



# एजेंसी डेबिट मेमो (एडीएम) नीति

## परिचय

ट्रैवल उद्योग में ट्रैवल सर्विस प्रोवाइडर्स (एजेंट) सहित प्रतिनिधि एसोसिएशन तथा जीडीएस एयरलाइनों के भागीदार होते हैं। स्थानीय कानूनों, आयटा के दिशा-निर्देशों, सिफारिशों, निर्धारित नियमों तथा विनियमों के फ्रेमवर्क के अंदर ये सभी यात्री को सबसे दक्ष तथा प्रभावी तरीके से सबसे बेहत संभवसेवा प्रदान करने के लिए संयुक्त रूप से जिम्मेदार होते हैं।

अपने आरंभ से ही एअर इंडिया ने विश्वभर में अपने एजेंटों को नियमित कम्यूनिकेशन में अच्छी बुकिंग अभ्यास परामर्श को जारी करना जारी रखा है। हम जीडीएस का उपयोग करने वाले सभी ट्रैवल एजेंटों से इस दस्तावेज में दी गई हमारे नीति निर्देशों का पालन करने के लिए एअर इंडिया की इनवेंटरी का वितरण करने का अनुरोध करते हैं।

### **बुकिंग तथा जीडीएस उपयोग नीति**

ग्लोबल डिस्ट्रिब्यूशन सिस्टम (जीडीएस) एक एयरलाइन इनवेंटरी के वितरण के अप्रत्यक्ष चैनल का एक महत्वपूर्ण घटक बनाती है। इसके महत्व को समझते हुए एअर इंडिया आज पूरी दुनिया के सभी प्रमुख जीडीएस के माध्यम से अपनी इनवेंटरी वितरित कर रही है। जीडीएस का उपयोग करने में एक लागत शामिल होती है तथा उसे एयरलाइन द्वारा वहन किया जाता है। इस लागत में बुकिंग, रद्दकरण, वेट लिस्टिंग, टिकटिंग इत्यादि की लागतें शामिल होती हैं।

जीडीएस के माध्यम से एअर इंडिया की इनवेंटरी का उपयोग करते समय बुकिंग दिशा-निर्देशों तथा सबसे बेहतर प्रथाओं के उल्लंघन से उच्च लागत लगती है जिसे एअर इंडिया द्वारा वहन किया जाता है। साथ ही व्यर्थ की गई सीटों तथा अन्य एजेंटों तथा यात्रियों को इनवेंटरी देने से इंकार करने पर एक अवसर लागत लगती है। एअर इंडिया बुकिंग संबंधी उल्लंघनों का पता लगाने के लिए सभी बुकिंग लेन-देनों हेतु नियमित ऑडिट करती है तथा अतिरिक्त जीडीएस लागत की वसूली के लिए एडीएम तथा इन्वॉयस जारी करती है।

विभिन्न बुकिंग उल्लंघन, जिनके लिए एडीएम अथवा इन्वॉयस जारी किए जाते हैं, निम्नानुसार हैं:-

#### ➤ **चर्न उल्लंघन**

चर्निंग एक ही जीडीएस पर अथवा विभिन्न जीडीएस पर एक ही यात्री के लिए एक ही यात्राक्रम हेतु बार-बार बुकिंग करने की प्रक्रिया को कहते हैं। इकॉनामी श्रेणी में बनाई गई बुकिंग के लिए 5 चर्न की अनुमति होगी। जब कि बिजनेस तथा प्रथम श्रेणी पर बनाई गई बुकिंग के लिए 10 चर्न की अनुमति है। इसके बाद प्रति सेगमेंट प्रति यात्री के लिए किए गए प्रत्येक अतिरिक्त चर्न के लिए 5 डॉलर का एडीएम प्रभारित किया जाएगा।

चर्न को जज करने के लिए पैरामीटरों में समान- आरंभ, गतव्य, सेगमेंट तिथि, यात्री का नाम, उड़ान संख्या, आयटा पीसीसी कोड शामिल होंगे।

समूह बुकिंग को चर्न उल्लंघन चैक से बाहर रखा जाएगा। स्टेटस कोड "केएल" (वेटलिस्ट से पुष्टि) वाले लेन-देन को भी चर्न उल्लंघन से बाहर रखा जाएगा।

➤ **डुप्लिकेट बुकिंग उल्लंघन**

एक ही आरंभ स्थान तथा गंतव्य स्थान, सेगमेंट तिथि, यात्री, एक ही अथवा भिन्न उड़ान संख्या, एक ही अथवा भिन्न आरबीडी, समान आयटा बीएसपी/एआरसीपीसीसी कोड के साथ एक यात्री के लिए सभी बहुसंख्यक एक्टिव बुकिंग को डुप्लिकेट बुकिंग उल्लंघन माना जाएगा।

