

Bilet Satış Komitesi Dönem Raporu

- ❖ 01 – 06 Sayfalar ; Mayıs 2016 İtibariyle Günceldir.
- ❖ 07 – 14 Sayfalar ; Eylül 2016 İtibariyle Günceldir.
- ❖ 15 – 23 Sayfalar ; Şubat 2017 İtibariyle Günceldir.

TÜRK HAVA YOLLARI KONULARI ;

1- Türk Hava Yollarının “**Bilet İadeleri**” hakkında yayınlamış olduğu son tamim konusunda THY’ ye yazı yazılarak bu talebin fiili olarak uygulanmasının acentalar açısından uygun olmadığı belirtilmiştir, şöyleki;

- Yolcu kimlik fotokopisi ve iletişim bilgilerinin,
- Bilet üzerine “REFUNDED” veya “IADE EDİLMİŞTİR” ifadesi yazılarak yolcu imzasının,
- Bilet ücretini geri almak isteyen kişi, yolcudan başka bir kişi ise; yolcunun rızasının olduğunu gösteren vekaletnamenin

Acenta tarafından temin edilerek muhafaza edilmesi gerektiği yönündeki uygulamanın, “**On-line**” bilet düzenlemesi sistemine uymadığını belirterek **İTİRAZ** edilmiş ve Elektronik bilet sistemi ve anlamına uygun şekilde “**iade**” şartlarının belirlemeleri istenmiştir.

2- Doğu ve Güneydoğu bölgesindeki (sokağa çıkma yasağı uygulanan) acentaların ödemeleri ikili temaslar ile ötelenmesi sağlanmıştır.

3- “THY’ nin istediği indirim belgelerinin sunulmaması sebebiyle özellikle Doğu ve Güneydoğu bölgesindeki acentalara uygulanan cezalar ile ilgili sorunlar hakkında THY ile görüşmeler yapılmış ve büyük anlamda sorun çözüme kavuşturulmuştur.

4- Kasım 2015’de Antalya da yapılan **Bilet Çalıştayının** sonuçlarının THY ile üzerinde müzakere edileceği çalışma gurubu oluşturulmuş ve THY’na yazılı olarak iletilmiştir. Bu çalışmanın Haziran ayı içinde başlayarak **1 ay** süre içinde tartışılarak sonuçlandırılması planlanmaktadır.

5- Türk Hava Yollarına Çalıştay raporu sonucunda en öne çıkan 3 madde yazılı ve sözlü olarak iletilmiş, Müzakere heyetleri oluşturana kadar bu 3 maddeye çözüm talep edilmiştir. Bu maddeler;

- a- TK İnternet fiyatları ile Acenta fiyatlarının arasında **fark** olmaması.
- b- TK nın zaman zaman yaptığı **kampanyalarda** ücret ve şartların sadece Call Center ve kendi ofislerinde değil , Seyahat Acentelerinde de **geçerli** olması.

c- Skyscanner v.b. sitelerinde uygulanan özel TK fiyatlarının **TR çıkışı** olmaması,

- 6- THY ile “belgesi ve yetkisi olmadan uçak bileti satışı yapan kişi ve işletmelerin” faaliyetlerini önleme çerçevesinde ortak mutabakata varılmış ve şifre kullanımı ve kullandırma esasları konusunda işbirliğine varılmıştır. Acenta sözleşmelerinin “**websagent**” acenta protokolü ve “**konsolidatör**” **acenta** protokolleri olarak ayrılması sağlanmıştır.
- 7- GİB (Gelirler İdaresi Başkanlığı) ile yapılan çalışmalarda **TC vatandaşlık bilgilerinin** elektronik bilete eklenmesi sağlanmıştır. Bu konuda bir tebliğ yayınlanmıştır.
- 8- **Skyscanner** ve benzeri portallar ile ilgili haksız rekabet yaratan sorunlar yazılı olarak THY' ye bildirilmiş konu hakkında detaylı bilgilendirme yapılmıştır.
- 9- Grup yolcular için ödenen **MPD** bedellerinin acentalara iadesi için THY' ye yazı yazılmıştır. Yazımızda, mücbir sebeplerden kaynaklanan MPD bedellerinden kesinti yapılmaksızın acentalarımıza ödenmesi talep edilmiştir.
- 10- **Yetkisiz bilet satışı** faaliyetlerin önüne geçilebilmesine basamak olacak olan ve sözleşmelerde yeniden düzenlenmesi gereken maddelerde THY ile işbirliği yapılmaktadır. Bu sebeple **Websagent** ve **Konsodalite** Acenta tanımlarında ayrıştırılan sözleşmelerde gerekli hukuki ve “**cezai maddeler**” de eklenmiştir.
- 11- THY ile **E-İmza** ve **Mobil İmza** konusunda bir çalışma yapılmıştır ve uygulamaya geçirilmesi yönünde mütabakat sağlanmıştır. Kanunun da yakın bir gelecekte mecburi tutacağı yöntem için şimdiden tarafların işlemlerin gereğini yerine getirerek hem kanuni hemde üyelerimiz lehinde zaman kazandıracak ortak çalışma sağlandı.
- 12- GİB ve Sivil Havacılık ile birlikte yürütülen proje çerçevesinde TÜRSAB olarak hukuk ve Mali işler departmanlarımız ile birlikte Ankara'da iştirak ettiğimiz çalışmalarda. **TC Bilgilerinin** girildiğinde yolcunun adı ve soyadı (veya Şirket Vergi Numarası girildiğinde şirketin fatura başlığı) bilete otomatik olarak çıkması sağlanmıştır. Bu yöntemin özellikle bilet/kimlik suistimallerinin de önlemesi yanısıra, kişinin TC numarasına tanımlanmış olan, yaş, öğrenci, engelli, sporcu vs. bilgiler sebebiyle acentaların belge alma, kontrol veya bundan doğacak cezalar ile muhatap olunmaması hedeflenmiştir.

IATA / APCJ KONULARI ;

- 13- Şubat ayından IATA tarafından Anadolu'daki acentalarına gönderilen yazıyla, YENİ kurulacak IATA acentalarla Halihazırda IATA onayını almış ancak henüz 2 yılını doldurmamış acentalarımızdan teminat mektuplarının 1 ay içinde 100.000 USD'ye artırılması istenmiştir.

Yapılan yazışmalarda öncelikle acentalarımızın cezalı duruma düşmemesi için mevcut uygulamanın süresi, Haziran sonuna ötelenmiş ancak diğer yandan da 2 Yılını henüz doldurmamış acentalarında IATA'lık haklarının halihazırda kazanılmış olduğu bu sebeplede 2 yıllık şartının geçerli olmaması gerektiği hususunda hem **IATA Türkiye Ofisi** hemde **Yurtdışı Merkezleri** nezdinde **yazılı itirazlar** yapılmış ve ikili görüşmeler başlamıştır. Bu konuyla ilgili olarak yeni teminat miktarının sadece **yeni kurulacak** acentalar için olması yönünde ısrarlı talebimiz sürmekte olup önümüzdeki günlerde sonuçlandırılacaktır.

- 14- BSP Ödeme takvimine göre "**Kurban Bayramı**" tatilinin son günü olan **16 Eylül** Cuma'ya gelen ödeme gününün, hafta sonundan sonraki müteakip işgününe ertelenmesi için **IATA** 'ya yazı yazılmış ve talebimiz iletilmiştir. İlk yazışmada refüze edilen talebimizin gerekçeleri ile tekrar yazışma yapılmış olup bu konuda gelecek **OLUMLU** yanıt acentalarımıza duyurulacaktır.

- 15- Acentalarımızın **IATA ile irtibat kurmalarının** zor olduğu, **iletişim** sorunları yaşadığı, IATA yetkililerine **ulaşılamadığı** yönündeki bildirimler karşısında IATA ile görüşülerek iletişimin güçlendirilmesinin sağlanmasına karar verilmiş ve çalışmalara başlanmıştır. Bu konuda görüşmeler devam etmekte olup yeni düzenlemeler yakın bir zamanda IATA acentalarımız ile paylaşılacaktır.

