

**Ответы на часто задаваемые вопросы
(информация по состоянию на 16.07.2021)**

Содержание:

Продукт и сервис.	1
Выпуска билетов.	2
Переоформление билетов.	6
Возвраты.	10
Вынужденные изменения и возвраты.	15
Запрос специальных услуг.	17
Регистрация.	18
Брендированная тарифная структура.	19

Продукт и сервис.

1) Вопрос: На всех ли рейсах предоставляются люльки?

Ответ: Не на всех. На бортах типа А-321, и RRJ-95В люльки предоставляются только в бизнес-классе. На других бортах на собственных рейсах люльки предоставляются. На рейсах дочерних компаний ситуация разная. Следует ориентироваться на ответ по запросу SSR в бронировании.

2) Вопрос: Есть ли электронный адрес у агентского helpdesk? Как получить необходимые подтверждения по e-mail?

Ответ: У агентского helpdesk есть электронный адрес salesupport@acroflot.ru. По нему можно запросить:

- вид бронирования с ремарками из системы SU,
- изменение фамилии пассажира (в разрешенных случаях) и направить необходимые для этого документы,
- изменение статуса купонов,
- внесение ремарки в бронирование об оперативном изменении расписания рейсов ПАО «Аэрофлот» и дочерних авиакомпаний, выполняемых под кодом SU,
- разделение связанных (married) сегментов в случае необходимости произведения вынужденных изменений на части маршрута.

Однако авторизаций на вынужденные возвраты, обмены и т.п. по данному адресу не производят.

Консультации по правилам продажи и оформления перевозок производятся по тел.: +7 (499) 681-13-11.

По вопросам функционала системы бронирования необходимо обращаться в helpdesk конкретной GDS.

Выпуска билетов.

Комментарий к разделу:

Из ФАП и Приказа Минтранса РФ от 25.10.2010 N 231:

п.51. Билет оформляется на основании данных документа, удостоверяющего личность пассажира, необходимого в соответствии с законодательством Российской Федерации или международным договором Российской Федерации для перевозки пассажира по маршруту, предусмотренному договором воздушной перевозки пассажира.

В случае если пассажир намерен предъявить при регистрации на рейс иной документ, удостоверяющий его личность, чем тот, на основании которого был оформлен билет, пассажир заблаговременно до прохождения регистрации на рейс, должен обратиться к перевозчику или уполномоченному агенту для внесения в билет и в автоматизированную систему бронирования изменений, касающихся документа, удостоверяющего личность, а перевозчик или уполномоченный агент обязаны произвести действия по внесению указанных изменений.

1) Вопрос: При бронировании была допущена ошибка в поле имени пассажира, можно ли его изменить, не потеряв место?

Ответ: Внести изменения в поле имени возможно в разрешенных случаях по заявке в агентский helpdesk по адресу salesupport@aeroflot.ru при условии, что информация о документе, удостоверяющем личность, была внесена в бронирование не позднее 24ч после его создания (подробности в инструкции «Модификация поля имени в агентских бронированиях», размещенной на официальном сайте ПАО «Аэрофлот» www.aeroflot.ru в разделе Для Бизнеса – Агентам – Инструкции и правила – Инструкции).

2) Вопрос: Можно ли не указывать номер паспорта в билете, а только внести в DOCS?

Ответ: Согласно действующим правилам Аэрофлота номер паспорта обязательно должен быть указан в авиабилете в графе endorsement и в бронировании в SSR DOCS.

3) Вопрос: Пассажир поменял паспорт, обязательно ли переписывать билет?

Ответ: Да, билет необходимо переписать без штрафных санкций и приложить к отчету копии обоих паспортов и заявление пассажира.

4) Вопрос: При покупке билета пассажир в качестве документа предъявил удостоверение депутата Государственной Думы. Можно ли оформить авиабилет на основании этого удостоверения вместо паспорта?

Ответ: При оформлении перевозок на ВВЛ это возможно, но при этом формат ввода должен соответствовать стандартному SSR DOCS (не допускается оставлять незаполненными какие-либо поля этого элемента).

5) Вопрос: Если отчетство не внесено в бронирование на внутреннюю перевозку, может ли это обернуться штрафными санкциями для агента или проблемами для пассажира при регистрации?

Ответ: Да, может. Пассажир сможет воспользоваться перевозкой, но к агенту могут быть применены штрафные санкции, если со стороны надзорных органов будет зафиксировано нарушение законодательства, особенно в случае если билет был оформлен для специальной категории пассажира (напр. субсидированные перевозки).

6) Вопрос: У пассажира в бонусной карте фамилия указана не так, как в загранпаспорте, поэтому в бронирование приходит отказ подтверждения. Что делать?

Ответ: Информация о порядке обращения пассажиров для корректировки написания фамилии в соответствии с загранпаспортом и восстановления миль по перелету, по которому

они не были начислены, размещена на официальном сайте ПАО «Аэрофлот» (раздел [Аэрофлот Бонус – Правила программы](#)).

7) Вопрос: У нас летят пассажиры-члены одной семьи с одинаковыми именами. Как правильно поступить, чтобы не было проблем на регистрации или бронь не сняли как dupe?

Ответ: Необходимо по-разному внести имена (титулы), например, IVANOV/IVANMR и IVANOV/IVANMSTR, или добавить первую букву отчества, например, IVANOV/IVAN I MR. При этом следует учитывать, что дополнительные пробелы не распознаются системами бронирования в качестве отличительного признака.

8) Вопрос: При выписке билета ребенку дата рождения вносится в поле имени. Надо ли дублировать эту информацию в endorsement билета?

Ответ: Информация о дате рождения из поля имени PNR не попадает в систему авиакомпании, поэтому необходимо обязательно вносить ее в endorsement билета.

9) Вопрос: Ребенку в процессе перелета исполняется 2 года. Мы должны выписать ему билет со скидкой для INF или CHD?

Ответ: Согласно правилам ИАТА возраст для скидки определяется на дату начала перевозки. Поэтому применяется скидка для INF. Однако в случае участия другого перевозчика лучше уточнить дополнительно, так как у него могут действовать другие правила.

10) Вопрос: При выписке рейсов code-share сколько времени после подтверждения бронирования необходимо подождать, прежде чем выписывать билет?

Ответ: Обычно в пределах 2-5 минут, но с некоторыми партнерами синхронизация происходит дольше, например, с некоторыми китайскими авиакомпаниями (20-30 минут).

