

سياسة الحجز مع شركة عالية – الخطوط الجوية الملكية الأردنية (الملكية الأردنية)

نسخة معدلة (2022)

السيدات والسادة في وكالات السياحة والسفر المحترمين

تحية طيبة وبعد،

تسعى الملكية الأردنية من خلال سياسة الحجز والمبيعات هذه، لتقديم أفضل الخدمات عن طريق “أنظمة التوزيع العالمية” وبما يحقق مصلحة المسافر ومكاتب السياحة والسفر (IATA and Non-IATA and ARC and Non -ARC) والملكية الأردنية في أن واحد.

وإننا نقدر لكم تعاونكم وتقيّد موظفيكم بينود هذه السياسة والطريقة المثلى في عمل الحجوزات وإصدار التذاكر، نودُ الإشارة إلى أن إنتهاك أي من بنود هذه السياسة قد يؤدي إلى تحمّل المكتب المسؤول للتكاليف الناجمة عن ذلك وكما هو مبين في بنودها و/أو حظر الوكيل من الحجز على نظام الحجوزات الخاص بالملكية الأردنية.

*يرجى العلم أن النسخة العربية من هذه السياسة ما هي إلا لتوضيحها ولا تعتبر مرجعاً لها، حيث تبقى السياسة المنشورة باللغة الإنجليزية هي المعتمدة.

شاكرين لكم تعاونكم الدائم.

الغرامة الواجب دفعها للملكية الأردنية/التعرفة بالدولار		البنود
6 لكل مسافر لكل مقطع		<p>1. كثرة الحجز والإلغاء (Churning):</p> <p>وهي كثرة الحجز والإلغاء لنفس المسافر على نفس الرحلة والتاريخ والوجهة والدرجة المحجوز عليها.</p> <p>عموماً تستخدم لأغراض:</p> <ul style="list-style-type: none"> • تحصيل حوافز من نظام الحجز. • تمديد المهلة المسموحة لإبقاء الحجز فعال. • إعادة تفعيل الحجز بعد أن يُلغى من دون طلب من المسافرين. <p>الممارسات أعلاه ممنوعة قطعياً.</p> <p>(أ) سوف تتم محاسبة مكتب السياحة والسفر عند الوصول الى الحد الأعلى من الإلغاء والحجز، الحد الأعلى هو (مقطعين) للحجز الواحد أو لعدة حجوزات للأسعار الترويجية (P,O,R,W) بغض النظر، إن أُصدرت التذكرة أم لم تصدر.</p> <p>(ب) سوف تتم محاسبة مكتب السياحة والسفر عند الوصول الى الحد الأعلى من الإلغاء والحجز، الحد الأعلى هو (أربعة مقاطع) للحجز الواحد أو لعدة حجوزات على باقي الأسعار بغض النظر، إن أُصدرت التذكرة أم لم تصدر.</p> <p>*ملاحظة: سوف يتم محاسبة مكتب السياحة والسفر الممارس لهذا البند على كل الحجوزات التي تمت من البداية.</p>
		<p>2. الحجوزات الوهمية: (Fictitious/ Speculative/Training/Test) (Bookings):</p> <ul style="list-style-type: none"> • هي الحجوزات التي تحوي أسماء مسافرين وهميين أو مقاطع سفر وهمية بدون نية التصدير أو من دون طلب المسافر لتصدير تذكرة. • لا يسمح باستخدام نظام الحجز لغايات التدريب و/ أو التسعير. حيث يتوجب الرجوع إلى مزود خدمات الحجز للحصول على نظام تدريب منفصل. • طلب مقاطع السفر بدون إنهاء الحجز يعتبر من التجاوزات غير المسموح بها ويحاسب المكتب على تكلفتها. <p>*ملاحظة: يحق لشركة الملكية الأردنية طلب برهان من مكتب السياحة والسفر لغايات التحقق من الحجوزات المشكوك فيها.</p>
وقت الرحلة	أكثر من 72 ساعة	<p>3. التلاعب بقصد تمديد تاريخ إلغاء الحجز: (Manipulation of Ticket Time limit)</p> <p>إضافة مقاطع غير مراد استخدامها من قبل المكتب لغايات تجديد أو تمديد تاريخ تصدير التذكرة يعتبر من التجاوزات غير المسموح بها.</p>
خلال 72 ساعة	20 لكل مسافر لكل مقطع	
300 لكل مسافر لكل مقطع	الدرجة رجال الاعمال	
50 لكل مسافر لكل مقطع	الدرجة السياحية	<p>4. مقاطع الرحلة غير مفعلة (Inactive Segments):</p> <p>من الأولويات التي يجب مراعاتها من قبل مكتب السياحة والسفر أن يقوم بمراجعة الحجوزات التي تصله على نوافذ الانتظار (Queue) لأن هذه الحجوزات إما أن يكون قد طرأ تغيير على موعدها من حيث الوقت أو التاريخ أو أن تكون مُلغاه الياً بعد إنتهاء وقت تصدير الحجز أو لأي سبب آخر. وبناءً عليه يتوجب على مكتب السياحة والسفر إلغاء المقاطع غير المُفعلة من نظامه المستخدم بعد قيام الملكية الأردنية بالإلغاء أو التغيير قبل أكثر من 25 ساعة من موعد الإقلاع. مثل: (HX, UN, UC, NO, WL)</p>
150 لكل مسافر	10 لكل مسافر لكل مقطع	