- 16- BSP ödemeleri için acentalarımız lehinde rekabet yaratmak üzere Bankalar ile Ticari işbirliği yapılabilmesi için IATA/BSP ile çalışmalar yapılmaktadır. Bu konudaki ilerlemeler önümüzdeki günlerde paylaşılacaktır.

BİLETLEMELER İLE İLGİLİ DİĞER GENEL KONULAR;

- 17- Özellikle Pegasus, Atlasjet, Onurair gibi özel Havayollarının tamamına **3D** uygulaması ve gerekliliği hususunda yazı yazılmış olup Acentaların **Kredi kartları usulsüzlüklerine** karşı korunması istenmiştir. Havayolları ile yapılan görüşmelerde Tüm Havayollarının aynı anda söz

konusu uygulamaya geçmesi halinde “3D” uygulamasının hayata geçirileceği hususunda mütabakat sağlanmıştır. Uygulamanın başlama tarihi bilahare teyid edilecektir.

- 18-** Elektronik bilet (**e-bilet**) lerin faturalanması ile ilgili esasların belirlendiği **VUK. 462** gereği acentalar sattıkları tüm biletlere fatura kesmek zorunda olduğundan bu hususta acentalarımız lehine her türlü çalışma yapılmış ve bu husus üyelerimize duyurulmuştur. Türsab üyesi seyahat acentalarının talebi doğrultusunda hava yolu bileti satan seyahat acentalarının önceki uygulamada sıkıntı yaşandığı bir çok kurum ve kuruluşun bilet dışında ayrıca fatura istedikleri ve bu durumda hem fatura yerine geçen bilet hem de aynı bilete ilişkin fatura düzenlemek zorunda kalındığı şeklinde başvurular olmuş ve bu konuda mevzuatın düzenlenmesi gerektiği iletilmiştir.

Bu başvurular ve Maliye Bakanlığı ile yapılan çalışmalar sonucunda 462 Sıra Nolu Vergi Usul Kanunu Genel Tebliği ile seyahat acentalarınca e-bilet satışları için fatura düzenleyebilme imkanı getirilmiştir.

462 Sıra Nolu Vergi Usul Kanunu Genel Tebliğin ilgili bölümüne göre seyahat acentaları vasıtasıyla yapılan havayolu e-bilet satışlarında e-bilet muhteviyatını içeren fatura düzenlenmesi konusu ihtiyaridir. İlgili genel tebliğde, seyahat acentaları tarafından e-bilet dışında ayrıca aynı işleme ilişkin bir fatura düzenleme mecburiyeti getirilmemiştir.

Bilet bedeli dışında yolcudan tahsil edilen servis bedelleri için seyahat acentalarının fatura veya yazar kasa fişi düzenleme mecburiyetleri bulunmaktadır. Seyahat Acentalarınca Birliğe iletilen başvurulardan seyahat acentalarının servis bedelleri için bilet dışında servis vs. için ayrı bir belge düzenlenmesi halinde müşteri ile karşı karşıya kalındığı ve bu nedenle bilet bedeline servis bedelini de dahil edecek şekilde tek bir fatura düzenlenmesi konusunda çalışma yapılması istenmiştir. Bu iki husus ve başvurular dikkate alınarak e-bilet satışı yapan seyahat acentalarınca ihtiyari olarak uygulanabilecek fatura düzenlenmesinin yoluna açan 462 sıra Nolu Vergi Usul Kanunu Genel Tebliği yayımlanmış ve yürürlüğe girmiştir. Daha önceki uygulamadan gelen sıkıntıların çözümü maksadıyla hava yolu bileti satan seyahat acentalarının istemeleri halinde Genel Tebliğde belirlenen şekilde yolcuya e-Bilet muhteviyatını da içeren tek bir fatura düzenleyeceklerdir. Bu şekilde fatura düzenlenmesi halinde fatura bedeli tutar 600 gelir hesaplarında hasılat olarak muhasebeleştirilecektir.

- 19- Yetkisiz/Belgesiz seyahat acentalığı ve kaçak şifre kullanımı faaliyetlerinin önlemesine yönelik olarak **çok yönlü** çalışmalar başlatılmıştır. Bu kapsamda; Tüm GDS' lere ve Havayollarına yazı yazılarak seri toplantılar yapılmış ve GDS lerle TEKNİK ve İDARİ anlamda tam bir işbirliği sağlanması husunda mütabakata varılmıştır. Konu GDS ler tarafından ayrıca tüm kullanıcılara da uyarı mahiyetinde sirküle edilmiştir.

Yetkisiz faaliyetlerin önüne geçilebilmesinde "**Statik IP**" uygulaması dahil, diğer sistemlerin hayata geçirilmesi yönünde teknik çalışmalar devam etmekte ve sona yaklaşmaktadır. Keza bu kapsamda teknik çalışmalar yanısıra idari anlamda başta THY ile yapılan işbirliği ile **Websagent** ve **Konsodalite** Acenta tanımları da ayrıştırılarak ayrı sözleşmelerde gerekli cezai yaptırımlar da eklenmiştir.

Ayrıca bu mücadele çerçevesinde, Yurtdışından ülkemize getirilen **GDS sistemleri**, Kur farkı sebebiyle **Yurtdışında** kestirilen ve bu sayede haksız rekabet yaratılan **suistimaller**, ülke dışındaki "serverlarda" sorgulanan **Çapraz GDS** kullanımları gibi konularda aynı işbirliği ve hassasiyet çevresinde sonlandırılması yönünde çalışmalar sürdürülmekte olup bu konuda profesyonel destek de alınmaktadır.

- 20- TÜRSAB **Sicil** departmanından **2003** yılından itibaren belgesi iptal olan tüm acentaların listesi çıkartılmış, bakanlık ile kontrolü yapılmış olup bu listeler tüm HAVAYOLLARINA gönderilerek, Belge iptali olduğu halde sistemlerinde açık **ŞİFRE** si olan acentaların kontrolü ve geri bildirimleri istenmiştir. Bu çalışmada toplam **225** acentanın belgesi iptal olduğu halde şifresinin kullanıldığı tespit edilerek yetkileri **İPTAL** edilmiştir. Bundan sonra güncel listeler HAVAYOLLARI ve GDS lerle anlık olarak paylaşılacak ve takip edilecektir.

- 21- **A.P.J.C.** (Agency Program Joint Consul) **5 Havayolu** ve TÜRSAB tarafından atanan **5 IATA acentadan** oluşan toplam **10 üyesi** olan ve IATA ile ilgili sektörel kararların alındığı önemli bir konseydir. Burada görev yapan ve oy hakkı olan **5 TÜRSAB** üyesininin tamaminde devirteslim yapılarak temsilcilerimiz yenilenmiştir.

- 22- Seyahat acentaları tarafından satışı yapılan ancak uçağa alınmayan yolcular (özellikle Suriye vatandaşları) ile ilgili olarak acentalarımızın mağdur olmamaları için ilgili havayolları ile yazışmalar yapılmış ve gelen yanıtlar ile dikkat edilmesi gereken hususlar acentalarımıza duyurulmuştur. Bu arada Mağdur olan ve mağduriyeti giderilemeyen acentalar tarafından açılan davalara hukukî destek verilmektedir.

- 23- Skyscanner v.b. internet sitesi ve portallar üzerinden yapılan bilet satışında diğer seyahat acentalarına tanınmayan **özel ücret** uygulaması yüzünden acentaların aleyhine haksız rekabet oluşumunun önlenmesi

için “son tüketicie” satılan biletlerdeki fahiş farkı ortadan kaldırılması ve buna göre fiyatların belirlenmesi husunda gerekli çalışma ve başvurular başlatılmış olup hassasiyetle takip edilmektedir.

- 24-** Biletleme ile ilgili yapılan usulsüzlüklerle **etkin mücadele** edilmekte ve bu doğrultuda özellikle haksız rekabetin **nlenmesi** için hertürlü tespit, ihbar ve şüphe değerlendirilmektedir. Usulsüzlük tespit edilen üyelerimize başta “**yelik faaliyetlerini**” kapatma olmak üzere gecici olarak seyahat acentalığı faaliyetini **durdurmaktayız**.

