

APPROVED

by General Director
ISCA "Air Moldova"

" "

Iu.SCORPAN

2017

Инструкция по изменению имени/фамилии пассажира на прямых рейсах «Air Moldova».

Данная инструкция действительна для всех агентов, работающих на основании прямого договора

А. Правила переоформления билетов без применения штрафных санкций – CORRECT NAME.

1. Условия применения CORRECT NAME:

- 1.1. Применяется в случае, если в имени/фамилии пассажира есть ошибки в одинаково звучащих и взаимозаменяемых буквах, типа Y/I, EE/I, X/KS, CH/K.
К примеру, AleXandru иAleKSandru, Elyseeva и Eliseeva, CHireev и Kireev.
В общей сложности, допускается не более трех ошибок.
- 1.2. Применяется в случае, если двойное имя/фамилия пассажира внесены не полностью, к примеру, Ivanov/Ana и IvanovCIOBANU/Ana.
Обязательным условием является предоставление подтверждающих документов: свидетельства о рождении, свидетельства о браке/разводе, паспорта.
- 1.3. Применяется в случае, если имя пассажира внесено в русском/румынском варианте, который отличается от того имени, что внесено в паспорт, к примеру, Ion и Ivan, Stepan и Stefan, Serghei и Sergiu, являясь при этом тем же самым человеком.
- 1.4. Применяется в случае, если билет выписан в системе бронирования Сирена и была допущена ошибка в имени и фамилии пассажира, к примеру, PA/DONOSSVETLANA MRS, где DONOS/SVETLANA является реальным именем пассажира.
- 1.5. В случаях, описанных в пунктах 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, переоформление билета разрешается только при предоставлении паспорта пассажира.
Обязательным условием является сверка SSR:DOCS из бронирования с паспортом пассажира.
- 1.6. Применяется в случае, если имя/фамилия пассажира были изменены после покупки билета. В данном случае, CORRECT NAME разрешается только с предоставлением подтверждающих документов: свидетельства о рождении, свидетельства о браке/разводе, копии старого паспорта, действующего паспорта и других документов, подтверждающих изменение имени/фамилии)
- 1.7. Пункты 1.1, 1.2, 1.3, 1.4 и 1.6 могут быть применены в случае частично использованных билетов.

2. Правила применения CORRECT NAME:

- 2.1. Применяется для тарифов point-to-point (включая BZY), а также тарифов Through fare.
- 2.2. CORRECT NAME не применяется в билетах, приобретенных в рамках акций Promo (класс бронирования "P")
- 2.3. При переоформлении билета должно быть создано новое бронирование в том же классе бронирования и на ту же дату вылета.

2.4. В случае, если в том же классе бронирования нет свободных мест, PNR создается в любом доступном классе. Далее класс бронирования из оригинального билета пассажира подтверждается в новом бронировании службой Space Control.

2.5. В случае, если билет переоформляется в день вылета вне рабочего времени службы Space Control, бронирование должно быть сделано в том же классе со статусом SA (Space Available) для последующей регистрации пассажира как No Res.

2.6. В случае, если билет RT с ошибками, указанными в пунктах 1.1, 1.2, 1.3 и 1.4 переоформляется в день вылета вне рабочего времени службы Space Control, новое бронирование должно быть сделано в классах, доступных на момент переоформления. В данном случае, пассажир оплачивает только разницу между тарифами. Дополнительная оплата за CHANGE NAME не применяется.

2.7. В новое бронирование в обязательном порядке должно быть внесено сообщение SSR:DOCS с корректными паспортными данными и именем/фамилией пассажира.

2.8. В графу Endorsement нового билета должна быть внесена отметка CORRECT NAME.

2.9. После переоформления билета, бронирование с предыдущим неправильным именем должно быть в обязательном порядке аннулировано агентом при помощи , функции XEPNR/5722400000001/*, где 5722400000001 –номер нового билета.

В. Правила переоформления билетов с применением штрафных санкций – CHANGE NAME.

1. Условия применения CHANGE NAME:

1.1 Применяется в случае, если имя пассажира внесено в билет в уменьшительной форме, к примеру, Anastasia и Nastea, Natalia и Nataşa, Liubov и Liuba, Anatolie и Tolea.

1.2 Применяется в случае, если имя/фамилия пассажира указаны с ошибками (включая первую букву имени/фамилии), которые меняют их фонетическое звучание, к примеру, Marina и Mariana, Lilia и Liliana, Foma и Toma.

1.3 Применяется в случае, если имя/фамилия пассажира были изменены в результате брака/развода до приобретения билета. CHANGE NAME разрешается только с предоставлением подтверждающих документов: свидетельства о рождении, свидетельства о браке/разводе, копии старого паспорта, действующего паспорта и других документов, подтверждающих изменение имени/фамилии.

