

31999R0323

13.2.1999

URADNI LIST EVROPSKIH SKUPNOSTI

L 40/1

**UREDBA SVETA (ES) št. 323/1999****z dne 8. februarja 1999****o spremembi Uredbe (EGS) št. 2299/89 o kodeksu poslovanja računalniških sistemov rezervacij (CRS)**

SVET EVROPSKE UNIJE JE

o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takšnih podatkov <sup>(4)</sup>;

ob upoštevanju Pogodbe o ustanovitvi Evropske skupnosti in zlasti členov 75 in 84(2) Pogodbe,

(5) ker Uredba Komisije (ES) št. 3652/93 <sup>(5)</sup> iz določb člena 85(1) Pogodbe izvzema sporazume o skupnem nakupu, razvoju in delovanju računalniških sistemov rezervacij;

ob upoštevanju predloga Komisije,

(6) ker je zaželeno, da se razjasni podlaga, na kateri se matičnim prevoznikom zaračunajo rezervacije, ki so jih dolžni sprejeti od konkurenčnih CRS;

ob upoštevanju mnenja Ekonomsko-socialnega odbora <sup>(1)</sup>,v skladu s postopkom, določenim v členu 189c Pogodbe <sup>(2)</sup>,

(7) ker je treba razjasniti podlago za obračun storitev, ki jih CRS opravljajo za sodelujoče prevoznike in naročnike, zlasti glede spodbud, in zato da bi se povečala preglednost;

(1) ker je Uredba (EGS) št. 2299/89 <sup>(3)</sup> pomembno prispevala k zagotavljanju poštenih in nepristranskih pogojev za letalske prevoznike v računalniških sistemih rezervacij in tako k zaščiti interesov uporabnikov;

(8) ker je treba zagotoviti, da za tretje stranke, ki opravljajo storitve v imenu CRS, veljajo iste obveznosti, kakršne kodeks nalaga takšnemu CRS;

(2) ker je treba razširiti področje uporabe Uredbe (EGS) št. 2299/89 in razjasniti njene določbe in ker je primerno te ukrepe izvajati na ravni Skupnosti, da bi tako zagotovili izpolnitev ciljev te uredbe v vseh državah članicah;

(9) ker naj se zahteve iz kodeksa glede presoje CRS uporabljajo tudi za preverjanje zahtev glede varstva podatkov, ki izhajajo iz Direktive 95/46/ES;

(3) ker ta uredba ne posega v uporabo členov 85 in 86 Pogodbe;

(10) ker je treba določiti obveznosti naročnikov po tem kodeksu, da ne bi bile rezervacijske storitve, ki jih ponujajo uporabnikom, nenatančne, zavajajoče ali diskriminacijske;

(4) ker ta uredba ne posega v uporabo Direktive 95/46/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 24. oktobra 1995

(11) ker je treba sprejeti posebno določbo o pravici tožene stranke do zaslišanja v zvezi z zadevami, ki jim Komisija oporeka;

<sup>(1)</sup> UL C 95, 30.3.1998, str. 27.<sup>(2)</sup> Mnenje Evropskega parlamenta z dne 15. maja 1998 (UL C 167, 1.6.1998, str. 293), Skupno stališče Sveta z dne 24. septembra 1998 (UL C 360, 23.11.1998, str. 69) in Sklep Evropskega parlamenta z dne 3. decembra 1998 (UL C 398, 21.12.1998).<sup>(3)</sup> UL L 220, 29.7.1989, str. 1. Uredba, kakor je bila spremenjena z Uredbo (EGS) št. 3089/93 (UL L 278, 11.11.1993, str. 1).<sup>(4)</sup> UL L 281, 23.11.1995, str. 31.<sup>(5)</sup> UL L 333, 31.12.1993, str. 37. Uredba, kakor je bila spremenjena z Aktom o pristopu iz leta 1994.