सभी जीडीएस पर की गई समूह बुकिंग को डुप्लिकेट बुकिंग उल्लंघन चैक से बाहर रखा गया है।

एक ही दिन में की गई बुकिंगों (प्रस्थान तिथि के 24 घंटों के अंदर की गई बुकिंग) को बाहर रखा गया है।

प्रत्येक डुप्लिकेट बुकिंग के लिए प्रति सेगमेंट प्रति यात्री 5 डॉलर का एडीएम प्रभारित किया जाएगा।

➤ **काल्पनिक (फिक्टिशियस) नाम बुकिंग उल्लंघन**

काल्पनिक (फिक्टिशियस) नाम बुकिंग वह बुकिंग होती है जिनके नाम टैस्ट/एबीसी/एएए/मिक्की माउस, इत्यादि जैसे होते हैं। प्रत्येक काल्पनिक (फिक्टिशियस) बुकिंग के लिए प्रति सेगमेंट प्रति यात्री 5 डॉलर का एडीएम प्रभारित होगा तथा साथ ही जब इनकी पहचान होगी तब ऐसी बुकिंग ऑटोमैटिक रद्दकरण के अधीन होगी।

टिकट वाले पीएनआर को काल्पनिक (फिक्टिशियस) नाम बुकिंग उल्लंघन चैक से बाहर रखा जाएगा।

➤ **अमान्य श्रेणी बुकिंग उल्लंघन**

अमान्य श्रेणी बुकिंग उल्लंघन तब होता है जब कोई एजेंट एअर इंडिया द्वारा निषिद्ध आरबीडी में जीडीएस के माध्यम से बुकिंग करता है।

निषिद्ध आरबीडी हैं-आई,एन,ओ,आर तथा एक्स। तथापि, यदि एजेंट जीडीएस का उपयोग करके आरबीडी आर तथा एन, जो नॉन रेवेन्यू आरबीडी है तथा स्टाफ ट्रेवल के उपयोग के लिए है, में बुकिंग बनाता है। तो उस पर प्रति सेगमेंट प्रति यात्री 5 डॉलर का एडीएम प्रभारित किया जाएगा।

टिकट वाले पीएनआर को इस उल्लंघन चैक से बाहर रखा जाएगा।

➤ **पैसिव (निष्क्रिय) बुकिंग उल्लंघन**

पैसिव बुकिंग तब होती है जब जीडीएस में एक सेगमेंट को मैनुअली बनाया जाता है तथा इसलिए संबंधित एयरलाइन के इनवेंटरी सिस्टम में अपडेट नहीं होता। टिकटिंग हेतु एक स्वीकार्य पैसिव बुकिंग बनाई जानी चाहिए।

यह एअर इंडिया के यात्री आरक्षण प्रणाली में मौजूदा बुकिंग से मेल खाना चाहिए। टिकट जारी करने के लिए बेमेल सेगमेंटों का उपयोग एअर इंडिया की बुकिंग नीति का उल्लंघन होता है। प्रत्येक निष्क्रिय (पैसिव) बुकिंग उल्लंघन चैक के लिए प्रति सेगमेंट प्रति यात्री 5 डॉलर का एडीएम प्रभारित किया जाएगा।

एएल, एएन, बीके, बीएन, जीके, एमके, एमएल, एमएन, पीके, एके, एक्सएन, वाईके, वाईएल तथा वाईएन जैसे स्टेटस कोडों वाले ट्रांजेक्शनों की बुकिंगों को निष्क्रिय (पैसिव) बुकिंग माना जाता है। एक माह में की गई सभी निष्क्रिय (पैसिव) बुकिंग्स यदि रद्द नहीं हुईं तथा उस माह के अंत तक वे बिना टिकट के रहीं तो उन्हें निष्क्रिय (पैसिव) बुकिंग उल्लंघन माना जाएगा।

उसी दिन की बुकिंगों (प्रस्थान की तिथि से 24 घंटे के अंदर की गई बुकिंग) को निष्क्रिय बुकिंग उल्लंघन चैक से बाहर रखा गया है।

टिकट की गई तथा रद्द की गई निष्क्रिय (पैसिव) बुकिंग को उल्लंघन चैक से बाहर रखा गया है।

#### ➤ **वेटलिस्ट बुकिंग उल्लंघन**

सभी अनकन्फर्मर्ड (अपुष्टिकृत) वेटलिस्ट सेगमेंट को एजेंट द्वारा प्रस्थान से 24 घंटों के अंदर रद्द किया जाना चाहिए।

