



INFORMATIVNI VODIČ ZA AGENCIJE

1. TARIFE

Tarife za evropske letove i letove od/do Bliskog Istoka
Tarife za letove od/do SAD-a i ostala tržišta

2. TAKSA ZA TROŠKOVE DISTRIBUCIJE – DCF

- Taksa za troškove distribucije je naknada koja se primenjuje na sve rezervacije izvršene putem globalnih distribucionih sistema (GDS). Ova taksa se naplaćuje u trenutku izdavanja karata i namenjena je ublažavanju nameta koje GDS naplaćuje Er Srbiji.
- DCF stupa na snagu i primenjivaće se prilikom izdavanja karata od 28. marta 2021. godine na dalje
- DCF iznosi 6,00 EUR fiksno po segmentu Er Srbije i primenjuje se globalno. DCF se fajluje kao "YR" taksa i GDS će automatski ubacivati njen iznos.
- Za više pitanja o DCF-u kliknite [ovde](#).

3. PRTLJAG

Ručni prtljag

Predati prtljag

Dodatni komad prtljaga

Specijalne vrste prtljaga

Prevoz sportske opreme

Zabranjeni predmeti i opasne materije u prtljagu

Nepravilnosti sa prtljagom

Propisi za prtljag partnerskih avio-kompanija

4. DODELA SEDIŠTA

Rezervacija sedišta unapred

Sedišta sa više prostora za noge

Na mestima sa dodatnim prostorom za noge koja se nalaze u redu za izlaz u slučaju opasnosti u ekonomskoj klasi mogu da sede samo putnici koji u potpunosti ispunjavaju bezbednosne, zdravstvene i druge zahteve koji su relevantni za sedišta u ovoj zoni.

Da bi sedeli na sedištu u redu za izlaz u slučaju opasnosti sa dodatnim prostorom za noge, putnici moraju:

- Biti fizički u mogućnosti da dohvate, lociraju i otvore prozor ili vrata za izlaz u slučaju opasnosti i da brzo izađu
- Biti u stanju da razumeju i prihvate uputstva koja daje naša kabinska posada o zadacima koji se očekuju da izvrše u hitnoj evakuaciji i pročitaju sigurnosnu karticu koju je u tu svrhu obezbedila naša posada
- Budu sposobni i voljni da pomognu posadi i ostalim putnicima u evakuaciji vazduhoplova
- Budu sposobni da provere spoljne uslove i odgovore na zahteve kabinskog osoblja pre otvaranja izlaza
- Ne smeju biti u bilo kojoj fazi trudnoće
- Ne smeju imati bilo kakvo stanje (bilo da je to posledica starosti, slabosti, povrede, fizičke ili psihološke invalidnosti, ograničene pokretljivosti, oštećenja vida ili sluha, bolesti ili bilo čega drugog) koje bi ih moglo sprečiti u obavljanju gore navedenih zadataka
- Imati 18 ili više godina
- Ne smeju putovati sa decom ili bebama
- Ne smeju da putuju sa negovateljem ili psom vodičem

Prilikom odabira sedišta u redu za izlaz u slučaju opasnosti, putnik mora da prihvati gore navedene uslove koji se odnose na ta sedišta. Ako putnik iz bilo kog razloga ne ispunjava gore navedene kriterijume, dužan je da o tome obavesti avio-kompaniju što je pre moguće, a najmanje 24 sata pre vremena poletanja.

Procena

Er Srbija i subjekti uključeni u pružanje usluga zadržavaju pravo da u svakom trenutku procenjuju usklađenost sa postavljenim kriterijumima.

Osoblje aerodroma može direktno da proceni u ime kompanije Er Srbije, tokom prijave i ukrcavanja, da li putnik i dalje ispunjava kriterijume za zauzimanje sedišta sa dodatnim mestom za noge u redu kod izlaza u slučaju opasnosti. Ako to nije slučaj, osoblje aerodroma će putniku dodeliti drugo sedište. Ovo pravilo se odnosi na sve putnike, bez obzira na način prijave na let.

Kabinsko osoblje zadržava pravo da proceni u ime kompanije Er Srbija, tokom ukrcavanja, da li putnik i dalje ispunjava kriterijume za zauzimanje sedišta sa dodatnim mestom za noge u redu za izlaz u slučaju opasnosti. Ako to nije slučaj, kabinsko osoblje zadržava pravo da putniku dodeli drugo sedište.

