

I

(Actos cuja publicação é uma condição da sua aplicabilidade)

**REGULAMENTO (CE) N.º 323/1999 DO CONSELHO
de 8 de Fevereiro de 1999**

**que altera o Regulamento (CEE) n.º 2299/89 relativo a um código de conduta para
os sistemas informatizados de reserva (SIR)**

O CONSELHO DA UNIÃO EUROPEIA,

Tendo em conta o Tratado que institui a Comunidade Europeia e, nomeadamente, o seu artigo 75.º e o n.º 2 do seu artigo 84.º,

Tendo em conta a proposta da Comissão,

Tendo em conta o parecer do Comité Económico e Social ⁽¹⁾,

Deliberando nos termos do artigo 189.ºC do Tratado, ⁽²⁾,

- (1) Considerando que o Regulamento (CEE) n.º 2299/89 ⁽³⁾, constituiu um importante passo para assegurar uma concorrência leal e neutra entre as transportadoras aéreas em sistemas informatizados de reserva, protegendo assim os interesses dos consumidores;
- (2) Considerando que é necessário alargar o âmbito de aplicação do Regulamento n.º 2299/89 e clarificar as suas disposições e que é conveniente tomar estas medidas a nível comunitário a fim de assegurar que os objectivos do regulamento sejam cumpridos em todos os Estados-membros;
- (3) Considerando que o presente regulamento não prejudica a aplicação dos artigos 85.º e 86.º do Tratado;
- (4) Considerando que o presente regulamento não prejudica a aplicação da Directiva 95/46/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de Outubro de 1995, relativa à protecção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados ⁽⁴⁾;
- (5) Considerando que o Regulamento (CE) n.º 3652/93 da Comissão ⁽⁵⁾, isenta do disposto no n.º 1 do artigo 85.º do Tratado os acordos de compra, desenvolvimento e exploração em comum de sistemas informatizados de reserva;
- (6) Considerando que é conveniente clarificar as bases em que deverão ser facturadas às transportadoras associadas as reservas que estas são obrigadas a aceitar de SIR concorrentes;
- (7) Considerando que é necessário clarificar as bases em que os SIR facturam os serviços que fornecem às transportadoras participantes e aos assinantes, em especial no que diz respeito aos incentivos, a fim de aumentar a transparência;
- (8) Considerando que é necessário assegurar que os terceiros que prestam serviços por conta de um SIR estejam sujeitos às mesmas obrigações que o código impõe a esse SIR;
- (9) Considerando que as disposições do código relativas à auditoria dos SIR deverão ser igualmente usadas para controlar as exigências de protecção de dados previstas na Directiva 95/46/CE;
- (10) Considerando que é necessário especificar as obrigações dos assinantes nos termos do código, para que os serviços de reserva que os mesmos fornecem aos seus clientes não sejam imprecisos, susceptíveis de induzir em erro ou discriminatórios;
- (11) Considerando que deve ser expressamente previsto o direito de uma parte requerida ser ouvida sobre questões a respeito das quais a Comissão levante objecções;

⁽¹⁾ JO C 95 de 30. 3. 1998, p. 27.

⁽²⁾ Parecer do Parlamento Europeu de 15 de Maio de 1998 (JO C 167 de 1. 6. 1998, p. 293), posição comum do Conselho de 24. 9. 1998 (JO C 360 de 23. 11. 1998, p. 69) e decisão do Parlamento Europeu de 3. 12. 1998 (JO C 398 de 21. 12. 1998).

⁽³⁾ JO L 220 de 29. 7. 1989, p. 1. Regulamento alterado pelo Regulamento (CEE) n.º 3089/93 (JO L 278 de 11. 11. 1993, p. 1).

⁽⁴⁾ JO L 281 de 23. 11. 1995, p. 31.

⁽⁵⁾ JO L 333 de 31. 12. 1993, p. 37. Regulamento alterado pelo Acto de Adesão de 1994.