- (12) ker lahko vključitev železniškega prevoza v glavni prikaz CRS izboljša kakovost informacij, ki so na voljo uporabnikom, in jim prikazuje najboljše možnosti za njihova potovanja;
- (13) ker morajo za prevoznike v železniškem prometu, ki prodajajo nekatere jasno določene kategorije svojih storitev prek glavnih prikazov CRS, veljati pogoji, primerljivi s tistimi, ki so določeni za letalske prevoznike;
- (14) ker nekatere določbe kodeksa ne veljajo za informacije ali možnosti za razdeljevanje, ki jih ponudi prevoznik ali skupina letalskih prevoznikov, če je takšna ureditev jasno in trajno opredeljena,

SPREJEL NASLEDNJO UREDBO:

#### Člen 1

Uredba št. 2299/89 se spremeni:

1. Člen 1 se nadomesti z naslednjim:

##### „Člen 1

Ta uredba se uporablja za vse računalniške sisteme rezervacij — če zajemajo proizvode v zračnem prevozu in če so proizvodi v železniškem prevozu vključeni v njihov glavni prikaz — ki so na voljo za uporabo in/ali se uporabljajo na območju Skupnosti ne glede na:

- status ali državljanstvo prodajalca sistema,
- vir uporabljenih informacij ali mesto namestitve obravnavane centralne enote za obdelavo podatkov,
- geografsko lego letališč, med katerimi zračni prevoz poteka“.

2. Člen 2 se spremeni:

(a) odstavek (l) se nadomesti z:

„(l) ‚naročnik‘ pomeni osebo, razen uporabnika, ali podjetje, razen sodelujočega prevoznika, ki po pogodbi ali po drugem finančnem sporazumu s prodajalcem sistema uporablja CRS. Šteje se, da finančni sporazum obstaja, kadar se za storitve prodajalca sistema plača določeno plačilo ali ob nakupu proizvoda v zračnem prevozu“;

(b) odstavek (m) se nadomesti z:

„(m) ‚uporabnik‘ pomeni katero koli osebo, ki išče informacije o nakupu proizvoda v zračnem prevozu ali tega namerava kupiti za lastno uporabo“;

(c) dodajo se naslednji odstavki:

„(q) ‚posamezni proizvod v železniškem prevozu‘ pomeni železniški prevoz potnika med dvema postajama, vključno z vsemi sorodnimi pomožnimi storitvami in dodatnimi ugodnostmi, ki so na voljo za prodajo ali se prodajajo kot sestavni del takšnega proizvoda;

(r) ‚komplet proizvodov v železniškem prevozu‘ pomeni vnaprej dogovorjeno kombinacijo posameznih proizvodov v železniškem prevozu in drugih storitev, ki niso podrejene železniškemu prevozu in so na voljo za prodajo ali se prodajajo za skupno ceno;

(s) ‚proizvod v železniškem prevozu‘ pomeni posamezen proizvod in komplet proizvodov v železniškem prevozu;

(t) ‚vozovnica‘ pomeni veljaven dokument, ki daje pravico do prevoza, ali drug enakovreden dokument, ki ni na papirju, vključno z dokumentom v elektronski obliki, ki ga izda ali potrdi prevoznik ali njegov pooblaščen zastopnik;

(u) ‚dvojna rezervacija‘ pomeni primer, do katerega pride, kadar sta za enega potnika narejeni dve rezervaciji ali več in je očitno, da ne bo mogel uporabiti več kakor ene.“

3. Člen 3a se spremeni:

(a) odstavek 1(b) se nadomesti z naslednjim:

„(b) Matični prevoznik ni dolžan sprejeti nobenih s tem povezanih stroškov, razen tistih za reproduciranje informacij, ki jih bo objavil, in za sprejete rezervacije. Pristojbina za rezervacijo, ki zapade v plačilo CRS za sprejeto rezervacijo, narejeno v skladu s tem členom, ne sme presegati pristojbine, ki jo isti CRS zaračuna sodelujočim prevoznikom za enakovreden posel“;

(b) odstavek 2 se nadomesti z:

„2. Obveznost, ki jo nalaga ta člen, se ne uporablja v korist konkurenčnega CRS, kadar se v skladu s postopki iz člena 11 ugotovi, da takšen

CRS krši člen 4a ali člen 6 v zvezi z nepooblaščenim dostopom matičnih prevoznikov do informacij“.

