**Air France и KLM вводят новую структуру тарифов для рейсов между Европой и США / Канадой:
Light, Standard, Standard +**

**ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ**

|  |  |
| --- | --- |
| **Оглавление** | **Страница** |
|  |  |
| **Введение** |  **2** |
| **Тарифы и бронирование** |  **4** |
| **Дополнительные услуги** |  **6**  |
| **Послепродажное обслуживание** |  **6** |
| **Корпоративные клиенты (включая BlueBiz)** |  **7** |
| **Группы / другие ценовые программы** |  **7** |
| **Накопительная схема Flying Blue** |  **7** |
| **Flying Blue Platinum, Gold & Silver и тарифы 0 PC**  |  **8** |
| **Flying Blue Ivory** |  **8** |
|  **Другие опции для участников Flying Blue** |  **8** |

**Введение**

1. **Почему была введена новая структура тарифов?**
На сегодняшний день пассажиры могут выбирать из множества тарифных опций, существующих на высококонкурентном рынке авиаперевозок. Желая создавать индивидуальные предложения по наилучшим ценам, KLM и AIR FRANCE вводят новые тарифы на рейсах между Европой и США / Канадой. Начиная с 7 декабря 2017 года, мы предлагаем нашим пассажирам эконом-класса 3 новых тарифных опции. После выбора предпочтительного тарифа, пассажиры будут иметь возможность добавить различные дополнительные услуги.
2. **Что изменилось с новой структурой тарифов?**

Новые тарифы экономического класса будут разделены на 3 бренда: **Light**, **Standard**, **Standard+**. Бренды **Light** и **Standard** будут применимы к 6 самым низким классам бронирования; остальные, высокие классы в структуре экономических тарифов (полугибкие и гибкие) будут объединены в одном бренде **Standard +**.
Структуры тарифов в классах обслуживания Premium Economy и Business остаются без изменений.
Места повышенного комфорта Economy Comfort / Siege Plus и т.п. по-прежнему доступны в виде платной опции для всех пассажиров с билетами экономического класса.

Начало продаж: 7 декабря 2017, начало путешествия: 10 апреля 2018.
Из следующих стран вылета в Европе будут предлагаться новые структуры тарифов:

FR, NL, IT, DE, CH, AT, ES, GB, BE, SE, DK, FI, NO, LU, SK, EE, LV, LT, NO, DK, SE

По вылету из США/Канады новые тарифы будут постепенно, маршрут за маршрутом, вводиться на рейсах в Европу.
Начало продаж: 6 декабря 2017, начало путешествия: 10 апреля 2018.

В феврале 2018 новые тарифы поступят в продажу по вылету из стран: IE, PT, RO, BG, HU, PL, CZ, RS, HR, GR, TR, MA, TN, DZ, IL. Начало путешествия: 10 апреля 2018.

1. **A) Каковы названия и характеристики новой структуры тарифов?**
Новые тарифы экономического класса будут разделены на 3 бренда: **Light**, **Standard**, **Standard+**.

**Light**

Самый низкий тариф из всех возможных, включающий только ручную кладь. Тариф не включает в себя право бесплатного провоза регистрируемого багажа. По желанию, пассажир может оплатить провоз регистрируемого багажа отдельно – на этапе бронирования и покупки авиабилета или позднее (смотрите п. 4).

Билет тарифа Light возврату не подлежит. По вылету из Европы (кроме Франции) доступна опция внесения изменения в бронирования со сбором 150 евро. По вылету из США, Канады и Франции билет обмену не подлежит.
Данный тариф не комбинируется с тарифами Standard и Standard +.

Производится начисление миль Flying Blue.
 **Standard**Данный тариф включает в себя бесплатный провоз 1 единицы регистрируемого багажа. Дополнительный багаж может быть оформлен в виде платной опции (смотрите п. 4).
Билет в тарифе Standard возврату не подлежит, но может быть изменен со сбором (по вылету из Европы 150 евро, по вылету из США/Канады 300 долларов США).
Производится начисление миль Flying Blue.

**Standard +**

Этот тариф более гибкий, чем тариф Standard. Этот бренд объединит уже существующие полугибкие и гибкие тарифы. Standard+ предоставляет пассажирам возможность обменять или сдать билет за плату или совершенно бесплатно в зависимости от класса бронирования.
Tариф Standard+ включает в себя бесплатный провоз 1 единицы регистрируемого багажа.
Производится начисление миль Flying Blue.

