

# Важные примечания касательно краткосрочной отмены рейсов

## Пояснение

### 1. Обработка авиакомпанией

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.

Статус перебронированного сегмента меняется после его обработки автоматизированным инструментом авиакомпании (OPR система), которая делает это так быстро, как только возможно, после отмены рейса. Инструмент OPR позволяет авиакомпаниям быстро обслуживать высокое количество запросов в случаях, когда происходят непредвиденные изменения расписания.

- OPR обрабатывает рейсы, выполняемые OS, SN, LH, LX, EN, VL и 4Y. Рейсы кодшер (например, маркетинговые рейсы OS, SN, LH, LX, выполняемые OAL) не обслуживаются OPR.
- По возможности пассажиров пересаживают на альтернативные рейсы/стыковки. После перебронирования статус сегмента меняется на UN, TK или UN/TK
- Для большинства систем бронирования сообщения в соответствующую очередь офиса агента не отправляются.
- По мере возможности билеты автоматически ревалидируются.
- Если ревалидация невозможна (например, изменение маршрута), билет автоматически переоформляется. Согласно стандартам ИАТА, для случаев INVOL переоформляется только затронутый изменениями купон.
- По мере возможности ассоциированные EMD автоматически переассоциируются.
- В дополнение, где это возможно, пассажиров автоматически регистрируют (в том числе багажный трансфер) на новый рейс.

В определенных сценариях, например, при объявлении забастовки в выходные дни, обработка OPR используется в течение длительного периода времени до 5 дней до вылета.

#### Внимание

Пассажиры, чьи контактные данные внесены в PNR в виде элемента "SSR CTC", будут автоматически проинформированы авиакомпанией об отмене рейса и забронированных через OPR систему альтернативных вариантах.

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.

**Примечание:** пассажиры, чьи контактные данные отсутствуют или некорректно указаны в PNR, также будут перебронированы системой OPR, но не будут оповещены.

## 2. Обработка агентством

После отмены рейса (независимо от того, отображается ли в PNR статус UN, TK или UN/TK), туристические агентства могут произвести **перебронирование/переоформление/возврат** на вынужденной основе по билетам Austrian Airlines/Brussels Airlines/Lufthansa/SWISS в соответствии с [Политикой изменений/нарушений выполнения рейсов для туристических агентов \(OS/SN/LH/LX\)](#). Waiver код не требуется.

После автоматического перебронирования, выполненного OPR, пассажир имеет право на **«единоразовое бесплатное»** перебронирование. Турагент может произвести такое перебронирование/переоформление без waiver кода, следуя Политике SKCHG/INVOL.

Во избежание дублирующего перебронирования со стороны OPR, агент должен удалить отмененные сегменты в PNR. В подобном случае переоформление билета необходимо произвести сразу же.

### 2.1. Доступ к PNR/билету

После обработки OPR, ответственность за PNR все равно остается за агентством. Если билет был автоматически ревалидирован (повторяет оригинальный маршрут в оригинальном билете), у турагента сохраняется доступ к билету.

Если билет был переоформлен авиакомпанией (системой OPR или вручную), например, ввиду изменения маршрута в новом билете, турагент теряет контроль над билетом в большинстве систем бронирования (кроме Amadeus). Авиакомпания не может «разблокировать» билет для туристического агентства в иной системе.

В случае, когда OPR перебронировала пассажира на рейсы OAL, видимость таких рейсов будет зависеть от системы бронирования агента:

- Агентства, использующие NDC, могут видеть только сегменту, являющиеся частью NDC контента авиакомпаний Lufthansa Group.
- Amadeus: турагентства могут видеть все сегменты.
- Другие GDS: турагентства могут видеть OAL сегменты в случае, если соответствующая авиакомпания имеет функционал синхронизации PNR с соответствующей GDS.

(версия от 08 апреля 2025; условия могут быть изменены)