(v) skupina letalskih prevoznikov in/ali naročnikov ima pravico do nakupa podatkov za skupno obdelavo“.

4. V člen 4(1) se doda pododstavek:

„Načela iz prvega in drugega pododstavka se uporabljajo za železniški prevoz v zvezi s podatki, predloženimi za vključitev v glavni prikaz.“

8. Odstavka (4) in (5) člena 6 se črtata.

5. V člen 4a se doda odstavek:

„4. Prodajalec sistema zagotovi, da vse tretje stranke, ki v njegovem imenu v celoti ali delno opravljajo storitve CRS, izpolnjujejo ustrezne določbe te uredbe.“

9. Vstavi se člen:

„Člen 9a

6. Člen 6(1)(a) se nadomesti z naslednjim:

„(a) informacije o posameznih prepoznavnih rezervacijah se posredujejo na enaki podlagi in le letalskemu prevozniku ali prevoznikom, ki sodelujejo pri prevozu, zajetem v rezervaciji, in naročnikom, ki so soudeleženi pri rezervaciji.

Informacije o posameznih prepoznavnih rezervacijah, ki so pod nadzorom prodajalca sistema, se v dvainsedemdesetih urah po izpolnitvi zadnjega elementa v posamezni rezervaciji shranijo v samostojnem arhivu in se uničijo v treh letih. Dostop do takšnih podatkov se dovoli le ob sporu v zvezi z izdanim računom.“

1. (a) Pri podatkih, ki jih zagotovi CRS, naročnik uporablja nevtralen prikaz v skladu s členom 5(2)(a) in (b), razen kadar se zahteva drugačen prikaz, da se ugotovi posebni zahtevi uporabnika.

(b) Naročnik informacij, ki jih posreduje CRS, ne prireja tako, da bi povzročil nenatančno, zavajajočo ali diskriminacijsko predstavitev teh informacij uporabniku.

(c) Naročnik naredi rezervacije in izda vozovnice v skladu s podatki v CRS, ki ga uporablja, ali v skladu s pooblastilom prevoznika, ki ga to zadeva.

7. Člen 6(1)(b) se spremeni:

(a) točka (ii) se nadomesti z naslednjim:

„(ii) takšni podatki lahko zajemajo in na zahtevo zajemajo vse sodelujoče prevoznike in/ali naročnike, vendar ne vključujejo, posredno ali neposredno, informacij o prepoznavnosti ali osebnih informacij o potniku ali skupnem uporabniku;“

(b) dodajo se točke:

„(iv) informacije se na zahtevo posredujejo sodelujočim prevoznikom in naročnikom v celoti in tudi selektivno glede na trg, na katerem delujejo;

(d) Naročnik vsakega uporabnika obvesti o kakršnikoli zamenjavi sredstva na poti, o številu rednih postankov na poti, identiteti letalskega prevoznika, ki bo let dejansko opravil, in o kakršnikoli potrebni spremembi letališča, ki se zahteva v izdanem načrtu potovanja, če je takšna informacija zajeta v CRS. Naročnik mora uporabnika obvestiti o imenu in naslovu prodajalca sistema, namenu obdelave, roku hranjenja posameznih podatkov in načinih, ki osebi, na katero se podatki nanašajo, omogočajo pravico do dostopa.

(e) Uporabnik ima pravico do izpisa prikaza CRS ob katerem koli času ali možnost dostopa do prikaza vzporednega CRS, ki kaže sliko, istočasno prikazano naročniku.

