# Ek 1\_Seyahat Acentesi Hizmetleri

# İş Tanımı

# GENEL BİLGİLER

GOAL uluslararası insani yardım örgütü, GOAL Türkiye ofisi tarafından düzenli olarak gereksinim duyulan seyahat ve konferans organizasyon faaliyetlerine yönelik çeşitli hizmetlerin sağlanmasıyla ilgilenen seyahat acentelerinden ihale tekliflerinin toplanmasına ilişkin girişimde bulunmaktadır.

*Üstün hizmet kalitesini temin ederken ölçek ekonomilerinden maliyet uygunluğunu elde etmek adına, GOAL Suriye bünyesinde kabul edilen bir öneri, tüm seyahat ve konferans organizasyon gereksinimlerinin birleştirilmesi ve tüm ilgili ihtiyaçların ve hizmet gereksinimlerinin karşılanmasına yönelik tek bir Seyahat Acentesi ile bir (1) ortak anlaşma yapılması yönündeydi. Ancak, GOAL, kendi takdirine bağlı olarak, uygun gördüğü herhangi bir kombinasyonda farklı tedarikçiler ile sözleşmelerin kabul edilmesi durumunda ödülü paylaştırma hakkını saklı tutmaktadır. Gereksinimler aşağıda belirtildiği şekildedir:*

* *Birinci İş : Ulaşım Rezervasyon Hizmetleri*
* *İkinci İş : Etkinlik / Konferans Organizasyon Hizmetleri ve*
* *Üçüncü İş : Konaklama Rezervasyon Hizmetleri.*

*GOAL, aynı zamanda, bir kaç farklı seyahat acentesi ile deneme süresi belirleme hakkını saklı tutmaktadır.*

## Birinci İş: Ulaşım Rezervasyon Hizmetleri

Ulaşım, İş Tanımı’nda belirtildiği şekilde, yurtdışında ve yurtiçinde resmi iş amaçları doğrultusunda GOAL çalışanlarının bir yerden başka bir yere her türlü hareketini veya yolculuğunu kapsamaktadır. Söz konusu resmi amaçlar, aşağıda belirtilmiş olanlar da dahil olmak ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere, GOAL çalışanlarının

* Resmi görevlerini, toplantılarını ve çeşitli etkinliklerini,
* Başvuranlar / istihdam için adaylar ile görüşmelerini,
* Görevlendirilmelerini ve ülkelerine geri gönderilmelerini,
* Aile ziyaret izinlerini, acil seyahatlerini ve eğitim izinlerini ve
* Proje alanlarını ziyaretlerini kapsamaktadır.

Belirtilen rakamlar, 3 (üç) yıllık süre boyunca yapılan uçak yolculuğuna ilişkin iyi ve adil bir tahmindir. Halihazırda GOAL’un elinde bulunan bilgilere dayanmaktadır.

Lütfen GOAL’un işbu İş Tanımı kapsamında yer alan her türlü bilginin doğruluğunu bildirdiğini (fakat garanti etmediğini) ve söz konusu bilgileri iyi niyet ile sunduğunu göz önünde bulundurun. İşbu İş Tanımı’ndan kaynaklanan herhangi bir sözleşme, gelecekteki iş seviyelerine ilişkin herhangi bir garanti anlamına gelmemektedir.

***i. Kesilen Dış Hat Uçak Biletlerinin Sayısı:*** *Aşağıda yer alan veriler, 2021, 2022 ve 2023 olmak üzere sonraki üç (3) yıla ilişkin ortalama bir tahminde bulunmak adına 1 Ocak 2019 ile 31 Aralık 2019 tarihleri arasındaki istatistikleri sunmaktadır.*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 2019 yılında Kesilen Uçak Biletlerinin Sayısı | 3 yıllık süre için Tahmini Uçak Bileti Sayısı |
| Dış Hat / Toplam: | 122 | 122 x 3=366 |

***ii. Kesilen İç Hat Uçak Biletlerinin Sayısı (Türkiye’de):*** *Aşağıda yer alan veriler, 2021, 2022 ve 2023 olmak üzere sonraki üç (3) yıla ilişkin ortalama bir tahminde bulunmak adına 1 Ocak 2019 ile 31 Aralık 2019 tarihleri arasındaki istatistikleri sunmaktadır.*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 2019 yılında Kesilen Uçak Biletlerinin Sayısı | 3 yıllık süre için Tahmini Uçak Bileti Sayısı |
| İç Hat / Toplam: | 418 | 418 x 3=1254 |