वेटलिस्ट बुकिंगों की पहचान उनके स्टेटस कोडों-जैसे एचएल, एलएल, पीए, पीबी, पीसी, पीडी, आरएल, टीएल, यूएस तथा यूयू से की जा सकती है। एक माह में बनाई गई सभी वेटलिस्ट बुकिंगों में से यदि उस माह के अंत तक कोई बुकिंग अनकैंसल्ड तथा नॉन टिकटेड रह जाती है तो उसे वेटलिस्ट बुकिंग उल्लंघन माना जाएगा तथा प्रति सेगमेंट प्रति यात्री 5 डॉलर का एडीएम प्रभारित किया जाएगा।

उसी दिन की बुकिंगों (प्रस्थान तिथि से 24 घंटे के अंतर की गई बुकिंग) को वेटलिस्ट बुकिंग उल्लंघन चैक से बाहर रखा गया है।

टिकट की गई तथा रद्द की गई वेटलिस्ट बुकिंग को वेटलिस्ट बुकिंग उल्लंघन चैक से बाहर रखा गया है। वेटलिस्ट सेगमेंट की यदि पुष्टि हो जाती है (स्टेटस कोड केएल) तो उसे इस चैक से बाहर रखा गया है।

#### ➤ **ट्रांजेक्शन (लेन-देन) समाप्त किए बिना सीट की बिक्री कर के इनवेंटरी की ब्लॉकिंग**

एजेंट जब किसी सेगमेंट की बिक्री करते हैं तो उन्हें बुकिंग सेशन समाप्त होने से पहले ट्रांजेक्शन को समाप्त करना होगा। ट्रांजेक्शन के समाप्त होने पर ही यात्री नाम रिकार्ड (पीएनआर) क्रिएट होता है तथा यहां पर बुकिंग का उल्लंघन है क्योंकि ट्रांजेक्शन समाप्त नहीं हुई और कोई पीएनआर क्रिएट नहीं हुआ है। यदि कोई एजेंट सेगमेंट बेचने के बाद ट्रांजेक्शन समाप्त नहीं करता तो इससे एअर इंडिया की इनवेंटरी की अनावश्यक ब्लॉकिंग हो जाती है। बुकिंग सेशन के अंत तक सीट ब्लॉक ही रहती है तथा इससे एअर इंडिया को दूसरे यात्री अथवा एजेंट को वह सीट देने से इंकार करके एक अवसर लागत का सफर करना पड़ता है। एअर इंडिया को बिना पीएनआर के बेची गई प्रत्येक सीट हेतु निम्नलिखित टेबल में दिए गए मूल्य के एजेंसी डेबिट मीमो (एडीएम) बनाने का अधिकार है:-

सेक्टर	अनियमित ब्लॉकिंग (ट्रांजेक्शन बिना समाप्त किए सीट बेचना) हेतु पेनल्टी
अंतरदेशीय ब्लॉकिंग	ब्लॉकिंग के समय मौजूदा आरबीडी से गणित ब्लॉक की गई प्रत्येक सीट के कुल बाजार मूल्य के समकक्ष पेनल्टी
अंतरराष्ट्रीय	प्रथम श्रेणी: प्रति सीट प्रति कूपन-फ्लाइट सेगमेंट 750 यूएस डॉलर (अथवा स्थानीय मुद्रा में इसके समान राशि)
	बिज़नेस श्रेणी: प्रति सीट प्रति कूपन-फ्लाइट सेगमेंट 500 यूएस डॉलर (अथवा स्थानीय मुद्रा में इसके समान राशि)
	इकानॉमी श्रेणी: प्रति सीट प्रति कूपन-फ्लाइट सेगमेंट 250 यूएस डॉलर (अथवा स्थानीय मुद्रा में इसके समान राशि)

### ➤ लाइव मोड में प्रशिक्षण/टेस्ट बुकिंग

जीडीएस के लाइव मोड में टेस्ट पीएनआर बनाना प्रतिबंधित है। लाइव मोड में प्रशिक्षण नहीं किया जाना चाहिए। ऐसे उद्देश्यों के लिए जीडीएस द्वारा उपलब्ध कराए गए प्रशिक्षण मोड का उपयोग किया जाना चाहिए। स्पेक्टेटिव (सट्टा) बुकिंग, टेस्ट पीएनआर अस्वीकार्य है क्योंकि वे इनवेंटरी की ब्लॉकेज के कारण एयरलाइन को नुकसान पहुंचाते हैं। इसके अलावा यहां अक्सर लागत भी लगती है क्योंकि ऐसे कार्रवाई से अन्य ट्रेवल एजेंट तथा वास्तविक (सही) यात्री पुष्टिकृत बुकिंग नहीं कर पाते। इस प्रकार के प्रत्येक उल्लंघन के लिए एडीएम के रूप में 5 यूएस डॉलर का जुर्माना लगाया जाएगा।