- (12) Considerando que a integração dos serviços ferroviários na visualização principal do SIR pode melhorar a qualidade da informação posta a disposição dos consumidores e proporcionar-lhes as melhores opções para as viagens que pretendem realizar;
- (13) Considerando que os operadores ferroviários que distribuem certas categorias bem definidas dos seus serviços através das visualizações principais SIR deverão estar sujeitos a condições comparáveis às das transportadoras aéreas;
- (14) Considerando que os meios de informação ou distribuição oferecidos pelas transportadoras ou por grupos de transportadoras não devem estar sujeitos a certas disposições do código, desde que em termos identificados de forma clara e permanente,

ADOPTOU O PRESENTE REGULAMENTO:

Artigo 1.º

O Regulamento (CEE) n.º 2299/89 é alterado do seguinte modo:

1. O artigo 1.º passa a ter a seguinte redacção:

«Artigo 1.º

O presente regulamento é aplicável a sistemas informatizados de reserva, na medida em que incluam ou contenham produtos de transporte aéreo e que os produtos de transporte ferroviário estejam incorporados na visualização principal, quando propostos e/ou utilizados no território da Comunidade, independentemente:

- do estatuto ou nacionalidade do vendedor do sistema,
- da fonte de informações utilizada ou da localização da respectiva unidade central de tratamento de dados,
- da localização geográfica dos aeroportos entre os quais se efectua o transporte aéreo.».

2. O artigo 2.º é alterado do seguinte modo:

- a) A alínea l) passa a ter a seguinte redacção:

«l) “Assinante”, uma pessoa, que não seja um consumidor, ou uma empresa distinta de uma transportadora participante, que utilize um SIR mediante contrato ou outro acordo financeiro com um vendedor de sistemas. Considera-se que existe acordo financeiro quando os serviços do vendedor dos sistemas são objecto de um pagamento específico, ou

quando um produto de transporte aéreo é adquirido.»;

- b) A alínea m) passa a ter a seguinte redacção:

«m) “Consumidor”, qualquer pessoa que procure obter informações sobre produtos de transporte aéreo e/ou que pretenda adquirir esses produtos para uso pessoal.»;

- c) São aditadas as alíneas seguintes:

«q) “Produto não integrado de transporte ferroviário”, o transporte ferroviário de um passageiro entre duas estações, incluindo quaisquer serviços associados e benefícios adicionais oferecidos para venda e/ou vendidos como parte integrante desse produto;

r) “Produto integrado de transporte ferroviário”, uma combinação, previamente acordada, de um produto não integrado de transporte ferroviário com outros serviços não associados ao transporte ferroviário oferecidos para venda e/ou vendidos a um preço global;

s) “Produto de transporte ferroviário”, os produtos integrados e não integrados de transporte ferroviário;

t) “Bilhete”, um documento válido que dá direito a transporte, ou o seu equivalente em suporte diferente do papel, incluindo a forma electrónica, emitido ou autorizado pelo transportador ou pelo seu agente autorizado;

u) “Reserva dupla”, uma situação em que duas ou mais reservas são feitas para o(s) mesmo(s) passageiro(s), sendo óbvio que este(s) apenas poderá(ão) utilizar uma delas.».

3. O artigo 3.ºA é alterado do seguinte modo:

- a) A alínea b) do n.º 1 passa a ter a seguinte redacção:

«b) A transportadora associada não será obrigada a aceitar quaisquer custos neste contexto, excepto no que se refere à reprodução das informações a fornecer e às reservas aceites. A taxa de reserva a pagar a um SIR por uma reserva aceite efectuada nos termos do presente artigo não deve exceder a taxa que o mesmo SIR cobra a uma empresa participante por uma transacção equivalente.»;

- b) O n.º 2 passa a ter a seguinte redacção:

«2. A obrigação decorrente do presente artigo não é aplicável relativamente a um SIR concorrente quando, de acordo com os procedimentos

previstos no artigo 11.º, tenha sido decidido que o SIR está a infringir as disposições do artigo 4.ºA ou do artigo 6.º relativas ao acesso não autorizado das transportadoras associadas às informações.».

4. Ao n.º 1 do artigo 4.º é aditado o seguinte parágrafo:

«Os princípios previstos nos parágrafos anteriores aplicar-se-ão aos serviços ferroviários no que se refere às informações fornecidas para serem incluídas na visualização principal.».

5. Ao artigo 4.ºA é aditado o seguinte número:

«4. Os vendedores de sistemas garantirão que os terceiros que fornecem, no todo ou em parte, serviços SIR em seu nome cumprem as disposições pertinentes do presente regulamento.».

6. O n.º 1, alínea a), do artigo 6.º passa a ter a seguinte redacção:

«a) As informações sobre reservas individuais identificáveis devem ser equitativa e exclusivamente fornecidas às transportadoras aéreas que participem nos serviços abrangidos pela reserva e aos assinantes envolvidos na reserva.

