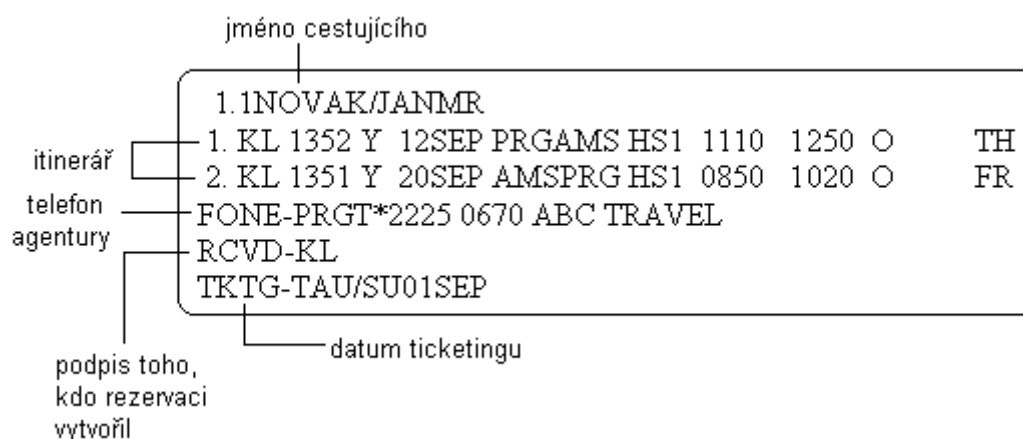


Kapitola 5: REZERVACE

5.1. Rezervace – povinné části

Každá rezervace musí obsahovat následující informace:

- itinerář - let, rezervace hotelu či auta (ITINERARY)
- jméno cestujícího/jména cestujících (NAME)
- telefonní číslo agentury (PHONE)
- ticketing information - datum, kdy bude rezervace vystavena (TICKETING)
- podpis toho, kdo rezervaci vytvořil (RECEIVED)



5.1.1 Jméno

Každá rezervace musí obsahovat jména všech cestujících, včetně jmen dětí a infantů.

Správný formát pro vložení jména dospělého cestujícího:

N.NOVAK/JANMR

kde NOVAK je příjmení cestujícího, JAN je křestní jméno a MR je označení cestujícího.

Možnosti označení cestujících:

MR – pan

MRS – paní

MISS – slečna

MS – není-li známo, zda-li se jedná o paní nebo slečnu

Cestuje-li několik lidí stejného příjmení, lze jejich jména vložit pouze jedním vstupem (nutno specifikovat počet cestujících za N.):

N.2NOVAK/KARELMR/JANMR

Přidání poznámky ke jménu cestujícího:

N.NOVAK/JANMR*volný text

Přidání poznámky k již existujícímu jménu cestujícího:

N.P1@*volný text

Zrušení poznámky za jménem:

N.P1@*

Jména dětí a infantů

Dítě je cestující ve věku 2 – 12 let (cestující, který měl druhé narozeniny, ale ještě mu není 12 v den počátku cesty), má nárok na sedadlo.

Infant je cestující do 2 let, nemá nárok na sedadlo

Označení dítěte/infanta:

MSTR – dítě/infant mužského rodu

MIST – dítě/infant ženského rodu

Vložení jména dítěte:

N.NOVAKOVA/JANAMIST*DOB10JAN95CH,

kde *DOB10JAN92CH udává datum narození dítěte.

Zároveň je nutné do rezervace vložit OSI:

SI.ZZ*1 CHD NOVAKOVA JANA MIST DOB10JAN95, kde ZZ je kód dopravce v rezervaci. Je-li v rezervaci více dopravců, pak vstup:

SI.YY*1 CHD NOVAKOVA JANA MIST DOB10JAN95 vyšle informaci o dítěti všem dopravcům v rezervaci.

Vložení jména infanta:

N.I/NOVAK/KARELMSTR*DOB16JAN01,

kde *DOB16JAN01 udává datum narození infanta.

V případě infanta systém automaticky rozešle dopravcům v rezervaci informaci v OSI formátu.

Tato informace je pak v rezervaci uložena pod *SI:

Příklad

```
1.1NOVAK/JANMR 2.1/1NOVAK/KARELMSTR*DOB16JAN01
3.1NOVAKOVA/JAROSLAVAMRS
** SERVICE INFORMATION EXISTS ** *SI.
```

*SI

```
** OTHER SUPPLEMENTARY INFORMATION **
CARRIER RELATED
1. YY 1INF NOVAK/KARELMSTR DOB16JAN01
```

Změna jména (lze provést, dokud není rezervace uzavřena):

N.P2@KUBEC/KMR - změna jména cestujícího číslo 2 na KUBEC/KMR

Zrušení jména z rezervace (lze provést, dokud není rezervace uzavřena):

N.P2@

Změna jména po uzavření rezervace

Tento postup se týká rezervací, které nejsou skupinové.