11) Вопрос: Пассажир просит забронировать (выписать) несколько билетов в одном направлении (напр. MOW-LED), т.к. в связи с особенностями бизнес-поездки точно не знает, каким рейсом сможет воспользоваться, будет ли это считаться dupe?

Ответ: Да, будет.

12) Вопрос: Мы должны отказать пассажиру в подобной выписке или возможно это сделать по согласованию с перевозчиком?

Ответ: Отказать. Авиакомпания не разрешает подобную практику и оставляет за собой право аннулировать места и выставить начет агенту.

13) Вопрос: Работает ли программа совместной перевозки с немецкой железной дорогой? Не видим тарифы.

Ответ: В запросе тарифов необходимо указывать не конкретный город Германии, а общий код QYG. Подробная инструкция по работе с Deutsche Bahn содержится в Справочнике для агентов (размещен на официальном сайте в разделе [Агентам – Для Бизнеса – Инструкции и правила – Инструкции](#)).

14) Вопрос: До какого момента можно сделать VOID билета, если выписка произведена за день до вылета или в день вылета?

Ответ: В течение 1 часа.

15) Вопрос: Билет выписан за 1 час 30 мин до вылета. Через 55 минут после выписки место сдали в систему, а после этого (уже через 1 час 05 минут) технологически провели аннулирование выписанного билета). Примет ли авиакомпания такой void или выставит начет?

Ответ: Выставит начет. Необходимо не только снять место в течение 1 часа, но и провести операцию void.

16) Вопрос: Мы оформили пассажиру маршрут двумя разными билетами по одному бронированию. Пассажир не пришел на первый рейс и ему аннулировали всю бронь, но ведь дальше были места, относящиеся к другому билету, почему? Как этого избежать?

Ответ: Робот не отслеживает, каким количеством билетов оформлено бронирование. Поэтому если маршрут оформляется несколькими билетами, то рекомендуется создавать соответствующее количество бронирований либо (в случае оформления 2-х авиабилетов в одном бронировании) предупреждать пассажира о последствиях неявки на рейс.

17) Вопрос: Всегда ли нужно выделять НДС в билете?

Ответ: Согласно налоговому законодательству ставка и сумма налога на добавленную стоимость являются обязательными реквизитами для отражения в документах строгой отчетности. При оформлении авиаперевозки в электронном виде сумма НДС должна отображаться на маршрут/квитанции билета и/или квитанции EMD отдельной строкой в разделе «Сведения об оплате» в итоговой стоимости.

Внесение информации об НДС в поле «Endorsements/Restrictions» не является обязательным, но допускается в случае, если нет иной технической возможности отразить НДС на маршрут/квитанции. В таком случае важно учитывать требования заполнения поля «Endorsements/Restrictions», оговоренные в соответствующих инструкциях по специальным перевозкам (ВПД, субсидированные и т.п.).

Подробно с информацией по отражению НДС можно ознакомиться в «Инструкции для Агентов на территории Российской Федерации по указанию налога на добавленную стоимость при оформлении авиаперевозки пассажира, платного багажа и дополнительных услуг», которая размещена на официальном сайте в разделе [Агентам – Для Бизнеса – Инструкции и правила – Инструкции](#).

18) Вопрос: На каком языке должна быть оформлена маршрутная квитанция?

Ответ: При выписке международной перевозки необходимо выдать пассажиру маршрутную квитанцию и на английском и на русском языке.

19) Вопрос: Можно ли добавить в маршрутную квитанцию сумму сбора, который взимается в агентстве за оформление авиабилета?

Ответ: Авиакомпания не запрещает добавлять в маршрутную квитанцию сумму сбора агента, но в этом случае необходимо указывать ее отдельной строкой (а также указать рассчитанную по ней НДС). Изменять суммы тарифа или итоговой стоимости авиабилета не допускается.

20) Вопрос: Можно ли определить тип тарифа (нормальный, специальный) по fare basis, не открывая правила?

Ответ: Не всегда, т.к. имеются исключения. Правила применения тарифов нужно проверять в любом случае.

В рамках действующей тарифной структуры нормальными являются только тарифы с префиксом YFM, YFO, JFM, JFO, WFM, WFO, остальные тарифы относятся к специальным.

21) Вопрос: Летит группа пассажиров, 10 человек. Возможно ли не запрашивать группу, а выписать им билеты по индивидуальным тарифам? Выставляются ли начеты за подобную выписку?

Ответ: Да, возможно. Скрытые группы в настоящее время не отслеживаются. Выставление штрафных санкций за бронирование групп в индивидуальных PNR в действующей редакции ADM политики не предусмотрено.

22) Вопрос: Может ли ребенок лететь в бизнес-классе, в то время, как его родители летят в эконом классе?

Ответ: Ребенок должен лететь в том же классе обслуживания, что и сопровождающий его взрослый пассажир. Однако возможно отправить ребенка в другом классе обслуживания при условии, что на него будет оформлено и оплачено сопровождение по правилам UMNR.

23) Вопрос: Мы забронировали семью из родителей с ребенком в двух бронированиях, т.к. на ребенка не хватило места в более низком подклассе. Однако класс обслуживания у них одинаковый. Не потребуют ли на регистрации оформления ребенка как UMNR?

Ответ: Если ребенок и сопровождающий его взрослый забронированы в одном классе обслуживания, то услугу сопровождения (UMNR) оформлять не нужно и на регистрации ее не потребуют. Однако в таком случае требуется в PNR на ребенка указать через элемент OSI или SSR OTHS, что он летит со взрослым пассажиром (фамилия, № PNR).

24) Вопрос: Можно ли бронировать трансферную перевозку по сегментам или нужно вызывать сразу маршрут от пункта отправления до пункта назначения и бронировать одной транзакцией?

Ответ: Бронировать рейсы SU по отдельности можно. Но забронировать трансферный маршрут, а потом снять часть сегментов от пункта отправления до пункта назначения нельзя. За это будет выставлен штраф согласно ADM политике.

25) Вопрос: Пассажир летит по маршруту GOJ-х/MOW-MUC-х/MOW-GOJ, выписка произведена одним билетом. В билет внесен номер заграничного паспорта, который находится в посольстве на оформлении визы и пассажир получит его в Москве. На руках у пассажира только внутренний российский паспорт (в паспорте есть отметка о номере заграничного паспорта). Правильно ли был оформлен билет? Примут ли пассажира на рейс GOJ-MOW по внутреннему паспорту?

