

PASSENGER CONTACT INFORMATION

Уважаемый партнер,

В соответствии с Резолюцией IATA 830d, туристские агентства обязаны указывать контактные данные пассажиров в записи бронирования (PNR) или в заказе через NDC во время бронирования или до выпуска билета. Эти данные позволяют Kenya Airways и её партнёрам своевременно информировать пассажиров об изменениях рейса, особенно в случае нестандартных ситуаций (IROPS).

Агентства несут ответственность за получение номера мобильного телефона и/или адреса электронной почты пассажира в соответствии с нормами защиты данных, обеспечивая получение согласия клиента.

Если пассажир желает предоставить свои контактные данные, все агентства обязаны внести эту информацию в PNR в правильном формате SSR/CTCE (электронная почта) и CTCM (мобильный телефон).

Стандартный формат SSR от IATA:

- **SSR CTCM** – номер мобильного телефона пассажира, включая код страны
- **SSR CTCE** – адрес электронной почты пассажира

Если пассажир отказывается предоставлять свои контактные данные, агентства обязаны зафиксировать этот отказ в PNR с помощью кода SSR **CTCR (Contact Remark)**, чтобы ограничить юридическую ответственность.

Стандартный формат SSR от IATA:

- Внести **SSR CTCR**, если пассажир не согласен предоставить контактную информацию. Агентство должно задокументировать это с помощью правильной OSI/примечания: **"CONTACT DECLINED"**

Пассажиры, отказавшиеся от предоставления контактов (SSR CTCR) или предоставившие неполную или некорректную информацию, будут получать уведомления только через своего туристического агента и не смогут претендовать на компенсации от Kenya Airways или её партнёров за пропущенные уведомления.

Примеры для систем бронирования GDS, например AMADEUS:

- **Мобильный:** SRCTCM-00441234567809/P1
- **Email:** SRCTCE-JOHN.SMITH//KENYA-AIRWAYS.COM

Пожалуйста, обращайтесь к справочным страницам вашей GDS или в службу поддержки GDS для получения дополнительной помощи и проверки формата до выпуска билета, чтобы избежать отклонений или пропущенных уведомлений для клиентов.

Для бронирований через NDC свяжитесь с вашим поставщиком/агрегатором.

Kenya Airways не использует предоставленные контактные данные для продаж или маркетинговых целей.