Restrikcije

Er Srbija ne garantuje dostupnost sedišta sa dodatnim mestom za noge u redu kod izlaza u slučaju opasnosti, bez obzira na tarifu.

Er Srbija zadržava pravo da u određenim situacijama određeni broj ovih sedišta besplatno dodeli drugim putnicima iz bezbednosnih razloga.

Dodatno sedište (EXST)

NAPOMENA: Preporučuje se da kontaktirate Er Srbiju za rezervacije dodatnih mesta zbog procedura Sabre rezervacionig sistema, kako biste izbegli tehničke probleme sa rezervacijom.

Radi udobnosti, putnik može da rezerviše dodatno mesto na letovima Er Srbije.

Politika:

1. Cena koja se plaća za dodatno sedište je jednaka ceni putovanja koju putnik plaća.
2. Aerodromske takse se naplaćuju samo za putnika, a ne i za dodatno kupljeno sedište.
3. Putnik i dodatno sedište moraju biti rezervisani na istoj klasi i pod istom šifrom rezervacije.
4. Rezervacije su dozvoljene samo na letovima koje obavlja Er Srbija.
5. Na šalteru za prijavljivanje na let, osoblje izdaje samo jednu propusnicu za ukrcavanje

Prtljag na sedištu (CBBG)

Ako putnici žele da u putničku kabinu ponesu predmete koji su izuzetno lomljivi, skupi ili glomazni (premašuju najveću dozvoljenu težinu i dimenzije ručnog prtljaga), to se mora najaviti prilikom kreiranja rezervacije. U tu svrhu biće ponuđeno dodatno mesto.

Takav prtljag može uključivati:

- muzičke instrumente
- umetnička dela
- elektronsku opremu
- diplomatski prtljag
- vredan prtljag
- ostalo (lomljivo, neprikladno za utovar u skladištu, ...)

Primenjuju se sledeći uslovi:

- naplaćuje se svako sedište
- u rezervaciju se unosi kratak opis (vrsta) prtljaga, težina i dimenzije

- Zahtev putem rezervacionog sistema odobrava nadležno odeljenje (služba Er Srbije za posebne zahteve).

Prtljag na dodatnom sedištu mora ispunjavati uslove ograničenja tereta:

- težina do 75 kg
- dimenzije

Tip aviona	Pozicija	Dimenzije (W x L x H)
A319/A320	Smešteno izneđu dva sedišta Smešteno na sedištu	49 x 160 x 30cm 38 x 50 x 120cm
A330	Smešteno izneđu dva sedišta Smešteno na sedištu	45 x 160 x 23cm 45 x 50 x 113,5cm
ATR-72	Smešteno izneđu dva sedišta Smešteno na sedištu	43 x 155 x 23cm 43 x 50 x 97cm

Napomena: Prtljag koji se nalazi na sedištu ne sme da zaklanja pogled bilo kom putniku na obaveštenja o obaveznom vezivanju pojasa, zabranjenom pušenju i o mestu izlazaka u slučaju opasnosti.

Za putnike koji putuju sa prtljagom na dodatnom sedištu izdaju se:

- Karta koja pokriva prevoz putnika
- druga karta za ručni prtljag na dodatnom sedištu / sedištima u skladu sa standardnim procedurama izdavanja karata, uz obavezan CBBG kod koji se dodaje u polje «Ime putnika».

Muzički instrumenti

Muzički instrumenti se na letovima Er Srbije mogu prevoziti kao putnički prtljag na tri načina:

1. Ručni prtljag - Mali muzički instrumenti mogu se nositi kao ručni prtljag na mestu dozvoljenog nošenja prtljaga, pod uslovom da njihov broj, dimenzije i težina budu u skladu sa dozvolom za besplatni ručni prtljag. Muzički instrumenti se moraju nositi u zaštitnoj futroli.
2. Dodatno sedište - Instrumenti kao što su violončelo, bubnjevi, gitare, harfe, violine, pojačala / zvučnici koji se koriste sa muzičkim instrumentima itd. biće prihvaćeni za prevoz u putničkoj kabini na dodatnom sedištu.
3. Čekirani prtljag - Muzički instrumenti se mogu nositi kao prijavljeni prtljag i u tom slučaju će se primenjivati pravila o dozvoljenom prtljagu u odnosu na broj / težinu / dimenzije prtljaga.