- (f) Oseba je upravičena do brezplačnega dejanskega dostopa do svojih podatkov ne glede na to, ali podatke shrani CRS ali naročnik.

2. Naročnik uporablja možnosti za posredovanje v CRS v skladu s Prilogo II.“

10. V členu 10 se odstavka 1 in 2 nadomestita z naslednjim:

- „1. (a) Vse pristojbine, ki jih prodajalec sistema zaračuna sodelujočemu prevozniku, so nediskriminacijske, ustrezno oblikovane in morajo razumno ustrezati stroškom za opravljene in uporabljene storitve, predvsem pa so enake za enako raven storitev.

Izdani računi za storitve CRS so dovolj podrobni, da lahko sodelujoči prevozniki natančno vidijo, katere storitve so bile uporabljene in pristojbine zanje; računi za pristojbino za rezervacijo obsegajo najmanj naslednje podatke za vsak del poti:

- vrsto rezervacije prek CRS,
- ime potnika,
- državo,
- identifikacijsko kodo agencije IATA/ARC,
- kodo mesta,
- par mest na delu poti,
- datum rezervacije (datum posla),
- datum leta,
- številko leta,
- kodo statusa (status rezervacije),
- vrsto storitve (razred storitve),
- mesto izpisa za ime potnika (PNR) in
- oznako rezervacije/odpovedi.

Informacije o izdanih računih so na voljo na magnetnih medijih. Pristojbina, ki bo zaračunana za posredovanje informacije o izdanem računu, v obliki, ki jo izbere prevoznik, ne presega stroškov samega sredstva skupaj s stroški njegovega prenosa.

Sodelujočemu letalskemu prevozniku se ponudi možnost, da je obveščen o vsaki rezervaciji ali vsakem poslu, za katerega se zaračuna pristojbina za rezervacijo. Če prevoznik želi biti o tem obveščen, se mu ponudi možnost, da zavrne takšno rezervacijo ali posel, razen če je bil slednji že sprejet. Ob takšni zavrtni se mu rezervacije ali posli ne zaračunajo.

- (b) Vse pristojbine za najem opreme ali druge storitve, ki jih prodajalec sistema zaračuna naročniku, so nediskriminacijske, ustrezno oblikovane in ustrezno povezane s stroški opravljenih in uporabljenih storitev, predvsem pa enake za enako raven storitev. Prejemki za uspešnost kot znižano plačilo najemnine ali provizije, s katerimi prodajalci sistemov nagradijo naročnike, veljajo za strošek prodajalcev sistema za razdeljevanje in temeljijo na delih poti, za katere se bile prodane vozovnice. Kadar prodajalec sistema, ob upoštevanju odstavka 5 Priloge II, ne ve, ali je bila vozovnica izdana ali ne, ima pravico, da zaupa obvestilu naročnika o številu vozovnic.

Izdani računi za storitve CRS so dovolj podrobni, da lahko naročniki natančno vidijo, katere storitve so bile uporabljene in kakšne pristojbine so bile zanje zaračunane.

2. Prodajalec sistema zainteresiranim strankam, tudi uporabnikom, na zahtevo ponudi podrobne podatke o tekočih postopkih, pristojbinah, sistemskih možnostih, vključno z vmesniki, o uporabljenih merilih za urejanje in prikazovanje. Za uporabnike je ta informacija brezplačna in zajema obdelavo posameznih podatkov. Vendar ta določba ne zavezuje prodajalca sistema k objavi notranjih informacij, kot so npr. računalniški programi.“

11. Člen 19(1) se nadomesti z naslednjim:

„1. Preden sprejetjem odločb, ki jih določa člen 11 ali 16, da Komisija zadevnemu podjetju ali podjetniškemu združenju priložnost, da se izjavi o zadevah, proti katerim Komisija ugovarja ali je ugovarjala.“

12. Člen 21 se nadomesti z naslednjim:

„Člen 21

1. Člen 5, člen 9(5) in priloge se ne uporabljajo za CRS, ki ga uporablja letalski prevoznik ali skupina letalskih prevoznikov:

(a) v svojem/svojih lastnem/lastnih uradu/uradih in prodajnih pultih, ki so kot taki jasno označeni;

ali

(b) za zagotavljanje informacij in/ali možnosti za posredovanje, dostopnih prek javnega telekomunikacijskega omrežja, ki jasno in stalno navajajo ime posredovalca(-ev) informacij kot takega(-ih).