Ответ: При следовании за пределы России пассажир должен предоставлять документы, установленные правилами пересечения границы страны въезда/выезда. Перевозка является международной, поэтому билет оформлен правильно (с указанием номера заграничного паспорта). На рейс GOJ-MOW пассажира могут принять по российскому паспорту, но нужно внести его номер в бронирование.

26) Вопрос: В таком случае как правильно внести в бронирование информацию о двух паспортах?

Ответ: Необходимо внести паспортные данные с обязательной привязкой каждого элемента DOCS к соответствующему сегменту маршрута. Если элемент DOCS внесен повторно для сегментов с уже внесенным DOCS, то предыдущий внесенный элемент DOCS будет автоматически аннулирован.

27) Вопрос: Пассажир летит в Амстердам. Билет оформлен по действующему российскому загранпаспорту. Однако пассажир имеет второе гражданство (Израиля), которое дает ему право на безвизовый въезд, и собирается воспользоваться им для пересечения границы. Должны ли мы переписать билет на другой номер паспорта или можно внести его в бронирование в дополнительный элемент DOCS?

Ответ: В этом случае необходимо внести в PNR второй SSR DOCS с кодом документа F.

28) Вопрос: Через несколько дней после создания бронирования нам удалось «поймать» более дешевые места в классе Бизнес и перебронировать из кода С в код Z. Почти сразу после этого места в PNR были аннулированы авиакомпанией без предварительного уведомления по причине истечения тайм-лимита (CXLD DUE TL EXPRD), хотя согласно

автоматическому расчету системы (LAST DAY TO PURCHASE) этот срок еще не наступил. Почему так произошло и как этого избежать?

Ответ: Программа автоматического контроля, используемая в ПАО «Аэрофлот», отсчитывает срок для выписки билета (в соответствии с условиями категории 5. ADVANCE RESERVATIONS/TICKETING или правилами для периодов повышенного спроса) от времени создания PNR, а не от времени бронирования новых или модификации первоначальных полетных сегментов. Поэтому при изменении даты или кода бронирования на сегменте необходимо или сразу оформить авиабилет или создать новый PNR с незамедлительной аннуляцией первоначального бронирования.

Переоформление билетов.

Комментарий к разделу:

Согласно IATA RESO 017F (раздел C) и IATA RP 1721, любые изменения на первом полетном купоне* полностью неиспользованного билета классифицируются и проводятся как EXCHANGE (обмен). Поскольку выпускается совершенно новый билет, ИАТА предписывает использовать действующие на момент обмена билета и с учетом даты начала перевозки тарифы, таксы/сборы и курсы валют по отношению к нейтральной единице тарификации NUC (ROE).

Если же изменения в первый купон не вносятся или билет частично использован, операция классифицируется как REISSUE (повторный выпуск), и согласно IATA RESO 017f (Section B(3b,3c/C) и IATA RP 1721 для нового расчета должны использоваться архивные (т.е. на дату оформления первоначального авиабилета с учетом даты начала перевозки) тарифы, таксы/сборы и курс ROE.

В случае изменения такс/сборов в связи с изменением маршрута и/или класса обслуживания/уровня тарифа (от этого иногда зависит величина такс/сборов) они должны быть пересчитаны на дату переоформления.

1) Вопрос: При изменении первого тарифного компонента полностью неиспользованного билета, выписанного по специальному тарифу (напр. HCL), уровень того же тарифа на новую дату начала перевозки стал ниже. Как следует правильно указать стоимость в новом билете?

Ответ: По правилам специальных тарифов SU величина тарифа в новом билете должна быть не ниже величины тарифа в первоначальном (*«new fare amount should be equal or higher than previous amount»*). Если при изменении даты тариф в том же классе становится дешевле, следует произвести upgrade до тарифа большей стоимости, чем первоначальный.

2) Вопрос: При изменении маршрута частично использованного билета, выписанного по специальному тарифу (напр. MCL), тариф стал ниже. Согласно правилам *«new fare amount should be equal or higher than previous amount»* мы должны произвести upgrade, чтобы тариф стал дороже, чем в первоначальном билете. Можно ли произвести upgrade только на пролетанном участке, если это выгоднее для пассажира?

Ответ: Да, можно, но только в пределах того же класса обслуживания и тарифной группы (если в правилах тарифа не оговорено иное)*.

*На направлениях, где установлены тарифы с особыми условиями применения (до 02.07.2020г это были маршруты между MOW и KZN/ROV, между KHV и UUS) соблюдение тарифной группы не требуется.

3) Вопрос: У пассажира билет по нормальному* тарифу бизнес-класса (JFM). Он хочет поменять дату и при наличии мест пересесть в комфорт класс. На новую дату есть места в комфорт классе. Возможно ли сделать downgrade и вернуть пассажиру тарифную разницу? Если да, то как правильно указать стоимость в новом билете?

Ответ: Да, возможно переписать билет в рамках нормальных тарифов на тариф WFM и вернуть пассажиру тарифную разницу и разницу в таксах, в т.ч. YQ, с помощью MCO «for refund only» (для прямых агентов).

При выписке на стоке BSP/TKП возврат разницы по тарифу и таксам возможен путем запроса Refund Application.

В переоформленном билете должна быть отражена стоимость, соответствующая новой перевозке. Иначе агенту может быть выставлен штраф за неправильное оформление перевозочной документации.

Если билет полностью не использован, можно сделать возврат и выписку нового билета.

* К нормальным тарифам в рамках действующей тарифной структуры относятся только тарифы с кодами YFM, YFO, JFM, JFO, WFM, WFO.

4) Вопрос: При изменении маршрута таксы изменились в меньшую сторону. Как произвести возврат такс пассажиру?

Ответ: Если в соответствии с правилами применённого тарифа возврат данных такс возможен, то прямые агенты могут провести возврат с помощью «MCO for refund only» либо посредством PCO, агенты BSP/TKП - посредством PCO.

5) Вопрос: При обмене уменьшились таксы. Сейбр автоматически вычитает таксы из эквивалента тарифа, правильно ли это, нужно ли что-то исправлять вручную?

Ответ: Да, так можно делать, ничего вручную менять не нужно.

