

2 nd Procedures Updating for tickets issued by travel agency		٢ تحديث إجراءات التعامل مع تذاكر وكالات السفر والسياحة	
التاريخ / Date	الرقم المرجعي / Reference	تاريخ التطبيق / Effective date	
٢6 SEP 2018	201809262	2١ SEP 2018	
<p>Update for bulletin N.201805231 issued on 23 MAY 2018, regarding the government and revenues tickets issued by travel agencies.</p> <p>We would like to inform you that it has been decided to modify handling of all types of revenues and governments tickets issued by travel agencies and electronic agencies (OTAs) inside and outside of the kingdom based on:</p> <p>All services are allowed for all Saudia guests who have issued their tickets through travel and electronic agencies (TA's& OTAs) carrying Saudia document number (065) inside or outside of the kingdom (under conditions):-</p> <p>OOK CTO's Procedures</p> <p>All after sales services excluding REFUND should be provided by SV sales offices OOK (CTOs, ,ATOs & TSCs) for GTR holders who issue their Tickets through TA's IN/OUT KSA (GTR Procedures should be applied)</p> <p>Sales offices Procedures (IK)</p> <p>Airport sales offices procedure (ATOs):</p> <p>All after sales services can be provided (in optional and involuntary cases) through airport sales offices within 24 hours of departure time except refund.</p> <p>Sales offices (CTOs) and phone sales offices (TSCs) Procedure:</p> <p>1. All after sales services, such as flight date change, seat selections, excluding ticket reissue can be provided.</p>		<p>٢ تحديث للنشرة رقم ٢٠١٨٠٥٢٣١ والصادرة بتاريخ ٢٣ مايو ٢٠١٨ م، والخاصة بالتذاكر الحكومية والإيرادية الصادرة من قبل وكالات السفر والسياحية.</p> <p>نفيدكم أنه قد تقرر تعديل التعامل مع التذاكر الحكومية والإيرادية الصادرة من قبل وكالات السفر السياحية والوكالات الإلكترونية داخل وخارج المملكة وذلك وفقاً للإجراءات التالية:</p> <p>يسمح بتقديم كافة الخدمات لجميع ضيوف "السعودية" الذين لديهم تذاكر سفر صادرة من وكالات السفر السياحية والوكالات الإلكترونية (OTAs) داخل وخارج المملكة العربية السعودية والتي تحمل مستند "السعودية" رقم (065)، وذلك حسب الشروط أدناه: -</p> <p>➤ إجراءات جميع مكاتب السعودية خارج المملكة (OOK):</p> <p>يتم تقديم خدمات ما بعد البيع للتذاكر الحكومية الصادرة من قبل وكالات السفر السياحية داخل وخارج المملكة من خلال مكاتب السعودية CTOs, ATOs & TSCs خارج المملكة (OOK)، وذلك حسب الأنظمة والإجراءات المتبعة للتذاكر الحكومية باستثناء الاسترداد.</p> <p>➤ إجراءات مكاتب السعودية داخل المملكة (IK):</p> <p>إجراءات مكاتب مبيعات المطارات (ATOs):</p> <p>يتم تقديم جميع خدمات ما بعد البيع (في الحالات الاختيارية والإجبارية) عبر مكاتب مبيعات المطارات خلال 24 ساعة من موعد اقلاع الرحلة باستثناء الاسترداد.</p> <p>إجراءات مكاتب المبيعات (CTOs) ومراكز المبيعات الهاتفية (TSCs):</p> <p>➤ يتم تقديم جميع خدمات ما بعد البيع التي لا تتطلب إعادة إصدار التذكرة مثل (تغيير موعد الرحلة، حجز مقعد، إلخ).</p>	

If you have any questions or comments on this Bulletin, please contact SAUDIA manager in your area

This bulletin is obligated application and may not be published under any circumstances or traded outside the network of travel agencies.

تعتبر هذه النشرة ملزمة التطبيق، ويمنع منعاً باتاً نشرها أو تداولها خارج اطار وكالات السفر والسياحة.

2. Tickets not used at all optional modification is not allowed (Reissue or refund) for tickets not partially used, except in case of involuntary modification or IATA temporary primary agency suspension or the contract with the agency has been canceled.
3. Tickets partially used Reissuing and optional modifications for tickets partially used and issued by agency are allowed to be served.