***iii. Tercih Edilen Hava Yolları Düzenlemesine İstinaden Kesilen Toplam Uçak Biletlerinin Sayısı:***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Hava Yolu** | **Kesilen Uçak Biletlerinin Sayısı** | **% Pay** |
| 1 | Türk Hava Yolları | 454 | % 84,07 |
| 2 | Diğer Hava Yolları | 86 | % 15,93 |
| **Toplam:** | | **540** | **% 100,00** |

Not: Tercih Edilen Hava Yolları Düzenlemesi, rezervasyon yapılan tüm uçuşlara ilişkin Fly America Act ile herhangi mevcut bir uygunluk beyanın bulunmamasından ötürü sağlanmıştır: <https://www.gsa.gov/policy-regulations/policy/travel-management-policy/fly-america-act>

***iiii. En Çok Seyahat Edilen Noktalar:*** *Aşağıda yer alan veriler, 2021, 2022 ve 2023 olmak üzere sonraki üç (3) yıla ilişkin ortalama bir tahminde bulunmak adına 1 Ocak 2019 ile 31 Aralık 2019 tarihleri arasındaki istatistikleri sunmaktadır.*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No.** | **Seyahat Noktaları (Gidiş / Dönüş)** | **Kesilen Uçak Biletine İstinaden Yaklaşık Sıklık Sayısı (direkt veya gidiş / dönüş uçuş)** |
| 1 | Ankara (ESB), Türkiye | 486 |
| 2 | Hatay (HTY), Türkiye | 233 |
| 3 | Gaziantep (GZT), Türkiye | 173 |
| 4 | Amman (AMM), Ürdün | 98 |
| 5 | İstanbul (IST), Türkiye | 84 |
| 6 | İstanbul (SAW), Türkiye | 30 |
| 7 | Adana (ADA), Türkiye | 42 |
| 8 | Şanlıurfa (GNY), Türkiye | 31 |
| 9 | Dublin (DUB), İrlanda | 23 |
| 10 | Erbil (EBL), Irak | 4 |
| 11 | Saray Bosna (SJJ), Bosna Hersek | 4 |
| 12 | Roma (FCO), İtalya | 3 |
| 13 | Diyarbakır (DIY), Türkiye | 3 |
| 14 | Lefkoşa (ECN), Kuzey Kıbrıs | 2 |
| 15 | Nairobi (NBO), Kenya | 2 |
| 16 | Brüksel (BRU), Belçika | 2 |
| 17 | Beyrut (BEY), Lübnan | 2 |
| 18 | İzmir (ADB), Türkiye | 1 |
| 19 | Londra (STN), İngiltere | 1 |
| 20 | Bağdat (BGW), Irak | 1 |
| 21 | Balıkesir (EDO), Türkiye | 1 |
| 22 | Milan (MXP), İtalya | 1 |
| 23 | GOAL Çalışanlarının İhtiyaçları doğrultusunda Diğer Yerler | Mevcut Değil |
| **Toplam:** | | **1133** |

Not: Toplam, kesilen toplam uçak biletinin tam sayısını göstermemektedir. Söz konusu veriler, uçuş seyahat noktalarının sıklığı açısından kesilen toplam uçak bileti sayısını göstermektedir.

## İkinci İş: Etkinlik Organizasyonu

GOAL Suriye ve Türkiye Programı, kendi bünyelerinde veya karşı tarafları ile çalıştaylar / seminerler / eğitimler düzenlemektedir.

***i.*** *Aşağıda yer alan veriler, 2021, 2022 ve 2023 olmak üzere sonraki üç (3) yıla ilişkin ortalama bir tahminde bulunmak adına 1 Ocak 2019 ile 31 Aralık 2019 tarihleri arasındaki istatistikleri sunmaktadır.*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 2019 yılında Gerçekleştirilen Etkinlik Sayısı | 3 yıllık süre için Tahmini Etkinlik Sayısı |
| Toplam Etkinlik: | 479 | 479 x 3=1437 |

## Üçüncü İş: Konaklama Rezervasyonu

GOAL Suriye ve Türkiye Programı, düzenlenen çalıştaylar / seminerler / eğitimler için konaklama hizmetlerine ihtiyaç duymaktadır.