Muzički instrument mora biti zapakovan u tvrdi i neoštećenu zaštitnu futrolu. Er Srbija zadržava pravo da pregleda futrolu instrumenta. U slučaju neadekvatne futrole, Er Srbija neće biti odgovorna za bilo kakve naknadne štete.

Ako instrument zajedno sa kućištem premašuje ograničenja za besplatan dozvoljeni prtljag, primenjivaće se standardne naknade za višak prtljaga.

Kada zbir dimenzija futrole na kojem se nalazi muzički instrument pređe 203 cm, molimo vas da nas prethodno obavestite u trenutku rezervacije jer će za prevoz instrumenta biti potrebno odobrenje Er Srbije.

Ako zbir dimenzija futrole instrumenta prelazi 300 cm i / ili futrola i instrument zajedno teže 32 kg, muzički instrument će se transportovati kao kargo.

Putnici moraju da prijave nadležnoj službi na aerodromu svaku štetu ili kašnjenje muzičkih instrumenata čim dođu na aerodrom i uzmu svoj muzički instrument ili primete da nije stigao.

5. SPECIJALNI ZAHTEVI

Putnici sa invaliditetom

Opšti zdravstveni uslovi i zdravstveno uverenje

Putnici na nosilima

NAPOMENA: Preporučuje se da kontaktirate Er Srbiju za rezervacije putnika kojima su potrebna nosila zbog procedura Sabre rezervacionog sistema, kako biste izbegli tehničke probleme sa rezervacijom.

Prevoz na nosilima može se organizovati pod uslovom da se unapred dostave informacije za putnike koji moraju da se prevoze u ležećem položaju.

- a. Ako je specijalni zahtev za nosila *STCR* potvrđen u trenutku rezervacije, prihvatite putnika u skladu sa smernicama Er Srbije
- b. Detalji o statusu se ažuriraju u evidenciji prijave na let.
- c. Prihvatanje nosila povezano je sa:
 - Uslovima prihvatanja *PRM / MEDA* slučajeva
 - Odredbama za ugradnju nosila u vazduhoplov

Putnik na nosilima ograničen je na nosila i ne sme se kretati unutar kabine.

Putnik kome je potrebna ova usluga mora biti u društvu pratioca (sa potvrđenom rezervacijom) kome mora biti dodeljeno sedište pored nje/njega i mora biti u stanju da pomogne putniku u svim njegovim ličnim potrebama tokom leta. U nekim slučajevima pratnja mora biti medicinsko osoblje.

Pre kreiranja rezervacije, putnik bi trebalo da ima popunjen [MEDIF](#) formular.

Shodno Zakonu o zaštiti podataka o ličnosti, zabranjeno je da se podaci iz MEDIF obrasca unose u PNR. Potrebno je da popunjen MEDIF skenirate i prosledite na e-mail SSR@airserbia.com zajedno sa podacima o šifri rezervacije. Takođe, neophodno je uneti specijalne zahteve STCR i MEDA (kroz ovaj zahtev se navodi dijagnoza).

Putnik na nosilima mora platiti kartu koja pokriva vrednost svih sedišta čija su mesta zauzeta nosilima, dok pratnja plaća uobičajenu važeću cenu za svoje putovanje.

U avionima Er Srbije, ukrcavanje putnika na nosilima obavlja se kroz prednja putnička vrata. Ukoliko situacija zahteva drugačije, u tu svrhu se mogu koristiti prednja servisna vrata aviona. Nosivost nosila je do 120 kg.

Boca sa kiseonikom za medicinsku upotrebu

Putnici kojima je potrebna posebna oprema za kiseonik tokom leta identifikovani su IATA kodom – AOXY.

Putnicima nije dozvoljeno da nose sopstvene zalihe kiseonika kao ručni prtljag ili kao prijavljeni prtljag.

Lični medicinski uređaji za kiseonik koji koriste tečni kiseonik zabranjeni su u prijavljenom i ručnom prtljagu.

Er Srbija će, po zahtevu, omogućiti bocu sa kiseonikom na letu.