6) Вопрос: У пассажира билет с комбинацией специального тарифа на вылете (напр.TFM) и нормального* (напр.WFM) на возврате. Он хочет поменять обратную дату. На момент покупки билета на дату возврата не было мест в экономическом классе, а на новую дату есть, пассажир просит переоформить обратный вылет на экономический класс (YFM). Так как изменения производятся по правилам тарифа на изменяемом тарифном компоненте, возможно ли сделать downgrade на обратном участке и вернуть пассажиру тарифную разницу?

Ответ: В правилах нормальных тарифов указано *«when combining normal fare with special fare on a half roundtrip basis new fare amount should be equal or higher than previous amount»*, поэтому в данном случае downgrade невозможен. Можно сделать возврат билета и выписать новый билет по имеющимся в наличии местам.

* К нормальным тарифам в рамках действующей тарифной структуры относятся только тарифы с кодами YFM, YFO, JFM, JFO, WFM, WFO.

7) Вопрос: Что необходимо вносить в графу «endorsement» при переписке?

Ответ: Полностью переносится информация из первоначального авиабилета (особенно важно для тарифов типа PSOC), т.е. указывается номер паспорта, дата рождения (если применена скидка по возрасту), и при необходимости может быть указана другая информация (например, невозвратная сумма с первоначального авиабилета, если она есть, или причина переоформления, например, INVOL DUE TO...).

8) Вопрос: У нас выписан билет с тарифной комбинацией end-on-end. На разных участках разные правила по изменению даты и возврату. Должны ли мы сложить штрафы или взять один раз по большему?

Ответ: В случае тарифной комбинации end-on-end правила применяются по тарифным компонентам в соответствии с правилами ИАТА. Если изменения производятся по обоим тарифным единицам (pricing unit), то штрафы необходимо складывать, если иного не оговорено в правилах тарифов. Для тарифов SU правила по возврату соответствуют общим правилам ИАТА, а по изменениям правила установлены другие - при

единовременных изменениях (за одну транзакцию) на нескольких тарифных компонентах и (или) нескольких ценовых единицах (pricing unit), применяется один (наибольший) штраф.

НО: Если в билете присутствует тариф другого перевозчика, то необходимо следовать правилам ИАТА (если в правилах этого тарифа не оговорено иное).

9) Вопрос: В правилах ничего не написано про возможность изменить маршрут. Как узнать, можно ли делать rerouting?

Ответ: Если в правилах нет запрета на rerouting, значит он разрешен. При этом необходимо учитывать правило ИАТА (RESO IATA 017f) - билеты, предоставленные для изменения маршрута, в которых остались неиспользованными только купоны на **внутренние** перелеты, или перевозка изначально была внутренней, не могут быть переоформлены для дальнейшей **международной** перевозки.

10) Вопрос: Маршрут MOW-DEL-MOW тариф невозвратный. Пассажир улетел в DEL другим билетом, хочет сохранить обратный перелет на SU. Можем мы сделать rerouting, причем с тарифа RT на OW (MOW-DEL-MOW на DEL-MOW)?

Ответ: Да, можно, соблюдая все правила тарифа.

11) Вопрос: У пассажира билет по маршруту LED-MOW. Он хочет поменять его на LED-MOW-MSQ. Это возможно?

Ответ: Нет, это невозможно, т.к. при этом внутренний перелет меняется на международный, а это запрещено правилами ИАТА (см.[п.9](#)).

12) Вопрос: До какого времени можно произвести операцию обмена билета, выписанного по специальному тарифу?

Ответ: В случае необходимости внести изменения в оформленный авиабилет по специальным тарифам изменения должны быть сделаны не позднее 30 минут после времени отправления рейса, указанного в изменяемом полетном купоне*.

NEW RESERVATION AND REISSUANCE MUST BE MADE NOT
LATER THAN 30 MINUTES AFTER DEPARTURE OF THE
ORIGINALLY SCHEDULED FLIGHT.
OTHERWISE REFER TO REFUND RULES.

* На ряде направлений могут быть исключения. Необходимо читать правила конкретного тарифа.

13) Вопрос: Пассажир самостоятельно переоформил билет в авиакомпании и у нас в брони появились неактивные сегменты (HX). Нужно ли их удалять?

Ответ: Неактивные сегменты нужно удалять, но не операцией удаления сегментов (напр. в Амадеусе XE и № сегмента), а операцией закрытия брони с подтверждением (напр. в Амадеусе ERK). То же относится к сегментам TK или UN при изменении расписания.

14) Вопрос: Пассажир летит трансферным маршрутом SVX-MOW-PAR и хочет сделать остановку в MOW. Можно ли снять участок MOW-PAR и забронировать на новую дату?

Ответ: В случае изменения трансферного маршрута необходимо снять все сегменты в одном направлении перевозки и забронировать заново. Иначе может быть выставлен штраф в соответствии с ADM политикой.

15) Вопрос: У пассажира билет MOW-PAR-MOW, вылет 05 ноября, возврат 15 ноября, тариф NVU. Пассажир хочет изменить дату возврата на 05 июня следующего года. Можем ли мы это сделать?

Ответ: Срок действия авиабилета по специальному тарифу NVU 165 дней с даты вылета по первому полетному купону, то есть до 19 апреля. Поэтому переоформить билет

по данному виду тарифа на вылет 05 июня нельзя, но можно переоформить на тариф LVU той же тарифной группы, у которого срок действия 345 дней (с соответствующим добором по тарифу и удержанием штрафа согласно правилам).

16) Вопрос: У пассажира билет MOW-PAR-MOW, вылет 05 ноября, возврат 15 ноября, тариф NVU. Пассажир хочет изменить даты путешествия на вылет 05 июня, возврат 15 июня следующего года. Можем ли мы это сделать, ведь срок действия билета 165 дней, то есть до 19 апреля?

Ответ: Срок действия авиабилета для предъявления его к обмену/возврату и срок действия обязательства по перевозке это не одно и то же. Если неиспользованный авиабилет предъявлен к обмену в течение его срока годности (в данном случае до 19 апреля), то дату вылета можно изменить на любую, а дата возврата должна соответствовать срокам min/max stay, установленным в правилах примененного тарифа.

17) Вопрос: В правилах тарифа UVU указано, что изменения возможны в любое время. Мы сняли место своевременно, но show нет. Можно ли переоформить билет после вылета рейса?

ANY TIME

CHARGE EUR 70.00 FOR REISSUE/REVALIDATION.