As informações controladas pelo vendedor de sistemas sobre reservas individuais identificáveis devem ser arquivadas *off-line* no prazo de 72 horas após o completamento da reserva individual e destruídas no prazo de três anos. O acesso a essas informações só deve ser facultado no caso de a facturação ser contestada.».

7. No n.º 1, alínea b), do artigo 6.º:

a) A subalínea ii) passa a ter a seguinte redacção:

«ii) poderem e, se tal for solicitado, deverem abranger todas as transportadoras participantes e/ou os assinantes, excluindo, contudo, quaisquer identificações, directas ou indirectas, ou informações pessoais sobre os passageiros ou empresas utentes»;

b) São aditadas as seguintes subalíneas:

«iv) a informação estar disponível, a pedido das transportadoras participantes e/ou assinantes, tanto global como selectivamente, em relação ao mercado em que operem,

v) um grupo de transportadoras aéreas ou assinantes ter o direito de adquirir dados para tratamento comum.».

8. São revogados os n.ºs 4 e 5 do artigo 6.º

9. É aditado o seguinte artigo:

«Artigo 9.ºA

1. a) O assinante deve utilizar uma visualização neutra da informação fornecida por um SIR, de acordo com o disposto no n.º 2, alíneas a) e b), do artigo 5.º, a menos que seja necessária outra visualização para satisfazer uma preferência manifestada por um consumidor;

b) O assinante não deve manipular a informação fornecida por um SIR de modo a que a sua apresentação ao consumidor seja imprecisa, susceptível de induzir em erro ou discriminatória;

c) Os assinantes devem efectuar as reservas e emitir os bilhetes em conformidade com as informações contidas no SIR utilizado ou com o modo como a transportadora interessada os tenha autorizado a fazê-lo;

d) Os assinantes devem informar os consumidores de qualquer mudança de equipamento prevista, do número de escalas previstas, da identidade da transportadora aérea que efectivamente opera o voo e de qualquer mudança de aeroporto prevista para os itinerários fornecidos, na medida em que tal informação seja fornecida pelo SIR. Os assinantes devem informar os consumidores do nome e morada do vendedor dos sistemas, dos objectivos visados pelo tratamento da informação, da duração da retenção das informações individuais e dos meios ao dispor do consumidor para o exercício do direito de acesso às informações;

e) O consumidor terá direito a, em qualquer altura, receber uma cópia impressa da visualização fornecida pelo SIR ou aceder a uma visualização SIR paralela com a mesma imagem de que dispõe o assinante;

- f) Qualquer pessoa terá direito a um acesso efectivo gratuito às informações que lhe dizem respeito, independentemente de tais informações estarem na posse do SIR ou do assinante.

2. Os assinantes devem utilizar os meios de distribuição dos SIR descritos no anexo II.»

10. Os n.ºs 1 e 2 do artigo 10.º passam a ter a seguinte redacção:

- «1. a) As taxas cobradas por um vendedor de sistemas a uma transportadora participante devem ser não-discriminatórias e estar razoavelmente estruturadas e relacionadas com o custo do serviço prestado e utilizado; devem, em particular, ser idênticas para o mesmo nível de serviço.

A facturação dos serviços de um SIR deve ser suficientemente pormenorizada para permitir que as transportadoras participantes saibam exactamente quais os serviços utilizados e as taxas correspondentes; as facturas relativas às taxas de reserva devem incluir, no mínimo, as seguintes informações em relação a cada segmento de viagem:

- tipo de reserva SIR,
- apelido do passageiro,
- país,
- código IATA/ARC de identificação de agência,
- código de cidade,
- par de cidades de segmento,
- data da reserva (data da transacção),
- data do voo,
- número do voo,
- código de situação (situação da reserva),
- tipo de serviço (classe do serviço),
- código de registo da reserva (Passenger name record) (PNR),
- indicador de reserva/cancelamento.

As informações de facturação devem ser apresentadas em suporte magnético. A taxa a cobrar pelas informações de facturação, apresentadas na modalidade escolhida pela transportadora, não deve exceder o custo do suporte acrescido dos custos de transporte.

As transportadoras aéreas participantes devem dispor da possibilidade de serem informadas de que foi efectuada uma reserva/transacção

que dá lugar à cobrança de uma taxa de reserva. Às transportadoras que optarem por receber essa informação será permitido recusarem essas reservas-transacções, excepto se a reserva/transacção já tiver sido aceite. Em caso de recusa, a transportadora aérea não será facturada por essas reservas/transacções.