<p>10</p> <p>لكل مسافر لكل مقطع</p>	<p>5. المقاطع غير الفعالة (Passive Segments):</p> <p>في حال وجود حجز وهمي مرتبط بحجز آخر (فعال) فإن بياناته يجب أن تتطابق مع الحجز الأصلي بهدف إصدار التذكرة على النحو الصحيح لتجنب رفض الحجز. ويمنع قطعياً استخدام مقاطع غير فعالة مختلفة عن الحجز الأصلي. يجب إلغاء جميع المقاطع غير الفعالة قبل أكثر من 25 ساعة على موعد الإقلاع. مكتب السياحة والسفر يتحمل مسؤولية أي مشكلة قد تواجه المسافر في المطار إن كان يحمل تذكرة سفر مؤكدة مُصدرة من خلال مقاطع غير فعالة لا تطابق مع الحجز الأصلي.</p> <p>*ملاحظة: في حال وجود أي تجاوز في الحجز غير الفعال، يتم محاسبة مكتب السياحة والسفر حسب النقطة رقم (6).</p>
<p>لكل مسافر وسيتم محاسبة المكتب بالفرق بين السعر قبل فصل المقاطع وسعر التذكرة</p>	<p>6. فصل مقاطع الرحلات المترابطة:</p> <p>Breaking Segments (Married and/or Origin and Destination Availability)</p>
<p>500</p>	<p>هي المقاطع التي يتم حجزها وإصدارها معاً تحت نظام سعري واحد لإنشاء سعر من جهة المغادرة إلى جهة الوصول بغض النظر عن نقاط التوقف.</p> <p>وما يلي يعد غير مسموحاً به:</p> <ul style="list-style-type: none"> فصل المقاطع المترابطة. إضافة مقاطع سفر غير حقيقية بهدف الحصول على درجات أقل. بيع المقاطع المترابطة بطريقة منفصلة. نقل مسؤولية الحجز من نقطة بيع المكتب السياحي الي نقطة بيع في بلد آخر بهدف الحجز على درجة أو/ وسعر أقل. أي طريقة حجز أخرى مخالفة ضمن هذا الفصل ستتم محاسبتها بنفس الطريقة (على سبيل المثال لا الحصر المقاطع غير الفعالة، كما هو مذكور في النقطة الخامسة أعلاه)
<p>200</p>	<p>درجة رجال الأعمال</p> <p>الدرجة السياحية</p>
<p>50</p> <p>لكل مقطع لكل مسافر</p>	<p>7. التذاكر المُلفَاح والوهمية والمستردة (Void/Refunded / fake Tickets)</p> <p>سيتم إعتبار الإجراءات أدناه إنتهاكاً لسياسة الحجز:</p> <ul style="list-style-type: none"> في حال إلغاء أو إسترداد قيمة التذكرة يجب إلغاء مقاطع الرحلة المعنية أو إصدار تذكرة جديدة لهذه المقاطع وذلك تجنباً لأي إلغاء يحصل على الحجز. وخلاف ذلك يعتبر إنتهاكاً لسياسة الحجز. لايسمح إضافة رقم تذكرة وهمي وغالباً يضاف عن طريق (FHA,FHM). حيث يجب إضافة تذكرة تطابق إسم صاحب الحجز. وخلاف ذلك يعتبر إنتهاكاً لسياسة الحجز. لا يسمح بإلغاء التذكرة بشكل متكرر (أكثر من مرتين) لنفس المسافر على نفس الرحلة على نفس الحجز، أو حجز آخر، أو نفس الدرجة، أو درجة أخرى. في حال حدوث (No-Show) ناتج عن إلغاء/إسترجاع التذكرة بدون إلغاء الحجز. في حال إلغاء أو إسترجاع التذكرة خلال فترة ال (No-Show) (تطبق شروط التذكرة).
<p>20</p> <p>لكل مسافر لكل مقطع</p>	<p>8. حجوزات الإنتظار (Wait Listing):</p> <p>هي خدمة مُتاحة لإعطاء المسافر فرصة للحصول على مقعد انتظار على رحلة معينة بسعر موافق عليه من المسافر نفسه.</p> <ul style="list-style-type: none"> الحد الأقصى هو طلبين على الإنتظار لكل مقطع فقط، إن كان على نفس الحجز أو على حجوزات أخرى. يجب إلغاء مقاطع الانتظار غير المُستغلة أو التي لم يتم تأكيدها من قبل الملكية الأردنية قبل ما لا يقل عن 25 ساعة من موعد الرحلة.

