



# ИНФОРМАТИВНИ ВОДИЧ ЗА АГЕНЦИЈЕ

## **1. ТАРИФЕ**

Тарифе за европске летове и летове од/до Блиског Истока

Тарифе за летове од/до САД-а и остала тржишта

## **2. ТАКСА ЗА ТРОШКОВЕ ДИСТРИБУЦИЈЕ – DCF**

• Такса за трошкове дистрибуције је накнада која се примењује на све резервације извршене путем глобалних дистрибуционих система (GDS). Ова такса се наплаћује у тренутку издавања карата и намењена је ублажавању намета које GDS наплаћује Ер Србији.

• DCF ступа на снагу и примењиваће се приликом издавања карата од 28. марта 2021. године на даље

• DCF износи 6,00 EUR фиксно по сегменту Ер Србије и примењује се глобално. DCF се фајлује као "YR" такса и GDS ће аутоматски убацивати њен износ.

• За више питања о DCF-у кликните [овде](#).

## **3. ПРТЉАГ**

Ручни пртљаг

Предати пртљаг

Додатни комад пртљага

Специјалне врсте пртљага

Превоз спортске опреме

Забрањени предмети и опасне материје у пртљагу

Неправилности са пртљагом

Прописи за пртљаг партнерских авио-компанија

## **4. ДОДЕЛА СЕДИШТА**

Резервација седишта унапред

Седишта са више простора за ноге

На местима са додатним простором за ноге која се налазе у реду за излаз у случају опасности у економској класи могу да седе само путници који у потпуности испуњавају безбедносне, здравствене и друге захтеве који су релевантни за седишта у овој зони.

Да би седели на седишту у реду за излаз у случају опасности са додатним простором за ноге, путници морају:

- Бити физички у могућности да дохвате, лоцирају и отворе прозор или врата за излаз у случају опасности и да брзо изађу
- Бити у стању да разумеју и прихвате упутства која даје наша кабинска посада о задацима који се очекују да изврше у хитној евакуацији и прочитају сигурносну картицу коју је у ту сврху обезбедила наша посада
- Буду способни и вољни да помогну посади и осталим путницима у евакуацији ваздухоплова
- Буду способни да провере спољне услове и одговоре на захтеве кабинског особља пре отварања излаза
- Не смеју бити у било којој фази трудноће
- Не смеју имати било какво стање (било да је то последица старости, слабости, повреде, физичке или психолошке инвалидности, ограничене покретљивости, оштећења вида или слуха, болести или било чега другог) које би их могло спречити у обављању горе наведених задатака
- Имати 18 или више година
- Не смеју путовати са децом или бебама
- Не смеју да путују са неговатељем или псом водичем

Приликом одабира седишта у реду за излаз у случају опасности, путник мора да прихвати горе наведене услове који се односе на та седишта. Ако путник из било ког разлога не испуњава горе наведене критеријуме, дужан је да о томе обавести авио-компанију што је пре могуће, а најмање 24 сата пре времена полетања.

### **Процена**

Ер Србија и субјекти укључени у пружање услуга задржавају право да у сваком тренутку процењују усклађеност са постављеним критеријумима.

Особље аеродрома може директно да процени у име компаније Ер Србије, током пријаве и укрцавања, да ли путник и даље испуњава критеријуме за заузимање седишта са додатним местом за ноге у реду код излаза у случају опасности. Ако то није случај, особље аеродрома ће путнику доделити друго седиште. Ово правило се односи на све путнике, без обзира на начин пријаве на лет.

Кабинско особље задржава право да процени у име компаније Ер Србија, током укрцавања, да ли путник и даље испуњава критеријуме за заузимање седишта са додатним местом за ноге у реду за излаз у случају опасности. Ако то није случај, кабинско особље задржава право да путнику додели друго седиште.

## Рестрикције

Ер Србија не гарантује доступност седишта са додатним местом за ноге у реду код излаза у случају опасности, без обзира на тарифу.

Ер Србија задржава право да у одређеним ситуацијама одређени број ових седишта бесплатно додели другим путницима из безбедносних разлога.

## Додатно седиште (EXST)

*НАПОМЕНА: Препоручује се да контактирате Ер Србију за резервације додатних места због процедура Сабре резервациониг система, како бисте избегли техничке проблеме са резервацијом.*

Ради удобности, путник може да резервише додатно место на летовима Ер Србије.