*Üçüncü İş: Konaklama Rezervasyonu için İkinci İş: Etkinlik Organizasyonu kapsamında belirtilen istatistikler geçerlidir.*

# Başarılı Seyahat Acentesinin Özellikleri

Seyahat Acentesi, mevcut ofisinde gereken tüm ekipmana ve olanaklara sahip olacaktır ve GOAL’un minimum gereksinimlerini karşılamak üzere bünyesinde yeterli sayıda deneyimli ve profesyonel olarak eğitimli seyahat uzmanını ve çalışanını istihdam edecektir.

GOAL’un ihtiyaçlarını karşılamak üzere sözleşme yapılacak olan başarılı Seyahat Acentesi aşağıda belirtilmiş olan minimum özelliklere sahip olacaktır:

Akredite Edilmiş BSP / IATA (Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliği) Seyahat Acentesi Türk Hükümeti tarafından usulüne uygun olarak ruhsatlandırılmış olmak;

Uluslararası organizasyonlara, büyükelçiliklere ve çok uluslu şirketlere hizmet etme konusunda başarılı bir geçmiş performansa sahip olmak;

Özellikle biletlendirme ve ücret hesaplamaları konusundan yetkin ve deneyimli seyahat danışmanları istihdam etmek;

Finansal olarak GOAL’a hizmet sağlama konusunda gereken yeterliliğe sahip olmak;

Halihazırda, önemli GOAL seyahat noktalarında küresel ağa / iştiraklere sahip olmak;

Küresel Dağıtım Sistemi’nin olanaklarına (Küresel Dağıtım Sistemi, örneğin Amadeus, Galileo, World Span), büro içi iç ve dış hat biletlendirme ve bilet basma olanaklarına, temel ofis ekipmanlarına ve telekomünikasyon ekipmanına ve elektronik bilet kesme kapasitesine sahip olmak;

Motorlu kurye/kuryeler ve / veya dokümantasyon görevlisi/görevlileri görevlendirme yeterliliğine sahip olmak;

İşbu İş Tanımı kapsamında gereken performans standartlarına uygun olarak ürünlerin ve hizmetlerin teslimatı konusunda istekli olmak ve söz konusu teslimatı garanti edebilmek ve

Herhangi olası bir acil durumda GOAL ile iletişimde kalabilmek adına düzenli hizmet saatleri içerisinde 7 gün 24 saat ulaşılabilir hat sağlamak.

Başarılı Seyahat Acentesi, aynı zamanda, aşağıda belirtilmiş olanları kapsayacak şekilde, GOAL’un seyahat ihtiyaçlarına özel hizmet sağlamak üzere makul sayıda çalışan görevlendirecektir:

* GOAL hesaplarının genel yönetiminden sorumlu olacak yönetici/yöneticiler,
* Tam Zamanlı Seyahat Danışmanı / Danışmanları – yurtiçi ve yurtdışı seyahat ve etkinlik organizasyonlarına yönelik,
* Dokümantasyon Asistanı / Asistanları ve
* İngilizce yeterlilik, e-posta aracılığıyla iletişim İngilizce olarak yapılacaktır.

Söz konusu çalışanların tamamı, GOAL’un ve temsilciliklerinin seyahat ilkeleri hakkında bilgi sahibi olacaktır ve söz konusu bilgiyi, GOAL Sistemi kapsamında işlerin yürütülüşü ve hizmetlerin sunulması açısından kullanacaktır. Yukarıda belirtilmiş olan çalışanlara, GOAL çalışanları tarafından ilgili bilgiler sağlanacaktır. GOAL’a hizmet sağlamak üzere görevlendirilecek çalışanın mutlaka yeni olması gerekmemektedir; tam zamanlı olarak GOAL’un ihtiyaçlarına yönelik hizmet sağlamak adına yeniden görevlendirilmek üzere Seyahat Acentesi’nin halihazırdaki bir çalışanı olabilir.

İhtiyaç duyulan diğer uzmanlıklar ve gereken olanaklar, Seyahat Acentesi’nin mevcut kapasitesinden sağlanacaktır.