Ответ: Формулировка ANY TIME это отражение стандартной установки программы файлирования тарифов, которая появляется, если перевозчик разрешает обмен билета как до начала перевозки (BEFORE DEPARTURE), так и после начала перевозки (AFTER DEPARTURE). Однако это не отменяет необходимости учитывать другие правила тарифа:

NEW RESERVATION AND REISSUANCE MUST BE MADE NOT
LATER THAN 30 MINUTES AFTER DEPARTURE OF THE
ORIGINALLY SCHEDULED FLIGHT.
OTHERWISE REFER TO REFUND RULES.

Билет возможно переоформить не позднее, чем в течение 30 минут после времени отправления рейса, указанного на изменяемом полетном купоне.

Таким образом обмен возможно произвести только при условии, что аннуляция места, новое бронирование и переоформление билета произведено до указанного в правилах тарифа времени.

18) Вопрос: При выписке билетов перепутали типы пассажиров: для взрослого оформили билет по тарифу с детской скидкой, а на ребенка (CHD) оформили билет по взрослому тарифу. Как можно переоформить билеты для исправления ошибки?

Ответ: Для взрослого пассажира, который оформлен как CHD, необходимо удалить SSR CHLD* и переписать билет с доплатой до полного тарифа и взиманием штрафа (если он установлен правилами тарифа).

Для ребенка, который оформлен как взрослый, нужно либо оформить возврат согласно правилам тарифа (если разрешен) и выписать новый билет, либо ничего не менять, только добавить в бронирование ремарку SSR CHLD.

* Все действия производятся в имеющемся бронировании, снимать и брать места заново не требуется.

19) Вопрос: Нам выставили ADM за неаннуляцию мест при переоформлении билета по тарифу NCL, однако согласно истории бронирования из GDS Sabre места были аннулированы своевременно для проведения операции обмена билета (в течение 30 мин после времени отправления рейса). Просим разъяснить, что мы сделали не так.

Ответ: Места были сняты через 8 минут после вылета рейса. Ввиду специфики работы GDS семейств Sabre (1S-Sabre/1F-Infini/1B-Abacus) телеграммы на аннуляцию мест после

вылета рейса не отправляются перевозчику. Для предотвращения подобных ситуаций агентам, работающим через GDS Sabre, в обязательном порядке необходимо обращаться в агентский helpdesk по e-mail salesupport@aeroflot.ru с запросом на аннуляцию полетных сегментов в системе перевозчика.

20) Вопрос: Пассажир хочет переоформить билет VOG-MOW-KZN на VOG-MOW-SIP. Автоматически обмен сделать невозможно, выдается ошибка: VOLUNTARY CHANGE RULES FAILED. Такой обмен сделать нельзя?

Ответ: В настоящее время Симферополь является российским городом. Однако в системах бронирования он отнесен к Украине и расчет тарифной строки производится в NUC как для международной перевозки. По правилам ИАТА внутреннюю перевозку нельзя поменять на международную и автоматически пересчет RUB в NUC не производится, поэтому такой обмен необходимо делать вручную с проверкой соответствия правилам конкретного тарифа.

21) Вопрос: У пассажира билет ALA-MOW-ALA по тарифу NCL. Он пролетел в одну сторону и на обратном пути хочет взять с собой младенца (INF). Какой RBD и тарифную группу необходимо использовать для оформления билета на INF?

Ответ: Для оформления билета на INF необходимо прежде всего добавить его в бронирование взрослого пассажира следуя инструкциям соответствующей GDS. Оформление перевозок для INF в других (фиктивных) бронированиях с последующим ручным занесением номера билета INF в реальное бронирование взрослого пассажира не допускается. Билет может быть оформлен по любому применяемому тарифу для данного RBD (здесь N) в любой тарифной группе. Если тарифы OW для этого RBD отсутствуют, то билет оформляется по применяемому тарифу в более высоком RBD в пределах того же класса обслуживания (используется ручная тарификация).

Возвраты.

Комментарий к разделу:

Возврат переоформленных билетов производится по следующей схеме:

1. В случае возврата а/б, оформленных по возвратным тарифам и переоформленных (в том числе многократно) в рамках возвратных тарифов, удерживается один, наибольший (из всех а/б) штраф.

2. В случае возврата а/б, переоформленных с невозвратных на возвратные тарифы, удерживается одна сумма наибольшего невозвратного тарифа из всех ранее переоформленных а/б, плюс один, наибольший штраф с возвратного тарифа (согласно п.1).

При возврате всегда должна быть учтена невозвратная сумма с первоначального билета. За невозвратную сумму принимается сумма тарифа и такс, которая была бы удержана в ту же дату и время в случае проведения операции возврата первоначального билета вместо его переоформления.

1) Вопрос: Пассажир изменил дату вылета в неиспользованном авиабилете по специальному тарифу на маршруте MOW-KZN, изменения в бронировании и переоформление билета были сделаны за 20 мин. до первоначального вылета. При этом тариф изменился с эконо бюджет NVOR (невозвратный) на эконом оптимум HFXR (штраф за возврат 2600 руб). После этого он не воспользовался перевозкой и предъявил билет к возврату, места по новому билету аннулированы до окончания регистрации (более чем за 40 мин. до вылета). Можем ли мы произвести возврат и какой штраф при этом необходимо удержать?

Ответ: Согласно правилам при возврате необходимо удержать штраф по правилам тарифа нового билета и учесть невозвратную сумму с первоначального билета.

Так как отказ от забронированных мест при обмене был произведен менее, чем за 40 мин до вылета рейса, то в невозвратную сумму войдут сумма тарифа NVOR и сумма такс по билету (в данном случае YQ и RI).

Так как при предъявлении билета на возврат места были сняты более, чем за 40 мин. до вылета, то можно вернуть доплату по тарифу HFXR за вычетом штрафа 2600 руб по правилам этого тарифа и доплату по таксам (если взималась).

Важно: При переоформлении билета рекомендуется внести в endorsement нового билета невозвратную сумму, тогда при возврате не придется анализировать всю историю бронирования, тем самым уменьшится вероятность совершения ошибки и получения начета.