2. Za letalskega prevoznika, ki sam neposredno izvede rezervacijo, velja člen 9a(d) in (f).“

13. Člen 21a(1) se nadomesti z naslednjim:

„1. Prodajalec sistema zagotovi, da neodvisen presojevalec enkrat v vsakem koledarskem letu preveri tehnično skladnost njegovega CRS s členoma 4a in 6. V ta namen je presojevalcu kadarkoli omogočen dostop do vseh programov, postopkov, operacij in zaščitnih ukrepov, ki se uporabljajo na računalnikih ali v računalniških sistemih, prek katerih prodajalec sistema ponuja svoje možnosti za posredovanje. Prodajalec sistema Komisiji predloži poročilo svojega presojevalca o preiskavi in ugotovitvah v štirih mesecih po koncu koledarskega leta poročanja. Komisija takšna poročila preuči, da bi lahko v skladu s členom 11(1) sprejela kakršenkoli potreben ukrep.“

14. Doda se člen:

„Člen 21b

1. Ob upoštevanju tega člena se ta uredba uporablja za vključitev proizvodov v železniškem prevozu.

2. Prodajalec sistema se lahko odloči, da bo v glavni prikaz svojega CRS vključil železniški prevoz.

3. Če se prodajalec sistema odloči, da bo v glavni prikaz svojega CRS vključil železniški prevoz, vključi nekatere jasno opredeljene kategorije železniškega prevoza in pri tem upošteva načela iz člena 3(2).

4. Prevoznik v železniškem prometu se šteje kot sodelujoči ali matični prevoznik, kakor pač ustreza namenu tega kodeksa, če s prodajalcem sistema sklene sporazum o posredovanju njegovih proizvodov prek glavnega CRS ali če je njegov rezervacijski sistem takšen CRS, kakor je opredeljeno v členu 2(f). Ob upoštevanju odstavka 5 se ti proizvodi štejejo kot proizvodi zračnega prevoza in so vključeni v glavni prikaz v skladu z merili iz Priloge I.

5. (a) Kadar se pravila, določena v odstavkih 1 in 2 Priloge I, uporabljajo za železniški prevoz, prodajalec sistema prilagodi načela za razvrstitev na glavnem prikazu, da bi upošteval potrebe uporabnikov po zadostnih informacijah o železniškem prevozu, ki predstavlja konkurenčno nadomestilo zračnega prevoza. Zlasti velja, da se lahko prodajalci sistema železniške storitve z omejenim številom kratkih postankov razvrstijo skupaj z neprekinjenim direktnim zračnim prevozom.

(b) Prodajalci sistema opredelijo jasna merila za uporabo tega člena pri železniških prevozih. Merila zajemajo trajanje potovanja in upoštevajo potrebo, da bi se izognili prekomernim, nepotrebnim informacijam na zaslonu. Najmanj dva meseca pred uporabo teh meril je treba te predložiti v vednost Komisiji.

6. V tem členu se šteje, da vsako sklicevanje na ‚lete‘ v tej uredbi vključuje sklicevanje na ‚železniški promet‘ in sklicevanje na ‚proizvode v zračnem prevozu‘ sklicevanje na ‚proizvode v železniškem prevozu‘.

7. V poročilu Komisije iz člena 23(1) je posebna pozornost namenjena oceni uporabe tega člena.“

15. Člen 22(1) se nadomesti z naslednjim:

„1. Ta uredba ne posega v nacionalno zakonodajo v zvezi z varnostjo, javnim redom in ukrepi za varovanje podatkov, sprejetimi pri izvajanju Direktive 95/46/ES (\*).

