

An update to the Expropriation of passengers' coupons who Failed to Join flights FTJ		تحديث نشرة مصادرة كويونات الركاب الذين تخلفوا عن السفر FTJ
Date/التاريخ 10 December 2014	Reference Number/الرقم المرجعي 201412101	Implementation Date/تاريخ التطبيق IMMEDIATELY

This is an update to previous bulletin [201409161](#) issued on 16 Sep 2014, regarding the expropriation of passengers' coupons who Failed to Join flights after issuing boarding passes, which was previously used and has been temporarily turned off due to the migration to AMADEUS Altea, which resulted in a glitch within the monitoring system; and due to the importance of this subject and its direct effect on SAUDIA's revenue, it has been decided to reactivate this feature.

Therefore, in case of issuing boarding pass for the passenger while he/she didn't show up without cancelling his/her boarding pass; the system will automatically change the coupon status to (Z), consequently the passenger won't be able to reuse the coupon nor refund it.

Thus All Travel Service Providers should inform their clients of the importance of cancelling their boarding passes before departure if they don't wish to travel to avoid losing the value of the coupon.

Notes:

- ❖ Involuntary cases are excluded, due to operational circumstances caused by SAUDIA or as a result of a mistake by SAUDIA.

تعد هذه النشرة تحديثاً للنشرة السابقة رقم [201409161](#) الصادرة بتاريخ 16 سبتمبر 2014م، الخاصة بمصادرة كويونات الركاب الذين تخلفوا عن السفر بعد إصدار بطاقات صعود الطائرة والذي كان مطبق سابقاً وتم إيقافه بشكل مؤقت بسبب الانتقال إلى نظام الحجز والتذاكر الجديد (أماديوس ألتيا) مما تسبب في استغلال هذه الثغرة بشكل مستمر للإلتفاف حول نظام المراقبة. عليه ولأهمية هذا الموضوع وتأثيره المباشر على إيرادات "السعودية"، حيث تم إعادة تفعيل خاصية مصادرة كويونات تذاكر الركاب الذين تخلفوا عن السفر بعد حصولهم على بطاقة الصعود للطائرة (FTJ Fail To Join Control).

لذا فإنه في حالة تم إصدار بطاقة صعود الطائرة للراكب وتخلف عن السفر دون أن يقوم بإلغاء بطاقة صعود الطائرة فسيتم آلياً تحويل حالة الكويون إلى الحالة (Z)، وبالتالي سوف لن يتمكن الراكب من استخدام الكويون مرة أخرى أو إسترداد قيمته.

لذا يجب على جميع وكلاء السفر والسياحة تنبيه العملاء بضرورة إلغاء بطاقات صعودهم قبل إقلاع الرحلة في حالة عدم رغبتهم بالسفر ليتجنبوا خسارة قيمة كامل كويون الرحلة نهائياً، مع أهمية العمل في الاستفادة من المتبقي من تذكرته حسب الشروط بالأسفل.

ملاحظات:

- ❖ يستثنى من ذلك الحالات الإجبارية لأسباب تسببت فيها السعودية وظروفها التشغيلية أو نتيجة وجود خطأ تعرض له العميل بسبب السعودية .

GDS Sales Strategies

استراتيجيات المبيعات عبر نظم التوزيع الشامل

Conditions of using a ticket with the coupon status (Z):

If the first coupon was marked as (Z) then the ticket will be rejected and considered as non-sequential, and the following actions should be taken:

- In case of a no-show with a (Z) first coupon status, while the return segment was cancelled automatically, and the passenger wishes to reuse the available coupon, then please follow these steps:

- ✓ Reissue the ticket on the same class and date for the return flight without collecting reissuance fees.
- ✓ Recalculate the fare manually from the start of the journey as shown on the original ticket.

In Case of no-show, with a (Z) first coupon status and while the return segment was cancelled automatically, and the passenger wishes to reuse the ticket but on a higher class or a different date , then please follow these steps:

- ✓ Reissue the ticket on a higher class if available, plus collecting class difference and reissuance fees.

شروط استخدام التذاكر وحالة الكوبون بها (Z):

نتيجة لتحديث نظام المغادرة الآلي Altea DCS ، سوف يقوم النظام برفض قبول أي تذكرة تكون فيها حالة الكوبون الأول (Z) حيث سوف يتعامل مع التذكرة كاستخدام غير متسلسل ، نتيجة لذلك يجب إتباع التالي:

- في حال عدم السفر (No Show) وحالة الكوبون الأول (Z) وتم إلغاء حجز العودة الياً ويرغب العميل بالعودة على نفس التذكرة بنفس الدرجة والتاريخ فيجب اتباع الخطوات التالية:

- ✓ يتم إعادة اصدار التذكرة (Re-issue) على رحلة العودة بنفس الدرجة والتاريخ بدون تحصيل رسوم إعادة الإصدار.
- ✓ يجب إعادة تركيب السعر يدوياً من بداية الرحلة كما هو موضح بالتذكرة الأساسية.

- في حال عدم السفر (No Show) وحالة الكوبون الأول (Z) وتم إلغاء حجز العودة الياً ويرغب العميل بالعودة على نفس التذكرة بدرجة أعلى أو بتاريخ جديد فيجب اتباع الخطوات التالية:

- ✓ يتم إعادة اصدار التذكرة (Re-issue) على الدرجة الأعلى حسب الامكانية مع تحصيل فرق الدرجة ورسوم إعادة الإصدار.

Saudi Arabian Airlines, GDS Sales Strategies

إذا كان لديكم أي استفسار أو تعليق على هذه النشرة، نرجو التواصل على البريد الإلكتروني التالي:

If you have any questions or comments on this bulletin, please contact:

gdssupport@saudiairlines.com