# GOAL Tarafından İhtiyaç Duyulan Minimum Ürünler ve Hizmetler

## Birinci İş: Sağlanacak Seyahat Hizmetleri

Başarılı Seyahat Acentesi yüklenicisi, GOAL ilkelerine, prosedürlerine ve kılavuzlarına uygun olarak, GOAL çalışanlarına, Sistem kapsamında yetkilendirilmiş / akredite edilmiş bağlılarına ve diğer seyahat edenlere tam, hızlı, doğru ve uzman bir şekilde yurtdışı ve yurtiçi seyahat ürünleri ve hizmetleri sağlayacaktır. GOAL tarafından ihtiyaç duyulan ürünler ve hizmetler, aşağıda belirtilmiş olanlar da dahil olmak ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere, şu şekildedir:

1. Rezervasyon ve Biletlendirme
   1. Usulüne uygun olarak onaylanmış her GOAL Seyahat Talep Formu/e-posta onayı için, Seyahat Acentesi, ilgili güzergahta faaliyet gösteren üç (3) ana hava yolundan derhal rezervasyon yapacaktır ve en düşük ücrete ve en direkt ve uygun güzergaha istinaden uygun seyahat programını ve resmi fiyat tekliflerini hazırlayacaktır. Fiyat teklifleri için talimat e-posta ile gönderilecektir ve maksimum 2 saat içerisinde sağlanacaktır.
   2. Gereken seyahat ayarlamalarının onaylanmaması durumunda, Seyahat Acentesi talep eden tarafı soruna ilişkin bilgilendirecektir ve değerlendirme için üç (3) alternatif güzergah / fiyat teklifi sunacaktır.
   3. Bekleme listesinde olan rezervasyonlara yönelik olarak, Seyahat Acentesi düzenli olarak söz konusu belirli uçuşun durumuna ilişkin saatlik/günlük geri bildirimde bulunacaktır.
   4. Seyahat Acentesi, biletleri hızlı şekilde kesecektir ve doğru şekilde basılmış biletleri teslim edecektir / e-posta üzerinden elektronik biletleri ve yolculuğun her aşamasında hava yolunun doğru güncel durumunu ve otel rezervasyonlarını gösteren detaylı seyahat programını (basılı ve elektronik formatta) sağlayacaktır.
   5. Seyahat Acentesi, rezervasyonların iptal edilmesini önlemek açısından, her rezervasyon yapılışında son biletlendirme zamanına ve diğer ilgili bilgilere ilişkin GOAL’u doğru şekilde bilgilendirecektir.
   6. Seyahat Acentesi’nin bağışçı (USAID) şartları hakkında bilgi sahibi olması ve “Tercih Edilen Hava Yolu Düzenlemesi” kapsamında (GOAL tarafından talep edilen tüm olası uçuş seyahat noktaları açısından geçerli olması durumunda) Fly America Act ile uygunluk beyanı sağlaması gerekmektedir. Daha fazla bilgiye <https://www.gsa.gov/policy-regulations/policy/travel-management-policy/fly-america-act> adresinden ulaşılabilir.
2. Seyahat Belgeleri

Seyahat Acentesi,

* 1. Otel rezervasyon onayı ve uçuş rezervasyonları gibi vize işlemlerine yönelik zamanında başvuru yapabilmek adına hizmet sağlayacaktır.
  2. Kayıp olmaları durumunda, derhal biletlerin ve diğer seyahat belgelerinin yenilerini sağlayacaktır.
  3. Otel konaklamasına ilişkin belge sağlayacaktır.
  4. GOAL tarafından talep edilen her otel ve uçuş hizmetine yönelik Talep Formu’na ve Şart ve Koşullara ilişkin imzalanmış ve kaşelenmiş Talep Formu’nu (Formları’nı) ve faturaları sağlayacaktır.
  5. E-posta aracılığıyla uçak biletlerini sağlayacaktır.