- b) As taxas cobradas por um vendedor de sistemas a um assinante pelo aluguer de equipamento ou outro serviço devem ser não-discriminatórias e estar razoavelmente estruturadas e relacionadas com o custo do serviço prestado e utilizado; devem, em particular, ser idênticas para o mesmo nível de serviço. Os prémios de produtividade concedidos pelos vendedores de sistemas aos assinantes sob a forma de desconto sobre as taxas de aluguer ou de comissões são considerados custos de distribuição do vendedor de sistemas e basear-se-ão nos segmentos constantes do bilhete. Quando, nos termos do ponto 5 do anexo II, um vendedor de sistemas não souber se um bilhete foi ou não emitido, terá o direito de se basear numa notificação do número do bilhete feita pelo assinante.

A facturação dos serviços de um SIR deve ser suficientemente pormenorizada para permitir que os assinantes saibam exactamente quais os serviços utilizados e as taxas correspondentes.

2. O vendedor de sistemas fornecerá às partes interessadas, incluindo consumidores, a pedido destas, todos os pormenores relativos aos procedimentos, preços e meios do sistema, incluindo interfaces e critérios de emissão e apresentação utilizados. Estas informações relativas ao tratamento de dados individuais serão fornecidas gratuitamente aos consumidores. No entanto, esta disposição não obriga o vendedor de sistemas a revelar informações de que seja titular como, por exemplo, programas de *software*».

11. O n.º 1 do artigo 19.º passa a ter a seguinte redacção:

«1. Antes de tomar quaisquer decisões nos termos dos artigos 11.º ou 16.º, a Comissão dará às empresas ou associações de empresas em causa a oportunidade de serem ouvidas sobre as questões relativamente às quais a Comissão levante ou tenha levantado objecções.»

12. O artigo 21.º passa a ter a seguinte redacção:

«Artigo 21.º

1. O artigo 5.º, o n.º 5 do artigo 9.º e os anexos do presente regulamento não são aplicáveis a um SIR utilizado por uma transportadora aérea ou por um grupo de transportadoras aéreas:

- a) Nos seus próprios escritórios e postos de vendas, claramente identificados como tal; ou
- b) Para facultar informações e/ou facilidades de distribuição acessíveis através de uma rede pública de telecomunicações que identifique clara e permanentemente o prestador de informações como tal.

2. Quando a reserva é feita directamente por uma transportadora aérea, esta fica obrigada ao cumprimento do disposto nas alíneas d) e f) do artigo 9.ºA.».

13. O n.º 1 do artigo 21.ºA passa a ter a seguinte redacção:

«1. O vendedor de sistemas garantirá que a conformidade técnica do seu SIR com o disposto nos artigos 4.ºA e 6.º é objecto de uma verificação por um auditor independente reportada a cada ano civil. Para o efeito, o auditor deve ter acesso livre e permanente aos programas, processos, operações e salvaguardas empregues nos computadores ou sistemas informáticos que o vendedor de sistemas utilize para fornecer os seus meios de distribuição. O vendedor de sistemas apresentará à Comissão, no prazo de quatro meses após o termo do ano civil considerado, o relatório do auditor sobre a inspecção efectuada e as conclusões obtidas. Esse relatório será analisado pela Comissão com o objectivo de tomar as medidas necessárias nos termos do n.º 1 do artigo 11.º».

14. É aditado o seguinte artigo:

«Artigo 21.ºB

1. Sob reserva do disposto no presente artigo, as disposições do presente regulamento são aplicáveis aos produtos integrados de transporte ferroviário.

2. Um vendedor de sistemas pode decidir incluir os serviços ferroviários na visualização principal do seu SIR.

3. Quando um vendedor de sistemas decidir incluir serviços ferroviários na visualização principal, deverá optar pela incorporação de determinados tipos de serviços ferroviários claramente definidos, respeitando os princípios estabelecidos no n.º 2 do artigo 3.º

4. Um operador de transportes ferroviários será equiparado a uma transportadora participante ou associada, consoante adequado para efeitos do código, desde que tenha, com um vendedor de sistemas, um acordo para a distribuição dos seus produtos por meio da visualização principal de um SIR ou o seu próprio sistema de reservas seja um SIR, tal como definido na alínea f) do artigo 2.º Sob reserva do disposto no n.º 5, aqueles produtos devem ser objecto do mesmo tratamento dado aos produtos de transporte aéreo e ser incorporados na visualização principal de acordo com os critérios constantes no anexo I.