<p>3</p> <p>لكل وصل خاطيء ويجب إصدار وصل جديد</p>	<p>9. وثيقة الدفع الإلكتروني (EMD):</p> <p>يجب توخي الدقة عند تعبئة وثائق الدفع الإلكترونية والتأكد التام من نوع الوثيقة والغاية منها، إضافة إلى أهمية التأكد من مطابقتها للقيمة المطلوبة.</p>
<p>3</p> <p>لكل مقطع مَلغى</p>	<p>10. رسوم الإلغاء لأنظمة الحجز المستخدمة (GDS Cancellation Fees):</p> <p>إذا تعدت نسبة الحجوزات المُلغاه من الحجوزات المؤكدة ما مقدار 85% فسوف يتحمل مكتب السياحة المعني كافة تكاليف إلغاء الحجوزات.</p> <p>*نسبة الإلغاء: عدد المقاطع المحجوزة ضد عدد المقاطع المُلغاه.</p>
<p>200</p> <p>لكل شكوى مقدمة من المسافر بالإضافة إلى رفع المبلغ الذي تم دفعه للمسافر كتعويض كاملاً على مكتب السياحة والسفر</p>	<p>11. معلومات الإتصال الصحيحة (Valid Contact Information):</p> <p>تماشياً مع تعليمات وقوانين الإتحاد العالمي للنقل الجوي (أياتا) وبهدف زيادة رضاكم ورضا المسافرين، وتحسين مستوى الخدمة لكم على الصعيد الشخصي، وعلى صعيد الخدمة المقدمة للمسافرين في حال التغيير الإضطراري على جداول الرحلات؛ فإننا نهيب بحضراتكم ضرورة إضافة معلومات الإتصال الخاصة بالمسافرين. وتود الملكية الأردنية أن تحيطكم علماً بأن هذه المعلومات لن تُستخدم إلا لإعلام المسافرين في حالة التغييرات الإضطرارية وغير الاعتيادية. حيث يجب على مكتب السياحة والسفر ما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • إضافة معلومات إتصال دقيقة (هواتف أرضية، خلوية، بريد إلكتروني. إلخ...) • على جميع مقاطع الرحلة. • أي معلومات إضافية تعتبر إختيارية. • في حال رفض المسافر إعطاء معلومات الإتصال الخاصة به، يجب على وكيل السياحة توثيق هذه المعلومة في نفس الحجز. • في حال إدخال معلومات إتصال خاطئة للمسافر من قبل وكيل السياحة والسفر أو في حال عدم قيام الوكيل بإدخال معلومات المسافر، فإن وكيل السياحة والسفر يتحمل المسؤولية كاملةً ويحق للملكية الأردنية تحميل الوكيل الرسم المحدد هنا لكل شكوى بالإضافة إلى أية خسائر تكبدتها الملكية الأردنية مثل رسوم (No-Show)، رسوم تغيير الحجز/التذكرة، فرق في سعر التذكرة، تحويل مسار الرحلة ومبلغ التعويض الذي تم دفعه للمسافر والمصاريف والنفقات ذات العلاقة والتي تحملتها الملكية الأردنية بالإضافة إلى أية رسوم إدارية.
<p>50</p> <p>لكل تذكرة بالإضافة للقيم غير المُستردة</p>	<p>12. المعاملات غير المسموح بها (Unauthorized transaction):</p> <p>وتشمل:</p> <ul style="list-style-type: none"> • إسترداد التذاكر غير المستردة.

