



IATA
ЮСА Operator



Открытое акционерное общество «Авиационная компания «ТРАНСАЭРО» (ОАО «АК «ТРАНСАЭРО»)
Почтовый адрес: Зубовский бульвар, д. 11А, Москва, Россия, 119021, тел.: +7 (495) 662-15-60, (495) 937-84-57, тел./факс: +7 (495) 937-84-78
e-mail: info@transaero.ru, www.transaero.ru, SITA: MOWTOUN
Юридический адрес: Россия, 191104, г. Санкт-Петербург, Литвиный пр., д. 48, Литер А
ОКПО 11233782, ОГРН 1025700775870, ИНН/КПП 5701000985/997650001

01.07.2015 № Цех. ДА. 04-4908

на № _____ от _____

АГЕНТУ ОАО «АК «ТРАНСАЭРО»

[Дополнение к ИП № 02.00-18673 от
31.12.2014г.

«О вынужденном перебронировании
в связи с изменениями в расписании»]

ИНФОРМАЦИОННОЕ ПИСЬМО

Уважаемые коллеги,

В случае изменения в расписании АК ТРАНСАЭРО (отмены рейса, указанного в билете, выполнения рейса не по расписанию - изменение времени вылета или прилета) разрешается производить вынужденный возврат билета или вынужденное перебронирование с обязательным переоформлением авиабилета.

Переоформление билетов производится на любой собственный рейс с кодом UN из первоначального пункта (либо другого ближайшего пункта) до пункта назначения (или другого ближайшего пункта). Перебронирование возможно на ближайшие рейсы, у которых время вылета находится в пределах плюс-минус 1 день от первоначального времени вылета, либо на следующий или предыдущий ближайший рейс**, в соответствии с расписанием, на котором имеются свободные места в оплаченном классе обслуживания.

По желанию пассажира допускается изменение даты вылета на обратном участке по билету также в пределах плюс-минус 1 день, либо на следующий или предыдущий ближайший рейс** в соответствии с расписанием.

Данное условие также применимо и для отдельных билетов OW, оформленных для осуществления перевозки в направлении «туда и обратно» в рамках **специальных условий продаж/иных программ**, при которых оформление перевозки «туда и обратно» не производится в одном билете (см. отдельные инструкции/ технологии).

** - При вынужденном изменении, требующем изменение маршрута, например, перебронирование трансферных рейсов либо прямых рейсов на рейсы со стыковкой, пассажир может выбрать наиболее оптимальную стыковку, с учетом МСТ.

Оптимальная стыковка – стыковка с наименьшим временем ожидания трансферного рейса (с учетом МСТ), а также возможность стыковки в пределах одного аэропорта (аэропорты Московского авиаузла - МАУ).

01.07.2015г.

При внесении со стороны Авиакомпании изменений в расписание, бронирования автоматически выходят в очередь агента, ответственного за PNR.

Данная информация в бронировании, вносимая со стороны подразделения АК, осуществляющего контроль рейса, является для агента **основанием для вынужденного возврата билета или вынужденного переоформления билета (см. Исключения***):**

1. Полетный сегмент, на который был оформлен билет, имеет статус <UN>;
2. В бронирование внесен SSR о характере изменений рейса/ отмене:

Примеры сообщений:

```
ATTN UN153 SKED CHD
ATTN UN165 FLIGHT NUMBER CHD, PLS ADV PAX
ATTN UN033 ROUTE CHD, PLS ADV PAX
ATTN UN119 DEP DATE CHD, PLS ADV PAX
ATTN UN215 SKED CHD, PLS ADV PAX
ATTN UN033 DEP AIRPORT CHD
```

Где:

ATTN- внимание;

Ремарка об изменении:

UN033 ROUTE CHD, UN033 DEP AIRPORT CHD – изменение аэропорта вылета/прибытия;

UN119 DEP DATE CHD – изменение даты вылета рейса;

UN215 SKED CHD – изменение расписания рейса;

UN165 FLIGHT NUMBER CHD – изменение номера рейса (необходимо только переоформление билета; вынужденный возврат не производится);

PLS ADV PAX – ремарка говорит об необходимости оповещения пассажира;

3. В бронирование внесен новый подтвержденный полетный (-е) сегмент (-ы) в качестве альтернативы; (если полетный сегмент не внесен АК, в таком случае агент производит бронирование самостоятельно, с учетом изложенного ниже);
4. Создан новый SSR TKNE к «привязке» к новому полетному сегменту.