Yönetim Kurulu kararı ile Disiplin kuruluna sevk edilen acentalarımızın yasal mevzuat gereği 6 aya kadar faaliyetlerinin gecici olarak durdurulması yönünde kararlar verilmektedir. Bu uygulama çerçevesinde bakanlığa bildirim yapıldığı gibi, eř zamanlı olarak Havayollarına da bildirim yapılarak rezervasyon sistemlerinin kapanması yapılmaktadır. Acentalarımız için önemli olan bu konuya duyarlılık göstermesi ve mağduriyete sebep verecek biletleme işlemleri yapmaması ilanımızdır.

Rapor Kapsamı ; 15 Eylül 2016 itibariyle güncellenmiştir.
Yayın Tarihi ; 21 Eylül 2016

TÜRK HAVA YOLLARI KONULARI ;

25- Yukarıda 4. Madde de belirtilen çalışma grubu oluşturulmuş ve THY **Yönetim Kurulu Başkanı, Genel Müdür ve Yardımcıları** ile ayrıca ilgili tüm **Daire başkanları** ile birlikte toplantılar başlamış olup **2 toplantı** gerçekleştirilmiş ve haftalık periodlarla devam etmektedir.

26- Bu toplantılar neticesinde Yukarıda 5. Maddede belirtilen konularla alakalı olarak ön prensip olarak mütabık kalınan maddeler aşağıda özetlenmiştir;

a) TK İnternet fiyatları ile Acenta internet fiyatları arasında fark olmaması ve diğer satış kanallarında da TK ile Acentaların aynı fiyatları kullanması konusunda mutabık kalınmıştır.

b) TK Uygulayacağı kampanyalara Acentalarını dahil edecektir. İlk uygulaması Öğrenci fiyatları ile başlamıştır.

c) Skyscanner ve benzeri sitelere TR çıkışlı özel TK fiyatları verilmeyecektir.

d) THY ekibiyle yapılan toplantılarda, sistemsel hatalar olabileceği bu sebeple uyelerimiz tarafından tespit edilen ve yukarıda belirtilen hususlara aykırı olan fiyatlandırma bilgilerinin ekran görüntüleri ile birlikte tursabbiletsatiskomitesi@googlegroups.com adresine gönderilmesi durumunda THY ile hızlı bir şekilde hatanın düzeltileceği hususunda mutabık kalınmıştır.

27- Türk Hava Yollarının, **2 Ağustos 2016** tarih ve **115** Sayılı bülteni ile ilgili itirazlarımız dikkate alınmış olup bu konuda detaylı açıklama çalışma sonunda yapılacaktır.

28-

No	GÖRÜŞÜLEN KONULAR / ALINAN KARARLAR
1	

	Etkin olmayan rezervasyon segmentlerinin bültende aynı haliyle kalmasına karar verildi. Gerekçe; Pasif segmentler için GDS lere ciddi paralar ödendiği, bu segmentleri silmenin biletcinin görevi olduğu çözüm için GDS lerle görüşülmesi planlanmıştır.												
2	Özellikle kurumsal satışlarda 3 ay sonraki uçuş için verilen opsiyonun çok kısa olduğu, en azından normal class'lar için opsiyon kurallarının tekrar gözden geçirilmesi hususunda taleplerimizi ilettik. Opsiyon Kuralları ile ilgili değerlendirme yapılmasına karar verildi.												
3	Opsiyon kurallarının tüm kanallarda aynı olması gerektiğini ilettik. Bu kapsamda çalışma yapıldığı bilgisi verildi.												
4	2.2. Pasif Rezervasyon maddesi; "Biletleme yetkisi olmayan Non-IATA acenteler tarafından yaratılan pasif rezervasyon." alt maddesi, bültenden çıkartılmasına karar verildi.												
5	2.4. maddesinde yer alan tablonun, 2.2. maddesinin altına eklenmesine karar verildi. Itinerary kopyası için lütfen aşağıdaki GDS girişlerini kullanınız. <table><tr><td>Sabre</td><td>YK Status Code</td><td>OTK006J01NOVORDISTYK1</td></tr><tr><td>Amadeus</td><td>Ghost Segment</td><td>SSTK108Y12JULISTESBGK1/08000900/PNR NOBkz. Help Sayfaları: HE SS,MS625</td></tr><tr><td>Worldspain</td><td>Travel Segment</td><td>(Olabilirlik ekranından) 01Y1@TVL Bkz. Help Sayfaları:HELP TVLC</td></tr><tr><td>Galileo</td><td>Tour Segment</td><td>OTURTKBK1IST26NOV-FREE FORMAT Bkz. Help Sayfaları:H/AUXS</td></tr></table>	Sabre	YK Status Code	OTK006J01NOVORDISTYK1	Amadeus	Ghost Segment	SSTK108Y12JULISTESBGK1/08000900/PNR NOBkz. Help Sayfaları: HE SS,MS625	Worldspain	Travel Segment	(Olabilirlik ekranından) 01Y1@TVL Bkz. Help Sayfaları:HELP TVLC	Galileo	Tour Segment	OTURTKBK1IST26NOV-FREE FORMAT Bkz. Help Sayfaları:H/AUXS
Sabre	YK Status Code	OTK006J01NOVORDISTYK1											
Amadeus	Ghost Segment	SSTK108Y12JULISTESBGK1/08000900/PNR NOBkz. Help Sayfaları: HE SS,MS625											
Worldspain	Travel Segment	(Olabilirlik ekranından) 01Y1@TVL Bkz. Help Sayfaları:HELP TVLC											
Galileo	Tour Segment	OTURTKBK1IST26NOV-FREE FORMAT Bkz. Help Sayfaları:H/AUXS											
7	2.3. Mükerrer rezervasyon maddesi: "Aşağıda belirtilen aynı yolcuya, aynı ya da farklı parkurda, aynı/yakın tarihlerde yaratılan mükerrer rezervasyonlar için acenteye PNR başına 35.-EUR ADM düzenlenir." Maddesi aşağıdaki şekilde düzenlenmiştir. "Aşağıda belirtilen aynı yolcuya, aynı ya da farklı parkurda, aynı/yakın tarihlerde aynı acentenin tüm terminallerinden yaratılan mükerrer rezervasyonlar için acenteye PNR başına 35.-EUR ADM düzenlenir."												

	PNR başına 35 EUR cezanın indirilmesi tarafımızdan talep edilmiştir. Talep incelenmekte olup sonuç bekleniyor
8	2.3. “Aynı ya da farklı günler için aynı uçuş numarasına yapılan rezervasyonlar.” maddesindeki “<u>ya da farklı</u>” ifadesinin çıkarılmasını talep ettik. Toplantıda yapılan değerlendirme neticesinde maddenin kalmasına karar verildi. Gerekçe olarak; Kötü niyetli kullanımların yoğun tespit edildiği bundan dolayı bu maddenin kaldırılmasının mümkün olamayacağı ifade edildi. Lakin işini doğru yapan acentaların bu maddeden bugüne kadar etkilenmediği ve etkilenmeyeceği konusunda güvence verildi.
9	2.3. “THY ve diğer bir havayoluna aynı uçuş detaylarda yapılan rezervasyonlar.” Maddesi; “THY ve Codeshare, joint venture anlaşması bulunan diğer bir havayoluna detaylarda yapılan benzer rezervasyonlar.” Şeklinde değiştirilmiştir.
10	2.6.maddesine; “ <u>Havayolunun Çağrı merkezi/Havayolunun Web sitesi/Havayolunun Satış Ofisleri</u>” ibaresinin eklenmesini talep ettik. Yapılan değerlendirmede eklenemeyeceğine karar verildi. Gerekçe olarak; İş bu bültenin acentalar için hazırlandığını, THY iç işleyişiyle ilgili daha farklı mevzuatın var olduğu ve işletildiği acentalar tarafından aksi bir davranış tespiti halinde derhal kendi mevzuatları gereği işlem yapılacağı konusunda güvence verildi.
11	2.6. Sistem Suistimali/Married Segment Kırılarak Oluşturulan Rezervasyonlar başlığı alt maddelerinden; “ <u>Continental (Asya,Avrupa,Ortadoğu,Afrika çıkışlı/varışlı) uçuşlar PNR'daki yolcu başına 500 EURO,</u> olan ifade yoruma açık olduğundan aşağıdaki şekilde düzenlenmiştir. “Continental (Asya,Avrupa,Ortadoğu,Afrika çıkışlı/varışlı) uçuşlar için sistem suistimali ve/veya married segment suistimali içeren rezervasyonlar da” PNR'daki yolcu başına 500 EURO.
12	2.7. “Farklı ücret kurallarını uygulayarak düşük ücretli bilet kesebilmek için yaratılan segmentlere dair oluşan no-show’lar” maddesinin, bazen gidiş dönüş bilet kesmek tek yönden daha avantajlı olabilir, bu zaten internet sitesi dahil tüm kanallarda yapılan bir uygulamadır görüşüyle kaldırılmasını talep ettik. Maddenin tekrar değerlendirilmesine karar verildi.
13	2.9. Grup Rezervasyonları/Saklı Gruplar maddesi önümüzdeki toplantıya ertelendi.