Na letovima iz / za SAD, Er Srbija ne može da pruža ovu uslugu. Ti putnici moraju obezbediti sopstvene aranžmane (npr. specijalni zahtev PPOC koji mora da bude potvrđen od strane Er Srbije).

Nije moguće zatražiti uslugu kompanije za kiseonik na zemlji i tokom tranzita. Putnik kome je potreban lični aparat za kiseonik je odgovoran u ovom slučaju (npr. Prenosni koncentratori kiseonika).

Kiseonik se mora tražiti i platiti u trenutku rezervacije.

Na letu Er Srbije može se prevoziti samo jedan putnik kome je potreban kiseonik.

Da bi kompanija pružila ovu uslugu, putnik mora da preda zahtev najmanje 48 sati pre poletanja.

Boca sa kiseonikom pod pritiskom je klasifikovana kao opasna roba, ali se odredbe ICAO tehničkih uputstava i IATA propisa o opasnim robama ne primenjuju u skladu sa ICAO tehničkim uputstvima 1.1.3 - *Opšti izuzeci* i IATA propisima o opasnim robama 1.2.3 - *Izuzeci*.

Er Srbija pruža putniku bocu sa kiseonikom pod sledećim uslovima:

- Dozvoljeno je najviše 6 cilindara (3 prenosna kompleta) koja pripadaju Er Srbiji u kabini aviona. Jedan komplet se sastoji od: 2 boce sa kiseonikom, maske za kiseonik, 2 para zaštitnih rukavica itd.
- Boce za kiseonik su proizvedene posebno za zadržavanje i transport tog određenog gasa.

- Svaki cilindar mora biti adekvatno upakovan (ambalaža koja je u skladu sa kriterijumima Specifikacije 300 Udruženja za vazdušni saobraćaj (ATA) za kategoriju 1). Kiseoničke boce koje se prevoze prema ovim odredbama moraju biti uključene u informacije koje se daju pilotu. Kopija liste putnika priprema se za pilota.

MEDIF (Obrazac medicinskih informacija) / medicinska dozvola je potrebna za tog putnika. Takođe je neophodno uneti specijalni zahtev **MEDA** u koji se unose detalji dijagnoze.

Obrazac „Informativna lista za putnike kojima je potrebna posebna pomoć“ i MEDIF (obrazac medicinskih informacija) moraju biti popunjeni. MEDIF potpisuje lekar i u njemu navodi broj litara kiseonika potrebnog u minuti, da li je kiseonik potreban kontinuirano ili u stanju pripravnosti i protok kiseonika (nizak ili visok).

Pratnja nije potrebna, osim ako lekar Er Srbije nije drugačije naložio.

Putnik obično (ali ne uvek) ima medicinsku pratnju koja je kompetentna za primenu kiseonika.

Služba za rezervacije prosleđuje zahtev za kiseonik Odeljenju za održavanje Jat Tehnike koje priprema i dostavlja boce sa kiseonikom na traženi let.

Boce za kiseonik Er Srbije održavaju kontinuirani standardni protok od 2 ili 4 litra u minuti.

Putnik koji tokom leta koristi kiseonik može se prevoziti u biznis ili ekonomskoj klasi, osim kategorija *WCHC* i *STCR*.

Deportirci

„DEPORTIRAC“ označava osobu koja je ilegalno ušla u zemlju ili za koju su vlasti u nekom trenutku formalno naložile da se ukloni iz te zemlje. Po pravilu, vlasti države koja deportuje su zadužene za obezbeđivanje povratne karte.

DEPO se koristi za određivanje deportirca:

1. kome su vlasti formalno naredile da napusti tu državu
2. koji je uhapšen
3. koji mora biti prevezen u drugu državu iz pravnih razloga
4. koji je podneo zahtev za azil i premešten je u državu odgovornu za zahtev.
5. koji je opisan terminom „Dablinska konvencija“ kao razlog za prevoz.

DEPA – deportirac sa pratnjom: deportirac koji je u pratnji obezbeđenja.

DEPU – deportirac bez pratnje

Odgovornost za deportirce u potpunosti leži na dotičnoj državi (državama). Deportirci će biti prihvaćeni za prevoz samo na zahtev vlasti i uz odobrenje operativne avio-kompanije.