*****-Исключения:**

При следующих вариантах изменения в расписании возврат авиабилета не расценивается как вынужденный (как для прямых так и для трансферных перевозок):

- *в случае если время вылета рейса, указанное в билете, перенесено на более позднее время, но время прилета, указанное в билете, остается без изменений;*
- *в случае если время прилета перенесено на более раннее время, а время вылета, указанное в билете - без изменений;*
- *изменения, не приводящие к нарушению стыковки (МСТ соблюдено);*

Агент должен своевременно вести обработку системных очередей. При попадании бронирования в очередь GQ/SC, агент должен оповестить пассажира об изменении бронирования.

Несмотря на то, что в PNR элемент SSR TKNE «привязан» к новому полетному сегменту, изменения в полетный купон билета не внесены. Для обеспечения регистрации в аэропорту в штатном режиме и возможности использования пассажиром сервисов самостоятельной регистрации (on-line и мобильная регистрация, киоски самостоятельной регистрации в аэропорту, соцсети), агент должен переоформить билет на новый полетный сегмент. Переоформление производится путем ревалидации RV (Revalidation), при невозможности – путем обмена билета EE (Document Exchange).

Любые изменения в билете должны производиться только с полетным купоном, имеющим статус OPEN FOR USE.

По желанию пассажира полетный сегмент, внесенный АК в качестве альтернативы, может быть заменен агентом самостоятельно, с учетом указанных выше условий.

Изменения в бронировании на собственные рейсы UN должны быть произведены агентом в первоначально оплаченные классы обслуживания - в классы бронирования (RBD), указанные в билете*

*- при условии наличия на рейсе необходимых RBD.

Если статус класса бронирования «на запросе» (Q) / «лист ожидания» (L), то бронирование производится со статусом «на запрос» (NN)/ «лист ожидания» «LL». Для оперативной обработки бронирование с запросом на подтверждение мест направляется на адрес: space_control@transaero.ru или ZZKOTZZUN (telex).

Если статус класса бронирования «закрыт» (C/S), то бронирование производится в ближайший открытый класс бронирования в пределах оплаченного класса обслуживания. В бронирование агентом вносится запрос SSR на подтверждение места в классе бронирования, в соответствии с билетом.

Пример:

SSR: OTHS UN PLS KK RBD-X UN222/01DEC DUE TO INVOL REROUTE;

Для оперативной обработки бронирование с запросом на подтверждение мест направляется на адрес: space_control@transaero.ru.

Если трансферная перевозка пассажира оформлена в отдельных PNR на бланках 670, и изменение в расписании рейса ведет к вынужденному отказу от всей перевозки или вынужденному изменению бронирования на продолжение маршрута, то в данном бронировании агент должен внести SSR/OSI о причинах отказа/изменения:

SSR: OTHS UN MISCONNECT DUE TO UN123/01SEP SKED CHG

SSR: OTHS UN INVOL RERTE DUE TO UN123/01SEP SKED CHG

SSR: OTHS UN PSGR HAS TKT 670240999999 ON UN123/01SEP SKED CNG

SSR: OTHS UN PSGR HAS TKT 670240999999 UN123/01SEP MISCONN

SSR: OTHS UN INVOL REFUND DUE TO UN123/01SEP WAS CNLD

Пример:

Изменение расписания рейса VVO-DME UN123/01SEP (отдельное PNR, информация об отмене/изменениях имеется) ведет к потере стыковки с рейсом DME-AER UN2131 (отдельное PNR), номер авиабилета на рейс UN123/01SEP 6702423456789, билет на рейс UN2131 6702423456790.

В PNR DME-AER агент вносит:

SSR: OTHS UN MISCONNECT DUE TO UN123/01SEP SKED CHG

SSR: OTHS UN PSGR HAS TKT 670240999999 ON UN123/01SEP SKED CNG

Агент производит вынужденное переоформление билетов 6702423456789, 6702423456790.