	Konunun önümüzdeki toplantıya kadar incelenmesine karar verildi.
14	Grup rezervasyonları için yapılan taleplere geç dönüldüğü sorununu ilettik. İncelenen istatistiklerde acente grup taleplerinin %92 sine 24 saat içinde dönüldüğü bilgisi verildi. Geç dönüldüğüne dair örnekler varsa incelenmek üzere iletilmesi istendi.
15	Websagent üzerinden hem iç hem de dış hat bilet düzenleyecek acentelerden kurulum bedeli olan ek 7.000 USD'nin alınmamasını talep ettik, Konunun değerlendirilmesine karar verildi.
16	Hızlı iletişim sağlanabilmesi amacıyla ilgili THY Yetkilileri ve TÜRSAB'ın olduğu bir mail grubu oluşturulmasını teklif ettik. Konu değerlendirilip bir sonraki toplantıya kadar karara bağlanacak.
17	Çalıştay raporunda kritik ve çok önemli gördüğümüz 3 ana madde için çözüm üretilmesini talep ettik: <u>1-THY'nin internet satış fiyatı ile acentelerin fiyatları arasındaki fark olduğu hususu;</u> İnternet sitesi ile acente ücretlerindeki farkın servis ücretinden kaynaklanabileceği belirtildi. Çok nadir olarak web only ücretler çıkartıldığı ve uzun zamandır da çıkartılmadığı bilgisi verildi. Tüm Satış kanallarında aynı fiyat ve şartların kullanılması gerektiği konusunda mütabık kalındı <u>2-Tüm kampanyaların acente tarafında da uygulanabilmesinin sağlanması,</u> Kampanyaların acente kanalına da açıldığı, bazı indirim tiplerinin suistimal olasılığı nedeniyle kendi kanallarımızda da açık olmadığı, sistem geliştirmeleri tamamlandığında tüm kanallara açılacağı bilgisi verildi.(Öğrenci indirimi örneği verildi) <u>3-Yabancı portallerin Türkiye çıkışlı fiyatı kullanabilmeleri hususu</u> TR çıkışlı kimseye özel ücret verilmediği belirtildi ve bazen sistem sıkıntısı nedeniyle farklılıklar oluşabildiği böyle durumların tespit edilmesi halinde tarafımıza bildirilmesi durumunda inceleneceği ifade edildi.
18	

	Websagent acentelerine yıllık sistem bakım bedeli olarak düzenlenen 1.000 USD lik faturanın düzenlenmemesini talep ettik ve bu konu ile ilgili olarak THY yönetimine yazılı başvuruda bulunduk Toplantıda yazı takip edilip değerlendirileceği ifade edildi.
19	Acentelere açılan ADM ve Ortaklık kusuru bulunmayan ACM ler için alınan 15 EUR servis ücretlerinin alınmaması gerektiği hususunda taleplerimizi ilettik. Talebin bir sonraki toplantıya kadar değerlendirileceği ifade edildi.

- 29-** Türk Hava Yollarınca WEBSDOM kullanan üyelerimize geçmiş dönemlerde faturalanmamış olan yıllık bakım bedellerinin toplu halde fatura edilmiş olmasına TURSAB olarak itiraz edilmiş olup bu konuda müzakerelerimiz devam etmektedir.
- 30-** Türk Hava Yolları "Corporate Club" uygulaması konusunda yeni bir sistem üzerinde çalıştıkları öğrenilmiş olup bununla ilgili yaptığımız görüşmeler sonucunda Seyahat Acentalarının hiçbir şekilde by-pass edilmeyeceğini ve seyahat acentalarının sisteme kaydettirdiği müşterileri üzerinde ayrı bir çalışmada bulunulmayacağı konusunda mutabık kalınmıştır.
- 31-** TK ile mutabık kalınan en önemli konulardan biriside, TK nın bundan sonra çıkaracağı tamim ve Bültenler için yayınlamadan önce TURSAB görüşünün alınacak olmasıdır.

IATA / APJC KONULARI ;

- 32-** Yukarıda 14. Maddede belirtilmiş olan BSP Ödeme takvimine göre 16 Eylül ödemesi konusundaki itirazımız kabul edilmiş olup ödeme 19 Eylül olarak revize edilmiştir.
- 33-** Bu yılın ilk "APJC" toplantısı gerçekleştirilmiştir. Toplantıda THY tarafından gündeme getirilen "haftalık ödeme" konusunda acenta kanadı olarak kesin tavır konulmuş ve teklif oylanmadan gündemden çıkartılmıştır.
- 34-** IATA Web sitesinde "Türkçe" seceneğinin eklenmesi konusunda girişimde bulunulmuştur.
- 35-** Üyelerimizin IATA ile ilgili sorunları için gerekli temaslar sağlanıp, yapılan toplantılar neticesinde sorunların daha kısa sürede sonuca

bağlanması sağlanmıştır. Bu çalışmalar gelişerek devam etmekte olup Ekim ayı içerisinde IATA/Madrid merkez ile bir toplantı planlanmıştır.

BİLETLEMELE İLE İLGİLİ DİĞER GENEL KONULAR;

- 36-** Bilet Komitesinin Facebook sayfası açılmış olup güncel faaliyet ve duyurular buradan güncel olarak paylaşılmaktadır. Bu sayfanın TURSAB web sitesi ve duyurularından farkı, üyelerin interaktif olarak mesaj veya bilgi paylaşımında yapabilmesidir.
- 37-** Sicil departmanınca takip edilmekte olan faaliyeti sonlanmış/sonlandırılmış acentalara ait güncel liste havayolları ve GDS lerle aylık olarak paylaşılmaktadır. **İptal** edilmiş acentalara ait sistem şifrelerinin de iptali sağlanmaktadır.
- 38-** Yukarıda **18. Madde'**de belirtilen ve itibariyle uygulamaya giren **462 Sayılı** Vergi Usul Kanunu Genel tebliğinin uygulamasında ortaya çıkan sıkıntıların başlıcaları;
- a-** Beher Faturanın tek tek işlenmesinde ortaya çıkan iş yükü,
 - b-** Keza tek tek kesilmesi gereken faturaların işi yükü ve yarattığı zaman kayıpları,
 - c-** VUK 462 sonrasında ortaya çıkan iş yükünün getirdiği ek maddi külfetler (Defter tasdikleri, Muhasebecilerin ücret artışları, vs.)
 - d-** Aslı, hizmet bedeli kadar olan fatura işlem miktarının, Hizmet bedeli dahil biletin tamamının üzerinden fatura kesilmesi mecburiyeti ve bu işlemin tamamının da ciro üzerinde görülmesi sebebiyle pek çok üyenin de **e-fatura** baremini aşacak olması.

