आईआरसीटीसी के एजेंट के लिए आवश्यक जानकारी
एजेंट हेतु आवश्यक दिशानिर्देश एवं सूचना

1 सामान्य दिशानिर्देश :—

- आईआरसीटीसी में एजेंट के रूप में पंजीकरण केवल ई—टिकट की बुकिंग के लिए जारी किया जाता है। (उन आरटीएसए एजेंटों को छोड़कर, जो रेलवे द्वारा प्राधिकृत हैं)।
- एजेंटों द्वारा आईआरसीटीसी के सभी नियमों एवं विनियमों को समुचित रूप से पढ़ा जाना है एवं सख्ती से पालन किया जाना जरूरी है। नियमों की अनभिज्ञता को वैध कारण के रूप में नहीं माना सकता है।
- सभी एजेंट को रजिस्ट्रेशन फार्म में सही पता, टेलीफोन नं. एवं मेल आईडी देना आवश्यक है।
- पते में हुए परिवर्तन को आईआरसीटीसी द्वारा जारी मूल प्रमाणपत्र के साथ आईआरसीटीसी को सूचित किया जाना चाहिए ताकि नया प्रमाणपत्र जारी किया जा सके।
- आईआरसीटीसी द्वारा जारी प्राधिकरण के प्रमाणपत्र को एजेंसी पर प्रमुख रूप से प्रदर्शित किया जाना चाहिए।
- यदि आईआरसीटीसी अनुमति देती है, तो एजेंट अपनी एजेंसी के बाहर आईआरसीटीसी साइन बोर्ड रख सकता है जिसमें आईआरसीटीसी का लोगो प्रदर्शित कर सकता है। आईआरसीटीसी के लोगो (सॉफ्ट कॉपी) को एजेंट के अनुरोध पर ई—मेल द्वारा भेज दी जाएगी।
- एजेंटों को वर्तमान नियमों की पूरी जानकारी अवश्य होनी चाहिए। इसके लिए एजेंट विभाग द्वारा कार्यक्रम किए जा रहे हैं। अभी तक सिफी, बीपीसीएल, हयूज्स तथा पीसी प्रशिक्षण संस्थान के एजेंटों को प्रशिक्षण दिया गया है।
- उन एजेंटों के यूजर आईडी को आईआरसीटीसी द्वारा यथानिर्धारित समयावधि के बाद निष्क्रिय किया जाएगा जो टिकटें बुक नहीं कर रहे हैं (कारोबार न कर रहे एजेंट हैं)।
- सभी कपटपूर्ण गतिविधियों जैसे अधिक प्रभार लेने, पर्सनल यूजर आईडी के द्वारा टिकटें बुक करने, एक से ज्यादा यूजर आईडी सृजन करने व गलत रिफंड का दावा करने के बारे में सख्ती से कार्रवाई की जाएगी। इसके लिए न्यूनतम दंड निष्क्रियकरण होगा तथा एजेंट के विरूद्ध कानूनी कार्यवाही भी शुरू की जाएगी।
- एजेंटों को अच्छे कारोबारी नीतियों का पालन करना चाहिए।

2. <u>टिकटें बुक करने एवं रद्द करने के लिए दिशानिर्देश</u>

- सभी एजेंटों के लिए यह आवश्यक है कि वे टिकट बुकिंग एवं रद्द करने से पहले ग्राहक से लिखित आवेदन अवश्य लें और टिकट बुकिंग एवं रद्द करने हेतु लिखित आवेदन को कम से कम छः माह तक संभाल कर रखें।
- सभी एजेंटों को अपने ग्राहकों को उनसे वसूल की गई रकम के लिए अपनी लेखन सामग्री पर रसीद देना आवश्यक है।
- रसीद में किराया आईआरसीटीसी सर्विस चार्ज, एजेंट सर्विस चार्ज आदि का ब्योरा लिखा होना चाहिए (एजेंट सर्विस चार्ज पर यथा लागू सर्विस टैक्स अलग से रसीद में लिखा जाना चाहिए।
- सभी एजेंटों को टिकट की बुकिंग एवं रद्द करना, यात्री की पूर्ण जानकारी और स्वीकृति से ही करना है।
- सभी एजेंटों को एजेंट सर्विस चार्ज, अपनी एजेंसी परिसरों में प्रमुख रूप से प्रदर्शित किया जाना चाहिए।
- रद्दकरण ग्राहक के लिए पहले ही बढ़ाई गई सेवा का भाग है। अत जब ग्राहक अपनी टिकट रद्दकरण के लिए बाद वाली तारीख में एजेंट के पास पहुँचता है तो एजेंट को टिकट रद्द करने के लिए अतिरिक्त प्रभार वसूल नहीं करना है।