### एडीएम को बढ़ाना: बुकिंग उल्लंघन हेतु दंड

एअर इंडिया सभी बुकिंग लेन-देनों का नियमित ऑडिट करती है तथा इसके पास गैर-शिकायत बुकिंग प्रैक्टिसिस (प्रथाओं) हेतु ट्रेवल एजेंटों को अतिरिक्त जीडीएम लागत वसूलने के लिए एडीएम अथवा इनवायसों को बढ़ाने का अधिकार है। यदि ट्रेवल एजेंट इस प्रकार के कार्य जारी रखता है तो एअर इंडिया को अतिरिक्त कार्रवाई करने का अधिकार है जिसमें विशिष्ट जीडीएस के माध्यम से एअर इंडिया की इनवेंटरी में ड्रैवल एजेंट की एक्सेस की ब्लॉकिंग करना शामिल है जिस पर दुर्व्यवहार किया गया था।

विभिन्न बुकिंग उल्लंघन हेतु एडीएम अथवा इनवॉयस फी स्ट्रक्चर

बुकिंग उल्लंघन के प्रकार	दंड
चर्निंग	इकानॉमी श्रेणी के लिए 5 चर्न तथा बिजनेस श्रेणी के लिए 10 चर्न की अनुमति है। प्रत्येक अतिरिक्त चर्न बुकिंग के लिए प्रति यात्री/प्रति सेगमेंट 5 यूएस डॉलर का एडीएम लगाया जाएगा।
डुप्लिकेट बुकिंग	प्रति यात्री/प्रति सेगमेंट 5 यूएस डॉलर
काल्पनिक (फिक्टिशियस) /टेस्ट बुकिंग	प्रति यात्री/प्रति सेगमेंट 5 यूएस डॉलर
अमान्य श्रेणी बुकिंग	प्रति यात्री/प्रति सेगमेंट 5 यूएस डॉलर
पैसिव (निष्क्रिय)	प्रति यात्री/प्रति सेगमेंट 5 यूएस डॉलर
ड्रांजेक्शन समाप्त किए बिना बुकिंग	एजेंट को प्रति सीट 100 यू एस डॉलर (अथवा स्थानीय बीएसपी मुद्रा में इसके समान राशि) का इनवॉयस
वेटलिस्ट बुकिंग	प्रति यात्री/प्रति सेगमेंट 5 यूएस डॉलर

01 अप्रैल 2017 से की गई बुकिंगों के लिए किए गए एडीएम हेतु उपर्युक्त फ्री स्ट्रक्चर के अलावा कुल एडीएम मूल्य के 10.5% के बराबर प्रशासनिक शुल्क प्रभारित किया जाएगा। 01 जुलाई, 2017 से लागू प्रशासनिक शुल्क तथा भारत में जारी एडीएम हेतु एडीएम मूल्य पर 18% की दर पर जीएसटी प्रभारित किया जाएगा।

## विक्रय एवं धन वापसी एडीएम नीति

### पृष्ठ भूमि

विक्रय एवं धन वापसी लेखा परीक्षा अथवा किराया लेखा परीक्षा "बुकिंग" गतिविधियों की नहीं बल्कि "टिकटिंग" गतिविधियों की लेखा परीक्षा है। यह लेखा परीक्षा जांच करती है कि एजेंट ने टिकटों की बिक्री, धन वापसी और पुनः जारी करते समय सभी प्रकार के किराया नियमों का पालन किया है अथवा नहीं। एअर इंडिया द्वारा निर्धारित किराया नियमों के अनुसार ट्रेवल एजेंट द्वारा प्राप्त नहीं किए गए राजस्व अथवा पेनल्टी को वसूल करने के लिए एडीएम सृजित किए जाते हैं।

01 जनवरी, 2006 से प्रभावी, 'कोड ऑफ बेस्ट प्रैक्टिस फॉर इशूएंस एंड प्रोसेसिंग ऑफ एजेंसी डेबिट मीमो' संकल्प 850 एम एजेंट/ट्रेवल सेवा प्रदाताओं और एयरलाइनों के लिए एक बाध्यकारी/अनिवार्य संकल्प बन गया है।

### नीति उल्लंघन

तदनुसार हम नीचे निर्देशात्मक कारण दे रहे हैं जिनके लिए एअर इंडिया एडीएम सृजित करेगी:

