



CHINA SOUTHERN AIRLINES

Kính gửi Quý Đại lý :

Để quản lý và chuẩn hóa tốt hơn các thao tác của đại lý trên các hệ thống GDS và để tăng cường quản lý kênh bán hàng, CHINA SOUTHERN AIRLINES (CSA) xin một lần nữa nhắc lại việc áp dụng các quy định sau :

* KHI ĐẠI LÝ SỬ DỤNG HỆ THỐNG GDS ĐỂ ĐẶT GIỮ CHỖ TRÊN CÁC CHUYẾN BAY CỦA CSA, VIỆC ĐẶT GIỮ CHỖ PHẢI THEO NHỮNG QUY ĐỊNH SAU:

1. KHÔNG ĐƯỢC ĐẶT CHỖ TRÙNG LẶP, CHỖ GIẢ NHƯ SAU:

- Dùng số vé giả để giữ chỗ.
- Dùng tên hành khách giả để giữ chỗ.
- Giữ nhiều chỗ cho 1 số vé hoặc giữ nhiều chỗ cho cùng 1 tên hành khách.
- Cùng tên 1 hành khách, cùng ngày bay nhưng giữ chỗ trên nhiều chuyến bay.
- Cùng tên 1 hành khách, cùng ngày bay nhưng hủy chỗ và đặt lại chỗ nhiều lần.
- Hoàn vé nhưng không hủy chỗ trên booking.
- Không hủy chỗ trên booking và làm mất hiệu lực vé.
- Các vi phạm khác về đặt giữ chỗ.

2. KIỂM TRA Q

- Đại lý cần nhập đầy đủ và chính xác thông tin liên lạc của khách hàng và địa chỉ email của đại lý khi đặt giữ chỗ để xử lý kịp thời các thay đổi của chuyến bay. Đồng thời cần thường xuyên kiểm tra Q và thông báo tới khách hàng về thông tin thay đổi chuyến bay.
- Đại lý phải chủ động hủy chỗ những PNR sẽ không thể xuất vé theo đúng time limit. Không được để booking hiện thị các mã thất bại như : HX, NO, UC, UN, HL , SC, TL, TN, UU, US, PN ,WL, WN ,DL, DS, IX, MM, RM, GL,...

* NẾU VI PHẠM CÁC QUY ĐỊNH TRÊN, ĐẠI LÝ SẼ PHẢI BỒI THƯỜNG THIẾT HẠI CHO CSA THEO QUY ĐỊNH SAU:

- Đặt chỗ trùng lặp (Duplicate booking): Đại lý bồi thường cho CSA 8.00USD/ chặng bay Cùng tên 1 khách hàng chiếm nhiều chỗ trên hệ thống với cùng điểm đi và điểm đến. Hoặc cùng 1 tên khách hàng nhưng không thể cùng một lúc thực hiện nhiều chuyến bay như tình trạng đang đặt chiếm chỗ trên cùng 1 hệ thống GDS hoặc trên nhiều hệ thống GDS khác nhau.
- Lặp lại đặt chỗ (Churning): Quá 3 lần đại lý lặp lại hành vi hủy chỗ rồi đặt lại chỗ cho cùng 1 tên khách hàng, cùng hành trình bay bồi thường cho CSA là 5.00USD/ chặng bay.
- Đặt chỗ nhưng không xuất vé và không hủy chỗ dẫn đến booking hiện thị các mã thất bại đã nêu phía trên (Inactive Segment): Đại lý bồi thường cho CSA 5.00USD/ chặng bay.
- Dùng tên giả để đặt giữ chỗ (Fictitious Name): Đại lý sẽ phải bồi thường cho CSA 8.00USD/ chặng bay.

- Đại lý GDS không kịp thời xử lý Q, không thông báo tới khách hàng về thông tin thay đổi chuyến bay: Bồi thường cho CSA 1000CNY.
- Những vi phạm khác (And any other violation): Nếu CSA phát hiện, đại lý sẽ phải bồi thường cho CSA 8.00USD/ chặng bay.
- Với những đại lý không có quyền xuất vé của CSA: Nếu CSA phát hiện đại lý vi phạm quá 3 lần những quy định đã nêu phía trên, thì CSA sẽ tạm dừng chức năng hiển thị chỗ trên các chuyến bay của CSA đối với đại lý. Nếu đại lý muốn xin mở lại chức năng hiển thị chỗ thì đại lý phải bồi thường như mức bồi thường quy định với các đại lý có quyền xuất vé của CSA.

CSA sẽ thông báo việc đại lý phải bồi thường thông qua ADM POLICY trên BSPLink.

Trân trọng thông báo!