



## 代理商订票规则

### 土耳其航空罚款通知单/订票规则

土耳其航空罚款通知单/订票规则详细说明 GDS（全球分销系统）的适当使用限制，保护代理商免遭航空公司施加的处罚。无论代理商是否得到 IATA（国际航空运输协会）认证，这些规则对其均具有约束力。

代理商从访问土耳其航空预订系统开始，就应该承担相应的责任。因此，代理商员工必须充分了解土耳其航空的现行规则和实践，并得到相关培训。所有代理操作均受到严密监控，并在定期报告中指出存在的任何错误操作。对于预定程序标题下确定的所有错误操作，每个预订代码 (PNR) 会产生一张金额为 €35 的 ADM（代理商罚款通知单）。

遵守上述规则，让相关各方均受益，同时确保为乘客提供优质的服务水平。

### 预定程序

代理商在预定过程中应避免下述示例中出现的错误实践。

#### 1. 不确定/虚假预定

- 航班起飞后预定。
- 使用假名预定（例如姓氏或名字中仅包括一个字母，或使用著名的名称）。
- 不可行的预定（例如不切实际的旅行计划，超过一个目的地，抵达前中转航班已离开的预定）。
- 为了屏蔽座位做出的预定，尽管并没有确定的乘客，或为了达到 GDS 航段配额。
- 尽管乘客要求取消，但仍未取消的预定。
- 因为开立机票之外的任何目的设置的开放式航段。
- 取消数量异常
- 未开立任何机票，在航班起飞前 24 小时出现数量异常的取消操作

#### 2. 为了客户监督和测试目的进行预定

- 测试 PNR：该类预定应该在测试环境而非真实运行环境中进行。
- 在职培训过程中使用测试 PNR。
- 为了作业跟踪进行预定。
- 为了访问乘客签证或其他相关文件进行预定。
- 为了获得行程详情副本进行预定。在该操作中，请使用以下代码：

SABRE-YK Status Code-0TK006J01NOVORDISTYK1

AMADEUS-Ghost Segment-SSTK108Y12JULISTESBGK1/08000900/PNR NO

请参阅帮助页面：HE SS, MS625

WORLDSPAN-Travel Segment-(from the availability screen) 01Y1@TVL

请参阅帮助页面：-HELP TVLC

GALILEO-Tour Segment-0TURTKBK1IST26NOV-FREE FORMAT



请参阅帮助页面：H/AUXS

### 3. 无效预定

- 从未 PNR 中移除，状态码为 HX、UN、UC、NO、SC、TK、US、PN 或 WK 的航段。

（当确认首选的航段后，其他候补航段必须取消。员工必须系统地检查队列，确保从 PNR 中移除所有无效航段。必须在航班起飞前 24 小时取消无效航段，不存在例外情况。

### 4. 联程航段预定

土耳其航空会监督联程航段预定的滥用情况。通过该方式创建 PNR 或使用这些 PNR 处理机票的代理商将收到罚款通知单 (ADM)。

与上述土耳其航空罚款通知单/订票规则部分描述的 ADM 执行情况不同，对该类预定施行的 ADM 计算方式是每个 PNR 的乘客数量乘以 €500。

联程航段预定滥用的定义如下：

- 在联程航段预定中造假。
- 部分取消不符合相关规则。
- 为不属于预定范围的虚假目的地做出预定，达到在较低机位等级寻找机位的目的。

这类违规情况不仅会产生 ADM，还会导致相关代理商被禁止查看和预定或被禁止预定土耳其航空的航班。如果不止一家代理商涉及创建 PNR 并出票，则每家代理商均要受到所有相关处罚。

### 5. 误机（没能乘搭航班而且先前没有取消）

- 所有机票安排明显导致乘客误机的情况发生（由于安排不同票价的航段，以此出售低价机票；或特定的一个和/或多个航班前后间隔太短，导致乘客误机的比例达到异常程度）。与上述土耳其航空罚款通知单/订票规则部分描述的 ADM 执行情况不同，在该类情况下，对代理商征收的 ADM 罚款以相关航线最高舱位等级的票价金额为准。