(\*) UL L 281, 23.11.1995, str. 31.“

16. Člen 23 se nadomesti z naslednjim:

„Člen 23

Komisija v dveh letih po začetku veljavnosti te uredbe pripravi poročilo o uporabi te uredbe, ki med drugim upošteva ekonomski razvoj zadevnega trga. Poročilo lahko spremljajo predlogi za ponoven pregled te uredbe.“

17. Priloga se nadomesti s Prilogama I in II iz Priloge te uredbe.

Člen 2

Ta uredba začne veljati trideseti dan po objavi v *Uradnem listu Evropskih skupnosti* razen novega člena 10(1)(b) Uredbe (EGS) št. 2299/89, ki začne veljati šest mesecev po objavi te uredbe.

Ta uredba je v celoti zavezujoča in se neposredno uporablja v vseh državah članicah.

V Bruslju, 8. februarja 1999

Za Svet  
Predsednik  
O. LAFONTAINE

## PRILOGA

## „PRILOGA I

**Merila za razvrščanje letov <sup>(1)</sup> na glavnem prikazu, za katere so na voljo posamezni proizvodi v zračnem prevozu**

1. Možni leti za želeni dan ali dni morajo biti na glavnem prikazu razvrščeni v naslednjem vrstnem redu, razen kadar uporabnik za posamezen posel zahteva drugačno razvrstitev:
  - (i) vsi direktni leti brez postanka med zadevnimi pari mest;
  - (ii) vsi drugi direktni leti med zadevnimi pari mest, ki ne vključujejo zamenjave letal ali vlaka;
  - (iii) povezovalni leti.
2. Uporabniku je treba ponuditi najmanj možnost, da na glavnem prikazu zahteva razvrstitev po času odhoda ali prihoda in/ali trajanju potovanja. Če uporabnik ne zahteva drugače, mora biti glavni prikaz razvrščen po času odhoda za skupino (i) ter trajanju potovanja za skupini (ii) in (iii).
3. Kadar se prodajalec sistema odloči, da bo prikazal informacije o paru mest v zvezi z redom letenja in prevoznine sodelujočih prevoznikov, vendar ne nujno vseh takšnih prevoznikov, mora te informacije med prikazanimi prevozniki prikazati natančno, nezavajajoče in nediskriminacijsko.
4. Če so, kolikor je to prodajalcu sistema poznano, informacije o številu direktnih rednih zračnih povezav in o identiteti zadevnih letalskih prevoznikov nepopolne, je treba to na ustreznem prikazu jasno označiti.
5. Vsi leti, razen rednega zračnega prevoza, morajo biti jasno označeni.
6. Leti s postanki na progi morajo biti jasno označeni.
7. Kadar lete izvaja letalski prevoznik, ki ni tisti letalski prevoznik, kakor ga označuje koda prevoznika, mora biti dejanski izvajalec leta jasno opredeljen. Ta zahteva velja za vse primere, razen za kratkoročne priložnostne sporazume.
8. Prodajalec sistema prostora na zaslonu ne sme uporabiti glavnega prikaza tako, da bi pretirano izpostavil le eno določeno možnost za potovanje ali prikazal nerealne možnosti za potovanje.
9. Razen v primerih iz odstavka 10 se uporablja naslednje:
  - (a) pri direktnih letih se lahko vsak let na glavnem prikazu izpiše le enkrat;
  - (b) pri sestavljenih letih prek več sektorjev, ki vključujejo zamenjavo letala, se lahko na glavnem prikazu vsaka kombinacija letov izpiše le enkrat;
  - (c) leti, ki vključujejo zamenjavo letala, se štejejo in prikažejo kot povezovalni leti, z eno vrstico za posamezni segment, ki se izvaja z drugim letalom.