- किराया नियमों और किरायों, जीडीएस तथा टिकट विक्रय एवं धन वापसी, जिसमें सामान्यतः निम्नलिखित सम्मिलित होता है, के लिए एयरलाइन द्वारा समय-समय पर जारी किए गए आरक्षण प्रक्रिया परिपत्रों का अनुपालन नहीं किया जाना:
  - ठहरने की न्यूनतम/अधिकतम आवश्यकता
  - प्रतिबंधित दिनों एवं उड़ान स्थिति सहित विक्रय अवधि/यात्रा वैधता
  - ब्लैक आउट अवधि अधिभार एवं ब्लैक आउट अवधि यात्रा
  - बच्चा/शिशु छूट
  - धन वापसी नियम तथा पेनल्टी
  - उच्चतर आरबीडी के लिए अधिकतम विक्रय राशि सहित बुकिंग/यात्रा श्रेणी।
  - घरेलू सेक्टरों के लिए एड-ऑन किराए।
- एजेंट/यात्रा सेवा प्रदाताओं द्वारा अर्जित कमीशन/इन्सेंटिव हेतु धारा 194 एच के तहत स्रोत पर कर कटौती सहित आयकर विभाग तथा/अथवा अन्य सरकारी नियामक निकायों के अनुबंधों के अनुपालन के संबंध में वसूल की जाने वाली राशि। सरकारी नियमों और विनयमों का अनुपालन करने के लिए

एअर इंडिया द्वारा इसे संशोधित किया जा सकता है। (टीडीएस एडीएम 14 दिन का समय दिए बिना उसी समय सृजित कर दिए जाएंगे क्योंकि एयरलाइनें सरकार के पास एडवांस में धन जमा कराती हैं।)

- टिकटिंग के समय प्रचलित भुगतान न किए गए (अदत्त) अधिभार जैसे अकेले यात्रा कर रहे अव्यस्क बच्चे, क्यू प्रभार, पुनः जारी पेनल्टी, वाईक्यू/वाईआर, जेएन टीएएक्स इत्यादि।
- यदि डील पर लागू शर्तों का वास्तविक डील के एजेंट/यात्रा सेवा प्रदाता द्वारा पालन नहीं किया जाता है अथवा उनकी गलत व्याख्या की जाती है तो एजेंट/यात्रा सेवा प्रदाता द्वारा पीबीडी के माध्यम से दावा किए गए अथवा बीएसपी से प्राप्त हुए गलत इन्सेंटिव को वसूल करना।
- जहां स्थानांतरण की अनुमति नहीं है वहां स्थानांतरण नियमों का दुरुपयोग करना। जहां स्थानांतरण की अनुमति है और यदि स्थानांतरण शुल्क का भुगतान कर दिया गया हो तो अधिभार के साथ उसे मान्य करना।
- धन वापसी वैधता नियम का उल्लंघन: टिकट की वैधता तिथि से दो वर्ष की अवधि से अधिक समय वाली किसी भी टिकट की धन वापसी प्रोसेसिंग पर विचार नहीं किया जाएगा। यदि दो वर्ष से अधिक पुरानी टिकट की धन वापसी प्रोसेस कर दी गई हो तो धन वापसी में दावा किए गए वाईक्यू/वाईआर सहित सम्पूर्ण किराया राशि एवं कर राशि वापस ले ली जाएगी।
- धन वापसी का दावा करने वाली भिन्न एजेंसी (एजेंसी मिसमैच) - मूल बिक्री में एजेंसी आईएटीए कोड यदि धन वापसी का दावा किए जाने वाले आईएटीए कोड से भिन्न होता है तो धन वापसी की संपूर्ण राशि का डेबिट सृजित किया जाएगा जिसके लिए एजेंट द्वारा दावा किया गया है।
- रूटिंग उल्लंघन - ऐसी टिकट पर की गई यात्रा जोकि किराया नियम द्वारा विनिर्दिष्ट रूटिंग के अनुसार नहीं हो, गलत रूटिंग कहलाती है।
- कॉम्बिनेशन उल्लंघन - एंड ऑफ एंड, सर्कल ट्रिप्स, राउंड ट्रिप्स, ओपन जॉउस, कैरियर्स, साइट ट्रिप के कॉम्बिनेशन प्रतिबंध से संबंधित नियमों और टैरिफ का पालन न करना।
- ओपन डेटेड सैक्टर - यदि कोई सैक्टर ओपन डेटेड है और उसकी अनुमति नहीं है तो किराया नियम के अनुसार डेबिट अगले लागू अथवा वाईवाई वाहक किराए के लिए किया जाएगा।