Vstupem **ON*** se zobrazí seznam dopravců, kteří nepovolují změnu jména v rezervaci bez autorizace.

Postup při změně jména v rezervaci:

1) dopravce není na ON*

vložení informace o změně do rezervace:

SI.YY*PLS NOTE NAME CHANGE TO NOVAK JANMR

Pro změnu jména kontaktujte helpdesk.

2) dopravce je na ON*

před změnou jména musí agentura získat souhlas dopravce. Buď telefonicky nebo prostřednictvím OSI:

SI.YY*PLS AUTHORIZE NAME CHANGE OF PAX2 TO NOVAK JAN MR

Je-li autorizace změny jména vyžádána od dopravce telefonicky, pak by agentura měla do rezervace uvést, s kým o autorizaci u dopravce mluvila. Nejlépe pomocí OSI:

SI.YY*NAME CHANGE AUTHORIZED BY MR/MRS

Pro vlastní změnu jména, jakmile je změna autorizována dopravcem, kontaktujte helpdesk.
U skupinových rezervací netřeba žádat autorizaci dopravce, pro změnu jména kontaktujte helpdesk.

Další vstupy vztahující se ke jménu lze najít na **H/N**.

5.1.2. Telefon

Každá rezervace musí obsahovat telefonní číslo agentury, aby tuto mohl dopravce kontaktovat.

Vstup:

P.T*123456789 ABC TRAVEL (za telefonním číslem lze uvést název agentury, příp. jméno toho, kdo rezervaci dělal)

V rezervaci lze mít vloženo až 99 telefonních čísel.

Pro lepší orientaci v telefonních číslech lze jednotlivá čísla označit následujícími kódy:

T – Travel agency (telefonní číslo agentury)

H – Home contact (telefonní číslo cestujícího domů)

B – Business contact (telefonní číslo cestujícího do práce)

A – Accommodation contact (telefonní číslo zařízení, kde bude cestující ubytován)

P – nespecifikované telefonní číslo

Příklady vstupů:

P.H*1254 778778 PAN NOVAK

P.B*12244 22455 LINKA 123

P.LONA*01462 558 999 (k telefonnímu číslu lze přidat třípísmenný kód města, ke kterému se telefonní číslo vztahuje. P.LONA* je telefonní číslo ubytovacího zařízení v Londýně)

Změna telefonního čísla:

P.1@T*1444 7785 SKY TRAVEL (změní telefonní číslo uložené v rezervaci na prvním místě)

Zrušení telefonního čísla:

P.2@ (zruší telefonní číslo uložené v rezervaci na druhém místě)

Vstupy vztahující se k telefonním číslům lze najít na **H/P**.

5.1.3. Ticketing

Ticketing informuje o tom, kdy bude rezervace vystavena. Ticketing je možno mít v rezervaci pouze jednou.

T.T* - při okamžitém vystavení letenky

T.TAU/10MAY - s datem předpokládaného vystavení letenky (v tento den systém rezervaci pošle na Queue 10).

Změna ticketingu (data) v rezervaci:

T.@TAU/4JAN

Zrušení ticketingu z rezervace:

T.@

Vstupy vztahující se k ticketingu lze najít na **H/T**.

5.1.4. Podepsání rezervace

Jakákoliv změna v rezervaci musí být podepsána tím, kdo změnu udělal.

Rovněž nově vytvořenou rezervaci nutno podepsat, teprve pak může být uzavřena.

Vstup:

R.KL (změna v rezervaci byla udělána uživatelem, jehož iniciály jsou KL)

Vstupy vztahující se k podpisu rezervace lze najít na **H/R**.

5.2. Rezervace – nepovinné části

Příklad kompletní rezervace:

```
LHKR20/76 BRQNH N921760 AG 99999992 26DEC
1.1NOVAK/JANMR
1. KL 1352 Y 10MAR PRGAMS HK1 1110 1255 O SU 2
OPERATED BY KLM CITYHOPPER
2. KL 641 C 10MAR AMSJFK HK1 1415 1630 O SU 2
7 ** SEAT DATA EXISTS ** *SD.
4 ** MEMBERSHIP DATA EXISTS ** *MM.
** VENDOR LOCATOR DATA EXISTS ** *VL.
FONE-PRGT*2225 0670 ABC TRAVEL
5 RBKG-73HJ/WE20FEB/0700/Q12*TELEFONICKY OVERIT ZDA KLIENT
CESTUJE
3 DLVR-CESKA BANKA*VINOHRADSKA 2*PRAHA 2*5 PATRO
2 ADRS-JAN NOVAK*NARODNI TRIDA 123*PRAHA 1*P/110 00
1 FOP-AX3739000000000000/D0303
TKTG-TAU/FR01MAR
6 NOTE-UPOZORNIT CESTUJICHO NA NUTNOST BYT NA LETISTI MIN 2H
PRED ODLETEM 76 26DEC 1450Z
```