**B) Различия в названии тарифных брендов и наборе предоставляемых услуг:**

Существующие внутриевропейские тарифы и новые тарифы между Европой и США / Канадой, будут иметь определенные различия как в названиях брендов, так и в наборе предоставляемых услуг.

|  |  |
| --- | --- |
|  **Внутриевропейские тарифы** | **Тарифы между Европой и США / Канадой** |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Light** | **Standard** | **Flex** | **Light** | **Standard** | **Standard +** |
| Ручная кладь | √ | √ | √ | √ | √ | √ |
| Регистрируемый багаж | ⮿ | √ | √ | ⮿ | √ | √ |
| Обмен | Платно | Платно | Бесплатно | Платно | Платно | Платно илибесплатно\* |
| Аннулирование  | ⮿ | ⮿ | Бесплатно | ⮿ | ⮿ | Платно или бесплатно\* |
| SkyPriority | ⮿ | ⮿ | √ | ⮿ | ⮿ | ⮿ |

\* в зависимости от класса бронирования изменение или аннулирование билета может осуществляться как платно, так и бесплатно.

1. **Могут ли пассажиры продолжать приобретать дополнительные услуги отдельно?**

Да, пассажиры смогут по-прежнему приобретать некоторые услуги отдельно, например, опцию оплаты багажа, меню по выбору или места повышенного комфорта. Возможность перелета в более высоких классах обслуживания за дополнительную плату предлагается только на собственных рейсах KLM и AIR FRANCE.
Любая дополнительная единица регистрируемого багажа может быть приобретена за плату: как на этапе бронирования или покупки авиабилета, так и позже в личном кабинете My Trip на сайте klm.com или Your Reservations на сайте airfrance.com для собственных рейсов KLM и AIR FRANCE, а также на этапе регистрации на рейс онлайн или в аэропорту.

1. **Повлияет ли введение новой тарифной структуры на набор и объём предоставляемых услуг на борту?**

Нет. KLM и AIR FRANCE продолжают предлагать на борту те же самые услуги, что и раньше, включая бесплатные закуски и питание, напитки, а также развлечения в полете.

**Тарифы и бронирование**

1. **Применяются ли новые тарифы для всех классов обслуживания?**
Бренды Light и Standard применяются к 6 самым низким классам бронирования; высокие, полугибкие и гибкие тарифы экономического класса, будут соединены в один бренд: Standard+.
Структура тарифов в кабинах Premium Economy и Business остается без изменений.
2. **Какие классы бронирования используются в брендах Light, Standard, Standard+?**

По вылету из Европы:

Light и Standard применяются в классах бронирования V, R, N, T, Q, L

Standard+ применяется в классах H, K, U, M, B, Y (полугибкие и гибкие тарифы)
Возможны некоторые различия в зависимости от рынка.

По вылету из США и Канады:

Light и Standard = V, R, N, T

Standard+ = Q, L, H, K, U, M, B, Y (полугибкие и гибкие тарифы)

Правила минимального пребывания и прочие тарифные условия остаются без изменений.

1. **Применяются ли новые тарифы к кодшеринговым рейсам?**Новые тарифы брендов **Light, Standard, Standard+** применимы к маркетинговым рейсам AF/KL (независимо от оперирующего перевозчика) между Европой и США / Канада.
По вылету из Европы: для большинства рейсов из Европы, Северной Африки или Израиля по всем направлениям в США / Канаде.

По вылету из США / Канады:
Новые тарифы будут постепенно внедряться на маршрутах между США /Канадой и Европой.
2. **Когда и в каких каналах продаж появятся эти тарифы?**
По вылету из FR, NL, IT, DE, CH, AT, ES, GB, BE, FI, LU, SK, EE, LV, LT начало продаж с 7 декабря 2017. По вылету из SE, DK, NO, US, CA с 6 декабря 2017.
Начало путешествия: 10 апреля 2018.
Новые тарифы будут доступны в каналах продаж:
• Прямые, собственные каналы продаж AF/KL (как онлайн – на klm.com / airfrance.com, так и через билетные кассы и колл-центры AF/KL)
• Агентства путешествий (все GDS)
• Непрямые онлайн каналы продаж (например, корпоративные SBT)

На сайте klm.com клиент всегда переадресовывается на локальный сайт страны, откуда начинается его путешествие. В этом случае будут показаны тарифы, применимые к стране вылета, куда произошла переадресация.

На сайте airfrance.com будет показан тариф, применимый к запрашиваемому маршруту, без переадресации на локальный сайт страны начала путешествия.

1. **Можно ли будет комбинировать новые тарифы KL и AF?**

Текущие условия не были изменены: трансатлантические тарифы AF, KL, а также DL, AZ можно комбинировать.