Политика:

1. Цена која се плаћа за додатно седиште је једнака цени путовања коју путник плаћа.
2. Аеродромске таксе се наплаћују само за путника, а не и за додатно купљено седиште.
3. Путник и додатно седиште морају бити резервисани на истој класи и под истом шифром резервације.
4. Резервације су дозвољене само на летовима које обавља Ер Србија.
5. На шалтеру за пријављивање на лет, особље издаје само једну пропусницу за укрцавање

## Пртљаг на седишту (CBVG)

Ако путници желе да у путничку кабину понесу предмете који су изузетно ломљиви, скупи или гломазни (премашују највећу дозвољену тежину и димензије ручног пртљага), то се мора најавити приликом креирања резервације. У ту сврху биће понуђено додатно место.

Такав пртљаг може укључивати:

- музичке инструменте
- уметничка дела
- електронску опрему
- дипломатски пртљаг
- вредан пртљаг
- остало (ломљиво, неприкладно за утовар у складишту, ...)

Примењују се следећи услови:

- наплаћује се свако седиште
- у резервацију се уноси кратак опис (врста) пртљага, тежина и димензије
- Захтев путем резервационог система одобрава надлежно одељење (служба Ер Србије за посебне захтеве).

Пртљаг на додатном седишту мора испуњавати услове ограничења терета:

- тежина до 75 кг
- димензије

Тип авиона	Позиција	Димензије (W x L x H)
A319/A320	Смештено између два седишта	49 x 160 x 30cm
	Смештено на седишту	38 x 50 x 120cm
A330	Смештено између два седишта	45 x 160 x 23cm
	Смештено на седишту	45 x 50 x 113,5cm
ATR-72	Смештено између два седишта	43 x 155 x 23cm
	Смештено на седишту	43 x 50 x 97cm

Напомена: Пртљаг који се налази на седишту не сме да заклања поглед било ком путнику на обавештења о обавезном везивању појаса, забрањеном пушењу и месту излазака у случају опасности.

За путнике који путују са пртљагом на додатном седишту издају се:

- Карта која покрива превоз путника
- друга карта за ручни пртљаг на додатном седишту / седиштима у складу са стандардним процедурама издавања карата, уз обавезан CBVG код који се додаје у поље «Име путника».

### **Музички инструменти**

Музички инструменти се на летовима Ер Србије могу превозити као путнички пртљаг на три начина:

1. Ручни пртљаг - Мали музички инструменти могу се носити као ручни пртљаг на месту дозвољеног ношења пртљага, под условом да њихов број, димензије и тежина буду у складу са дозволом за бесплатни ручни пртљаг. Музички инструменти се морају носити у заштитној футроли.

2. Додатно седиште - Инструменти као што су виолончело, бубњеви, гитаре, харфе, виолине, појачала / звучници који се користе са музичким инструментима итд. биће прихваћени за превоз у путничкој кабини на додатном седишту.
3. Чекирани пртљаг - Музички инструменти се могу носити као пријављени пртљаг и у том случају ће се примењивати правила о дозвољеном пртљагу у односу на број / тежину / димензије пртљага.

Музички инструмент мора бити запакован у тврду и неоштећену заштитну футролу. Ер Србија задржава право да прегледа футролу инструмента. У случају неадекватне футроле, Ер Србија неће бити одговорна за било какве накнадне штете.

Ако инструмент заједно са кућиштем премашује ограничења за бесплатан дозвољени пртљаг, примењиваће се стандардне накнаде за вишак пртљага.

*Када збир димензија футроле на којем се налази музички инструмент пређе 203 цм, молимо вас да нас претходно обавестите у тренутку резервације јер ће за превоз инструмента бити потребно одобрење Ер Србије.*

Ако збир димензија футроле инструмента прелази 300 цм и / или футрола и инструмент заједно теже 32 кг, музички инструмент ће се транспортовати као карго.

Путници морају да пријаве надлежној служби на аеродрому сваку штету или кашњење музичких инструмената чим дођу на аеродром и узму свој музички инструмент или примете да није стигао.

## **5. СПЕЦИЈАЛНИ ЗАХТЕВИ**

Путници са инвалидитетом

Општи здравствени услови

Путници на носилима

**НАПОМЕНА:** *Препоручује се да контактирате Ер Србију за резервације путника којима су потребна носила због процедура Сабре резервационог система, како бисте избегли техничке проблеме са резервацијом.*

Превоз на носилима може се организовати под условом да се унапред доставе информације за путнике који морају да се превозе у лежећем положају.

