

ANNEX 7 – BEST AVAILABLE AIRFARE POLICY

(Applicable to Lot 3: Accommodation & Flight Booking Services)

1. Purpose of the Policy

The purpose of this Best Available Airfare Policy is to ensure that airline tickets issued under this framework agreement are purchased at the **most cost-effective fare available**, while meeting operational, programmatic, and security requirements.

This policy aims to:

- Achieve **value for money**
- Ensure **fair and transparent pricing**
- Maintain **operational flexibility** for mission-critical travel

2. Scope of Application

This policy applies to:

- All international and domestic airline tickets
- All ticket issuance, re-issuance, changes, and refunds
- All bookings made under this framework agreement, regardless of the issuing channel

3. Definition of “Best Available Fare”

The **Best Available Fare** is defined as:

The **lowest logical and available airline fare** at the time of booking that meets the approved travel requirements.

A Best Available Fare must:

- Match the requested travel dates, route, and destination
- Comply with GOAL’s travel requirements and mission needs
- Avoid unreasonable or impractical routing (e.g. excessive layovers)
- Offer fare rules appropriate to the purpose of travel (e.g. changeable/refundable tickets when flexibility is required)

The Best Available Fare does **not** necessarily mean the absolute cheapest fare if such fare:

- Has unrealistic restrictions
- Prevents travel continuity
- Creates excessive financial risk in case of changes or cancellation

4. Obligations of the Travel Agency

The Travel Agency shall:

1. Issue tickets at the **Best Available Fare** at the time of booking
2. Act in good faith and in the best financial interest of GOAL
3. Avoid defaulting to higher fares when suitable lower fares are available
4. Charge airline ticket prices at **actual cost**, without markup
5. Limit its remuneration strictly to the **declared service fees** approved in Appendix 3

5. Transparency & Documentation

Upon request, the Travel Agency shall be able to provide reasonable supporting evidence demonstrating fare selection, including but not limited to:

- Fare breakdowns
- Booking system information
- Airline ticket numbers and booking references
- Fare rules applicable to the issued ticket

Such documentation may be requested for **verification and audit purposes only** and shall not unreasonably delay ticket issuance.

6. Use of Airline Distribution Channels

Airline tickets may be issued:

- Directly by the Travel Agency (if applicable), or
- Through authorized third-party partners or airline ticket consolidators

Regardless of the issuance method:

- Tickets must be **official, valid, and traceable**
- Refunds, re-issuances, and changes must be processed through recognized airline channels

7. Verification and Audit Rights

GOAL reserves the right to:

- Verify issued fares against publicly available or industry-standard fare information
- Conduct random or targeted reviews of issued tickets
- Request clarification where a fare appears inconsistent with the Best Available Fare definition

If a deviation from the Best Available Fare is identified and cannot be reasonably justified, GOAL may:

- Adjust or withhold payment
- Request reimbursement of any overcharged amount
- Apply contractual remedies in accordance with the framework agreement

8. Performance Monitoring

Repeated or systematic deviation from this policy may be considered a **performance issue** and may:

- Affect contract continuation
- Influence overall supplier performance assessment under the framework agreement

9. Acknowledgement

By submitting a financial offer under Lot 3, the Travel Agency acknowledges that it has read, understood, and agrees to comply with this Best Available Airfare Policy.

الملحق السابع - سياسة أفضل سعر متاح لتذاكر الطيران
(ينطبق على المجموعة 3: خدمات الإقامة وحجز الرحلات الجوية)

1. الغرض من السياسة

تهدف سياسة أفضل سعر متاح لتذاكر الطيران إلى ضمان شراء تذاكر الطيران الصادرة بموجب هذا الاتفاق الإطاري بأقل سعر ممكن، مع مراعاة المتطلبات التشغيلية والبرنامجية والأمنية.