- 1 – způsob platby (FOR – Form of Payment)
- 2 - adresa bydliště cestujícího (Written Address)
- 3 - adresa, kam bude letenka doručena (Delivery Address)
- 4 - Mileage Membership
- 5 - Review Booking
- 6 - poznámka (Notepad)
- 7 - Seating

5.2.1. Způsob platby (FOP - Form of Payment)

Druh platby	Vstup
cash	F.S
cheque	F.CK
invoice (faktura)	F.INV a dále volný text (např. číslo faktury)
miscellaneous (různé)	F.MS a dále volný text (např. výhra zdarma)
credit card (kreditní karta)	F.AX3739000000000000/D0303

Kódy kreditních karet:

AX – American Express

VI - VISA

CA - Master Card

DC - Diners Club

Informace o kreditních kartách lze najít na **GC*7**.

Změna způsobu platby vstupem:

F.@S (kde S je nový způsob platby)

Zrušení způsobu platby z rezervace vstupem:

F.@

Vstupy týkající se způsobů plateb lze najít na **H/F**.

5.2.2. Adresa bydliště cestujícího (Written Address)

W.JAN NOVAK*NARODNI TRIDA 123*PRAHA 1*P/110 00

Adresa bydliště může obsahovat až 5 částí (každá část může obsahovat až 37 znaků) a poštovní směrovací kód.

Poštovní směrovací kód je povinný. Pokud není znám, lze použít vstup ve formátu:

W.JAN NOVAK*NARODNI TRIDA 123*PRAHA 1*P/

V rezervaci může být pouze jedna adresa bydliště cestujícího uložená pod W.

5.2.3. Adresa, kam bude letenka doručena (Delivery Address)

D.CESKA BANKA*VINOHRADSKA 2*PRAHA 2*5 PATRO

Adresa doručení může obsahovat až 6 částí (každá část může obsahovat až 37 znaků).

V rezervaci může být pouze jedna adresa doručení uložená pod D.

Vstupy k adresám lze najít na **H/ADDR**.

5.2.4. Mileage Membership

Vstup pro vložení informací do rezervace s jedním cestujícím:

M.KL123456789 (cestující má kartu Mileage Membership u letecké společnosti KL).

Vstup pro vložení informací k cestujícímu číslo 2:

M.P2/BA3366699 (cestující má kartu Mileage Membership u letecké společnosti BA).

Data k Mileage Membership jsou v rezervaci uložena pod *MM. lze je zobrazit vstupem:

***MM**

```
** MILEAGE MEMBERSHIP DATA **  
P 1. NOVAK      KL 123456789
```

Změnu Mileage Membership v rezervaci nelze provést, je nutno Mileage Membership z rezervace zrušit a znovu jej vložit.

Vstup pro vložení v případě, že si letecké společnosti navzájem uznávají Mileage Membership:

M.P1/UA12345876490/BD/LH/AC (kde UA12345876490 je číslo karty UA a BD,LH a AC jsou společnosti, které jsou rovněž zastoupeny v rezervaci a Mileage Membership si vzájemně uznávají).

Informace o leteckých společnostech, které si vzájemně uznávají Mileage Membership lze najít na:

M*YY (kde YY je kód dopravce)

Zrušení Mileage Membership z rezervace:

M.@ (zruší Mileage Membership pro všechny cestující v rezervaci)

M.P2@ (zruší Mileage Membership pro cestujícího číslo 2)

Další vstupy k Mileage Membership lze najít na **H/M.** .

5.2.5. Review Booking

Je-li v rezervaci vloženo datum pomocí „Review Booking“, pak je rezervace systémem v daný den poslána na Queue 12.

Vstup:

RB.10JUL (rezervace bude systémem automaticky poslána na Queue 12 dne 10.JUL)

Lze přidat též volný text, vstup:

RB.20NOV*volný text

V jedné rezervaci lze mít až 10 Review Booking informací.

Změna:

RB.1@5SEP (kde 1 je pořadí Review Booking v dané rezervaci)

Zrušení:

RB.2@ (zrušení Review Booking číslo 2 z rezervace)

Další vstupy k Review Booking lze najít na **H/RB**.

5.2.6. Poznámka (Notepad)

Do rezervace lze vložit libovolné informace ve formě poznámky.

Základní vstup: **NP.volný text**

Takto vloženou poznámku vidí v rezervaci i dopravce ve svém systému.