- डे टाइम/वीक एंड का अंडर/नॉन- कलैक्शन अधिभार।
- वाहक पहचान प्लेट (सीआईपी) उल्लंघन - यदि किराया नियम और शर्तें एआई के दस्तावेज पर अन्य एयरलाइन (ओएएल) किराए की टिकटिंग की अनुमति नहीं देते हैं, तो इसे सीआईपी उल्लंघन माना जाएगा। दस्तावेज को ओएएल वाहक किराए पर सृजित किया जाएगा जो सीआईपी की अनुमति देता है। लागू किराया यदि ओएएल वाहक में नहीं पाया जाता तो इसे उच्चतम इकोनॉमी श्रेणी (वाईवाई) किराए के लिए सृजित किया जाएगा।
- गणना त्रुटि को पुनः जारी करना - एडीएम, एडीसी के नॉन/शॉर्ट कलैक्शन के एवज में जारी किए जाएंगे जिसके परिवर्तन तथा किराया/श्रेणी/उड़ान तिथि/ उड़ान समय/रूटिंग एवं अन्य में परिवर्तन के कारण पुनः जारी टिकट पर नो शो पेनल्टी सम्मिलित होती हैं।
- यदि एजेंट/यात्रा सेवा प्रदाता ने टिकट अन्य वाहकों पर बंद सभी सैक्टरों के संबंध में अथवा साइड ट्रिप के रूप में जारी किए हैं, और यदि अन्य वाहक एअर इंडिया को टिकट पर वसूली गई राशि से अधिक राशि का बिल देते हैं अथवा यह कहते हुए कि "विक्रय प्रतिबंधों अथवा किराया नियमों का पालन नहीं किया गया" प्रकाशित सीमा तक किराया बढ़ा देते हैं, तो ऐसे मामलों में, जब भी अन्य वाहकों से रीचार्ज प्राप्त होगा तब एडीएम सृजित किए जाएंगे। इसमें समय सीमा लागू नहीं होगी क्योंकि यह अन्य वाहक की कार्रवाई पर निर्भर करता है।
- बीएसपी बिलिंग त्रुटियां, भुगतान के प्रकार में भिन्नताएं, परिवर्तन दर उल्लंघन, अलेखांकित विक्रय, रद्द (void) प्रभार इत्यादि।
- एअर इंडिया द्वारा ग्रुप टिकटिंग अथवा दत्त इन्सेंटिव के एवज में ऐसे ग्रुप्स को निशुल्क टिकट जारी किया जाना जो ग्रुप टिकटिंग की शर्तों को पूरा नहीं करते।
- एजेंट/यात्रा सेवा प्रदाता द्वारा की गई अतिशय धन वापसी अथवा एजेंट/यात्रा सेवा प्रदाता द्वारा धन वापसी के समय लागू पेनल्टी नहीं लगाए जाने के कारण अतिशय धन वापसी होना। सिस्टम में कोई अपडेट न होने के कारण 'फ्लोन' तथा 'रिफंडेड' टिकटों पर एडीएम सृजित किए जाएंगे।
- किसी भी प्रकार के दोहरे इस्तेमाल के परिणामस्वरूप राजस्व की हानि।
- टिकट पर वर्णित यात्रा की गलत श्रेणी/अगले उच्चतर लागू किराए में से रिपोर्टेड किराए को घटा कर अन्तर की राशि को वसूल किया जाएगा।
- विक्रय के समय अथवा तिथि परिवर्तन पेनल्टी के कारण पुनः जारी करते समय एजेंट/यात्रा सेवा प्रदाता द्वारा अतिशय/गलत कमीशन का दावा किया गया हो अथवा प्राप्त किया गया हो।