1.4 В случаях, описанных в пунктах 1.1, 1.2, 1.3 переоформление билета разрешается только при предоставлении паспорта пассажира. Обязательным условием является сверка SSR:DOCS из бронирования с паспортом пассажира.

1.5 Применяется в случае, если пассажир желает переоформить билет на имя другого пассажира, передавая при этом права на его владение другому человеку. В данном случае, билет переоформляется с учетом следующих правил:

1.5.1 Только тот пассажир, имя которого указано в билете, может обратиться с просьбой о переоформлении билета на другого человека. Пассажир должен предоставить свой паспорт, а также заполнить специальное подтверждение, через которое он дает согласие на переоформление билета.

1.5.2 При переоформлении билета желательно присутствие обоих пассажиров.

1.6 Оформление возврата билета, переданного во владение другому пассажиру (ситуация описанная в п. 1.5), должно быть проведено с учетом ниже описанных правил:

- 1.6.1 Учитывая тот факт, что первый пассажир передал права владения на билет другому пассажиру, последующий возврат оформляется тому пассажиру, имя которого указано в последнем билете со статусом Open for Use.
- 1.6.2 Возврат оформляется по тарифным правилам изначального (первого) билета.
- 1.6.3 Стоимость оплаты за CHANGE NAME и за изменение даты вылета, возврату не подлежит. Оплаченная пассажиром разница между тарифами (Upgrade), возвращается.
- 1.6.4 Пункты 1.6.1, 1.6.2, 1.6.3 применяются только в случае, если изначальный билет был оплачен наличными, либо через банковское перечисление на сайте www.airmoldova.md
- 1.6.5 В случае, если изначальный билет был оплачен кредитной картой, возврат может быть оформлен только через Претензионную Комиссию авиакомпании.

2. Правила применения CHANGE NAME:

- 2.1 Применяется только для тарифов point-to-point (включая BZY).
- 2.2 CHANGE NAME не применяется в билетах, приобретенных в рамках акций Promo (класс бронирования "P")
- 2.3 CHANGE NAME оформляется строго согласно правил тарифа.
- 2.4 В случае, если тариф, примененный в билете OW/RT, позволяет процедуру CHANGE NAME, новое бронирование должно быть сделано в том же классе и на ту же дату вылета.
- 2.5 В случае, если бронирование билета OW/RT в том же классе невозможно, бронирование оформляется в любом доступном классе, таким образом, пассажир оплачивает разницу между классами (Upgrade), доплату за CHANGE NAME и штраф за изменение даты (rebooking), если он применим.
- 2.6 В случае, если тариф, примененный в билете OW/RT, не позволяет процедуру CHANGE NAME, данный тариф должен быть поднят до того, который позволяет изменение имени/фамилии. Таким образом, пассажир оплачивает разницу между классами (Upgrade), доплату за CHANGE NAME и штраф за изменение даты (rebooking), если он применим.
- 2.7 В случае переоформления полностью неиспользованного билета RT, доплата за изменение имени/фамилии применяется согласно правил наиболее строгого тарифа.
- 2.8 Если билет был выписан с комбинацией двух OW тарифов (напр.: KIV-BVA/FCO-KIV), доплата за CHANGE NAME применяется по правилам каждого тарифа в отдельности.
- 2.9 В новое бронирование в обязательном порядке должно быть внесено сообщение SSR:DOCS с правильными паспортными данными и именем/фамилией пассажира.
- 2.10 В графу Endorsement нового билета должна быть внесена отметка CORRECT NAME.
- 2.11 После переоформления билета, бронирование с предыдущим неправильным именем должно быть в обязательном порядке аннулировано агентом при помощи функции XEPNR/5722400000001/*, где 5722400000001 –номер нового билета.

Контакты отдела Space Control:

Тел: + 373 22 52 54 54

E-mail: control@airmoldova.md

Контакты отдела по претензиям:

Тел: + 373 22 52 51 02

E-mail: wecare@airmoldova.md

ВИЦЕ-ДИРЕКТОР



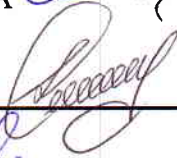
Сула Виктор

ДИРЕКТОР КОММЕРЧЕСКОГО ДЕПАРТАМЕНТА



Нану Виктория

ДИРЕКТОР ЮРИДИЧЕСКОГО ДЕПАРТАМЕНТА



Кэлугэряну Сорин

Начальник отдела взаиморасчеты оповещен



Сапозжков Марина