Bu sebeple Gelirler İdaresi Başkanlığı ve Maliye Bakanlığı ile girişimlerde bulunarak **VUK 462** nin tekrar revize edilmesi yönünde çalışmalar başlatılmış olup bu çalışmalar devam etmektedir. Önerilen çözümlerimiz;

- a-** Havayollarından beher bilet için değil, dönemsel olarak **tek bir toplu fatura** gelmesi.
 - b-** Veya hizmet bedeli dahil bilet bedelinin, doğrudan havayolu tarafından tahsil edilerek acentaların dönemsel komüsyon faturası keserek hakedişinin havayolundan alınması şeklidedir.
- 39-** **Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü** ile yapılan temaslarda sonucunda **“Havayolu Bilet Satış ve Tanıtım İşlemleri Talimatı”** na ilişkin Mevzuatın hazırlanmasına TURSAB olarak müdahil olunmuş ve bu çerçevede **5.**

Maddeye 1 madde, **6. Maddeye** 2 madde, **7. Maddeye** de 1 madde teklifi sunulmuş ayrıca 1. Madde deki “.. *havayolu işletmelerinin kendi internet siteleri, mobil uygulamaları, çağrı merkezleri ve bilet ofislerinde yaptıkları.*” şeklindeki tanıma “ **ve seyahat acentaları vasıtasıyla**” ifadesi ve tanımı eklenmiş, böylelikle acentaların havayollarının satış kanallarının ayrılmaz bir parçası olduğu tanımlanmıştır. Bu konuyla alakalı ek maddeler ve gerekçeleri;

TASLAK MADDESİ	YENİ METİN TEKLİFİ	GÖRÜŞ
Rezervasyon ve Satın Alma İşlemleri. Madde 5 – İlave Edilen Alt Madde No: (7)	Havayolu işletmesi, ilan ettiği her şey dahil ücreti tüm satış kanallarında aynı fiyatla satışa sunmak zorundadır.	Havayolları tarafından kendi satış ofisleri yada web siteleri üzerinden sunulan fiyat ile; seyahat acentaları yada seyahat acentaları web sitesi vasıtasıyla tüketicilere sunulan fiyatın farklı olması tüketicilerde olumsuz bir algı yaratmaktadır. Bunun önlenmesi maksadıyla tüm satış kanallarında eşit fiyat uygulanması gerektiği değerlendirilmektedir.
Kampanya ve İndirimler. Madde 6 – İlave Edilen Alt Madde No: (6)	Havayolu İşletmesi, ilan ettiği tüm kampanya ve indirimleri satış kanallarında aynı fiyatla ve eşzamanlı olarak satışa sunmak zorundadır.	Havayolları tarafından yapılan indirimlerin ve kampanyaların seyahat acentalarının kullanımına hiç açılmaması yada geç açılması nedeniyle, tüketicilere seyahat acentaları tarafından farklı fiyatlar sunulduğu bu doğrultuda da tüketicilerin yanıltıldığı algısı oluşmaktadır. Hem tüketicilerin korunması hemde yanılgının giderilebilmesi maksadıyla kampanya ve indirimlerin tüm satış kanallarına aynı fiyatla ve eş zamanlı sunulması gerektiği değerlendirilmektedir.
Kampanya ve İndirimler. Madde 6 – İlave Edilen Alt Madde No: (7)	Havayolları tarafından, seyahat acentalarına münhasır kılınmış faaliyetler (tur, paket tur, transfer vb. ve bu faaliyetlere ilişkin tanıtım, reklam vb. yapılamaz, seyahat acentalığı faaliyetlerine aracılık edemez.	Havayolu işletmeleri tarafından satış yapılan biletlerle birlikte Tüketicilere sunulan otel konaklaması, transfer gibi faaliyetlerin 1618 sayılı kanun ve bu kanuna bağlı mevzuat kapsamında seyahat acentalarına münhasır olarak tanımlanmış faaliyetler olarak düzenlendiğinden bu faaliyetlerin havayolu işletmeleri tarafından yerine getirilemeyeceği düzenlenmelidir.
İptali İade ve Değişiklikler. Madde 7 –	Gerçekleşmeyen uçuşlarda, uçuşa ilişkin tüm vergiler iade edilir.	Tüketiciler tarafından satın alınan ancak herhangi bir nedenle gerçekleştirilmeyen uçuşlardaki yakıt vergisi, alan vergisi gibi tüm vergilerin

İlave Edilen Alt Madde No: (3)		Tüketiciye iade edilmesi gerektiği değerlendirilmektedir.
---------------------------------------	--	---

- 40-** Darbe kalkışması ve akabindeki tedbirler sebebiyle biletlerini satın aldıkları halde uçuşunu gerçekleştiremeyen yolcuların, acentaları ile karşı karşıya kalmasını ve aynı zamanda konuyla alakalı olarak havayolları ile zorluk yaşamaması için **Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü** ile **TURSAB** olarak derhal irtibata geçilmiş ve Uçulmayan/uçulamayacak biletlerin iade edilmesi husunda **SHGM** tarafından tüm havayollarına **talimat** yayınlanması sağlanmıştır. Bu talimat Eylül başında tekrar yinelenmiştir.

Rapor Kapsamı ; 01 Şubat 2017 itibariyle güncellenmiştir.
Yayın Tarihi ; 07 Şubat 2017

TÜRK HAVA YOLLARI KONULARI ;

41- Bundan önceki raporlarda belirtilen ve **THY- TURSAB** Çalışma grubunun “**Çalıştay**” programı çerçevesinde yaptığı çalışmalarda, talepler öncelikli olarak 3 ana maddeye indirgenmiş ve bu noktaya tam odaklanma sağlanmıştır. Bu Konular;

A-) THY’nin kendi satış kanalları ile Acentalar’ı arasındaki eşitsizlikleri gidermesi.

- Opsiyon süreleri ve Kuralları arasındaki farklar.
- Satış kanalları arasındaki fiyat farkları.
- Hizmet Bedeli farkları.
- THY nin uyguladığı kampanyalara Acentaların dahil edilmemesi.

B-) THY nin Kurumsal firmalara acentaları devre dışı bırakarak pazarlama yapması (TCC Turkish Corporate Club Programı)

THY firmalara doğrudan rezervasyon sistemi veriyor, Acentaları devre dışı bırakarak “sıfır” hizmet bedeli ile doğrudan satış yaptırmaktadır. Bu strateji ile Acenteler ve Kurumsal firmalar aynı statüde kabul edilmekte ve dolayısıyla burada ayrıca bir rekabet kanalı açılmaktadır. Bunun orta ve uzun vadede geri dönülmeyecek sorunlar yaratacağı muhakkaktır.

Kurumsal Firmalarla TCC konusu Acentalarla birlikte ele alınmalı ve hareket edilmelidir.

C-) Yurtdışı Portalların Türkiye çıkışlı THY biletlerini THY’nin kendi sitesinden daha ucuza satmasının engellenmesi.

Skyscanner gibi yurtdışı portallar üzerinden THY nin bileti, THY den çok daha ucuza satılmaktadır. Bu durum hem acentalar hemde THY nezdinde önemli bir gelir kaybı yaratmaktadır.

42- THY ile Satış kanalları arasındaki OPSİYON Süre ve Kural farkları 03.01.2017 tarihi itibarıyla eşitlemiştir.

43- THY ve TURSAB olarak, üyelerimizin THY ile olan işlemlerini hızlandırmak ve daha sıhatli olmasını sağlamak için **imza** süreçlerini Acente Portal Üzerinden **Elektronik İmza** (Token ve Mobil İmza) ile yürütülmesi projesi gerçekleştirilmiştir. Bu kapsamda; YYYBSA, KBSA, GRMS ve Websagent acentelik tipleri için aşağıdaki süreçlerde elektronik imza kullanılacaktır.

- Yeni Başvuru
- Fesih Talebi
- İsim Değişikliği
- Unvan & Statü Değişikliği
- Adres & Şehir Değişikliği
- Hissedar & Sahip Değişikliği
- Dış Hat Tadil Protokolü

Acentelerimiz ilgili sözleşmeleri, bilgisayarları üzerinden e-imza token'ları vasıtasıyla, cep telefonları üzerinden mobil imza vasıtası ile imzalayabileceklerdir. Elektronik imza kullanımının sağlıklı yürütülebilmesi için acentelerimizin mail adreslerini güncel tutmaları gerekmektedir. Konu hakkında detaylı bilgi Birliğimiz AR-GE departmanından sağlanabilir.