<p>50 لكل مسافر لكل مقطع</p> <p>100 لكل مسافر لكل حجز</p>	<p>13. ازدواجية الحجوزات/ المقاطع Duplicate Bookings/Segments:</p> <p>لا يسمح بإزدواجية الحجز للمسافرين سواء بعمل حجز لوجهات مختلفة بنفس وقت السفر ولنفس المسافرين أو عمل مقاطع مختلفة لنفس المسافرين في نفس وقت السفر ذاته لنفس الحجز.</p>				
<p>50</p> <p>لكل خدمة/ مسافر بالإضافة للفرق الغير محصل</p>	<p>14. الخدمات المساعدة (Ancillary Services):</p> <p>لكل خدمة مقدمة عن طريق الملكية الأردنية سعر محدد. وعليه المبلغ المحصل في EMD يجب أن يتماشى مع السعر المنشور من قبل الملكية الأردنية وأي مبلغ لا يتطابق مع ما هو منشور يعتبر تجاوز ويحاسب عليه.</p>				
<p>الفرق بين سعر التصدير والسعر الأصلي</p> <table border="1" data-bbox="137 660 587 804"> <tr> <td>300</td> <td>درجة رجال الأعمال</td> </tr> <tr> <td>100</td> <td>الدرجة السياحية</td> </tr> </table>	300	درجة رجال الأعمال	100	الدرجة السياحية	<p>15. (Fare Dilution):</p> <p>جميع المقاطع المحجوزة من قبل مكاتب السياحة والسفر يجب أن تكون حقيقية وحُجزت لغرض السفر. وإن أضيفت مقاطع سفر بهدف تحصيل سعر أقل دون استخدام مقاطع السفر سيُعزَم مكتب السياحة والسفر المُنشئ للحجز.</p>
300	درجة رجال الأعمال				
100	الدرجة السياحية				
<p>50</p> <p>لكل مسافر</p>	<p>16. تغيير الاسم (Name Change):</p> <p>لايسمح بتغيير الاسم على الحجز، لذلك يجب أن يطابق الاسم بالحجز للإسم في جواز سفر المسافرين.</p>				
<p>يغرم وكيل السياحة والسفر بمقدار كامل التكاليف التي تكبدتها الملكية الأردنية و/أو المسافرين وكامل المبالغ التي تم تعويض المسافرين بها من قبل الملكية الأردنية</p>	<p>17. الحد الأدنى للوقت الفاصل بين الرحلات/ المقاطع (Minimum connecting time):</p> <p>في حال وجود أكثر من محطة عبور في حجز المسافر فعليته، يتوجب أن تكون بين جميع المقاطع مدة كافية تمكن المسافرين من القيام بالإجراءات اللازمة من ختم جواز السفر وجلب الحقائب..... والانتقال إلى البوابة للرحلة الثانية. وعليه إذا ترتب على المسافرين أي عواقب نتجت من أن المدة غير كافية فعلى مكتب السياحة والسفر أن يدفع كامل التكاليف المدفوعة من قبل الملكية الأردنية و/أو المسافرين وكامل المبالغ التي تم تعويض المسافرين بها من قبل الملكية الأردنية.</p>				
<p>200</p> <p>بالإضافة للفرق مع سعر الأمتعة المسموح بها</p>	<p>18. الحد المسموح للأمتعة (Baggage Allowance):</p> <p>الأمتعة المسموح بها حُددت من قبل الملكية الأردنية بحسب عدة عوامل منها المقصورة، مسار الطائرة، سعر التذكرة أو المنافسة مع شركات الطيران الأخرى، وعليه يجب الإلتزام بالوزن المسموح. وفي حال وجود أي تجاوز من قبل مكتب السياحة والسفر سوف يحاسب عليه.</p>				
<p>200</p> <p>بالإضافة لإعادة تسعير التذكرة</p>	<p>19. كوپونات التذكرة (Ticket Coupons):</p> <p>يجب إستعمال جميع مقاطع التذكرة بالترتيب، عدا ذلك يجب إعادة تصدير التذكرة من جديد. وفي حال تغيير مسار الرحلة على المكتب إعادة إصدار التذكرة.</p>				
<p>200</p> <p>لكل مسافر بالإضافة إلى الخصم المُعفى من التذكرة</p>	<p>20. Tour Code:</p> <p>يُغرم وكيل السياحة والسفر في حال استخدام Tour Code غير فعّال أو مُلغى أو مُستخدم لتذكرة مسبقاً.</p>				
<p>سوف يتم رفع غرامة على وكيل السياحة و السفر/المكتب بالمقدار الذي تحمّلته الملكية الأردنية مقابل عدم الإلتزام بهذا البند.</p>	<p>21. معلومات وإجراءات السفر كاملة (Full flight data/ Travel documents):</p> <p>يترتب على وكيل السياحة والسفر إعلام المسافرين عن كافة معلومات الحجز والسفر ومنها ما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • نوع الطائرة، ترتيب المقاعد، محطات التوقف، الطيران الناقل، مستلزمات تأشيرة الدخول (Visa) (في حال أن الطيران الناقل غير الملكية الأردنية)، إلخ... 				