Ukoliko se proceni da putnik predstavlja opasnost po druge putnike, mora se obezbediti odgovarajuća pratnja ili, kada to nije moguće, prevoz takvog putnika će biti odbijen.

Nijedan član nije dužan da preuzme odgovornost da deportirac dođe do odredišta koje su odredile vlasti koje vrše deportaciju. Avio-prevoznik treba da obezbedi potvrđene rezervacije do odredišta deportovanog lica. Ako je reč o međukompanijskom prevozu, rezervacione službe prevoznika koji nastavlja prevoz upozoriće se upotrebom kodova „DEPA“ ili „DEPU“, kako je primenljivo u rezervacionim porukama, u skladu sa trenutnim postupcima rezervacija sa više avio-prevozilaca.

Putnici kojima je odbijen ulazak u zemlju (INAD)

Generalno

Putnici kojima je odbijen ulazak u zemlju (INAD) su putnici kojima vlasti te zemlje odbijaju pristup u zemlju ili kojima prevoznik ili vladin organ odbijaju dalji prevoz na mestu presedanja. Razlog za odbijanje ulaska u zemlju ili dalji prevoz zbog neispunjavanja uslova za ulazak može biti: nedostatak odgovarajuće putne isprave ili vize, putna isprava sa istekom roka važenja ili viza, nedostatak drugih računa ili diskreciono pravo koje imigracione vlasti imaju. U slučaju da putnika mora pratiti policija, avio-prevoznik je odgovoran za izdavanje njihovih karata.

Generalno, ovi putnici putuju bez pratnje.

Za ove putnike je potrebna pratnja:

- Kada se putnik fizički odupire prevozu.
- Kada je putnik odbijen za prevoz na drugoj avio kompaniji
- Postoji bilo kakav znak da bi mogao ugroziti sigurnost leta ili putnika.

Iz gore navedenih razloga, *INAD*-i bez pratnje takođe mogu biti odbijeni u bilo kojoj fazi.

Odbijanje prevoza

Ako se putnik odupire transportu ili ako se pretpostavi da će on / ona na bilo koji način ugroziti let ostalim putnicima ili članovima posade, može se prihvatiti po proceduri za deportirca sa pratnjom (DEPA).

Odbiti prevoz deportovanih ili neprihvatljivih putnika ako postoji verovatnoća da:

- predstavlja bilo kakav rizik za bezbednost leta.
- predstavlja bilo kakvu opasnost ili rizik za sebe, druge putnike ili članove posade.
- će izazvati nelagodu ili biti neprikladni za druge putnike.
- zahteva posebnu pomoć zemaljskog osoblja ili osoblja na letu

Troškovi i naknade

1. Kada putnik ima kartu koja pokriva putovanje, na kojoj postoje ograničenja kao što su minimalni boravak, važnost karte, zajedničko putovanje itd; takva ograničenja se mogu ukinuti i karta se može koristiti za povratak u slučaju da je putnik odbijen za ulazak u zemlju. U polju "*Restrictions/Endorsements*" za sve neiskorišćene kupone unosi se napomena "*Restrictions waived due INAD*".

2. Kada putnik nema kartu koja pokriva povratno putovanje, Er Srbija će putniku izdati kartu za prevoz do njegovog poslednjeg mesta zaustavljanja. Ako putnik nije pušten da uđe u zemlju na poslednjoj tački zaustavljanja, biće mu izdata karta do mesta odakle dolazi; U slučaju da su vlasti koje su odbile ulazak putniku odredile mesto koje nije poslednja tačka zaustavljanja ili polazna tačka putnika, ili ako se smatra da je drugačije rutiranje prikladnije, Er Srbija će putniku izdati odgovarajuću kartu.

3. Napomena: Specijalni zahtev "INAD" (eng. inadmissible passenger) se mora uneti u rezervaciju

4. Neiskorišćene kupone originalne karte Er Srbija zadržava i primenjuje i njihovu vrednost u celosti ili delimično u plaćanju nove karte.

5. Ako je Er Srbija prevoznik do tačke gde je putnik odbijen, odgovorna je za naplatu punog iznosa karte ili razlike u ceni karte i odgovorna je da obezbedi potvrđenu rezervaciju za povratak odbijenog putnika.