- a. Ако је специјални захтев за носила *STCR* потврђен у тренутку резервације, прихватите путника у складу са смерницама Ер Србије
- b. Детаљи о статусу се ажурирају у евиденцији пријаве на лет.
- c. Прихватање носила повезано је са:
  - Условима прихватања *PRM / MEDA* случајева
  - Одредбама за уградњу носила у ваздухоплов

Путник на носилима ограничен је на носила и не сме се кретати унутар кабине.

Путник коме је потребна ова услуга мора бити у друштву пратиоца (са потврђеном резервацијом) коме мора бити додељено седиште поред ње/њего и мора бити у стању да помогне путнику у свим његовим личним потребама током лета. У неким случајевима пратња мора бити медицинско особље.

Пре креирања резервације, путник би требало да има попуњен [MEDIF](#) формулар.

Сходно Закону о заштити података о личности, забрањено је да се подаци из MEDIF обрасца уносе у резервацију. Потребно је да попуњен MEDIF образац скенирате и проследите на мејл адресу [SSR@airserbia.com](mailto:SSR@airserbia.com) са подацима о шифри резервације. Такође, неопходно је унети специјалне захтеве STCR и MEDA (крој овај захтев се наводи дијагноза).

Путник на носилима мора платити карту која покрива вредност свих седишта чија су места заузета носилима, док пратња плаћа уобичајену важећу цену за своје путовање.

У авионима Ер Србије, укрцавање путника на носилима обавља се кроз предња путничка врата. Уколико ситуација захтева другачије, у ту сврху се могу користити предња сервисна врата авиона. Носивост носила је до 120 кг.

### Боца са кисеоником за медицинску употребу

Путници којима је потребна посебна опрема за кисеоник током лета идентификовани су *IATA* кодом – АОХУ.

Путницима није дозвољено да носе сопствене залихе кисеоника као ручни пртљаг или као пријављени пртљаг.

Лични медицински уређаји за кисеоник који користе течни кисеоник забрањени су у пријављеном и ручном пртљагу.

Ер Србија ће, по захтеву, омогућити боцу са кисеоником на лету.

На летовима из / за САД, Ер Србија не може да пружа ову услугу. Ти путници морају обезбедити сопствене аранжмане (нпр. специјални захтев ПРОС који мора да буде потврђен од стране Ер Србије).

Није могуће затражити услугу компаније за кисеоник на земљи и током транзита. Путник коме је потребан лични апарат за кисеоник је одговоран у овом случају (нпр. Преносни концентратори кисеоника).

Кисеоник се мора тражити и платити у тренутку резервације.

На лету Ер Србије може се превозити само један путник коме је потребан кисеоник.

Да би компанија пружила ову услугу, путник мора да преда захтев најмање 48 сати пре полетања. Боца са кисеоником под притиском је класификована као опасна роба, али се одредбе *ICAO* техничких упутстава и *IATA* прописа о опасним робама не примењују у складу са *ICAO*

техничким упутствима 1.1.3 - Општи изузеци и IATA прописима о опасним робама 1.2.3 - Изузеци.

Ер Србија пружа путнику боцу са кисеоником под следећим условима:

- Дозвољено је највише 6 цилиндара (3 преносна комплекта) која припадају Ер Србији у кабини авиона. Један комплет се састоји од: 2 боце са кисеоником, маске за кисеоник, 2 пара заштитних рукавица итд.
- Боце за кисеоник су произведене посебно за задржавање и транспорт тог одређеног гаса.
- Сваки цилиндар мора бити адекватно упакован (амбалажа која је у складу са критеријумима Спецификације 300 Удружења за ваздушни саобраћај (ATA) за категорију 1). Кисеоничке боце које се превозе према овим одредбама морају бити укључене у информације које се дају пилоту. Копија листе путника припрема се за пилота.

**MEDIF** (Образац медицинских информација) / медицинска дозвола је потребна за тог путника. Такође је неопходно унети специјални захтев **MEDA** у који се уносе детаљи дијагнозе.

Образац „Информативна листа за путнике којима је потребна посебна помоћ“ и MEDIF (образац медицинских информација) морају бити попуњени. MEDIF потписује лекар и у њему наводи број литара кисеоника потребног у минути, да ли је кисеоник потребан континуирано или у стању приправности и проток кисеоника (низак или висок).