44- 22 Ocak 2016 da yayınlanan **VOID** işlemlerinin 2 saat içinde yapılması gerektiğini ifade eden genelge Birliğimizce yapılan gerekceli müdahale ile **23 Ocak 2016 da 15:45** itibarıyla durdurulmuş ve yapılan yeni düzenleme ile **VOID süresi 12 Saat** olarak belirlenmiştir.

45- Türk Hava Yolları ile görüşülen ve THY Yönetim Kurulu Başkanı Sn. İlker AYCI tarafından Birlik binamızda yaptığı konuşmayla teyid edilen sonuçları aşağıdadır.

THY – TURSAB TOPLANTISINDA THY SUNUMU:

1	<u>HIZLI VE ETKİLİ İLETİŞİM İÇİN ÖZEL MAIL GRUBU KURULMASI HK.</u> TURSAB olarak hızlı iletişim sağlanabilmesi amacıyla ilgili THY Yetkilileri ve TURSAB'ın olduğu bir mail grubu oluşturulması talep edildi. SONUÇ: Mail Grubu oluşturuldu, Grup Aktif. Dinamik iletişimimiz vardır. ✓ Abdullah Binbir, GDS Müdürü
---	--

	✓ Emre Çelik, Gelir Muhasebe Müdürü, ✓ Fuat Fırat, Harbiye Satış Müdürü, ✓ Gökhan Örmeci, Biletleme Sistem Yönetim Müdürü, ✓ Mustafa Şumnu, Yurtiçi Ticaret Müdürü, ✓ Ömer Bükel, Yolcu Hizmetleri Sistem Yönetim Müdürü, ✓ Okan Öksüz, Acenteler Müdürü,												
2	<u>“WEBSAGENT” GERİYE YÖNELİK BAKIM BEDELLERİ Hk.</u> Websagent acentelerine yıllık 1.000 USD sistem bakım bedeli olarak, 8-10 yıla varan ve geçmişe yönelik düzenlenen faturaların iptal edilmesi TURSAB olarak talep edildi ve bu konu ile ilgili Yonetime gönderilen yazı hatırlatıldı. SONUÇ: 22/11/2016 tarihli Genel Müdür Olur'u alındı. Olur, <u>sistemi hiç kullanmayana acentelerin faturalarının iptalini</u>, kullanan diğer acentelere çıkartılan faturaların da 3 taksit halinde ödenmesini kapsamaktadır. (Bu surecin 5 taksit olması yönünde teklif değerlendirilmektedir)												
3	<u>“MÜNFERİT” REZERVASYONLARIN GRUP OLUŞTURMA HALLERİ.</u> THY Rezervasyon Debit Memo Kuralları “2.9 Grup Rezervasyonları Saklı Gruplar”. Birden fazla PNR altında oluşturulmuş gruplar için PNR daki yolcu başına 50 EUR ceza uygulanır maddesi, taleplerin parçalı gelebildiği ve bunun havayoluna herhangi bir zarar getirmeyeceği gerekçesiyle itiraz edildi. SONUÇ: 40 Yolcuya kadar parçalı grup oluşturulabilmesine karar verildi. Bu kapsamdaki PNR lara herhangi bir ceza uygulanmayacak.												
4	<u>115 NO'LU BÜLTEN – ETKİN OLMAYAN REZERVASYON SEGMENTLERİ Hk.</u> Türk Hava Yolları Rezervasyon Debit Memo kuralları 2.2 Pasif rezervasyon maddesi altında yer alan “Yolcunun İtinerary,Fatura,Vize vs” talebi üzerine yapılan rezervasyonların gerekli olabileceği ve opsiyon süresi içinde yapılan iptallerin pasif sayılmaması gerektiği TURSAB tarafından ifade edildi. SONUÇ: Bu nevi taleplerde Itinerary kopyası için aşağıdaki GDS girişleri kullanılacak <table><tr><td>Sabre</td><td>YK Status Code</td><td>OTK006J01NOVORDISTYK1</td></tr><tr><td>Amadeus</td><td>Ghost Segment</td><td>SSTK108Y12JULISTESBGK1/08000900/PNR NOBkz. Help Sayfaları: HE SS,MS625</td></tr><tr><td>Worldspan</td><td>Travel Segment</td><td>(Olabilirlik ekranından) 01Y1@TVL Bkz. Help Sayfaları:HELP TVLC</td></tr><tr><td>Galileo</td><td>Tour Segment</td><td>OTURTKBK1IST26NOV-FREE FORMAT Bkz. Help Sayfaları:H/AUXS</td></tr></table>	Sabre	YK Status Code	OTK006J01NOVORDISTYK1	Amadeus	Ghost Segment	SSTK108Y12JULISTESBGK1/08000900/PNR NOBkz. Help Sayfaları: HE SS,MS625	Worldspan	Travel Segment	(Olabilirlik ekranından) 01Y1@TVL Bkz. Help Sayfaları:HELP TVLC	Galileo	Tour Segment	OTURTKBK1IST26NOV-FREE FORMAT Bkz. Help Sayfaları:H/AUXS
Sabre	YK Status Code	OTK006J01NOVORDISTYK1											
Amadeus	Ghost Segment	SSTK108Y12JULISTESBGK1/08000900/PNR NOBkz. Help Sayfaları: HE SS,MS625											
Worldspan	Travel Segment	(Olabilirlik ekranından) 01Y1@TVL Bkz. Help Sayfaları:HELP TVLC											
Galileo	Tour Segment	OTURTKBK1IST26NOV-FREE FORMAT Bkz. Help Sayfaları:H/AUXS											
5	<u>115 NO'LU BÜLTEN – MÜKERRER REZERVASYON MADDESİ Hk.</u>												

	Türk Hava Yolları Rezervasyon Debit Memo kuralları 2.3 Mükerrer rezervasyon maddesi " aynı yolcuya, aynı ya da farklı parkurda, aynı/yakın tarihlerde yaratılan mükerrer rezervasyonlar için acenteye PNR başına 35.-EUR ADM düzenlenir." Maddesi ne "Aynı Acentanın Tüm Terminallerinden" ibaresi eklene dair talep te bulunduk. SONUÇ: "Aynı yolcuya, aynı ya da farklı parkurda, aynı/yakın tarihlerde aynı acentenin tüm terminallerinden yaratılan mükerrer rezervasyonlar için acenteye PNR başına 35.-EUR ADM düzenlenir." şeklinde güncellenmiştir.
6	<u>115 NO'LU BÜLTEN – MÜKERRER REZERVASYON MADDESİ HK.</u> Türk Hava Yolları Rezervasyon Debit Memo kuralları "2.3 Mükerrer rezervasyonlar" başlığı altında yer alan "THY ve diğer bir havayoluna aynı uçuş detaylarda yapılan rezervasyonlar." ifadesinin "THY ve Codeshare, joint venture anlaşması bulunan diğer bir havayoluna aynı uçuş detaylarda yapılan rezervasyonlar." şeklinde düzenlenmesi TURSAB talep edilmiştir. SONUÇ: Maddedeki "diğer bir havayolu" ifadesi "<u>codeshare ve joint venture anlaşması bulunan diğer bir havayolu</u>" olarak güncellenmiştir.
7	<u>115 NO'LU BÜLTEN – SİSTEM SUİSTİMALERİ HK.</u> Türk Hava Yolları Rezervasyon Debit Memo Kuralları, "2.6. Sistem Suistimali/Married Segment Kırılarak Oluşturulan Rezervasyonlar başlığı alt maddelerinde "<u>Continental (Asya,Avrupa,Ortadoğu,Afrika çıkışlı/varışlı) uçuşlar PNR'daki yolcu başına 500 EURO,</u> olan ifade yoruma açık olduğundan TURSAB tarafından aşağıdaki şekilde değiştirme talep edildi SONUÇ: Şu şekilde değiştirilmiştir; "Continental (Asya,Avrupa,Ortadoğu,Afrika çıkışlı/varışlı) uçuşlar için sistem suistimali ve/veya married segment suistimali içeren rezervasyonlar da" PNR'daki yolcu başına 500 EURO.... "Intercontinental (Amerika, Uzakdoğu, çıkışlı/varışlı) uçuşlar için sistem suistimali ve/veya married segment suistimali içeren rezervasyonlar da" PNR'daki yolcu başına 1000 EURO...
8	<u>GRUP REZERVASYONLARINA GEÇ DÖNÜLMESİ HK.</u> Grup Rezervasyonlarına THY tarafından geç dönüldüğü ifade edildi SONUÇ: İncelenen istatiklerde acenta grup taleplerinin %92 sine 24 saat içinde dönüldüğü bilgisi verildi. <u>Geç dönüşe ait bundan sonra olabilecek hususlarda bilgi verilmesi istendi.</u>
9	<u>OPSİYON KURALLARI ve SÜRELERİNİN EŞİTLENMESİ HK.</u>