Trudnice

Trudnice se neće smatrati onesposobljenim putnicima.

Trudnica treba da obavesti Er Srbiju o svojoj trudnoći tokom rezervacije leta.

Rezervaciona služba je odgovorna da evidentira u rezervaciji trudnoće od 28. do 36. nedelje, kao i da obavesti trudnicu o obavezi da predoči važeće lekarsko uverenje o statusu trudnoće i predviđenom datumu porođaja. Potvrda se ne može izdati pre 28. nedelje trudnoće. Ovaj sertifikat može se tražiti na uvid prilikom prijave na let, a trudnica je u obavezi da ga ima kod sebe za slučaj da ga član posade zatraži na uvid u avionu.

Er Srbija ograničava putovanja za:

- Nekomplikovane trudnoće sa jednim detetom, posle kraja 36. nedelje
- Višepodne trudnoće (blizanci, trojke itd.) nakon isteka 32. nedelje.

6. DECA/BEBE

Deca

Detetom je putnik između 2 i 11 godine. Ukoliko beba tokom putovanja dostigne svoj 2. rođendan smatraće se detetom.

Deca moraju imati putničko sedište i ne smeju sedeti u redu za izlaz u slučaju opasnosti.

Deca neće biti prihvaćena na letovima ako ih ne prati roditelj / zakonski staratelj ili brat ili sestra / bilo koja druga osoba koja ima najmanje 16 godina.

Nepraćeno dete (UMNR)

Bebe

Bebe su putnici mlađi od 2 godine. Sedište odraslih putnika sa bebama i broj novorođenčadi u kabini zavisi od konfiguracije pojedinih tipova aviona, brojem sedišta sa dodatnim kiseoničkim maskama i sigurnosnim pojasevima za bebe.

Bebe ne dobijaju svoje sedište, osim ako nije rezervisano i plaćeno posebno sedište.

Jedna odrasla osoba može putovati samo sa jednom bebom. Bebe se prihvataju u bilo kojoj klasi.

7. DODATNE USLUGE

Prioritetne usluge

Saloni za putnike

Doček i asistencija na aerodromu

Proslavite vaše posebne trenutke

Putovanje sa kućnim ljubimcima

Paketi dodatnih usluga

Obroci na letu

Poklon vaučer

8. EMD

EMD – Elektronski dokument za dodatne usluge

EMD je dokument koji se koristi u Er Srbiji za razne naknade, usluge i kompenzacije.

U slučajevima kada se izdaje za naknadu ili uslugu, putniku služi kao potvrda, a u slučaju naknade ili promene na nižu klasu putovanja može se koristiti za dalji prevoz ili povraćaj novca.

Kao i karte (VCR), oni se takođe elektronski čuvaju u bazi podataka Er Srbije.

EMD – A (Povezan)

- Nije iskorišćen prilikom izdavanja
- Izdaje se za naplatu dodatnih usluga povezanih sa određenim letom za koji postoji kupon u elektronskoj karti
- Preduslov je izdata karta
- Status kupona se automatski menja promenom statusa kupona u karti sa kojim je povezan
- Zahteva ponovno povezivanje kada je karta modifikovana
- Neki primeri:
 - Pristup premijum salonu
 - Prioritetne usluge
 - Kućni ljubimac u kabini
 - Nepraćeno dete
 - Doplata za putovanje u biznis klasi

EMD – S (Samostalan)

- Izdaje se za naplatu raznih usluga koje nisu povezane sa letenjem, poput depozita, naknada za usluge.
- Može se izdati sa / bez karte
- Nezavisni status kupona - nije povezan sa statusom kupona karte
- Ne zahteva ponovno povezivanje u slučaju menjanja karte
- Neki primeri:
 - Poklon vaučeri
 - Naknada za promenu imena (Mora biti izdato od strane Er Srbije)
 - Depoziti

Dostupnost usluga po Distribucionim Sistemima (GDS)

<u>EMD-S</u>		TRAVELPORT	ABACUS	SABRE RED	AMADEUS
	Description				
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	✗	✓	✓	✓

EMD-A		TRAVELPORT	ABACUS	SABRE RED	AMADEUS
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	✓	✓	✓	✓

MEALS		TRAVELPORT	ABACUS	SABRE RED	AMADEUS
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. TOKOM LETA

Elevate Deli & Bar

Sky Au Pair

10. **POLITIKA KNJIŽENJA U GDS/CRS**

Uvod

Politika knjiženja

Politika izdavanja karata

11. **ADM (AGENCY DEBIT MEMO) - POLITIKA**

12. **POLITIKA PROMENE IMENA U KARTI**

Sve karte za letove Er Srbije **nisu** prenosive.

