

Инструкция по действиям агентов в случае изменения расписания и отмены рейсов (Schedule Change Policy)

airberlin group, 10 августа 2015

ВВЕДЕНИЕ

В случае изменения расписания или отмены рейса агенты имеют право перебронировать и переписывать билеты AB745 самостоятельно, без обращения в airberlin, при условии, что будут соблюдены все нижеуказанные условия и правила. В случае несоблюдения данных правил airberlin оставляет за собой право на выставление ADM в соответствии со своей политикой выставления ADM ([» ADM policy](#)) и будет рассматривать такие перебронирования или возвраты в качестве добровольных акций, которые должны быть произведены согласно правилам тарифа. **Пожалуйста, обратите внимание, что несоблюдение нижеуказанных условий приведет к выставлению ADM. В случае каких-либо сомнений или вопросов просим вас обращаться в airberlin.**

ОСНОВНЫЕ УСЛОВИЯ, ПРИ КОТОРЫХ МОЖНО ПРИМЕНЯТЬ ДАННУЮ ИНСТРУКЦИЮ

- Подтвержденные бронирования, выписанные на бланках AB 745.
- Изменение расписания касается рейсов с номерами AB/HG/4T, выполняемых непосредственно AB/HG/4T.
- Изменение или отмена рейса произошли не позднее, чем за 48 часов до вылета.
- В исключительных случаях, таких как забастовки или погодные условия, airberlin может выпустить отдельную инструкцию с другими правилами.
- Для бронирований по туроператорским и другим IT-тарифам (включая групповые тарифы), по которым билеты еще не были выпущены в связи с более длительными сроками для выпуска билетов, необходимо в любом случае обращаться в airberlin.

ПРАВИЛА ПЕРЕБРОНИРОВАНИЯ

- Пассажиры имеют право **один раз бесплатно** перебронировать те полетные сегменты, по которым изменилось расписание или которые были отменены (статус сегмента UN / TK), на альтернативный рейс или на альтернативную стыковку, до проведения транзакции переписки билета. Каждое последующее перебронирование может быть произведено только в соответствии с правилами первоначального тарифа.
- В случае изменения расписания (**статус сегмента ТК**) агенты могут сделать бесплатную **ревалидацию на альтернативный рейс, предложенный airberlin**. Если пассажир предпочитает другую альтернативу для перелета, то ревалидация не разрешается, и билет необходимо переписывать в соответствии с нижеуказанными правилами.
- Изменение аэропортов вылета и прибытия без авторизации со стороны airberlin не допускается.
- Бесплатная переписка должна быть **произведена в течение 14 дней после изменения расписания**. Если изменение расписания происходит в течение 14 дней до вылета, то перебронирование и переписка должны быть осуществлены не позднее, чем за 48 часов до вылета. Перебронирование и переписка должны быть выполнены в один и тот же день. Если данные сроки не могут быть соблюдены, то необходима письменная авторизация от airberlin.
- Альтернативные рейсы должны быть забронированы в первоначальном классе обслуживания (бизнес /эконом).

ПРАВИЛА ПЕРЕПИСКИ БИЛЕТОВ

- Билеты должны быть переписаны в пределах первоначально забронированной тарифной группы (Fare Family). Если первоначально забронированной тарифной группы нет в наличии, необходимо связаться с airberlin.
- С целью соблюдения правил IATA, необходимо переписать все „open“ купоны, то есть, весь билет целиком.
- **Обязательно внести следующую ремарку в Endorsement / FE box:**
SKCHG AVXXXX/DDMMYY
- Необходимо обеспечить, чтобы все полетные сегменты после произведенных изменений были привязаны к номеру билета, чтобы избежать отмены бронирования по причине отсутствия номера билета.
- Если необходимо изменить также и тот полетный сегмент, по которому не было изменения расписания или отмены, необходимо обратиться в airberlin для получения авторизации. Можно изменять без авторизации только стыковочные рейсы airberlin (подстыковочные к отмененному / измененному рейсу), выписанные на том же бланке.
- Если используется Amadeus Ticket Changer (FXI/SC), пожалуйста, измените строку FE вручную в соответствии с вышеуказанным форматом. Просим Вас соблюдать все данные правила во избежание выставления ADM.

ВОЗМОЖНЫЕ АЛЬТЕРНАТИВЫ ПЕРЕЛЕТОВ

1. Перебронирование на альтернативный рейс AV/HG/4T (рейс с номером AV/HG/4T, который выполняется непосредственно AV/HG/4T) **в первоначально забронированный класс**. Если первоначально забронированного класса нет в наличии, можно перебронировать в следующий более высокий класс бронирования (кроме G-класса) в том же классе обслуживания. Новый рейс должен состояться **в течение 3 дней до или в течение 3 дней после** первоначально забронированного рейса.
2. Если нет альтернативного рейса, выполняемого AV, можно перебронировать на альтернативный рейс под кодом AV, выполняемый другим перевозчиком, **в первоначально забронированный класс**. Если были выпущены EMD за дополнительные платные услуги, то в таком случае можно оформить бесплатный возврат этих EMD без дополнительной авторизации со стороны airberlin в связи с изменением перевозчика, выполняющего рейс.

ВОЗВРАТ БИЛЕТОВ

Если нет подходящих альтернативных рейсов и пассажиры запрашивают возврат билетов, то, пожалуйста, снимите полетные сегменты и обратитесь в airberlin для получения авторизации на возврат.

Исключение: в случае отмен рейсов под номерами AV/HG/4T, выполняемых непосредственно перевозчиками AV/HG или 4T, и при статусе сегмента UN, можно производить возврат билета через GDS без предварительной авторизации.

ИЗМЕНЕНИЕ РАСПИСАНИЯ / ОТМЕНА РЕЙСОВ ДРУГИХ АВИАКОМПАНИЙ, ВЫПУЩЕННЫХ НА БЛАНКАХ AV

Если изменение расписания касается рейса другого перевозчика, выпущенного на бланке AV, или рейса под кодом AV, выполняемого другой авиакомпанией, то в данном случае этот другой перевозчик должен предложить альтернативный перелет, внося его в бронь. Только после этого можно обратиться в airberlin с запросом на бесплатную переписку билета.

ИЗМЕНЕНИЕ РАСПИСАНИЯ / ОТМЕНА РЕЙСОВ AV, ВЫПУЩЕННЫХ НА БЛАНКАХ ДРУГИХ АВИАКОМПАНИЙ

airberlin не имеет права давать какие-либо авторизации на переписку документов других авиакомпаний, поэтому просим вас в таких случаях обращаться к валидирующему перевозчику.

КОНТАКТЫ

Если у вас возникнут дополнительные вопросы, обратитесь, пожалуйста, в наш Agent Helpdesk: +7 495 212-14-73, agency-support-ru@airberlin.com