1. Uçak Bileti Fiyatları ve Hava Yolu Güzergahları / Seyahat Programları

Seyahat Acentesi,

* 1. Uçak bileti fiyatlarına / hava yolu güzergahlarına yönelik teklif sunacaktır ve söz konusu yolculuğa ilişkin mevcut olan en düşük uçak bileti fiyatını sağlayacağını garanti etmektedir. Tüm uçuşlara yönelik olarak, ekonomi sınıfındaki en direkt ve ekonomik uçak bilet fiyatını teklif olarak sunulacaktır. Yukarıda belirtilmiş olan kurala ilişkin tek istisna, aksi GOAL tarafından talep edilmediği sürece, söz konusu istikamet için toplam gidiş ve / veya geliş uçuş süresinin dokuz (9) saati aşması durumunda, en düşük business class uçak bilet fiyatı teklif olarak sunulacaktır.
  2. Kesilen biletlerin Seyahat İzni (e-posta bilgisi) kapsamında belirtilen haklara uygun olduğunu temin edecektir.
  3. GOAL adına tercih edilen uçak bileti fiyatlarına ilişkin hava yolları ile görüşecektir ve söz konusu fiyatları otomatik biletlendirmede kullanım için Seyahat Acentesi’nin Bilgisayarlı Rezervasyon Sistemi’ne yükleyecektir.
  4. GOAL adına son biletlendirme tarihlerinin mümkün olduğu kadar esnek olması gibi (örneğin söz konusu seyahatin başlangıç tarihine kadar) tercih edilen uçak bileti fiyatlarının şartlarına ilişkin görüşecektir.
  5. Otomatik seyahat ilkesine uygunluk ve uygulama ve seyahat yönetimi raporlaması aracılığıyla kurumsal seyahat rezervasyon araçlarının kullanımı dahil olmak üzere GOAL’un daha fazla tasarruf yapmasını sağlayacak piyasa uygulamalarını ve trendlerini önerecektir.

1. Seyahat Bilgileri / Uyarıları

Seyahat Acentesi,

* 1. Rezervasyonun onaylanmasının ardından, seyahat edecek olan GOAL çalışanını, seyahat programına ilişkin uçuş / bilet kısıtlamalarına, zorunlu duraklamalara, gizli duraklamalara ve diğer olası aksaklıklara dair bilgilendirecektir ve seyahatlere ilişkin gereken dokümantasyonu sağlayacaktır.
  2. Örneğin vize şartları, güvenlik uyarıları, havaalanı transferleri / kara ulaşımı olanakları, yerel ilgi çekici noktalar, parasal kısıtlamalar / yönetmelikler, sağlık uyarıları, hava koşulları vb. ilişkin seyahat edecek olan GOAL çalışanına resmi seyahat noktalarına dair ilgili çevrimiçi ve çevrimdışı bilgiler sağlayacaktır.
  3. Kalkış saatinden yeteri kadar erken bir şekilde, seyahat edenleri etkileyecek olan veya hazırlık yapmalarını gerektirecek olan diğer değişikliklerin yanı sıra, havaalanı kapanmalarına, rötarlı veya iptal edilen uçuşlara, güvenlik prosedürlerine ve sağlık önlemlerine ilişkin seyahat edecek olan GOAL çalışanını bilgilendirmeye gayret edecektir.
  4. Talep edilen seyahat noktasına ilişkin hızlı başvuruda bulunacaktır.

1. Araç Kiralama ve Araba Transferleri (Türkiye’de)

Seyahat Acentesi,

* 1. GOAL’un talebi üzerine, şoförlü veya şoförsüz, araç kiralama hizmeti (orta sınıf/seviye araçlar) sağlayacaktır.
  2. Grup seyahatlerine yönelik şoförlü minibüs / otobüs transferleri ayarlayacaktır ve organize edecektir.
  3. Gerektiği zaman, tren / otobüs / gemi biletlerinin rezervasyonunu / satın alınmasını organize edecektir.

1. Fatura ve Faturalandırma

Seyahat Acentesi,

* 1. Gerektiği zaman ve gerektiği şekilde, usulüne uygun olarak izin verilmiş uçuş değişikliklerini / iptallerini, söz konusu durumlarda hava yolları tarafından uygulanan iptal ücretlerinden ve cezalarından kaçınacak şekilde, işleme alacaktır.
  2. Seyahat şartlarına ilişkin meydana gelen değişikliklerden / iptallerden ötürü hava yolu tarafından yapılan geri ödemeleri derhal işleme alacaktır ve söz konusu geri ödemeleri mümkün olan en hızlı şekilde GOAL’a aktaracaktır.
  3. Yalnızca üç (3) ay içerisinde biletlerin geri ödemesini yapacaktır (3 aydan daha kısa bir sürenin önerilmesi avantaj olacaktır).
  4. Örneğin Seyahat Acentesi’ne herhangi bir ek masrafın yansıtılmaması durumunda, hava yolunun geri ödeme masraflarını sınırlandıracaktır.
  5. GOAL’un veya seyahat edenin herhangi bir kusuru olmadan meydana gelen tüm iptal ve / veya rezervasyon tarihi değişikliği masraflarını karşılayacaktır.
  6. Bilet geri ödemelerinin durumuna ilişkin düzenli olarak GOAL’u bilgilendirecektir.
  7. Uçuşlara dair hizmete ilişkin herhangi bir güncelleme veya iptal olması durumunda Türkiye’deki “Suriye Tedarik” bölümünü e-posta göndererek GOAL’u bilgilendirecektir. Aynı zamanda, seyahat edene bildirmiş olduğu irtibat numarasından bilgi sağlanacaktır.