Kljub temu pa bi moral računalniški sistem rezervacij za lete, ki jih izvaja isti letalski prevoznik, z isto številko leta in pri katerih prevoznik zahteva le en kupon za let in eno rezervacijo, izdati samo en kupon in zaračunati le eno rezervacijo.

10. 1. Kadar skupni projekti ali drugi pogodbeni dogovori med sodelujočimi prevozniki določajo, da morata dva ali več prevoznikov prevzeti ločeno odgovornost za ponudbo in prodajo proizvodov v zračnem prevozu na letu ali kombinaciji letov, se izraz ‚let‘ (za direktni let) in izraz ‚kombinacija letov‘ (za let prek več sektorjev) v odstavku 9 razlaga tako, da vsakemu zadevnemu prevozniku – največ dvema – omogoča ločen prikaz, na katerem uporablja svojo lastno oznako za označevanje prevoznika.
2. Kadar sta vključena več kakor dva prevoznika, mora o oznaki dveh prevoznikov, ki imata pravico izkoristiti izjemo iz pododstavka 1, odločiti prevoznik, ki let dejansko izvaja. Če prevoznik, ki let izvaja, ne zagotovi zadostnih podatkov, da bi omogočali identifikacijo obeh prevoznikov, ki ju je treba označiti, mora prodajalec sistema določiti prevoznike na nediskriminacijski podlagi.

<sup>(1)</sup> Vsa sklicevanja na ‚lete‘ v tej prilogi so skladna s členom 21b(6).

11. V glavni prikaz je treba, kadar je to izvedljivo, vključiti povezovalne lete v rednem prevozu, ki jih izvajajo sodelujoči prevozniki in so sestavljeni iz najmanj devetih povezav. Prodajalec sistema mora sprejeti zahtevo sodelujočega prevoznika po vključitvi indirektnega leta, razen kadar pot (letenja) med obema letališčema presega 130 % razdalje po velikem krogu ali kadar bi bilo treba zaradi tega izključiti prevoze s krajšim trajanjem potovanja. Povezav, med katerimi pot (letenja) presega 130 %, ni treba uporabiti.

---

## PRILOGA II

### Uporaba možnosti za posredovanje s strani naročnikov

1. Naročnik mora voditi natančno evidenco, ki zajema vse rezervacijske posle CRS. Takšna evidenca mora vključevati številke leta, oznake vknjižbe rezervacije, datum potovanja, čas odhoda in prihoda, status na delih poti, imena in začetnice potnikov s kontaktnimi naslovi in/ali telefonskimi številkami ter trenutni status vozovnice. Pri rezervaciji ali odpovedi prostora mora naročnik zagotoviti, da oznaka rezervacije, ki jo uporablja, ustreza prevoznini, ki jo je potnik plačal.
2. Naročnik ne sme namenoma delati dvojnih rezervacij za istega potnika. Kadar na letu, ki ga izbere uporabnik, ni prostora, potnika lahko uvrstijo na seznam čakajočih za takšen let (če je seznam čakajočih na voljo) in potrdijo na drugem možnem letu.
3. Kadar potnik rezervacijo prekliče, mora naročnik takoj sprostiti njegov prostor.
4. Kadar potnik spremeni svoj potovalni načrt, mora naročnik zagotoviti, da so pred izvajanjem novih rezervacij preklicane vse storitve v zvezi s prostorom in dodatne storitve.
5. Naročnik mora, kadar je to izvedljivo, zahtevati ali obdelati vse rezervacije za potovalni načrt in vse nadaljnje spremembe prek istega CRS.
6. Noben naročnik ne sme zahtevati ali prodajati mest letalskega prevoznika, če uporabnik tega ne zahteva.
7. Naročnik mora zagotoviti, da je vozovnica za vsak del poti izdana v skladu s statusom rezervacije in z veljavnim rokom. Naročnik ne sme izdati vozovnice, na kateri je označena dokončna rezervacija in določen let, če za takšno rezervacijo ni prejel potrditve.“