2) Вопрос: Пассажир изменил дату в неиспользованном авиабилете по специальному тарифу на маршруте MOW-ROV менее, чем за 24ч до вылета рейса, но более, чем за 40 мин. При этом тариф изменился с экономом оптимум LFXR (штраф за возврат 2600 руб, неустойка 25%) на экономом максимум BFOR (штраф за возврат 2600 руб). После этого он вернул билет. Какой штраф необходимо удержать при возврате, нужно ли удержать 2600 руб дважды и 25% от тарифа?

Ответ: При возврате авиабилета, переоформленного в рамках возвратных тарифов, удерживается один, наибольший (из всех авиабилетов) штраф, то есть необходимо взять 2600 руб однократно и удержать невозвратную сумму 25% от тарифа LFXR.

3) Вопрос: Если выписать такой билет* на одном бланке, то он будет невозвратным?

```
5552410012312          NAME-IVANOV/IVAN IVANOVICH
TTL NBR OF CPNS- 4 DATE OF ISSUE-17SEP14 PNR-RVVAZF      17SEP14
CPN A/L FLT CLS DATE BRDOFF TIME ST F/B STAT
1 SU 1409 J 11OCT SVXSVO 0615 OK JRTRF OK
2X SU 1122 J 11OCT SVOAER 1010 OK JRTRF OK
3O SU 1139 Y 13OCT AERSVO 1235 OK YRTRF OK
4O SU 1404 T 13OCT SVOSVX 1650 OK TPXRF OK
FARE RUB 104250 TAX 6000YQ TAX 748YR TOTAL RUB
110998
FARE CALC SVX SU X/MOW SU AER75000SU MOW23750SU SVX5500RUB104250END
```

*Данная комбинация не действительна в настоящее время, используется только для примера.

Ответ: Да, это так. Чтобы определить точно, необходимо проверить, каким образом система рассчитала тариф. В Сейбре для этого есть удобный формат WPDF или WPRD*, в других системах существуют аналогичные форматы. В данном случае тип маршрута circle trip, система скомбинировала все тарифы по 1/2RT, поэтому ко всему билету применяются более жесткие условия.

Важно: При выписке билета с комбинацией тарифов необходимо понимать, что в случае переоформления билета правила применения будут зависеть от условий этой комбинации. Если возможно оформить перевозку как одним бланком, так и разными, то следует заранее продумать и оговорить с пассажиром плюсы и минусы каждого варианта.

4) Вопрос: Правильно ли мы понимаем, что в данном билете только одна ценовая единица и нужно взять только один штраф?

```
5554936481644          NAME- IVANOV/IVAN IVANOVICH MR
TTL NBR OF CPNS- 4 DATE OF ISSUE-13APR17 PNR-VAGAQM      13APR17
CC-AXXXXXXXXXXXXXX1002
CPN A/L FLT CLS DATE BRDOFF TIME ST F/B STAT
1 SU 1700 D 20AUG SVOVVO 335P OK DCLR OK
2O SU 4544 L 23AUG VVOBQS 505A OK LCLR OK
3O SU 4529 L 25AUG BQSKHV 915A OK LCLR OK
4O SU 1713 I 25AUG KHVSVO 150P OK ICLR OK
```

FARE RUB 157100 TAX 1000YQ TOTAL RUB 158100

FARE CALC MOW SU VVO80500SU BQS7350SU KHV4750SU MOW64500RUB157100END

Ответ: Да, это так. По формату WPDF в Сейбре или аналогичному в другой системе можно определить, что тип маршрута circle trip, ценовая единица (pricing unit) в билете одна. Поэтому при возврате применяются наиболее жесткие условия (штраф за возврат составит 2600 руб согласно правилам тарифов DCLR/ICLR, а в случае NO SHOW тариф будет невозвратным согласно правилам тарифа LCLR).

```
WPDF«
WPDF
PSGR TYPE ADT
FARE RUB 157100
TAX RUB 1000YQ
TOTAL RUB 158100
MOW SU VVO80500SU BQS7350SU KHV4750SU MOW64500RUB157100END
XT 1000YQ
////////// TRAFFIC DOCUMENT ISSUED IN MOW //////////
PU -FARE BASIS-CUR LSF AMT ELEMENT DESCRIPTION ----- GI
01 DCLR RUB 80500 MOW-VVO SU /HR RTG FE
01 LCLR RUB 7350 VVO-BQS SU /HR RTG EH
01 LCLR RUB 4750 BQS-KHV SU /HR RTG EH
01 ICLR RUB 64500 MOW-KHV SU /HR RTG FE
157100 - TOTAL RUB
-TAX AMT/RUB/-- CUR CODES DESCRIPTION-----
1000 /YQF SERVICE FEE - FUEL
500:RUB 500 *VVO* *SU*
500:RUB 500 *BQS* *SU*
-PRICING UNIT TRIP TYPE -----
PU 01 - SPECIAL CIRCLE TRIP
```

5) Вопрос: Нужно ли вычитать штраф за возврат, если к возврату остались только таксы?

Ответ: Штраф удерживается только из суммы тарифа. Неиспользованные таксы возвращаются полностью, если в правилах не оговорено иное. Например: таксы YQ/YR/RI/UH по невозвратным тарифам возврату не подлежат.

6) Вопрос: Можно ли возвращать американские таксы типа XF, US, ZP?

Ответ: Если использован сток SU и применен тариф SU, то таксы возвращаются полностью, если в правилах не оговорено иное. Например, для невозвратных тарифов при отказе от перевозки менее чем за 40 мин до вылета (или по show) все таксы/сборы иностранных государств становятся невозвратными. Если в маршруте участвует другой перевозчик и применен его тариф, то необходимо следовать правилам данного перевозчика.

7) Вопрос: В течение какого срока можно произвести возврат такс по невозвратным билетам?

Ответ: Возврат такс за исключением YQ/YR/RI/UH возможен в течение срока действия билета +30 дней.

8) Вопрос: Билет PAR-MOW-PAR выписан по комбинированному тарифу: на вылете эконом оптимум TCL, на возврате бизнес оптимум DCL. Пассажир допустил по show на вылете. По TCL в случае по show возврат не разрешен, по DCL разрешен со штрафом 35eur. Пассажир обратился за возвратом. Можно ли вернуть хотя бы часть тарифа?

Ответ: Возврат производится по правилам более строгого тарифа. Поэтому такой билет возврату не подлежит. Можно вернуть таксы в течение срока действия билета + 30 дней.

9) Вопрос: Когда начинается no-show для проведения операции возврата?

Ответ: По общему определению IATA:

No-show: A passenger who fails to use reserved accommodation for reason other than missed connection.