1. Uçuş İptalleri / Yeniden Rezervasyon ve Geri Ödemeler

Seyahat Acentesi,

* 1. Gerektiği zaman ve gerektiği şekilde, usulüne uygun olarak izin verilmiş uçuş değişikliklerini / iptallerini, söz konusu durumlarda hava yolları tarafından uygulanan iptal ücretlerinden ve cezalarından kaçınacak şekilde, işleme alacaktır.
  2. Seyahat şartlarına ilişkin meydana gelen değişikliklerden / iptallerden ötürü hava yolu tarafından yapılan geri ödemeleri derhal işleme alacaktır ve söz konusu geri ödemeleri mümkün olan en hızlı şekilde GOAL’a aktaracaktır.
  3. Yalnızca üç (3) ay içerisinde biletlerin geri ödemesini yapacaktır (3 aydan daha kısa bir sürenin önerilmesi avantaj olacaktır).
  4. Örneğin Seyahat Acentesi’ne herhangi bir ek masrafın yansıtılmaması durumunda, hava yolunun geri ödeme masraflarını sınırlandıracaktır.
  5. GOAL’un veya seyahat edenin herhangi bir kusuru olmadan meydana gelen tüm iptal ve / veya rezervasyon tarihi değişikliği masraflarını karşılayacaktır.
  6. Bilet geri ödemelerinin durumuna ilişkin düzenli olarak GOAL’u bilgilendirecektir.
  7. Uçuşlara dair hizmete ilişkin herhangi bir güncelleme veya iptal olması durumunda Türkiye’deki “Suriye Tedarik” bölümüne e-posta göndererek GOAL’u bilgilendirecektir. Aynı zamanda, seyahat edene bildirmiş olduğu irtibat numarasından bilgi sağlanacaktır.

1. Yönetim Raporlama Sistemi

Seyahat Acentesi, GOAL’un talebi üzerine derhal veya herhangi bir zamanda, aşağıda belirtilmiş olan raporları / belgeleri aylık düzenli olarak GOAL’a sunacaktır:

* 1. Mevcut ise, karşılaştırmalı rakamlar ile (ay ay, yıl yıl olarak) aylık üretim istatistikleri (GOAL için ve Birleştirilmiş formatta) ve Aylık Hava Yolu – Güzergah – Uçak Bileti Fiyatı Analizi ve Üretim / İş Hacmi,
  2. GOAL’a yapılacak olan bilet geri ödemelerinin durumuna ilişkin aylık raporlar,
  3. Seyahat Acentesi konuya ilişkin olarak bilgi sahibi olduktan hemen sonra, hava yolu bilet fiyatlarındaki değişiklikler ve güncellemeler, promosyonlar, ilke değişiklikleri vb. ve
  4. GOAL’a yönelik Şikayet Analizi ve konuya ilişkin yapılan tüm işlemler.

1. Talep Edilmesi Durumunda Sağlanabilecek Diğer Ürünler ve Hizmetler

Seyahat Acentesi tarafından, uygun durumlarda ve seyahat edenlerin talebi üzerine, aşağıda belirtilmiş olanlar da dahil olmak ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere, sağlanabilecek diğer hizmetler şu şekildedir:

