

Важные примечания касательно краткосрочной отмены рейсов

Пояснение

В случае отмены ближайшего рейса в течение 48 часов до вылета, **статус UN не появится в PNR**. Отмену рейса можно будет доказать, запросив статус рейса на сайте авиакомпании или, например, выполнив команду DO в Amadeus, т.е. DO LH170/02JUL.

В подобном случае вы можете самостоятельно сделать **перебронирование/переоформление/возврат по билетам на отмененный рейс** Austrian Airlines/Brussels Airlines/Lufthansa/SWISS в соответствии с [Политикой изменений/нарушений выполнения рейсов для туристических агентов \(OS/SN/LH/LX\)](#) - без запроса waiver кода в службе поддержки Lufthansa Group.

Пассажиры, чьи контактные данные внесены в PNR в формате “SSR CTC” будут автоматически проинформированы об отмене рейса и возможных альтернативах посредством системы OPR. Чтобы удостовериться, что ваши клиенты всегда будут оповещены о нарушениях авиасообщения, пожалуйста добавьте контактные данные клиента в виде “SSR CTC” элемента в PNR во время бронирования.

В случае автоматического подбора альтернативных опций (система OPR) от авиакомпаний Lufthansa Group, билет будет автоматически перевыпущен, как описано в Политике SKCHG/INVOL, если потребуется. В связи со сложившимися обстоятельствами, период подобных автоматических перебронирований и переписок может быть продлен до 5 дней в определенных случаях.

В качестве напоминания просим ознакомиться с соответствующим примером из [Политики SKCHG/INVOL](#):

7.3 Приложение C – автоматическая обработка внутренней системой Lufthansa Group

...

INVOL (краткосрочный перенос рейса)

В случае краткосрочных отмен и задержек рейсов, статус сегмента в PNR может оставаться без изменений (НК). Актуальный статус рейса можно проверить через сайт соответствующей авиакомпании в разделе “Flight Status”. Статус рейса меняется только после обработки авиакомпанией (OPR система), которая делает это так быстро, как возможно, на рейсы оперируемые OS, LH, LX, SN:

- По возможности пассажиров пересаживают на альтернативные рейсы/стыковки. После перебронирования статус сегмента меняется на UN, TK или UN/TK
- Сообщения в соответствующую очередь офиса бронирования не отправляются.
- По мере необходимости билеты автоматически ревалидированы или переписаны с автоматическим переназначением EMD.
- В дополнение, где это возможно, пассажиры автоматически зарегистрированы на новый рейс.

Для туристических агентов существуют технические ограничения по доступу к билетам после их перевыпуска авиакомпанией (OPR или ручного). Туристические агентства, использующие Amadeus, имеют доступ к билетам и могут перевыпустить еще раз, если это технически возможно. Агентствам, использующим другие системы бронирования, следует обратиться за помощью в службу агентской поддержки Lufthansa Group.

Примечания по использованию системы OPR при изменении рейса

Austrian Airlines, Lufthansa и SWISS используют **систему Optimized Passenger Recovery (OPR)** для обработки краткосрочных отмен рейсов. При помощи этого инструмента, многие пассажиры могут быть быстро пересажены на другой рейс.

OPR перебронирует пассажиров на альтернативный рейс/стыковку, учитывая маршрут в оригинальном бронировании (пункты отправления и назначения), и переоформляет билеты, а также сопутствующие EMD.

Разрешается ли туристическим агентствам выполнять перебронирование после отмены рейса, если в PNR не поступил статус UN/TK?

Да – после проверки статуса рейса (например, через запрос статуса рейса на сайте авиакомпании, или выполнив формат DO в Amadeus) и в соответствии с Политикой SKCHG/INVOL. Во избежание дублирующего перебронирования со стороны OPR, агент должен удалить отмененные сегменты в PNR. В подобном случае переоформление билета осуществляется сразу же.

Может ли турагент сделать перебронирование после того, как оно уже выполнено OPR (статус UN/TK в PNR)?

Да – после автоматического перебронирования, выполненного OPR, пассажир имеет право на «**единоразовое бесплатное**» перебронирование. Турагент может это сделать, следуя Политике SKCHG/INVOL.

Это также прописано в Политике SKCHG/INVOL в разделе 2.1:

“Исключения: если билет был переоформлен системой автоматического переоформления авиакомпании (OPR) в случае краткосрочного изменения рейса (INVOL), разрешено одно последующее перебронирование/переоформление/обмен.”

Будет ли у агентства сохранен доступ/контроль к PNR/билету после обработки OPR?

PNR (Respo) всегда остается в агентстве. Если билет был автоматически ревалидирован (повторяет оригинальный маршрут в оригинальном билете), турагентство сохраняет доступ к билету.

Если билет был переоформлен авиакомпанией (системой OPR), например, ввиду изменения маршрута в новом билете, турагент теряет контроль над билетом во всех CRS за исключением Amadeus. Авиакомпания не может «разблокировать» билет для туристического агентства в иной CRS.

Будет ли агентство видеть новые OAL рейсы в случае перебронирования авиакомпанией (системой OPR) в своей CRS?

- Amadeus: да
- Farelogix/SPRK: нет – потому что рейсы OAL (включая Eurowings/EW) не являются частью NDC контента авиакомпаний Lufthansa Group
- Другие GDS: да – в том случае, если соответствующая авиакомпания имеет функционал синхронизации PNR с соответствующей GDS.