✚ Refund procedure:

Cases allowed for ticket refund:-

- 1- Revenue tickets and EMDs, which partially used and reissued by saudia.
- 2- All ticket issued by agencies suspended by IATA (temporary or primary)

Cases not allowed for ticket refund:-

- 1- Fully un-used Tickets.
- 2- Government and business accounts tickets
- 3- Tickets and EMD's issued by - Credit cards
- 4- Tickets issued in foreign currencies without the finance department approval.

Involuntary modification procedures:

Apply Saudia regulations and procedures to involuntary modification cases.

Additional and proactive services (SR / IU) :

Additional and proactive services for tickets (partially or fully used) are provided a cross sales offices or call centers.

➤ التذاكر الغير مستخدمة اطلاقاً لا يسمح بالتغيير الإختياري (إعادة الإصدار أو الإسترداد) للتذاكر الغير مستخدمة بالكامل إلا في حالات (التغيير الإجمالي أو إيقاف الأياتا الخاص بالوكالة مؤقتاً أو نهائياً أو تم إلغاء العقد الحكومي مع الوكالة).

➤ التذاكر المستخدمة جزئياً والمصدرة من قبل الوكالة يسمح بإجراء التغيير الإختياري وإعادة الإصدار للتذكرة.

إجراءات الإسترداد:

الحالات التي يسمح فيها بالإسترداد

- ١- التذاكر والقسائم الإيرادية المستخدمة جزئياً والمعاد إصدارها من قبل "السعودية".
- ٢- جميع التذاكر المصدرة من قبل الوكالات التي تم إيقاف الأياتا الخاص بها مؤقتاً أو نهائياً.

الحالات التي لا يسمح فيها بالإسترداد

- ١- التذاكر الغير مستخدمة بالكامل.
- ٢ - التذاكر الحكومية والحسابات التجارية .
- ٣- التذاكر والقسائم المصدرة بالبطاقات الائتمانية .
- ٥- التذاكر المصدرة بالعملات الأجنبية دون موافقة الإدارة المالية.

إجراءات التغيير الإجمالي :-

تطبق أنظمة وإجراءات السعودية لحالات التغيير الإجمالي .

الخدمات الاضافية والاستباقية (SR / IU) :-

يسمح بتقديم الخدمات الاضافية والاستباقية للتذاكر (المستخدمة كلياً أو جزئياً) من خلال مراكز البيع الهاتفي أو مكاتب المبيعات .

If you have any questions or comments on this Bulletin, please contact SAUDIA manager in your area

This bulletin is obligated application and may not be published under any circumstances or traded outside the network of travel agencies.

تعتبر هذه النشرة مُلزَمة التطبيق، ويمنع منعاً باتاً نشرها أو تداولها خارج اطار وكالات السفر والسياحة.

NOTES:

- All fees, terms and conditions shall apply in accordance with the regulations and procedures of "SAUDIA" On agency' ticket in case of any modifications in the tickets, additional or proactive services.
- To make sure of the activation, of the agency IATA number, please contact TRAVEL AGANCEY POLICY & LEISURE DEV department (TAP@SAUDIA.COM)
- To make sure that the contract still active, please contact with Government-Sales@saudia.com.

ملاحظات:

- تطبق جميع الرسوم والشروط والأحكام حسب أنظمة وإجراءات "السعودية" على تذاكر الوكالات عند إجراء أى تعديل على التذاكر أو الخدمات الإضافية أو الاستباقية.
- للتأكد من فعالية رقم الأياتا الخاص بالوكالة يتم مراسلة إدارة أنظمة وإجراءات وكالات السفر والسياحة على البريد (TAP@SAUDIA.COM).
- للتأكد من إستمرارية التعاقد مع وكيل سياحي يتم مراسلة إدارة الحسابات الحكومية على البريد Government-Sales@saudia.com.

If you have any questions or comments on this Bulletin, please contact SAUDIA manager in your area

This bulletin is obligated application and may not be published under any circumstances or traded outside the network of travel agencies.

تعتبر هذه النشرة مُلزمة التطبيق، ويمنع منعاً باتاً نشرها أو تداولها خارج اطار وكالات السفر والسياحة.