3. <u>टीडीआर फाइल करने के लिए दिशानिर्देश</u>

- सभी एजेंटों के लिए यह आवश्यक है कि वे सभी ग्राहकों से रेलवे के पास मामले फाइल करने से पहले लिखित में आवेदन प्राप्त कर लें।
- यदि आप कैश कार्ड का इस्तेमाल करते हैं, तो धन वापसी, यदि कोई हो, के लिए निःशेष (एग्जास्टिक) किए गए कार्डों को रखना संगत है।
- सभी मामलों में एजेंट ग्राहक को तुरंत धन वापस करें।
- धनराशि की वापसी के साथ धनराशि का ब्योरा भी एजेंट रद्दकरण के दौरान ग्राहक को अवश्य दें।
- उन ई–टिकटों की धनराशि की वापसी के मामले में, जो वेबसाइट पर रद्द नहीं की जा सकीं, एजेंट ग्राहक को प्रक्रिया के बारे में अवश्य सूचित करें। संपर्क ब्योरा लें और जैसे ही एजेंट के खातों में धन राशि वापस आ जाती है। ग्राहक को उसकी धनराशि वापस कर दी जाए।

4. <u>एजेंट ग्रुप के लिए दिशानिर्देश</u>

- एजेंट अथवा संगठन अपनी फ्रेंचाइजी/शाखाओं को केवल तभी रजिस्टर करें यदि उनके पास न्यूनतम आधारिक संरचना (इन्फ्रास्ट्रक्चर) पहले से मौजूद हो। एजेंसी के पास ऑनलाइन टिकट आरक्षण के लिए वैध लाइसेंस के साथ अपना कार्यालय और कुशल कर्मचारी होने चाहिए ताकि जब कभी अपेक्षित हो, बुकिंग/ई–टिकटों की सुपुर्दगी को संभाल जा सके।
- ईआरएस स्लिप पर एजेंट अथवा प्रधान एजेंट का नाम/पता/फोन नं. का इस्तेमाल करने की अनुमति इस शर्त पर दी जाती है कि नाम ईआरएस में ''महत्वपूर्ण अनुदेश'' के बाद अंत में दिए जाए।
- वेब सेवाओं वाले अथवा बिना वेब सेवाओं वाले एजेंट ग्रुप अथवा संगठन अपने एजेंटों के व्यवहार पर पूर्ण ध्यान रखेंगे और यदि ग्राहकों से किसी एजेंट के विरूद्ध शिकायत प्राप्त होती है तो एजेंट आईडी को, आईआरसीटीसी को सूचना देते हुए, आपरेटरों के परिणाम पर निष्क्रिय कर दिया जाएगा।
- एजेंटों के मामले में आईआरसीटीसी द्वारा दी गई डाक/संदर्भों का उत्तर सात (7) दिन के अंदर दिया जाए।
- यदि ऐजेंट ग्रुप द्वारा किसी एजेंट को निष्क्रिय किया गया है तो उसकी सूचना आईआरसीटीसी की अविलम्ब देना अनिवार्य हैं।
- एजेंट ग्रुप यह सुनिश्चित करें कि एजेंटों के आई–डी हस्तांतरण नहीं किये जाएगें है। यदि कोई एजेंट अपने आई–डी को सरंडर करता है तो एजेंट संगठन इसे किसी दूसरे एजेंट को स्थानंतरित नहीं करेगें, नये एजेंट को नई आई–डी दी जाएगी। आईआरसीटीसी इस नीति का उल्लंघन करने वाले संगठनों के विरूद्ध सख्त कार्यवाही करेगी।
- यदि आईआरसीटीसी के पास किसी एजेंट संगठन के विरुद्ध बारम्बार अधिक चार्ज वसूलने की व गलत रिफंड का दावा करने की सत्यापित शिकायतें आती हैं तो ऐसे एजेंट सगंठनों के लिए नये रजिस्ट्रेशन छः महीने तक रोक दिये जाएगें।