Если трансферная перевозка пассажира оформлена в одном PNR, на одном бланке, но с участием в маршруте рейса Interline-партнера, то в данном бронировании агент должен внести аналогичные вышеуказанным SSR+OSI о причинах отказа/изменения, как для UN, так и для **Interline-партнера** (в SSR и в OSI вносится информация для всех перевозчиков- YY).

Вынужденное переоформление билетов для собственных рейсов АК

Норма бесплатного провоза багажа устанавливается в соответствии с первоначальным билетом. При вынужденном переоформлении производится ревалидация (RV) либо равноценный обмен билета (INVOL REISSUE, операция Document Exchange с индикатором вынужденного обмена INVOL Y), без доплаты.

Все данные из первоначального билета переносятся в новый билет без изменений (класс бронирования, код базового тарифа, тариф, оплаченный эквивалент тарифа, норма багажа, код тура, и т.д.). Процедура переоформления применяется вне зависимости от типа тарифа (бесплатные билеты, часто летающий пассажир, наградные перевозки, групповые, блочные тарифы и т.д.).

В поле «Endorsement/Restrictions» нового билета указывается:

INVOL REROUTE DUE TO UN123/01SEP CNLD

где

INVOL – вынужденно (обязательное наличие);

RERTE, REROUTE - изменение маршрута;

DUE TO – по причине;

UN123/01SEP – номер и дата отмененного рейса;

CNLD- отмена; MISCONNECT- потеря стыковки;

(или копируется ремарка из SSR о вынужденном изменении).

Поле TTL билета: NO ADC

Вторичное перебронирование после вынужденного переоформления трансферных перевозок, при необходимости оптимизации стыковки в аэропортах Московского авиационного узла (Внуково, Домодедово)

Оптимизация стыковки - улучшение стыковки, связанное с сокращением времени ожидания трансферного рейса (с учетом МСТ), а также с возможностью стыковки в пределах одного аэропорта (аэропорты Московского авиаузла).

По запросу пассажира разрешено производить вторичное вынужденное переоформление билета с целью оптимизации стыковки, при условии, что предыдущее вынужденное переоформление билета было вызвано изменением аэропорта прилета/вылета в Москве (VKO на DME или DME

на VKO) по причине изменений в расписании выполнения рейса. При этом в поле Endorsement/Restrictions билета необходимо указать причину предыдущего вынужденного переоформления, т.к. данное повторное изменение является следствием предыдущего).

Пример:

У пассажира оформлен авиабилет по маршруту UUS-DME-AAQ, авиакомпания изменила аэропорт прилета UUS - DME на UUS – VKO, после получения согласия пассажира билет был переоформлен по маршруту UUS - VKO//DME – AAQ (в билете указана причина вынужденного переоформления: INVOL REROUTE /UN104, либо в PNR внесен соответствующий информационный SSR).

После переоформления пассажир обратился за изменением аэропорта стыковки - полетный сегмент DME-AAQ изменить на VKO – AAQ, для оптимизации стыковки. В данной ситуации переоформление билета на маршрут UUS – VKO – AAQ необходимо считать вынужденным и разрешено вторично переоформить авиабилет (при условии наличия мест в оплаченном классе обслуживания).

Вынужденное переоформление на рейсы в рамках соглашений Code Share

Для рейсов в рамках Code Share, на которых АК ТРАНСАЭРО выступает маркетинговым перевозчиком:

- если оператором рейса выступает **B2/ BT/ SQ/ VS / CI/** - агенту необходимо перебронировать пассажира **на собственный операторский рейс партнера** (рейс с кодом партнера) в ближайший открытый класс бронирования и переоформить билет с обязательным внесением необходимых элементов (см. Памятку ниже).
- если оператором рейса выступает **UT/ U2/ OS** необходим запрос в Отдел контроля бронирования на адрес space_control@transaero.ru; подтверждение мест производится в соответствии с классом, указанным в билете, в пределах квоты UN;

Нормы провоза багажа при вынужденном переоформлении на рейсы в рамках соглашений Code Share и Интерлайн:

В случае переоформления на рейсы в рамках Code Share, нормы провоза багажа уточняются агентом через запрос в Helpdesk непосредственно перед осуществлением вынужденного перебронирования на маркетинговые рейсы UN.

При выписке нового билета на рейсы, выполняемые **UT, U2**, норма бесплатного провоза багажа **выставляется агентом вручную** в соответствии с правилами авиакомпании-оператора.