<p>150 لكل مسافر (جميع البيانات لا تتطابق مع جواز السفر) 10 لكل مسافر (في حالة الخطأ من 1-3 من البيانات) 300 لكل مسافر (في حالة تكرار الخطأ من المكتب نفسه)</p>	<p>22. بيانات المسافرين (Passenger Data DOCS):</p> <p>(أ) يجب إضافة كافة بيانات المسافرين بشكل محدد كما هي في جواز السفر تماماً، من حيث اسم المسافر، تاريخ الميلاد إلخ، لمعرفة الألية – يمكن لوكيل السياحة والسفر الرجوع الى نظام التوزيع المُستخدم (GDS Provider).</p>
	<p>(ب) يتحمل وكيل السياحة كامل المسؤولية والغرامات التي من الممكن أن تدفعها الملكية الأردنية للجهات المسؤولة بسبب وجود بيانات غير صحيحة/ مُزورة مثل الفيزا، جواز سفر وغيرها.</p>
<p>20 لكل مسافر لكل مقطع</p>	<p>23. سعر التذكرة غير الفعّال (Invalid Booking Fare):</p> <p>قبل إغلاق الحجز يجب التأكد من فعالية السعر.</p>

توجيهات الملكية الأردنية:

- ❖ سياسة الملكية الأردنية مبنية على قوانين الملكية الأردنية وتوافقاً مع اتحاد النقل الجوي الدولي (IATA).
- ❖ في حال استخدام وكيل السياحة والسفر لأكثر من نظام حجز، يجب استخدام نظام الحجز نفسه لغايات الحجز وإصدار التذاكر.
- ❖ يمكن تحويل ملكية الحجز من وكيل سياحة لآخر في حالة تصدير التذاكر فقط.
- ❖ يتحمل وكلاء السياحة والسفر (IATA/ARC) جميع المخالفات التي يقوم بها وكلاء السياحة (NON-IATA/NON-ARC) في حالة منحهم شاشات حجز عن طريقهم أو إصدار تذاكر لهم.
- ❖ يمنع وكلاء السياحة والسفر المحظورين من الحجز على الملكية الأردنية الحصول على شاشات حجز من مكاتب سياحية أخرى حيث إنه سيتم إتخاذ إجراءات حازمة من قبل الملكية الأردنية في حال القيام بذلك.
- ❖ تُطبق سياسة الملكية الأردنية على جميع وكلاء السياحة والسفر والخطوط الجوية الأخرى ووكلاء السياحة والسفر المعتمدين للملكية الأردنية (GSAs).
- ❖ يجب على جميع الجهات التي بإمكانها الحجز على الملكية الأردنية توعية جميع موظفيها بسياسة وقوانين الملكية الأردنية.
- ❖ يجب على جميع الجهات التي بإمكانها الحجز على الملكية الأردنية التحقق من أي تعديل يطرأ على سياسة الملكية الأردنية من وقت لآخر.
- ❖ في حال تم إلغاء مقاطع الحجز مباشرة بعد محاولة حجزه، يجب على وكيل السياحة والسفر مراجعة مُوزع نظام الحجز الخاص به بدلاً من القيام بإعادة الحجز عدة مرات، حيث إن إعادة الحجز والإلغاء يعتبر تحت بند ال (Churning).
- ❖ يجب على وكلاء السياحة والسفر مطابقة إسم المكتب عند موزع نظام الحجز كما هو موجود بالرخصة التجارية.
- ❖ في حال وجود تظليل في إسم وكيل السياحة والسفر، يحق للملكية الأردنية حظر الوكيل من الحجز عليها.