1. **Можно ли комбинировать между собой различные тарифные бренды?**

Возможны следующие варианты комбинации:
- Light только с Light
- Standard комбинируется со всеми тарифами: Standard, Standard+ и с любыми другими тарифами Premium Economy и Business.

*Изменения до вылета:*

Если клиент приобрел билет по тарифу Light, он может изменить его только на тариф Light. При отсутствии 6 самых низких классов бронирования в продаже, весь билет подлежит перебронированию до любого класса бренда Standard+.

Если пассажир приобрел билет по тарифу Standard, он может изменить его только на тарифы Standard или Standard+. Комбинация с тарифами Light невозможна.

*Изменения после вылета:*

Клиент приобрел билет по тарифу Light и должен изменить свой обратный вылет, но 6 самых низких классов бронирования нет в наличии.
Поскольку тариф Light не совместим с другими тарифами, он подлежит перерасчёту до тарифа Standard на пути «туда» (доступна функция автоматический перерасчета в системах бронирования).

1. **Должно ли агентство путешествий бронировать или производить расчет новых тарифов каким-то другим образом?**

При совершении бронирования агентство может сделать выбор из тарифов Light, Standard или Standard+. Агентство сможет рассчитать их привычным способом или с помощью вводов GDS для Fare Families.
Агентства путешествий могут обратиться в службу поддержки своих GDS для консультаций по расчету Fare Families.

1. **Какие тарифные коды используются для новых тарифов?**

**Light**:

Регулярные тарифы: LR\*\* (где \*\* это код страны или континента, где начинается путешествие

Промо-тарифы: PL\*\*, L99\*\*, L\*\*, PL1\*\*

Например, тарифы с вылетом из Италии: NLX**LRIT** / VLX**L99EU**

**Standard:**

Регулярные тарифы: SR\*\*

Промо-тарифы: PR\*\*, P99\*\*, P\*\*, PR1\*\*, P1\*\*, P\*

Например, тарифы с вылетом из Италии: NLX**SRIT** / VLX**P99EU**

**Standard+**:

**- полугибкие тарифы:** SF\*\*

**- гибкие тарифы:** FF\*\*

Например, тарифы с вылетом из Италии: HLX**SFIT** / M**FFIT**

**Дополнительные услуги**

1. **Дополнительный регистрируемый багаж**

Провоз дополнительного регистрируемого багажа можно оплатить на любом этапе от бронирования и покупки авиабилета до начала онлайн регистрации, а также во время онлайн регистрации и регистрации в аэропорту.

На этапе бронирования и покупки авиабилета и до начала регистрации дополнительный багаж можно приобрести только на собственные рейсы, выполняемые AF и KL.

После начала регистрации дополнительный багаж можно будет приобрести на маркетинговые рейсы AF и KL, выполняемые AF и KL, а кроме того (с апреля 2018 года) и на рейсы, выполняемые DL и AZ (пассажир будет перенаправлен на веб-сайт перевозчика, выполняющего рейс).

1. **Другие дополнительные опции**

Все другие дополнительные платные опции (например, предварительный выбор места или места повышенного комфорта (в т.ч. Economy Comfort), платное повышение класса обслуживания и т.п.) доступны для всех пассажиров класса эконом, включая пассажиров с тарифом Light с теми же условиями, что и на сегодняшний день.

**Послепродажное обслуживание**

1. **Можно ли приобрести тариф Light, а позже изменить его на тариф Standard (включающий 1 место регистрируемого багажа)?**

Нет, это невозможно. Тариф Light возможно будет только изменить до тарифа Standard+ с уплатой сбора за изменение.

1. **Можно ли приобрести дополнительные услуги отдельно после покупки билета?**Да, такие платные опции как багаж и платное место можно приобрести отдельно.
2. **Что произойдет с PNR, созданными до запуска новых тарифов, если билет не был выписан?**

Тариф не гарантируется, пока не приобретен билет.

Таким образом, к необилеченным PNR должна быть применена новая структура тарифов (и произведен перерасчет закрепленной маски билета). До 15 декабря включительно для 6 самых низких классов бронирования V, R, N, T, Q, L действует особое разрешение на выписку по тарифу, рассчитанному на момент создания PNR.

1. **Что произойдет с билетами, выписанными до запуска новых тарифов?**
Нововведение не влияет на уже проданные билеты.
*Следующее применимо в случае если необходимо произвести изменения в билетах, выписанных до введения новой структуры тарифов:*
Неиспользованные билеты с датой путешествия 10 апреля и позднее должны быть изменены с применением условий новой структуры тарифов. Багажная квота оригинального билета (т.е. 1 место регистрируемого багажа) сохраняется.