### 6. 重复预定

重复预定指在一个或多个 GDS 上为同一位乘客进行一次以上的订位操作。以下是重复预定示例：

- 同一日期或不同日期的相同航班订位。
- 同一日期或不同日期，针对同一目的地的不同航班订位。
- 同一日期或不同日期针对不同目的地的订位。
- 针对相同或附近机场的订位。
- 在土耳其航空和其他航空公司做出的相似订位。

### 7. 虚拟预定

仅原始预定在航空公司系统中的预定可用于出票。没有授权的非 IATA 代理商不能创建虚拟预定。所有虚拟预定均受到土耳其航空机器人软件的监控。不符合适用标准的虚拟预定会被拒，状态码



被设置为 NO（违反订票规则时，航空公司会发送该代码），并在 PNR 中输入说明信息，概述被拒原因。

NO 状态码会形成不必要的 CRS 支出，因此务必从 PNR 前端将其删除；否则，会就未删除的 NO 状态码向代理商征收 ADM。为了帮助代理商处理该问题，避免产生相关的顾客不满情况，与 NO 一起发出下述说明消息。更多详细信息，敬请致电呼叫中心 +90 212 44 0849，或发送电子邮件至 gds@thy.com。

仅在通过航空公司系统订座时可以使用虚拟航段出票。预订的机座等级应该相同。

非 IATA 代理商不能进行虚拟预定，因为他们不具备出票权限。

不能在乘客的要求下，为了获得行程详情副本或发票，使用虚拟预定。这种情况下，可以使用管理预定部分详细说明了的免费航段记录。

状态码为 NO 的所有航段均必须从 PNR 中移除，该状态表示预定已被航空公司拒绝。

在以下情况下，代理商创建的虚拟预定会被拒，且发出相关的 NO 消息：

- 无出票授权：向无出票权限的代理商发送该消息。
- 未发现匹配 PNR：当航空公司系统不包含与虚拟预定匹配的 PNR 时发送该消息。
- 正确名称拼写错误：乘客名称与航空公司 PNR 中的乘客名称不相同发送该消息。
- PNR 由另一家代理商控制：航空公司系统中的有效预定由另一家代理商创建时发出该消息。这种情况下，使用相同系统的代理商应该在 PNR 队列中开票。
- 等级错配取消和核实：表示有效预订和虚拟预订的等级不匹配。
- 保留有效预订：代理商已对有效 PNR 创建虚拟预定，且应为有效预定出票。
- 不接受 PL 航段：不接受虚拟候补订位代码，因为该虚拟订位的目的是出票。
- 先前已收到虚拟航段消息：相关订位已收到虚拟预订消息。
- 无准确匹配，请核实：土耳其航空系统订位记录中显示的乘客编号与虚拟订位中的乘客编号不符。
- 航空公司系统中的有效航段处于候补状态：有效预订航段得到确认前，代理商不能出票。因此，不能创建虚拟预订。
- 无效机场代码取消和核实：代理商使用错误的机场/城市代码进行虚拟预订。要求更正。
- 航班号错配-取消和核实：虚拟订位中的航班号与航空公司系统中的订位航班号不符。
- 相同 CRS 上的有效预订：有效订位记录由另一家代理商管理。
- 在航空公司系统中删除有效 PNR：原始 PNR 在航空公司系统中被删除。请检查原始 PNR。
- 名称错配-取消和核实：原始 PNR 记录中的名称与虚拟定位中的名称不符。

## 出票和选项规则

1. 重复预订：重复创建和取消订位，旨在延长与订位相关的选项有效期，或满足销售配额。

2. 误机：代理商未出票或未取消没有出票的预订，导致座位出现差额。



3. 异常取消。

4. 必须遵守选项和价格规则，按照航段状态码出票。在任何情况下，都决不能使用未确定的状态码，除非得到土耳其航空的相关确认。

5. 不能为没有确定状态码的航段开出已确认机票。

6. 不能为了查看票价或类似信息进行预定。

7. 预定舱位等级必须与机票的舱位等级相同。

8. 必须在做出原始预定的 GDS 中出票。使用以下指令，在相同 GDS 系统中可以传输 PNR，以便开票：

Sabre: 6\*TA/PCC（详情见: F\*SQLRT）

Amadeus: ES PCC-B（PCC 是 GDS 分配的城市代码）

Galileo: QEP/PCC（PCC 是 GDS 分配的城市代码）

Worldspan: QEP/PCC（PCC 是 GDS 分配的城市代码）