Пратња није потребна, осим ако лекар Ер Србије није другачије наложио.

Путник обично (али не увек) има медицинску пратњу која је компетентна за примену кисеоника.

Служба за резервације прослеђује захтев за кисеоник Одељењу за одржавање Јат Технике које припрема и доставља боце са кисеоником на тражени лет.

Боце за кисеоник Ер Србије одржавају континуирани стандардни проток од 2 или 4 литара у минути.

Путник који током лета користи кисеоник може се превозити у бизнис или економској класи, осим категорија *WCHC* и *STCR*.

## Депортирци

„ДЕПОРТИРАЦ“ означава особу која је илегално ушла у земљу или за коју су власти у неком тренутку формално наложиле да се уклони из те земље. По правилу, власти државе која депортује су задужене за обезбеђивање повратне карте.

**DEPO** се користи за одређивање депортирца:

1. коме су власти формално наредиле да напусти ту државу



2. који је ухапшен
3. који мора бити превезен у другу државу из правних разлога
4. који је поднео захтев за азил и премештен је у државу одговорну за захтев.
5. који је описан термином „Даблинска конвенција“ као разлог за превоз.

DEPA – депортирац са пратњом: депортирац који је у пратњи обезбеђења.

DEPU – депортирац без пратње

Одговорност за депортирце у потпуности лежи на дотичној држави (државама). Депортирци ће бити прихваћени за превоз само на захтев власти и уз одобрење оперативне авио-компаније.

*Уколико се процени да путник представља опасност по друге путнике, мора се обезбедити одговарајућа пратња или, када то није могуће, превоз таквог путника ће бити одбијен.*

Ниједан члан није дужан да преузме одговорност да депортирац дође до одредишта које су одредиле власти које врше депортацију. Авио-превозник треба да обезбеди потврђене резервације до одредишта депортованог лица. Ако је реч о међукомпанијском превозу, резервационе службе превозника који наставља превоз упозориће се употребом кодова „DEPA“ или „DEPU“, како је применљиво у резервационим порукама, у складу са тренутним поступцима резервација са више авио-превозилаца.

### Путници којима је одбијен улазак у земљу (INAD)

#### Генерално

Путници којима је одбијен улазак у земљу (INAD) су путници којима власти те земље одбијају приступ у земљу или којима превозник или владин орган одбијају даљи превоз на месту преседања. Разлог за одбијање уласка у земљу или даљи превоз због неиспуњавања услова за улазак може бити: недостатак одговарајуће путне исправе или визе, путна исправа са истеком рока важења или виза, недостатак других рачуна или дискреционо право које имиграционе власти имају. У случају да путника мора пратити полиција, авио-превозилац је одговоран за издавање њихових карата.

Генерално, ови путници путују без пратње.

За ове путнике је потребна пратња:

- Када се путник физички одупире превозу.
- Када је путник одбијен за превоз на другој авио компанији
- Постоји било какав знак да би могао угрозити сигурност лета или путника.

Из горе наведених разлога, *INAD*-и без пратње такође могу бити одбијени у било којој фази.

### **Одбијање превоза**

Ако се путник одупире транспорту или ако се претпостави да ће он / она на било који начин угрозити лет осталим путницима или члановима посаде, може се прихватити по процедури за депортирца са пратњом (DEPA).

Одбити превоз депортованих или неприхватљивих путника ако постоји вероватноћа да:

- представља било какав ризик за безбедност лета.
- представља било какву опасност или ризик за себе, друге путнике или чланове посаде.
- ће изазвати нелагоду или бити неприкладни за друге путнике.
- захтева посебну помоћ земаљског особља или особља на лету

### **Трошкови и накнаде**

1. Када путник има карту која покрива путовање, на којој постоје ограничења као што су минимални боравак, важност карте, заједничко путовање итд; таква ограничења се могу укинути и карта се може користити за повратак у случају да је путник одбијен за улазак у земљу. У пољу "*Restrictions/Endorsements*" за све неискоришћене купоне уноси се напомена "*Restrictions waived due INAD*".

2. Када путник нема карту која покрива повратно путовање, Ер Србија ће путнику издати карту за превоз до његовог последњег места заустављања. Ако путник није пуштен да уђе у земљу на последњој тачки заустављања, биће му издата карта до места одакле долази; У случају да су власти које су одбиле улазак путнику одредиле место које није последња тачка заустављања или полазна тачка путника, или ако се сматра да је другачије рутирање прикладније, Ер Србија ће путнику издати одговарајућу карту.