- क्रेडिट कार्ड के माध्यम से की गई बिक्री के समय एजेंट/यात्रा सेवा प्रदाता को भुगतान किए गए कमीशन/अनुपूरक कमीशन, जब उसके एवज में धन वापसी प्रभावित हो, तो उसकी वसूली के लिए एअर इंडिया एडीएम सृजित करेगी।
- आरबीडी (वी एवं एम) के कॉम्बिनेशन में टिकट जारी करना तथा उच्च आरबीडी के अनुसार इन्सेंटिव प्राप्त करना और दावा करना जबकि इसे न्यून आरबीडी के अनुसार होना चाहिए (क्योंकि बीएसपीएस/डब्ल्यू फर्स्ट लेग आरबीडी के अनुसार इन्सेंटिव की गणना करती है)। एअर इंडिया आरबीडी के स्तरों के बीच के अंतर को वसूल करेगी।
- जहां एजेंट/यात्रा सेवा प्रदाता ने क्रेडिट कार्ड के माध्यम से टिकट जारी की थी परंतु प्रभार स्लिप निर्धारित समय सीमा में जमा नहीं की गई हो तो एअर इंडिया टिकट के संपूर्ण मूल्य के लिए एडीएम सृजित करेगी।
- एअर इंडिया ने क्रेडिट कार्ड के माध्यम से बिक्री के लिए पास थू मकेनिज्म आरंभ किया था। ऐसे मामलों में, किसी भी प्रभार वापसी (charge back) की वसूली एडीएम के माध्यम से एजेंट/यात्रा सेवा प्रदाता से की जाएगी।
- बुकिंग कर देना परंतु टिकट न बनाना (अर्थात नो-शो, विलंबित रद्दकरण, फर्जी टिकट नम्बर इत्यादि) का निपटान अग्रिम रूप से जारी किए जा चुके किराया परिपत्रों के माध्यम से एजेंट/यात्रा सेवा प्रदाता को संप्रेषित पॉलिसी एवं नियमों के अनुरार किया जाएगा।
- टिकटिंग उल्लंघनों का समाधान कॉन्ट्रैक्ट की शर्तों और सरकारी नोटिसों द्वारा कवर किए गए अनुसार किया जाएगा तथा एयरपोर्ट द्वारा लगाए गए कर, फीस एवं प्रभार; तथा यात्री सेवा प्रभार तथा सुरक्षा, फ्यूल एवं/अथवा बीमा अधिभार का समाधान आईएटीए यात्रा एजेंट/यात्रा सेवा प्रदाता की हैंडबुक (आईएटीए यात्री विक्रय एजेंसी करार), आईएटीए टिकटिंग हैंडबुक के अनुसार किया जाएगा।
- दस्तावेजों को जारी करना तथा पर्याप्त और मान्य कारणों के बिना उन्हें रद्द करना। रद्द दस्तावेजों का किसी भी प्रकार से दुरुपयोग करने पर 20 यूएस डॉलर की पेनल्टी लगाई जाएगी।
- **बीएसपी इंडिया में टीएमसी कार्ड्स पर क्रेडिट कार्ड पास थू सुविधा**
  - एअर इंडिया बीएसपी इंडिया के माध्यम से सीसी पास के एवज में टिकटें जारी करने के लिए प्रिफर्ड बैंकों द्वारा ट्रेवल एजेंटों को जारी किए गए "ट्रेवल मैनेजमेंट कंपनी (टीएमसी)" क्रेडिट कार्ड्स के इस्तेमाल की अनुमति देती है।

- क्रेडिट कार्ड पास थ्रू सुविधा के अंतर्गत बीएसपी इंडिया टिकटें जारी करने के लिए प्रिफर्ड बैंकों के रूप में निम्नलिखित बैंक वगीकृत किए गए हैं:
  - i. अमेरिकन एक्सप्रेस द्वारा जारी अमेरिकन एक्सप्रेस कार्ड्स
  - ii. आईसीआईसीआई बैंक, एक्सिस बैंक, यस बैंक और इंडस बैंक द्वारा जारी मास्टर कार्ड एवं वीज़ा कार्ड्स
  - iii. एचडीएफसी बैंक द्वारा जारी डाइनर्स कार्ड
- मास्टर कार्ड एवं वीज़ा पर एचडीएफसी, एसबीआई, कोटक, आरबीएल, बैंक ऑफ बड़ौदा, सिटी बैंक अथवा किसी अन्य बैंक द्वारा जारी टीएमसी कार्डों की 16 फरवरी 18 से एअर इंडिया के प्रिफर्ड बैंक के रूप में मान्यता समाप्त हो गई है।
- एजेंट यदि नॉन-प्रिफर्ड बैंक कार्डों के एवज में टिकट जारी करते हैं, तो एअर इंडिया एजेंटों पर लागू जीएसटी एवं प्रशासन शुल्क सहित टिकट के कुल मूल्य की 3% की राशि के लिए एडीएम सृजित करेगी।

#### **एडीएम का सृजन : बुकिंग उल्लंघनों हेतु पेनल्टी**

विदेशी बाजारों में एक एडीएम जारी करने की न्यूनतम राशि अथवा थ्रेशोल्ड वैल्यू 5 यूएस डॉलर तथा भारतीय बाजार में 100 आईएनआर है। उपर्युक्त थ्रेशोल्ड वैल्यू से कम मूल्य के एडीएम संचित कर लिए जाएंगे और उनका मूल्य न्यूनतम राशि से अधिक हो जाने पर उन्हें सृजित किया जाएगा।

सभी एडीएम पर प्रशासनिक शुल्क देय होगा जोकि सृजित एडीएम के कुल मूल्य के 10.5% के समकक्ष होगा तथा यह 01 जून 2017 को या उसके बाद की गई सभी बुकिंग्स के लिए लागू होगा। 01 जुलाई 2017 से भारत में जारी किए गए एडीएम तथा एडीएम हेतु प्रशासन शुल्क पर भी लागू जीएसटी को सम्मिलित किया जाएगा।

#### **एडीएम विवाद एवं समाधान मकेनिज़म**

क्योंकि सभी एडीएम 01 जनवरी 06 से बीएसपी लिंक के माध्यम से जारी किए जाते हैं, अतः एजेंट प्रदाताओं को बीएसपी लिंक के माध्यम से एडीएम की समीक्षा करने और कारण बताते हुए उस पर विवाद डालने के लिए 14