	TURSAB Olarak Rezervasyonlar için yolculara verilen OPSİYON süre ve şartlarının Acenta için başka, Çağrı merkezi için başka ve THY Ofisleri için farklı olduğu bu konunda neden olduğu sıkıntılar ifade edildi. SONUÇ: Gerekli çalışma tamamlanarak 03.01.2017 tarihi itibariyle tüm satış kanallarında Rezervasyon Opsiyon süre ve şartları Acentalarla <u>esitlenmiştir.</u>
10	<u>“WEBSAGENT” ÖZENDİRİLMESİ ve KURULUM ÜCRETİ Hk.</u> B 2 C için Websagent kullanımını artırmak ve Websagent üzerinden dış hat bilet düzenleyecek acentelerden kurulum bedeli olan ek 7.000 USD'nin alınmamasını talep edildi. SONUÇ: Bu teklifin ticari olarak kabul edilebilir olduğunu düşünmekle beraber teknik geliştirme sonunda uygulamaya alabileceği ifade edildi. Websagent sisteminde diğer önemli geliştirmelerin (sanal pos, konsolidatör sözleşme çalışması) tamamlanması ile birlikte güncellenecektir.
11	<u>OPSİYON SÜRELERİ Hk</u> TURSAB olarak özellikle kurumsal satışlarda 3 ay sonraki uçuş için verilen opsiyonun çok kısa olduğu, en azından normal class'lar için opsiyon kurallarının tekrar gözden geçirilmesi hususu görüşüldü. Çalışmanın, iç hat ve dış hat ayrı olarak yapıldığı ve iç hatlarda çalışmanın başladığı bilgisi verildi. SONUÇ: Opsiyon kurallarının revize edilmesi çalışması teknik ünitelerde devam ediyor.
12	<u>THY BÜLTENLERİ HAKKINDA Hk</u> TURSAB olarak Acenetlerimize gönderilen bültenlerin detaylı hazırlanarak daha anlaşılır olmasını sağlanması talep edildi ayrıca, Bültenin yayınlanmadan önce TURSAB la paylaşılması talep edildi. SONUÇ: Bülten yenilendi, İstenilen değişiklikler yapıldı, Bundan sonraki ilk bülten yeni format ile yayınlanacaktır. Bültenin yayınlanmadan önce TURSAB ile paylaşılması hususunda uygulamaya henüz gecilmemiştir.
13	<u>KONSOLIDATÖR ve WEBSAGENT SÖZLEŞMELERİNİN AYRIŞTIRILMASI Hk</u> Piyasadaki kontrolsüz büyüme ve gelişmelerde Pazar dengelerini korumak ve sektörün geleceğini sıhatli olarak şekillendirmek için Konsolidatör tanımlarının ve şartlarının yapılması gerektiği ifade edildi. SONUÇ: Sözleşme taslağı hazırlandı 15.02.1017 tarihinde bir toplantı planlandı. TURSAB olarak iştirak edeceğimiz toplantıda sözleşmeler üzerindeki fikirler tartışılarak sonuç elde edilecektir.
14	<u>ADM ve ACM CEZA BEDELLERİ Hk.</u>

	THY tarafından Acentelere açılan ADM ve Ortaklık kusuru bulunmayan ACM ler için işlemin cezası dışında ayrıca alınan 15 EUR servis ücretinin alınmaması veya makul bir seviyeye düşürülmesi gerektiği hususu TURSAB tarafından iletili. SONUÇ: Talep doğrultusunda Madde revize edilerek kademeli olarak uygulanması kararlaştırıldı; DIŞ HAT İçin: - 30 USD' ye kadar olan ADM tutarlarında hizmet bedeli UYGULANMIYACAKTIR. - 30 USD ve üzeri tespit edilen biletlerde 15 USD hizmet bedeli uygulanacaktır. İÇ HAT İçin: - 10 USD' ye kadar olan ADM tutarlarında hizmet bedeli UYGULANMIYACAKTIR. - 10 USD ve üzeri tespit edilen biletlerde 15 TRL hizmet bedeli uygulanacaktır.
15	<u>THY NİN WEB ÜCRETLERİNİ EŞİTLENMESİ HK.</u> Acentelerin uyguladığı biletleme servis bedeli ücreti (DU) ile WEB'de uygulanan Biletleme servis ücretinin eşitlenmesi talep edilmiştir. SONUÇ: İçhatlar da S(Sierra), O(Oscar), E(Echo), Q(Quebec), T(Tango), L(Lima) bilet sınıflarında DU da yapılan düzenleme ile aradaki fark 10 TL yi geçmiyecek şekilde sistemlere yansıtılmıştır.
16	<u>ACENTA SAHİP ve YÖNETİCİLERİ İÇİN ELİT KART HK.</u> TURSAB olarak belirli satış hacmine ulaşan acente sahip veya yöneticilerine Elite Card talebinde bulunuldu. SONUÇ: Bu konu THY tarafından yanlış anlaşıl原因 olarak ilk 10 Acentaya Elit Kart verilmesi olarak anlaşıldı ve kabul edildi. <u>TÜRSAB Görüşü:</u> TURSAB olarak talebimiz belirli bir kriterde TK satış hacmine ve TK yüzdesine ulaşmış tüm acentaların sahip veya yöneticisine Elit Kart verilmesi şeklindedir. Bu konuda çalışmalar devam etmektedir.
17	<u>THY NİN “KAMPANYALARDA” ACENTALARI DEVRE DIŞI BIRAKMASI HK.</u> TURSAB tarafından, THY nin zaman zaman uygulamaya koyduğu öğrenci, Öğretmen, Asker, Engelli vs. gibi mecralara uyguladığı kampanyalar için bilet ve rezervasyon işlemlerinde Acenteleri baypass ederek doğrudan çağrı merkezleri ve THY noktalarından işlem yapmasının sorunları iletili. SONUÇ: THY yetkilileri bu konuda teknik alt yapısını güçlendirerek ve Miles/Smiles gibi uygulamaları devreye alarak bu yondeki kısıtlamaların kaldırılması yonunde çalışmalarını hızlandıracaktır. Konu hali hazırda Öğrenci biletlerinde çözülmüştür.
	<u>VOID İŞLEMLERİ HK.</u>