تهدف هذه السياسة إلى:

تحقيق القيمة مقابل المال
ضمان تسعير عادل وشفاف
الحفاظ على المرونة التشغيلية للسفر الضروري

2. نطاق التطبيق

تنطبق هذه السياسة على:

جميع تذاكر الطيران الدولية والمحلية
جميع عمليات إصدار التذاكر وإعادة إصدارها وتغييرها واسترداد ثمنها
جميع الحجوزات التي تتم بموجب هذا الاتفاق الإطاري، بغض النظر عن قناة الإصدار

3. تعريف "أفضل سعر متاح"

يُعرّف أفضل سعر متاح بأنه:

أقل سعر منطقي و متاح لتذاكر الطيران وقت الحجز، والذي يفي بمتطلبات السفر المعتمدة.

يجب أن تتضمن أفضل الأسعار المتاحة ما يلي:

مطابقة تواريخ السفر والمسار والوجهة المطلوبة

الامتثال لمتطلبات سفر منظمة GOAL واحتياجات مهامها
تجنب المسارات غير المعقولة أو غير العملية (مثل فترات التوقف الطويلة)
تقديم قواعده أسعار مناسبة لغرض السفر (مثل التذاكر القابلة للتغيير/الاسترداد عند الحاجة إلى المرونة)

لا تعني أفضل الأسعار المتاحة بالضرورة أرخص سعر على الإطلاق إذا كان هذا السعر:

يتضمن قيودًا غير واقعية

يمنع استمرارية السفر

يخلق مخاطر مالية مفرطة في حالة التغييرات أو الإلغاء

4. التزامات وكالة السفر

تلتزم وكالة السفر بما يلي:

إصدار التذاكر بأفضل الأسعار المتاحة وقت الحجز
العمل بحسن نية وبما يحقق أفضل المصالح المالية لمنظمة GOAL
تجنب فرض أسعار أعلى عند توفر أسعار أقل مناسبة
تحصيل أسعار تذاكر الطيران بالتكلفة الفعلية، دون أي هامش ربح
حصر أتعابها في رسوم الخدمة المعلنة والمعتمدة في الملحق 3

5. الشفافية والتوثيق

بناءً على الطلب، يحق لوكالة السفر تقديم أدلة داعمة معقولة تُثبت اختيار السعر، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر:

تفاصيل الأسعار

معلومات نظام الحجز

أرقام تذاكر الطيران ومراجع الحجز

قواعد الأسعار المطبقة على التذكرة الصادرة

يُطلب تقديم هذه الوثائق لأغراض التحقق والتدقيق فقط، ولا يجوز أن يؤدي ذلك إلى تأخير إصدار التذكرة بشكل غير مبرر.

٦. استخدام قنوات توزيع شركات الطيران

يمكن إصدار تذاكر الطيران:

مباشرةً من قبل وكالة السفر (إن وُجدت)، أو من خلال شركاء معتمدين من أطراف ثالثة أو شركات تجميع تذاكر الطيران.

بغض النظر عن طريقة الإصدار:

يجب أن تكون التذاكر رسمية وصالحة وقابلة للتتبع.

يجب معالجة عمليات الاسترداد وإعادة الإصدار والتغييرات من خلال قنوات شركات الطيران المعترف بها.

٧. حقوق التحقق والتدقيق

تحتفظ GOAL بالحق في:

التحقق من الأسعار الصادرة مقابل معلومات الأسعار المتاحة للجمهور أو معلومات الأسعار القياسية في القطاع.

إجراء مراجعات عشوائية أو مُستهدفة للتذاكر الصادرة.

طلب توضيح في حال بدا السعر غير متوافق مع تعريف أفضل سعر متاح.

في حال تم تحديد انحراف عن أفضل سعر متاح ولا يمكن تبريره بشكل معقول، يجوز لـ GOAL:

تعديل أو حجب الدفع.

طلب استرداد أي مبلغ زائد.

تطبيق سبل الانتصاف التعاقدية وفقاً للاتفاقية الإطارية.

٨. مراقبة الأداء

الانحراف المتكرر أو المنهجي عن قد تُعتبر هذه السياسة مسألة أداء، وقد:

تؤثر على استمرارية العقد

تؤثر على التقييم العام لأداء المورد بموجب الاتفاقية الإطارية

9. الإقرار

بتقديم العرض المالي بموجب البند 3، تُقر وكالة السفر بأنها قد قرأت وفهمت سياسة أفضل سعر طيران متاح، وتوافق على الالتزام بها.