 07-jan-10 | 15-jan-10 |