5. a) Ao aplicar aos serviços ferroviários as disposições constantes dos pontos 1 e 2 do anexo I, o vendedor de sistemas adaptará os critérios de ordenamento da visualização principal de forma a ter na devida conta a necessidade de que os consumidores sejam convenientemente informados dos serviços ferroviários que constituem uma alternativa competitiva aos serviços aéreos. Os vendedores de sistemas podem, nomeadamente, fazer figurar serviços ferroviários com um número reduzido de paragens breves junto de serviços aéreos directos sem escala;

b) Os vendedores de sistemas determinarão critérios claros para a aplicação do presente artigo aos serviços ferroviários. A duração da viagem deve fazer parte destes critérios, que devem também reflectir a preocupação de evitar uma carga excessiva do ecrã de visualização. Estes critérios devem ser submetidos à Comissão, para informação, até dois meses antes da sua aplicação.

6. Para efeitos de aplicação do presente artigo, todas as referências a “voos” no presente regulamento deverão ser, de igual modo, consideradas referências a “serviços ferroviários”, assim como as referências a “produtos de transporte aéreo” deverão ser consideradas referências a “produtos ferroviários”.

7. No relatório da Comissão previsto no n.º 1 do artigo 23.º será dada uma atenção especial à avaliação da aplicação do presente artigo.».

15. O n.º 1 do artigo 22.º passa a ter a seguinte redacção:

«1. O presente regulamento não prejudica as disposições legais nacionais sobre segurança, ordem pública e protecção de dados, adoptadas por força da Directiva 95/46/CE (*).

(*) JO L 281 de 23. 11. 1995, p. 31.».

16. O artigo 23.º passa a ter a seguinte redacção:

«Artigo 23.º

O mais tardar dois anos após a entrada em vigor do presente regulamento, a Comissão elaborará um relatório sobre a sua aplicação, que deverá, nomeadamente, ter em conta a evolução económica no mercado relevante. Esse relatório poderá ser acompanhado de propostas de revisão do regulamento.».

17. O anexo é substituído pelos anexos I e II que figuram em anexo do presente regulamento.

Artigo 2.º

O presente regulamento entra em vigor no trigésimo dia seguinte ao da sua publicação no *Jornal Oficial das Comunidades Europeias*, com excepção do n.º 1, alínea b), do novo artigo 10.º do Regulamento (CEE) n.º 2299/89 que entra em vigor seis meses a contar da data de publicação do presente regulamento.

O presente regulamento é obrigatório em todos os seus elementos e directamente aplicável em todos os Estados-membros.

Feito em Bruxelas, em 8 de Fevereiro de 1999.

Pelo Conselho

O Presidente

O. LAFONTAINE

ANEXO

«ANEXO I

Critérios de ordenamento da visualização principal para os voos⁽¹⁾ que ofereçam produtos não integrados de transporte aéreo

1. O ordenamento das opções de voo na visualização principal para o dia ou dias pretendidos deve ser feito do modo a seguir indicado, a menos que um consumidor solicite que seja efectuado de modo diferente para uma dada transacção:
 - i) todos os voos directos sem escalas entre os pares de cidades em causa,
 - ii) todos os outros voos directos, que não impliquem mudança de aeronave ou comboio, entre os pares de cidades em causa,
 - iii) voos de ligação.
2. O consumidor deve ter, pelo menos, a possibilidade de dispor, a seu pedido, de uma visualização principal ordenada por horário de partida ou de chegada e/ou por duração de viagem. Uma visualização principal deve ser ordenada por horário de partida, no que se refere ao grupo i), e por duração de viagem, no que se refere aos grupos ii) e iii), a menos que o consumidor manifeste outra preferência.
3. Quando em vendedor de sistemas decidir visualizar informações sobre qualquer par de cidades relativas a horários ou tarifas de transportadoras não participantes, mas não necessariamente de todas essas transportadoras, essas informações devem ser visualizadas de forma precisa a insusceptível de induzir em erro e sem discriminação entre as transportadoras visualizadas.
4. Se as informações sobre o número de serviços aéreos regulares directos e a identidade das transportadoras aéreas interessadas não forem completas e o vendedor de sistemas tiver conhecimento desse facto, tal situação deverá ser claramente assinalada na visualização pertinente.
5. Os voos que não sejam serviços aéreos regulares devem ser claramente identificados.
6. Os voos que impliquem escalas devem ser claramente identificados.
7. Quando os voos forem operados por uma transportadora aérea que não seja a identificada pelo código de identificação da transportadora, a transportadora que efectivamente opera o voo deve ser claramente identificada. Esta condição será aplicável em todos os casos, excepto em relação a acordos *ad hoc* de curto prazo.
8. Os vendedores de sistemas não devem utilizar o espaço de ecrã de uma visualização principal de uma forma que realce excessivamente uma opção de viagem específica ou que apresente opções de viagem irrealistas.
9. Com excepção do disposto no ponto 10, aplicar-se-á o seguinte:
 - a) No que se refere aos serviços directos, nenhum voo deve ser apresentado mais do que uma vez numa visualização principal;
 - b) No que se refere aos serviços multi-sectoriais que impliquem mudança de aeronave, nenhuma combinação de voos deve ser apresentada mais do que uma vez numa visualização principal;
 - c) Os voos que impliquem mudança de aeronave devem ser tratados e visualizados como voos de ligação, com uma linha por cada aeronave utilizada.