Promena imena može se izvršiti samo u sledećim slučajevima:

- Ime i prezime rotirano (npr. John/Smith u Smith/John)
- Promena prezimena – iz devojačkog u venčano
- Maksimalno 3 slova su pogrešna ili nedostaju u imenu i prezimenu

Za sve promene imena kontaktirajte Er Srbiju

13. POLITIKA ZAMENE / REFUNDACIJE KARATA

NAPOMENA: Zbog pandemije virusa COVID-19 pravila zamene/refundacije se često ažuriraju. Tekst u nastavku predstavlja opšta pravila. Uvek se pozovite na pravila tarife karata i politiku zamene/refundacije po Kovidu-19 (**odjeljak 17**). Za dodatnu podršku kontaktirajte rs.sales.support@airserbia.com.

Politika revalidacije

Za sve dobrovoljne promene, bez obzira na tarifu ili brend, **nova karta mora biti izdata.**

Čak i u slučaju da nema dodatne naplate, penala, promene destinacije, karta se mora izdati ponovo (bez dodatne naplate).

Politika zamene karata na zahtev putnika

- Agencije mogu promeniti samo karte koje je prvobitno izdala njihova kancelarija (isti IATA broj)
- Agentima nije dozvoljena zamena karata izdatih od strane Er Srbije
- Agentima nije dozvoljena zamena karata izdatih od strane drugih avio prevoznika na letovima Er Srbije
- Agenti mogu promeniti karte u skladu sa IATA rezolucijom 838 (Promena karata od strane agenata). Pravila navedena iznad se primenjuju na karte koje su izdale agencije.
- U svim slučajevima, novi ukupni iznos karte mora biti jednak ili veći od prvobitnog iznosa karte.

Nedobrovoljna zamena karata

- Nedobrovoljnu zamenu karata radi isključivo Er Srbija
- U slučaju promene reda letenja, agencije dobijaju poruku za svaku rezervaciju izdatu od strane te agencije. Er Srbija šalje agenciji poruku za obaveštenje putnika kroz rezervaciju (PNR), rezervacija se ažurira i u većini slučajeva samo Er Srbija vrši revalidaciju / menja kartu osim 72 sata pre polaska ili manje

Politika refundacije

Opšta pravila

- Agencije mogu refundirati samo karte koje je prvobitno izdala njihova kancelarija (isti IATA broj)
- Agentima nije dozvoljena refundacija karata izdate od strane Er Srbije
- Ako je karta nerefundabilna ili delimično iskorišćena, deo iznosa koji se ne vraća treba biti prikazan u polju „*Fare used*“, a ne u polju za unos penala.
- Agenti treba da popune obrazac za prijavu povrata putem *BSP-a*.
- U polju za unos penala agenti unose iznos penala za refundabilnu tarifu.

Automatska refundacija

- Sve karte izdate pre datuma aktiviranja alata automatske refundacije za bilo koji GDS moraju se ručno obraditi zbog YQ i/ili YR takse prema pravilima tarife.

Manuelna refundacija

- Uvek se pozvati na pravila tarife pre refundacije.

Refundacija na vaučer

Refundacija dokumenata za dodatne usluge

Opšta pravila

- Agencije mogu refundirati samo EMD koje je prvobitno izdala njihova kancelarija (isti IATA broj)
- Agentima nije dozvoljena refundacija EMD-a izdatog od strane Er Srbije.
- Pre započinjanja refundacije EMD, molimo za proveru da li je usluga refundabilna. U slučaju da je usluga nerefundabilna, refundaciju nije moguće uraditi, čak i u slučaju da je usluga neiskorišćena.

14. POSLOVNICE

15. IZJAVA O PRIVATNOSTI DRUŠTVA ER SRBIJA

16. O NAMA

Destinacije

Naša flota