3. Напомена: Специјални захтев "INAD" (eng. inadmissible passenger) се мора унети у резервацију

4. Неискоришћене купоне оригиналне карте Ер Србија задржава и примењује и њихову вредност у целости или делимично у плаћању нове карте.

5. Ако је Ер Србија превозник до тачке где је путник одбијен, одговорна је за наплату пуног износа карте или разлике у цени карте и одговорна је да обезбеди потврђену резервацију за повратак одбијеног путника.

## Труднице

Труднице се неће сматрати онеспособљеним путницима.

Трудница треба да обавести Ер Србију о својој трудноћи током резервације лета.

Резервациона служба је одговорна да евидентира у резервацији трудноће од 28. до 36. недеље, као и да обавести трудницу о обавези да предочи важеће лекарско уверење о статусу трудноће и предвиђеном датуму порођаја. Потврда се не може издати пре 28. недеље трудноће. Овај сертификат може се тражити на увид приликом пријаве на лет, а трудница је у обавези да га има код себе за случај да га члан посаде затражи на увид у авиону.

Ер Србија ограничава путовања за:

- Некомпликоване трудноће са једним дететом, после краја 36. недеље
- Вишеплодне трудноће (близанци, тројке итд.) након истека 32. недеље.

## **6. ДЕЦА/БЕБЕ**

### Деца

Дете је путник између 2 и 11 године. Уколико беба током путовања достигне свој 2. рођендан сматраће се дететом.

Деца морају имати путничко седиште и не смеју седети у реду за излаз у случају опасности.

Деца неће бити прихваћена на летовима ако их не прати родитељ / законски старатељ или брат или сестра / било која друга особа која има најмање 16 година.

### Непраћено дете (UMNR)

### Бебе

Бебе су путници млађи од 2 године. Седиште одраслих путника са бебама и број новорођенчади у кабини зависи од конфигурације појединих типова авиона, бројем седишта са додатним кисеоничким маскама и сигурносним појасевима за бебе.

Бебе не добијају своје седиште, осим ако није резервисано и плаћено посебно седиште

Једна одрасла особа може путовати само са једном бебом. Бебе се прихватају у било којој класи.

## **7. ДОДАТНЕ УСЛУГЕ**

Приоритетне услуге

Салони за путнике

Дочек и асистенција на аеродрому

Прославите ваше посебне тренутке

Путовање са кућним љубимцима

Пакети додатних услуга

Оброци на лету

Поклон ваучер

## **8. EMD**

### **EMD – Електронски документ за додатне услуге**

EMD је документ који се користи у Ер Србији за разне накнаде, услуге и компензације.

У случајевима када се издаје за накнаду или услугу, путнику служи као потврда, а у случају накнаде или промене на нижу класу путовања може се користити за даљи превоз или повраћај новца.

Као и карте (VCR), они се такође електронски чувају у бази података Ер Србије.

#### **EMD – А (Повезан)**

- Није искоришћен приликом издавања
- Издаје се за наплату додатних услуга повезаних са одређеним летом за који постоји купон у електронској карти
- Предуслов је издата карта
- Статус купона се аутоматски мења променом статуса купона у карти са којим је повезан
- Захтева поновно повезивање када је карта модификована
- Неки примери:
  - Приступ премијум салону
  - Приоритетне услуге
  - Кућни љубимац у кабини
  - Непраћено дете
  - Доплата за путовање у бизнис класи

#### **EMD – S (Самосталан)**

- Издаје се за наплату разних услуга које нису повезане са летењем, попут депозита, накнада за услуге.
- Може се издати са / без карте
- Независни статус купона - није повезан са статусом купона карте
- Не захтева поновно повезивање у случају мењања карте
- Неки примери:
  - Поклон ваучери
  - Накнада за промену имена (Мора бити издато од стране Ер Србије)
  - Депозити