* 1. Tercih Edilen Koltuk Ayarlamaları / Bilet Sınıfı Yükseltmeleri
  2. Ayrıcalıklı Bilet İşlem Hizmetleri / Hava Yolu Özel Bekleme Salonu Olanaklarının Kullanımı
  3. Otel Rezervasyonları / Konaklamalar
  4. Fazla Bagaj / Kayıp Bagaj / Bagaj Sigortası
  5. Kara Ulaşımı (Otobüs / Tren Rezervasyonları ve Biletleri)
  6. Karşılama Hizmetleri / Havaalanı Ulaşımı
  7. Örneğin hastalık, sakatlık vb. Acil Yardım Hizmetleri
  8. Seyahat Sigortası
  9. Türkiye içerisinde herhangi bir noktadan transfer / havaalanı servisi
  10. GOAL için önceden hazırlanmış uzun süre geçerli en uygun fiyatlar ile listelenmiş olarak GOAL tarafından Türkiye’de en sık seyahat edilen şehirlerdeki hotellerde konaklama hizmeti
  11. Açık defter ilkesi
      1. Komisyonların iadesini belirlemek / kontrol etmek için Hizmet Sağlayıcı’nın komisyon oranlarına, özel satışlarına, indirimlerine vb. erişim sahibi olmak
  12. Seyahat İlkesi Uygunluğu

Tanımlanmış olan seyahat ilkesine ilişkin tüm önemli ihlallerin / ihlal girişimlerinin, seyahat ayarlamaları onaylanmadan önce, uygun yetkili yöneticiye bildirilmesi / uygun yetkili yönetici ile çözümlenmesi gerekmektedir.

## İkinci İş ve Üçüncü İş

**Etkinliklerin ve Konaklama Hizmetlerinin Organizasyonu**

Konferans / Etkinlik Ayarlamaları, aşağıda belirtilmiş olanlar da dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere, otel rezervasyonlarını (çalıştayların / toplantıların yeri ve katılımcıların konaklaması için), çalıştayların / toplantıların / eğitimlerin ayarlanmasının kolaylaştırılmasını, katılımcıların ulaşımını, işitsel-görsel ekipmanın, ekranların ve ilgili hizmetlerin sağlanmasını (gerektiği takdirde teslimatını) ve otellerin, çalıştay / seminer / eğitim olanaklarının müsaitlik durumuna ilişkin güncel bilgilerin sağlanmasını kapsamaktadır.

**Etkinliklerin Organizasyonu – İkinci İş veya Üçüncü İş uyarınca Seyahat Acentesi tarafından sağlanacak Hizmetler**

Seyahat Acentesi, GOAL’un talebi üzerine, konferanslar / toplantılar / seminerler ve eğitim çalıştayları için gereken ayarlamaları organize edecektir. Seyahat Acentesi,

1. Uygun otelleri veya diğer tesisleri belirleyecektir; teklif ve fiyat talebinde bulunacaktır; fiyatları ve diğer şart ve koşulları görüşecektir ve GOAL tarafından değerlendirilmesi ve onaylanması için oteller / şirket tarafından mühürlenmiş nihai üç (3) karşılaştırılabilir orijinal teklifi sunacaktır.
2. Teknisyen ile veya teknisyen olmadan ek elektronik ve işitsel-görsel ekipmanın, çalıştay malzemelerinin (defter, dosya, afiş, bayrak gibi), çevirmenin / tercümanın, sekreterin ve yardımcı personelin ve katılımcıların ulaşımının sağlanması gibi diğer hizmetlerin tatmin edici şekilde sağlandığını ve elektronik ekipmanın tam olarak çalışır durumunda olduğunu temin edecektir.
3. Gerektiği takdirde / zaman, video /fotoğraf çekimi hizmetleri sağlayacaktır.

Yukarıda belirtilmiş olan madde 1 – 3 kapsamında listelenen hizmetlerin sağlanması karşılığından başarılı ihale katılımcısının ücret talep edeceği anlaşılmıştır. İhale katılımcısının etkinlik organizasyon hizmetleri için talep edilecek hizmet ücretini belirtmesi gerekmektedir.

# Ödeme Düzenlemesi

**Seyahat Acentesi gelirini bilet / işlem bazında elde edecektir.**

GOAL, zaman zaman, kendisine verilen fiyatların karşılaştırılabilirliğini ve rekabet edebilirliğini diğer seyahat acenteleri ve diğer sektör göstergeleri ile değerlendirecektir ve doğrulayacaktır. İlgili tercih edilen Seyahat Acentesi’nin Türkiye’de GOAL’a piyasa standartlarından yüksek fiyatlandırma yapması veya söz konusu ihale belgesinde açıklanmış olan minimum hizmetleri sağlamaması durumunda, GOAL’un ilgili Seyahat Acentesi ile sözleşmesini feshetme hakkı saklıdır.

Finale kalan ihale katılımcılarının sunum yapması ve GOAL’un sorularını yanıtlaması gerekebilir.