एजेंट क्या न करें ?

- किसी भी रूप में कोई विज्ञापन, चाहे प्रिंट अथवा प्रेस मीडिया में हो, आईआरसीटीसी से लिखित में पूर्व अनुमति लिए बिना जारी नहीं किया जाना है।
- किसी भी रूप में अतिरिक्त प्रभार चाहे टिकट रद्द करने अथवा उपलब्धता की स्थिति की जांच करने के लिए हो, ग्राहकों से वसूल नहीं किया जाना चाहिए।

- आई–टिकटों की बुकिंग यूजर आईडी के तत्काल निष्क्रियकरण के न्यूनतम दंड सहित निषिद्ध एवं दंडनीय है।
- टिकटों का हस्तांतरण एवं पुनः बिक्री भारतीय रेल नियमों के अंतर्गत सेक्शन 142 के अधीन दण्डनीय है।
- टॉप पर आईआरसीटीसी लोगो वाले आरक्षण आवेदन फार्म छापना एजेंटों के लिए वर्जित है।
- संगठनों का नाम ''अधिकृत रेलवे एजेंट'' के रूप में दर्शा कर लोकप्रिय बनाना पूर्णतया वर्जित है। ऐजेंट है ''आईआरसीटीसी के अधिकृत ई टिकट ऐजेंट''
- आईआरसीटीसी के ''लोगो'' का प्रयोग तबतक विजिटिंग कार्ड, लैटर हैड्स और पम्फलेटों अथवा किसी अन्य फार्म में नहीं किया जाना चाहिए जब तक कि आईआरसीटीसी द्वारा अनुमोदित न किया जाए।
- ग्राहकों के कहने7पहुंचने पर ही टिकट बुक किए जाने चाहिए।
- लॉग इन पेज को लम्बे समय तक खाली न रखा जाए।
- टिकटें बुक करते समय ''बैक(वापसी) अथवा रिफ्रेश'' बटन का प्रयोग न करें।
- बेनामी ई–टिकटें बुक न करें (ऐसा करता हुआ कोई पाया गया तो कानूनी कार्रवाई की जाएगी)।
- किसी रेलगाड़ी में झूठा नाम देकर स्थान रोकने का कार्य नहीं करना चाहिए। भारतीय रेल अधिनियम 1989 के अनुसार रेलगाड़ी में स्थान रोकना दंडनीय अपराध है और दण्डनीय है।
- इलैक्ट्रॉनिक आरक्षण पर्ची (ईआरएस) में आशोधन नहीं किया जाना चाहिए। यदि पता चला तो आईआरसीटीसी आवश्यक दंडात्मक कार्रवाई करेगी।
- ग्राहक की जानकारी और अनुरोध के बिना टिकटें रद्द न करें।
- यद्यपि ''अपडेट प्रोफाइल लिंक लॉगिंग इन '' (रूपरेखा नवीनीकरण)' के बाद हमारी वेबसाइट में बाए ओर (पैनल) उपलब्ध (कुछ ही मामलों में) है तो नया ब्योरा दर्ज करके प्रोफाइल (रूपरेखा) न बदलें। यदि आप उसे अपडेट करते हैं तो आपको एजेंट बुकिंग की कार्यात्मकता से मुक्त करके व्यक्तिगत यूजर के रूप में सूचित कर दिया जाएगा।
- डिजिटल प्रमाणपत्र न खोएं क्योंकि आप प्रमाणपत्र के बिना लॉग इन न कर सकेगें।