दिन का समय मिलता है। यदि बताएं गए कारण स्वीकार्य हुए तो एअर इंडिया विवाद को स्वीकार करेगी। अन्यथा कारण बताते हुए एअर इंडिया विवाद को अस्वीकार कर देगी। ऐसे मामलों में, 14 दिनों की अतिरिक्त क्लिंग अवधि की अनुमति दी जा सकती है।

बीएसपी पोस्ट बिलिंग डिसप्यूट पॉलिसी के अनुसार, जब कोई विवाद सफलतापूर्वक पंजीकृत हो जाता है तब कोरिसपोन्डिंग एयरलाइनों और बीएसपी को यह सूचित करते हुए एक ई-मेल अलर्ट भेजा जाता है कि एजेंट द्वारा एक नया विवाद आरंभ कर दिया गया है। सभी विवादों का समाधान 30 दिन की अवधि के भीतर किया जाना अनिवार्य है।

तथापि, यदि ठीक 30वें दिन कोई असहमति होती है, तो उत्तर देने के लिए एजेंट को अतिरिक्त 7 दिन का समय दिया जाएगा।

यदि प्रत्येक पार्टी की 2 असहमतियों की सीमा पूरी हो गई हो अथवा एयरलाइन यदि एजेंट की असहमति का उत्तर न देती हो, तो विवाद को बीएसपी के बाहर एजेंट और एयरलाइन के बीच द्विपक्षीय आधार पर सुलझाना होगा। एजेंट यदि एयरलाइन की असहमति का उत्तर न देता हो तो विवाद की स्थिति 'एयरलाइन के पक्ष में' होगी और इसे बीएसपी के बाहर एजेंट और एयरलाइन के बीच द्विपक्षीय आधार पर सुलझाया जाना चाहिए।

यदि एजेंट ने राशि को समायोजित करने के लिए पोस्ट बिलिंग डिसप्यूट का इस्तेमाल किया है जोकि एअर इंडिया एडीएस पॉलिसी के अनुसार न्यायोचित नहीं है, तो एआई उसकी वसूली एक नए एडीएम के माध्यम से कर सकती है और नए एडीएम पर प्रशासन शुल्क और एडीएम पर जीएसटी तथा प्रशासन शुल्क पर 18% जीएसटी देय होगा।

प्रत्येक जीडीएस प्रयोक्ता की किसी एयरलाइन यात्रा सेवा प्रदाता के रूप में नियुक्ति को जारी रखने तथा वायु परिवहन सेवाओं एवं उत्पादों हेतु जीडीएस के माध्यम से बुकिंग को जारी रखने को इसकी तथा सभी संबद्ध एवं संबंधित नीतियों तथा यहां इसमें वर्णित किसी भी निबंधन एवं शर्तों के कारार की सहमति मान लिया जाएगा।

एतद द्वारा एअर इंडिया के पास इसमें वर्णित किसी भी निबंधन एवं शर्तों में संशोधन एवं सुधार करने का अधिकार सुरक्षित है जिसे सीधे लिखित रूप में अथवा किसी इलेक्ट्रॉनिक मीडिया और जीडीएस कम्युनिकेशन पृष्ठों सहित एजेंसी तथा एयरलाइन को प्रभावित करने वाली अधिसूचनाएं तथा उद्योग नीति, वे सभी जो भागीदार यात्रा सेवा प्रदाताओं से संबंधित हैं, के माध्यम से सम्प्रेषित किया जाएगा।

कृपया नोट करें कि आउटलाइन्ड (रूपरेखांकित) नीति एवं प्रक्रिया का पालन न किए जाने पर एअर इंडिया द्वारा निम्नलिखित सहित उचित कार्रवाई की जाएगी:

- भुगतान न किए जाने (नॉन पेमेंट) को रिपोर्ट करने के लिए आईएटीए मकेनिज्म का इस्तेमाल करना
- एआई पर टिकटिंग योग्यता को मना करना/बंद करना
- एआई की इनवेंटरी में पहुंच बनाने से मना करना/रोकना

- लागू कानूनों के अनुसार स्वतंत्र कानूनी कार्रवाई करना

हमारे सभी भागीदार यात्रा सेवा प्रदाताओं द्वारा सभी आउटलेट और सर्विस लोकेशनों तथा अपनाए गए सभी प्रकार के वितरणों के माध्यम से एयरलाइन तथा उद्योग की पद्धतियों एवं मानकों का पालन किया जाता रहेगा।

हम आपके सहयोग की सराहना करते हैं और आशा करते हैं कि भविष्य में भी आपका सहयोग हमें इसी प्रकार मिलता रहेगा।