18	21 Aralık 2016 tarihli tamamim ile , VOID işlemi, 22 Aralık 2016 tarihi itibariyle bilet tanziminden itibaren 2 saate kadar yapılabileceği ifade belirtilmiş olup, bu uygulamanın içhat ve DİŞ hat kesen "Türkiye Acentalarını" kapsamakta olduğu ilan edilmiştir. Bu konuya TURSAB olarak gerekçeli itiraz yapılmıştır. SONUÇ: Mevcut uygulama revize edilerek 12 saat içinde VOID işleminin yapılabilmesine ilişkin yeni ONAY alınarak uygulama düzeltilmiştir. Bu konuda önceki tamim sebebiyle de herhangi bir acentanın mağduriyeti söz konusu değildir.
19	<u>THY NİN T.C.C. Uygulamaları Hk.</u> THY nin Acenteleri devre dışı bırakarak TCC (Turkish Corprate Club) kapsamında kurumsal firmalara pazarlama yaptığını, kurumsal firmalarla TCC konusunu Acenteler ile birlikte alınması gerektiği ifade edilmiştir. <u>Türk Hava Yolları Görüşü:</u> TCC Online programı, seyahat acentası kullanmayan, düşük seyahat harcamasına sahip, dünyadaki tüm tüzel kişilere açıktır. Kurumsal nitelikli müşteriler ve müşteri potansiyelinin üyelik işlemlerinin takip edildiği, üye kurum adına uçak bileti satın alınabildiği "Online" kurumsal bir platformdur. Üye olmak isteyen firmalar başvuru esnasında <u>acenteli veya acentesiz</u> çalışma tercihlerini yapabilmektedir. Hedef kitle, THY ye üye olmayan ve online mecralardan bilet alan potansiyel müşteriler olup, kurumsal nitelikteki bu yolcuların kurulan TCC Online platformu ile THY ye kanalize etmek ve THY gelirlerini artırmaktır. Bu Proje, dünyadaki diğer büyük havayollarında yıllardır var olan bir üründür, Başlatılan uygulama ile mevcut üye firma sayısının artırılması hedeflenmektedir. <u>TÜRSAB Görüşü:</u> TCC Corprate uygulaması Acentalarla birlikte yürütülmelidir. Uye Firma "Acenteli" çalışmak durumundadır. THY Bu programı acentesiyle birlikte Kurumsal sadaketi sağlamak amaçlı kullanılmalıdır. Özel firmalara "On-Line" satışı açmak doğrudan acentaları ByPass etmek anlamına geleceği gibi Yaratacağı muhtemel sorunlar açısından da THY tarafından henüz öngörülmeleyen bir tehliktir. Kacak Acentalık ve sistem suistimalleri başta olmak üzere geri dönülmeyecek şekilde etkiler. Ayrıca bu hususun 1618 sayılı yasa ile de çelişeceği ve rekabet açısından da bir dava konusu olabileceği muhakkaktır. TCC projesi mutlak surette Acentalarıda kapsayacak bir şekilde UATP projesi ile birlikte ele alınması ve değerlendirilmesi şarttır.
20	<u>YURTDIŞI PORTALLARIN, TÜRKİYE ÇIKIŞLI THY BİLETLERİNDE THY'NİN KENDİ SİTESİNDEN DAHA UCUZA BİLET SATIŞININ ÖNLENMESİ HK.</u> Skyscanner gibi yurtdışı portallar üzerinden THY nin bileti, THY den çok daha ucuza satılmaktadır. Bu durum hem acentalar hemde THY nezdinde önemli bir gelir kaybı yaratmaktadır. <u>Türk Hava Yolları Görüşü:</u>

	Merkezi Türkiye'de olmayan on-line sistemlerin engellenmesi yönünde girişimler olmakla birlikte muhtelif ülkelerde bu tür uygulamalarla karşılaşmaktadır. Engellenebilmesi için teknik/Hukuki çalışmalar devam etmektedir. <u>TÜRSAB Görüşü:</u> Fiyatların kaynağı zaten Havayollarının sisteme yuklediği ve erişim verdiği bilinmektedir. Bu nevi talebi ortadan kaldırmanın yolu SITI / SOTO gibi IATA Kurallarının uygulanarak TÜRKİYE'den <u>çıkış yapan/Başlayan</u> bir bilete yabancı "X" bir ülkeden biletinin kesilmesini önlemektir.
21	<u>THY DİNAMİK STOK UYGULAMASI HK</u> THY yayınladığı bülten ile 15 Şubat itibariyle Dinamik stok uygulamasına geçeceğini ifade etmiştir. Bu konuda henüz resmi bir görüşme yapılmamıştır. Ancak Sn. Aycı nın bu konudaki ifadesi şu şekildedir. "Ortaklığımızla teminat kapsamında çalışan acentelerimizin stok yükleme sisteminde değişikliğe gidilmektedir. Mevcut durumda stok hesabı, belirlenen standart bilet ücreti üzerinden yapılmakta iken, Ortaklığımız tarafından geliştirilen bir sistem ile biletin gerçek bedeli üzerinden yapılacaktır. Söz konusu sistem geçişinin Şubat Ayı sonuna kadar tüm acentelerimiz için tamamlanması planlanmaktadır." Bu kapsamda ; <u>Dinamik Stok Öncesi "ACENTELERİN" Yaşadığı SORUNLAR:</u> • Stok teminin insan faktörüne bağımlı ve manuel olarak yürütülmesi, hafta sonlarında, tatil günlerinde vb. acentelerin stoksuz kalıp satış işlemi gerçekleştirememesi, • Ortaklığımız ilgili muhasebe personelinin olmaması durumunda acentelerimizin stok talebinin cevapsız kalabilmesi, <u>Ortaklığımızın Yaşadığı Sorunlar:</u> • Mevcutta beher stok bedeli iç hat için 135 TL, dış hat için 250 TL olarak belirlendiğinden acente teminatından daha fazla meblağda satış yapabilmesi durumunun Ortaklığımızın riskini artırıyor olması <u>Dinamik Stok Sonrası "ACENTELERİN" AVANTAJLARI :</u> • Belirlenen değerler doğrultusunda elektronik bilet stoku sistem tarafından otomatik olarak acentelerimizin sistemine transfer edilecektir. • Acentelerimiz, günlük olarak limit bilgilerini görebilir dolayısı ile tedbir alabilir durumda olacaktır. • Acentemizin limiti, sisteme giriş anında mevcut teminatının %20'si olarak belirlenen uyarı limitinin altına indiğinde sistem acentemizi e-posta göndererek ikaz edecektir. • Acentemizin limiti dolduğu takdirde ek teminat getirmesi ve/veya ara ödeme yapması durumunda acentemiz tarafından nakit satış/iade işlemlerine devam edilebilecektir.

- Acentemizin limiti dolduğu takdirde Ortaklığımız sanal POS'undan satış işlemlerine devam edilebilecektir (Sanal POS projemizin Mart Ayı içerisinde tamamlanacağı ön görölmektedir).

TÜRSAB Görüşü:

Konu uygulamaya geçmeden önce ilk aşamada KOMİTE Toplantısında değerlendirilmesi, Bilahare THY Teknik grubunda tartışılması gerekmektedir.

- 46-** Mil ile refakatci ve Business Class refakatci biletlerin acenteler tarafından da kesilmesi konusundaki girişimlerimiz, Siztem kontrolü olmadığından ve ücretin manuel yüklenmesi gerektiğinden C/CL satışlarında gereksiz risk oluştuğu sebebiyle THY Yönetimince uygun değerlendirilmemiştir. Bu konudaki teknik çalışmalar takip edilmektedir. Bu husus teknik imkanın sağlanmasıyla tekrar gündeme gelebilecektir.
- 47-** RT Biletlerin OW'den düşük olduğu hallerdeki NO-SHOW hakkında 115 no'lu tebliğın 2.7 maddesinde yer alan **“farklı ücret kuralları uygulanarak düşük ücretli bilet kesebilmek için yaratılan segmentlere dair oluşan no-show”** maddesinin, bazen gidiş dönüş bilet kesmek tek yönden daha avantajlı olabilir, bu zaten internet sitesi dahil tüm kanallarda yapılan uygulamadır görüşüyle “kaldırılması” konusundaki müzakerelerimiz devam etmektedir.

IATA / APJC KONULARI ;

- 48- 27 Ekim 2017** tarihinde 2016 yılının 2. APJC Toplantısı yapıldı. Toplantıya TURSAB adına 5 delegelerinin tamamı katıldı. Yeni Nesil IATA ödeme sistemleri olan **NewGen ISS** (The New Generation of IATA Settlement Systems) üzerinde görüşüldü.
- 49- 21 Aralık 2017 ve 02 Şubat 2017** tarihlerinde IATA/APJC konseyi olarak, FAG (Financial Advisory Group) kapsamında 2 kez, mali kriterlerin geliştirilmesi konulu özel gündemli toplantı gerçekleştirilmiştir.
- 50- NewGen ISS ve FAG** konularından daha geniş bilgi vermek ve fikir alışverişinde bulunmak üzere Mart ayında üyelerimiz ile geniş katılımlı bir toplantı düzenlenecektir.