Não obstante, quando os voos forem operados pela mesma transportadora, tiverem o mesmo número de voo e a transportadora exigir apenas um bilhete de voo e uma reserva, o SIR deve emitir apenas um bilhete e cobrar apenas uma reserva.

10.
 1. Quando transportadoras participantes tiverem um acordo de *joint-venture* ou outra relação contratual que preveja que duas ou mais das transportadoras assumam separadamente a responsabilidade pela oferta e venda de produtos de transporte aéreo em relação a um voo ou combinação de voos, os termos “voo” (para serviços directos) e “combinação de voos” (para serviços multi-sectoriais) enunciados no ponto 9 devem ser interpretados de modo a permitir que cada uma das transportadoras em causa — num número máximo de duas — figure numa visualização separada com o respectivo código de identificação.
 2. Quando estiverem envolvidas mais de duas transportadoras, a designação das duas transportadoras que podem beneficiar da excepção prevista no subponto 1 será da responsabilidade da transportadora que opera efectivamente o voo. Na falta de uma informação da transportadora que opera o voo suficiente para identificar as duas transportadoras a designar, o vendedor de sistemas designará as transportadoras, devendo fazê-lo de forma não discriminatória.

⁽¹⁾ Todas as referências a “voos” no presente anexo são feitas segundo o n.º 6 do artigo 21.ºB.

11. Uma visualização principal deve, sempre que possível, incluir os voos de ligação em serviços regulares que são operados pelas transportadoras participantes e construídos utilizando um mínimo de nove pontos de ligação. Um vendedor de sistemas deve aceitar o pedido de uma transportadora participante para incluir um serviço indirecto, a menos que a rota exceda 130 % da distância segundo o círculo máximo entre os dois aeroportos ou quando isso leve à exclusão de serviços com uma menor duração de viagem. Não é necessário utilizar os pontos de ligação que originem rotas que excedam 130 % daquela distância.

ANEXO II

Utilização dos meios de distribuição pelos assinantes

1. Os assinantes devem conservar registos fiéis de todas as transacções relativas a reservas efectuadas por SIR. Esses registos devem incluir os números de voo, os códigos de identificação das reservas, a data da viagem, a hora de partida e chegada, a situação dos segmentos, os apelidos e iniciais dos passageiros, bem como os respectivos endereços ou números de telefone para contacto e o tipo de bilhete. Ao reservar ou anular espaço, o assinante deve assegurar que o código de identificação da reserva utilizado corresponde à tarifa paga pelo passageiro.
2. Os assinantes não devem efectuar deliberadamente reservas duplas para um mesmo passageiro. Caso não esteja disponível espaço confirmado conforme pretendido pelo cliente, o passageiro pode ser colocado em lista de espera para o voo em causa (se houver lista de espera) e confirmado num voo alternativo.
3. Sempre que um passageiro cancele uma reserva, o assinante deve libertar imediatamente esse espaço.
4. Sempre que um passageiro altere um itinerário, o assinante deve assegurar que o espaço e os serviços conexos são cancelados no momento em que são efectuadas as novas reservas.
5. Os assinantes devem, sempre que possível, pedir ou tratar todas as reservas para um itinerário específico, bem como todas as alterações subsequentes, através de um único SIR.
6. Os assinantes apenas devem pedir ou vender espaço de uma companhia aérea quando tal lhes seja solicitado por um consumidor.
7. Os assinantes devem assegurar que os bilhetes são emitidos de acordo com a situação de reserva de cada segmento e com os prazos aplicáveis. Os assinantes não devem emitir bilhetes que indiquem uma reserva definitiva e um voo específico, a menos que tenha sido recebida confirmação da reserva.»