### Доступност услуга по Дистрибуционим Системима (GDS)

<b>EMD-S</b>		<b>TRAVELPORT</b>	<b>ABACUS</b>	<b>SABRE RED</b>	<b>AMADEUS</b>
	<b>Description</b>				
EMD-S	1YR PASS ASL PREM LOUNGE BEG	✓	✓	✓	✓
EMD-S	UNDER COLLECTIONS FARES	✗	✓	✓	✓
EMD-S	UNDER COLLECTIONS TAX FEES	✓	✓	✓	✓
EMD-S	DEPOSITS DOWNPAYMENTS	✓	✓	✓	✓
EMD-S	CANCELLATION FEE	✓	✓	✓	✓
EMD-S	PENALTY FEE	✓	✓	✓	✓
EMD-S	AIRTRANSPORTATION	✗	✓	✓	✓

<b>EMD-A</b>		<b>TRAVELPORT</b>	<b>ABACUS</b>	<b>SABRE RED</b>	<b>AMADEUS</b>
EMD-A	PRE RESERVED SEAT ASSIGNMENT	✓	✗	✓	✓
EMD-A	ADD STDRD BAG UPTO 23KG	✓	✓	✓	✓
EMD-A	ADD XL BAG UPTO 32KG	✓	✓	✓	✓
EMD-A	PET IN CABIN UP TO 8 KG	✓	✗	✗	✓
EMD-A	UNACCOMPANIED MINOR	✓	✗	✗	✓
EMD-A	MEET AND ASSIST	✓	✗	✗	✓
EMD-A	1HRS PASS ASL PREM LOUNGE BEG	✓	✓	✓	✓
EMD-A	3HRS PASS ASL PREM LOUNGE BEG	✓	✓	✓	✓
EMD-A	PRIORITY BOARDING	✓	✓	✓	✓
EMD-A	PRIORITY BAGGAGE TAGGING	✓	✓	✓	✓
EMD-A	PRIORITY CHECK IN	✓	✓	✓	✓
EMD-A	FAST TRACK AT DEPARTURE APT	✓	✓	✓	✓
EMD-A	SPORTS EQUIP SMALL UPTO 15KG	✓	✓	✓	✓
EMD-A	SPORTS EQUIP MEDIUM UPTO 32KG	✓	✓	✓	✓
EMD-A	SPORTS EQUIP LARGE UPTO 45KG	✓	✓	✓	✓

EMD-A	JUMP VAULTS 450CM UP TO 10 KG	✓	✓	✓	✓
EMD-A	JUMP VAULTS 450 CM UP TO 20 KG	✓	✓	✓	✓

<b>MEALS</b>		<b>TRAVELPORT</b>	<b>ABACUS</b>	<b>SABRE RED</b>	<b>AMADEUS</b>
EMD-A	CELEBRATION CAKE	✓	✗	✗	✓
EMD-A	CAKE AND PROSECCO	✓	✗	✗	✓
EMD-A	CAKE CHAMPAGNE AND ROSE	✓	✗	✗	✓
EMD-A	ASIAN OR HINDU VEGETARIAN MEAL	✓	✗	✗	✓
EMD-A	INFANT BABY MEAL	✓	✗	✗	✓
EMD-A	BLAND MEAL	✓	✗	✗	✓
EMD-A	CHILD MEAL	✓	✗	✗	✓
EMD-A	DIABETIC MEAL	✓	✗	✗	✓
EMD-A	FRUIT PLATTER MEAL	✓	✗	✗	✓
EMD-A	GLUTEN FREE MEAL	✓	✗	✗	✓
EMD-A	HINDU MEAL NON VEGETARIAN	✓	✗	✗	✓
EMD-A	KOSHER MEAL	✓	✗	✗	✓
EMD-A	LOW CALORIE MEAL	✓	✗	✗	✓
EMD-A	LOW CHOLESTEROL LOW FAT MEAL	✓	✗	✗	✓
EMD-A	LOW SODIUM NO SALT ADDED MEAL	✓	✗	✗	✓
EMD-A	MUSLIM HALAL MEAL	✓	✗	✗	✓
EMD-A	NON LACTOSE MEAL	✓	✗	✗	✓
EMD-A	RAW VEGETARIAN MEAL	✓	✗	✗	✓
EMD-A	SEAFOOD MEAL	✓	✗	✗	✓
EMD-A	VEGETARIAN MEAL	✓	✗	✗	✓
EMD-A	VEGETARIAN JAIN MEAL	✓	✗	✗	✓
EMD-A	VEGETARIAN LACTO OVO MEAL	✓	✗	✗	✓

## **9.ТОКОМ ЛЕТА**

Elevate Deli & Bar

Sky Au Pair

## **10.ПОЛИТИКА КЊИЖЕЊА У GDS/CRS**

## Увод

### Политика књижења

### Политика издавања карата

## **11.ADM (AGENCY DEBIT MEMO) - ПОЛИТИКА**

## **12.ПОЛИТИКА ПРОМЕНЕ ИМЕНА У КАРТИ**

Све карте за летове Ер Србије **нису** преносиве.