На рейсы партнеров в рамках соглашений Интерлайн багаж пассажира принимается по нормам, указанным в первоначальном билете.

При изменениях в расписании на рейсах, где UN не выступает оператором (Маркетинговый перевозчик) и перевозка оформлена на бланке UN, пассажир обращается в АК ТРАНСАЭРО. В случае необходимости пассажир может обратиться к Оперирующему перевозчику.

Если перевозка оформлена на бланке другого перевозчика (Маркетинговый перевозчик), и Оператором рейса является UN, то пассажир обращается к Маркетинговому перевозчику (владельцу бланка). В случае необходимости, пассажир может обратиться к Оперирующему перевозчику - АК ТРАНСАЭРО.

Если перевозка оформлена на бланке третьего перевозчика (не участника соглашения Code Share) и UN является маркетинговым перевозчиком, то пассажир обращается к перевозчику, на чьем бланке оформлена перевозка.

Перебронирование на рейсы по соглашениям SPA, Интерлайн

При запросах на пересадку на рейсы по соглашениям SPA/Интерлайн, агентом направляется запрос в адрес helpdesk@transaero.ru

Агент может самостоятельно подобрать вариант перевозки на рейсы Интерлайн партнеров АК ТРАНСАЭРО (предварительно согласовав с пассажиром) и направить свои предложения в Helpdesk для подтверждения со стороны АК ТРАНСАЭРО.

Для переоформления билетов:

Переоформление билета может производиться только на основании полученных в ответ указаний helpdesk@transaero.ru.

Памятка Агенту для вынужденных перебронирований в рамках соглашений Interline и Code Share

При перебронировании на рейсы по соглашениям Интерлайн/ Code Share **обязательно:**

1. Наличие двустороннего электронного Интерлайна (FXA/I/UN/A/XX и FXA A/UN/I/XX), где XX – код авиакомпании, на рейс которой планируется пересадка);
2. Наличие полетного сегмента UN в маршруте с интерлайн-партнером (кроме случаев, требующих переоформления билета на маршрут без участка UN – только по отдельному разрешению);
3. Наличие соответствующей визы у пассажира;
4. Бронирование производится в **минимально** доступные RBDs UN и интерлайн-партнера;
5. В PNR вносится **OSI и SSR**, например: **INVOL REROUTE/ UN 517/15SEP CNCL**
6. В графу **Endorsement/Restrictions** нового билета вносится: **INVOL REROUTE /RESO 735D**. В новый билет переносятся все данные из первоначального билета, за исключением нового RBD; при необходимости вносится новая норма провоза бесплатного багажа в соответствии с правилами а/к-партнеров- UT/U2.
7. В PNR вносится **OSI и SSR** с номером нового билета и контактом пассажира.

ВНИМАНИЕ! При передаче пассажиров на рейс партнера **EASY JET / U2** необходимо помнить:

Норма бесплатного провоза багажа - 20 кг;

Дети до 2-х лет без места не имеют право на провоз багажа и ручной клади;

Обязательное внесение паспортных данных в формате SSR DOCS до оформления перевозки. В случае отсутствия паспортных данных/Travel documents в бронировании пассажир не будет принят к перевозке;

Регистрация пассажиров и выбор места на сайтах UN и U2 не возможны!

Бесплатная регистрация только в аэропорту вылета на стойках а/к «easyJet»

Бесплатное питание на борту U2 не предоставляется

Несопровождаемый ребенок до 14 лет к перевозке не принимается!

При оформлении перевозки на детей до 14 лет в отдельных бронированиях информацию о сопровождающих пассажирах необходимо вносить в бронирование перед выпиской авиабилета в информационный элемент OSI/ SSR.

Обязательна ссылка на фамилию/имя сопровождающего взрослого пассажира или на номер его билета.

Трансферная регистрация пассажиров и багажа не производится (в случае транзитной перевозки багаж регистрируется до Москвы (Домодедово) или Лондона (Гатвик)).

Заместитель руководителя департамента коммерции



М.П. Щадинский

Исп. Отдел информационно-технологического обеспечения продажи и сервиса

Родионова О.С.

osrodionova@transaero.ru

01.07.2015г.