Confidential notepad

Confidential notepad je poznámka, kterou vidí pouze uživatelé agentury, ve které byla poznámka vložena. Vstup:

NP.Cvolný text**

History notepad

History notepad je poznámka, která je ukládána do historie rezervace. Vstup:

NP.Hvolný text**

Změna existující poznámky:

NP.2@nový text (kde 2 je pořadí poznámky v rezervaci)

Zrušení poznámky z rezervace:

NP.2@ (kde 2 je pořadí poznámky v rezervaci)

Vstupy k poznámkám lze najít na **H/NP**.

5.2.7. *Seating*

Jednotlivým cestujícím lze předem vyžádat požadované sedadlo.

Seznam dopravců, kteří poskytují tuto možnost lze najít na **GC*200/6**.

a) vyžádání sedadla u dopravců, kteří poskytují přehled rozmístění sedadel v letadle (tzn., „seat map“)

Availabilita sedadel se zobrazí vstupem:

SA*S1 (kde S1 je požadovaný segment v rezervaci).

Příklad rezervace:

```
1. SR 447 Y 14JAN PRGZRH HS1 0735 0850 O MO
```

Availabilita sedadel v letadle se zobrazí vstupem:

SA*S1

```
SR 0447 Y 14JAN PRGZRH 31S TOTAL AVAIL SEATS:75 1
  A   B   C   D   E   F   _____ 2
O   :   /           : 8:   N   NW   :   O
OE  :   NJ   NAJ : 9: NAJ   NJ   NWJ :   EO
O   :NWJ NJ   NAJ :10: NA   N   NW   :   O
O   :NWJ NJ   NAJ :11: NA   N   NW   :   O
O   :NWJ NJ   NAJ :12: NA   N   NW   :   O
O   :   NJ   NAJ :14: NA   N   NW   :   O
   :NWJ NJ   NAJ :15: NA   N   NW   :
   :NWJ NJ   NAJ :16: NA     : 3
   :NWJ NJ   NAJ :28: NA   N   NW   :
   :NWJ NJ   NAJ :29: NA   N   NW   :
   :NWJ NJ   NAJ :30:@NAU N   NW   :
```

4 5 6 7

- 1 – detaily o letu
- 2 – písmeno v označení sedadla
- 3 – již obsazená sedadla (políčko je prázdné)
- 4 – označení křídla
- 5 – označení východu
- 6 – číslo řady

Na availabilitě se zobrazují pouze volná sedadla, obsazená sedadla nejsou označena (viz bod č.3)

Informace o jednotlivých sedadlech lze získat následujícími vstupy:

SC*12F

```
CHARACTERISTICS FROM AVAILABILITY SEAT MAP  
SR 0447 Y 14JAN PRGZRH 31S 12F  
NON-SMOKING          WINDOW
```

SC*J

```
SPECIFIC SEAT CHARACTERISTIC DISPLAY  
J: INFANT/CHILD NOT ALLOWED
```

SC*O

```
SPECIFIC SEAT CHARACTERISTIC DISPLAY  
O: OVERWING
```

SC*E

```
SPECIFIC SEAT CHARACTERISTIC DISPLAY  
E: EXIT
```

Informace o kódech sedadel lze najít na **GC*200/33**.

Rezervace příslušného sedadla se provede vstupem:

S.S1/28H (kde S1 je segment v rezervaci a 28H požadované sedadlo).

S.P1-2S1/28G.H (rezervace sedadel (28G a 28H) pro dva cestující najednou).

b) vyžádání sedadla u dopravců, kteří neposkytují „seat map“

U dopravců, kteří neposkytují rozmístění sedadel v letadle lze cestujícímu vyžádat sedadlo určitých charakteristik:

N – non smoking (nekuřák)

S – smoking (kuřák). Pozn. v současné době je většina letů nekuřáckých.

W – window (sedadlo u okna)

A – aisle (sedadlo v uličce)

Vstup pro vyžádání sedadla:

S.NW (vyžádání nekuřáckého sedadla u okna pro všechny cestující v rezervaci)

S.P1/SA (vyžádání kuřáckého sedadla v uličce pro cestujícího číslo 1)

Zobrazení seatingu v rezervaci

Vstup: ***SD**

```
*** SEAT DATA ***
2. KL 0641 C 10MAR AMSJFK
1. NOVAK/JANMR   HK 4A  NW
```

Změna vyžádaného sedadla:

S.@NA (kde NA je nově požadované sedadlo)

Zrušení vyžádaného sedadla:

S.@ (zruší vyžádaná sedadla pro všechny cestující na všech segmentech)

S.P1@ (zruší vyžádané sedadlo pro cestujícího číslo 1 na všech segmentech)

S.S2@ (zruší vyžádaná sedadla pro všechny cestující na segmentu číslo 1)

Při zrušení segmentů z rezervace dojde automaticky i ke zrušení vyžádaných sedadel.

Vstupy týkající se vyžádání sedadla lze najít na **H/S**. a **H/ASR**.