Промена имена може се извршити само у следећим случајевима:

- Име и презиме ротирано (нпр. John/Smith у Smith/John)
- Промена презимена – из девојачког у венчано
- Максимално 3 слова су погрешна или недостају у имену и презимену

*За све промене имена контактирајте Ер Србију*

## **13.ПОЛИТИКА ЗАМЕНЕ / РЕФУНДАЦИЈЕ КАРАТА**

НАПОМЕНА: Због пандемије вируса COVID-19 правила замене/рефундације се често ажурирају. Текст у наставку представља општа правила. Увек се позовите на правила тарифе карата и политику замене/рефундације по Ковиду-19 (**одељак 17**). За додатну подршку контактирајте [rs.sales.support@airserbia.com](mailto:rs.sales.support@airserbia.com).

### Политика ревалидације

За све добровољне промене, без обзира на тарифу или бренд, **нова карта мора бити издата.**

Чак и у случају да нема додатне наплате, пенала, промене дестинације, карта се мора издати поново (без додатне наплате).

### Политика замене карата на захтев путника

- Агенције могу променити само карте које је првобитно издала њихова канцеларија (исти IATA број)
- Агентима није дозвољена замена карата издатих од стране Ер Србије
- Агентима није дозвољена замена карата издатих од стране других авио превозилаца на летовима Ер Србије
- Агенти могу променити карте у складу са IATA резолуцијом 838 (Промена карата од стране агената). Правила наведена изнад се примењују на карте које су издале агенције.
- У свим случајевима, нови укупни износ карте мора бити једнак или већи од првобитног износа карте.

- Агентима није дозвољена замена карата издатих од стране других авио превозилаца на летовима Ер Србије
- Агенти могу променити карте у складу са IATA резолуцијом 838 (Промена карата од стране агената). Правила наведена изнад се примењују на карте које су издале агенције.
- У свим случајевима, нови укупни износ карте мора бити једнак или већи од првобитног износа карте.

### Недобровољна замена карата

- Недобровољну замену карата ради искључиво Ер Србија
- У случају промене реда летења, агенције добијају поруку за сваку резервацију издату од стране те агенције. Ер Србија шаље агенцији поруку за обавештење путника кроз резервацију (PNR), резервација се ажурира и у већини случајева само Ер Србија врши ревалидацију / мења карту осим 72 сата пре поласка или мање.

### Политика рефундације

#### Општа правила

- Агенције могу рефундирати само карте које је првобитно издала њихова канцеларија (исти IATA број)
- Агентима није дозвољена рефундација карата издате од стране Ер Србије
- Ако је карта нерифундабилна или делимично искоришћена, део износа који се не враћа треба бити приказан у пољу „*Fare used*“, а не у пољу за унос пенала.
- Агенти треба да попуне образац за пријаву поврата путем BSP-а.
- У пољу за унос пенала агенти уносе износ пенала за рефундабилну тарифу.

#### Аутоматска рефундација

- Све карте издате пре датума активирања аутоматске рефундације за било који GDS морају се ручно обрадити због YQ и/или YR таксе према правилима тарифе.
- За 1A, све карте издате пре 6. фебруара 2018. морају се ручно обрадити.

#### Мануелна рефундација

Увек се позвати на правила тарифе пре рефундације



## Рефундација на ваучер

### Рефундација докумената за додатне услуге

#### Општа правила

- Агенције могу рефундирати само EMD које је првобитно издала њихова канцеларија (исти IATA број)
- Агентима није дозвољена рефундација EMD-а издатог од стране Ер Србије
- Пре започињања рефундације EMD, молимо за проверу да ли је услуга рефундабилна. У случају да је услуга нерифундабилна, рефундацију није могуће урадити, чак и у случају да је услуга неискоришћена.

## 14. ПОСЛОВНИЦЕ

## 15. ИЗЈАВА О ПРИВАТНОСТИ ДРУШТВА ЕР СРБИЈА

## 16. О НАМА

Дестинације

Наша флота