Применительно к действующим правилам специальных тарифов SU:

В случае необходимости произвести возврат авиабилета (тариф возвратный) бронирование должно быть аннулировано не позднее, чем за 40 мин. до времени отправления рейса, указанного в билете (40 мин. – время окончания регистрации, установленное федеральными авиационными правилами), после чего возврат может быть произведен в течение срока действия авиабилета.

IF REFUND PERMITTED FLIGHTS SEGMENTS MUST BE
CANCELLED NO LATER THAN CHECK-IN CLOSE TIME.
IN SUCH CASE A REFUND MAY BE REQUESTED DURING
TICKET VALIDITY PERIOD.
OTHERWISE NO-SHOW PROVISIONS APPLY.

В случае, если тариф не подлежит возврату, бронирование также должно быть аннулировано не менее, чем за 40 мин до вылета. В таком случае будет возможно вернуть пассажиру аэропортовые таксы/сборы (таксы YQ/YR/RI/UH по невозвратным тарифам возврату не подлежат в любом случае).

Важно: Если регистрация уже закончилась и билет нельзя вернуть, можно успеть переписать его не позднее 30 минут после времени отправления рейса, указанного на полетном купоне, представленном к обмену, если иное не оговорено в правилах применения тарифов (см. [Переоформление билетов, п.12](#)).

10) Вопрос: Мы аннулировали места до вылета, но забыли произвести возврат в системе. Обязательно ли отправлять запрос в а/к через претензионный отдел для получения разрешения на возврат?

Ответ: Нет. Возврат билета, выписанного по специальному тарифу, можно произвести в течение срока действия билета +30 дней без запроса в а/к (если в правилах применения тарифа не оговорены другие условия). Важно снять места до наступления no-show, то есть не позднее, чем за 40 минут до вылета.

11) Вопрос: В бронировании 5 пассажиров с оформленными билетами. Двое из них не полетят, нужно оформить возврат билетов. Как правильно технически оформить изменение бронирования. Удалить двоих пассажиров из брони или отделить (split) их в отдельное PNR?

Ответ: В настоящее время для авиакомпаний это не принципиально. Следуйте рекомендациям GDS.

12) Вопрос: Пассажир хочет вернуть билет, но статус купона уже изменился на С (check-in). Кто должен обратиться в авиакомпанию для изменения статуса: агент или пассажир? Каким образом возможно это сделать?

Ответ: Пассажир может самостоятельно произвести отмену онлайн-регистрации через сайт. См. раздел Регистрация [п.3](#).

13) Вопрос: Пассажир пролетел по первому купону билета и хочет обменять дату обратного перелета. Как правильно произвести изменения в билете, можно ли снять весь маршрут, в т.ч. сегмент со статусом F командой XI и взять новый сегмент?

Ответ: Нет, так как это приведет к рассинхронизации PNR в системе агента (GDS) с PNR в инвенторной системе авиакомпании. Правильно будет аннулировать только изменяемый сегмент командой XE №сегмента (или аналогичной в зависимости от GDS) и затем взять новый сегмент. Пролетанные, но еще активные полетные сегменты в PNR

(соответствующий купон билета имеет статус «F») аннулировать нельзя, так же, как и модифицировать сегменты, соответствующие купонам билета со статусами С (CKIN) и L (LFTD).

14) Вопрос: У пассажира билет Москва - Токио - Москва по тарифу DFMA. Он не собирается вылетать по первому купону MOW-TYO, но просит сохранить ему обратный вылет. Можно ли снять первый сегмент и потом произвести его возврат?

Ответ: Согласно правилам IATA билет не действителен для перевозки по последующим купонам, если предыдущий купон не был использован. Билет должен быть переоформлен на новый маршрут по правилам примененного тарифа. Можно произвести возврат билета и выписать новый на необходимый участок TYO-MOW или маршрут Токио – Москва - Токио.

15) Вопрос: Мы хотим оформить возврат билета и выписать новый билет с использованием того же бронирования, так как мест на рейсе в этом коде уже нет. Можно ли это сделать или мы обязательно должны при возврате аннулировать бронирование и сдать места в систему?

Ответ: Места можно не сдавать, если срок оформления нового билета не противоречит правилам тарифа, п. ADVANCE RESERVATIONS/TICKETING.

16) Вопрос: Перевозка оформлена по маршруту UUS-х/MOW-BKK-х/MOW-UUS по сквозному тарифу KCL 852 евро. Пассажир пролетел участок UUS-MOW и предъявил билет к возврату. В тарифной сетке UUS-MOW в экономическом классе имеются только единые (плоские) тарифы типа BPX**RF/BPX**FV. Можно ли использовать их для расчета возврата?

Ответ: Единые тарифы нельзя использовать в качестве применяемых тарифов для расчета добровольного возврата. Поэтому необходимо использовать тарифную сетку для трансферного маршрута UUS-х/MOW-BKK. Применяемый тариф должен быть в коде бронирования не ниже кода в авиабилете и в той же тарифной группе. Для тарифа KCL не предусмотрено аналогичного тарифа в одну сторону, поэтому для расчета нужно взять тариф OW в более высоком коде BCO 721 евро и учесть штраф за возврат 42 евро. Таким образом к возврату будет $852 - 721 - 42 = 89$ евро по тарифу, а также неиспользованные таксы.

17) У пассажира билет MOW-LED-MOW по тарифу LCOR. Он обратился за возвратом билета за 35 минут до времени отправления рейса по расписанию. Регистрация на рейсы в Санкт-Петербург заканчивается не за 40, а за 30 минут. Значит по show нет и можно принять билет к возврату?

Ответ: Согласно п.89 Приказа Минтранса РФ от 25 сентября 2008 г. N 155 "Об утверждении Правил формирования и применения тарифов на регулярные воздушные перевозки пассажиров и багажа, взимания сборов в области гражданской авиации" для оформления добровольного возврата авиабилета пассажир должен уведомить перевозчика об отказе от перевозки не позднее времени окончания регистрации, установленного в соответствии с п.81 ФАП-82. Таким образом крайним временем отказа от перевозки для осуществления возврата является 40 мин до времени отправления воздушного судна по расписанию независимо от фактического установленного времени окончания регистрации.

18) Вопрос: Билет MOW-PAR по тарифу Оптимум Эконом обменен в течение 30 мин после вылета, затем предъявлен к возврату до окончания времени регистрации на новый рейс. Можно ли вернуть весь тариф за вычетом штрафа?