 **Корпоративные клиенты (включая BlueBiz)**

1. **Как новая структура тарифов влияет на корпоративных клиентов?**

Новая структура тарифов не влияет на классы бронирования, включенные в корпоративную политику 2017 года. Начиная с 2018 г. корпоративные скидки могут предоставляться в некоторых низких подклассах, а это значит, что корпоративные скидки будут возможны в тарифах брендов Light и Standard.

Набор услуг и условий будет выбран клиентом в зависимости от выбранного тарифного бренда.
Новая структура тарифов позволяет корпоративным клиентам выбрать тарифный продукт, наилучшим образом соответствующий их конкретным требованиям.

1. **Когда структура тарифов будет включена в корпоративное предложение?**

Настоящее корпоративное предложение включает в себя тарифный продукт, который соответствует бренду Standard+. Тарифы Light и Standard будут включаться в корпоративное предложение начиная с 2018.

1. **Есть ли какие-либо изменения в привилегиях для корпоративных клиентов относительно выбора мест?**Нет, привилегии относительно выбора мест для корпоративных клиентов остаются неизменными.
2. **Изменится ли ticketing time limit для корпоративных клиентов?**Нет, это остается неизменным.

**Группы / Другие ценовые программы**

1. **Будет ли применима новая структура тарифов к групповым и другим ценовым программам?**
Условия групповых тарифов остаются без изменений. Новая структура тарифов не будет применяться для групповых тарифов, они по-прежнему будут рассчитываться с учетом бесплатного провоза 1 регистрируемого багажного места.
На момент внедрения новые тарифы не будут применяться к таким ценовым программам как туроператорские, студенческие и т.п.

**Накопительная схема Flying Blue**

1. **Как изменится схема накопления миль для участников Flying Blue?**
Участники обновленной программы Flying Blue будут зарабатывать мили по накопительной схеме маркетингового перевозчика. На рейсах, под кодом AF и KL участники Flying Blue будут зарабатывать мили в зависимости от стоимости билета (учитывается сумма в евро тарифа нетто + сбор перевозчика). Участники уровня Ivory получат 4 Mили за каждый потраченный евро, Silver – 6 миль за 1 евро, Gold 7 миль за 1 евро, а участники Platinum получат 8 Mиль за каждый потраченный евро. Данные правила применимы для путешествий с 1 апреля 2018. Подробная информация доступна на [www.flyingblue.com](http://www.flyingblue.com)

**Flying Blue Platinum, Gold & Silver и тарифы 0 PC (Light)**

1. **Какова будет норма регистрируемого багажа для участников Flying Blue уровней Platinum, Gold и Silver?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Light** | **Standard** | **Standard +** |
| 0 багажных мест в билете+ 1 место как статусная привилегия Flying Blue**Итого бесплатных мест регистрируемого багажа = 1** | 1 багажное место в билете+ 1 место как статусная привилегия Flying Blue**Итого бесплатных мест регистрируемого багажа = 2** |  1 багажное место в билете+ 1 место как статусная привилегия Flying Blue**Итого бесплатных мест регистрируемого багажа = 2** |

 **Flying Blue Ivory**

1. **Продолжают ли участники Flying Blue уровня Ivory иметь право на скидку в** 10 евро (или эквивалент) **на KLM и Air France?**

Участники Flying Blue Ivory имеют право на скидку в 10 евро на первое место регистрируемого багажа.

Данная привилегия была доступна на всех направления, кроме Северной Атлантики, а теперь доступна по всей маршрутной сети без исключений.
Примечание: скидка в 10 евро может быть применена только для билетов, приобретенных 24 часа до вылета и ранее.

Примеры для Flying Blue Ivory:

* При использовании тарифа Light с одним местом регистрируемого багажа, приобретаемым отдельно => скидка 10 евро.
* При использовании тарифа Light с 2 местами регистрируемого багажа, приобретаемыми отдельно:
=> 1 место багажа: скидка 10 евро, на 2-ое место багажа скидки нет
* При использовании Standard или Standard+ и желании приобрести дополнительное второе место регистрируемого багажа:
 => 1 место включено в тариф, на 2-ое место багажа предоставляется скидка €10.

 **Другие опции для участников Flying Blue**

1. **Может ли участник Flying Blue оплатить дополнительный багаж милями?**
Да, дополнительный платный багаж можно оплатить Милями
2. **Зарабатывают ли участники Flying Blue мили при оплате дополнительного багажа?**
Да, с 1 апреля 2018 участники Flying Blue будут зарабатывать мили за оплаченный багаж (и при покупке других дополнительных услуг).