Ответ: При возврате необходимо удержать штраф по правилам тарифа нового билета и учесть невозвратную сумму с первоначального билета.

За невозвратную сумму принимается сумма тарифа и такс, которая была бы удержана в ту же дату и время в случае проведения операции возврата первоначального билета вместо его переоформления.

Так как в случае по show тариф по билету с тарифом Оптимум Эконом на данном направлении не подлежит возврату, то вернуть можно только доплату по тарифу в новом билете (если взималась) за вычетом штрафа и такс.

Вынужденные изменения и возвраты.

1) Вопрос: Авиакомпания произвела замену рейса и предложила альтернативный вариант в том же классе, однако пассажира данный вариант не устраивает, а на рейс по его желанию нет мест в данном классе. Можем ли мы пересадить его на желаемый рейс в более дорогой класс?

Ответ: Если пересадка пассажира производится согласно телеграмме о нерегулярности полетов (MOWDUSU 190735 19JAN11), то дополнительной авторизации в авиакомпании не требуется. Можно самостоятельно пересадить пассажира на нужный ему рейс в пределах плюс/минус 1 день от первоначальной даты вылета (в т.ч. с несоблюдением правил min/max stay) в минимальный из доступных классов бронирования (с сохранением класса обслуживания). Если рейс летает не ежедневно и нет альтернативы в соседнюю дату, можно взять ближайшую возможную дату.

Указанное правило касается только рейсов под кодом «SU».

2) Вопрос: Авиакомпания изменила расписание, при этом дата и номер рейса не изменились, обязательно ли переписывать билет?

Ответ: Если из-за изменения расписания не произошло изменений в классе, маршруте (аэропортах), перевозчике, а изменилось только время вылета, при этом МСТ (минимальное стыковочное время) соблюдается, то переоформлять а/б не обязательно, достаточно закрепить изменения в бронировании (ERK) и обязательно оповестить пассажира (и внести об этом ремарку через элемент OSI).

Однако если есть изменения в номере рейса, или рейс изменился с собственного на code-share или наоборот, переписка обязательна!

3) Вопрос: У пассажира изменилось расписание, в бронировании появились сегменты со статусом ТК (UN). Можем ли мы закреплять изменения в бронировании, не зная, согласится ли пассажир. Сможем ли мы после этого отказаться от предложенного авиакомпанией варианта и взять другой рейс для пассажира?

Ответ: При обработке очередей с PNR, в которых зафиксировано изменение расписания (отличных от п.2) необходимо:

- связаться с пассажиром;
- в случае невозможности связаться с пассажиром необходимо оставить PNR в очереди;
- операция закрепления изменений (ERK или аналогичная в зависимости от GDS) вносится непосредственно перед переоформлением а/б, после получения согласия от пассажира.

4) Вопрос: Произошло изменение расписания по билету с участием другого перевозчика - интерлайн-партнера. На альтернативном рейсе нет мест в нужном классе. Можно ли взять места в более дорогом классе?

Ответ: Нет, можно взять места только в классе, по которому оформлен билет, либо сделать вынужденный возврат и выписать новый билет.

5) Вопрос: У пассажира билет IKT-x/MOW-WAW-x/MOW-IKT. Произошло изменение расписания на последнем участке MOW-IKT, в результате чего сильно увеличилось

стыковочное время. Пассажира такая стыковка не устраивает. Можно ли произвести вынужденные изменения на всех участках маршрута, в т.ч. на участках вылета IKT-x/MOW-WAW для большего удобства пассажира?

Ответ: Если при изменении расписания нарушилась стыковка или новое время вылета/прилета не устраивает пассажира, то можно подобрать более удобную стыковку и произвести вынужденное переоформление билета.

Однако на участках IKT-x/MOW-WAW изменений расписания не было, период пребывания в пункте назначения не изменился, поэтому изменить вылеты на этих участках можно только на условиях добровольного обмена в соответствии с правилами тарифа.

6) Вопрос: Пассажир был уведомлен об изменении расписания и не приехал в аэропорт, произошло no-show. Можем ли мы оформить возврат билета как вынужденный?

Ответ: Да, можете.

7) Вопрос: В случае вынужденного возврата в связи с болезнью пассажира или члена семьи, каковы требования к медицинской справке?

Ответ: Требования к медицинским документам и порядок оформления запроса на возврат приведены:

- для агентов BSP в «Инструкции по оформлению возвратов посредством Refund Application в BSPlink» (размещена на официальном сайте ПАО «Аэрофлот», [Для Бизнеса – Агентам – Инструкции и правила – Агентам-участникам проекта BSP России](#));

- для агентов, работающих в рамках прямого агентского соглашения, в «Инструкции по оформлению возвратов для агентов ПАО «Аэрофлот», работающих в рамках прямого агентского соглашения и ведущих отчетность через «SIRAX-Портал» (размещена на официальном сайте ПАО «Аэрофлот», [Для Бизнеса – Агентам – Инструкции и правила](#));

- для агентов ТКП в «Перечне оснований для формирования запросов на возврат» (РА политике ПАО «Аэрофлот») (размещена на информационных страницах авиакомпании СУ в ИС «Исток 2»).

Для случаев, когда места были аннулированы своевременно (не допущено no-show):

Документом, подтверждающим вынужденный возврат, является больничный лист, оформленный на даты перевозки. В случае, если больничный лист пассажир предъявить не может по объективным причинам (дети, пенсионеры), то пассажир предоставляет справку, оформленную в соответствии с требованиями соответствующей Инструкции.

В тех случаях, когда места не были аннулированы своевременно, пассажир должен лично обратиться в авиакомпанию через открытую линию («обратная связь» на сайте) и предоставить документы, подтверждающие его заболевание, а также тот факт, что он физически не имел возможности своевременно отказаться от перевозки.

8) Вопрос: Произошла отмена рейса, у пассажира билет по тарифу экономического класса, но на альтернативном рейсе есть только места в бизнес классе. Можем ли мы в порядке исключения сделать вынужденную перепишку пересадив пассажира в бизнес класс?

Ответ: Повышение в классе обслуживания при вынужденных изменениях может производиться только авиакомпанией при оперативных изменениях (когда пассажир уже в аэропорту). Для всех остальных случаев действует телеграмма о нерегулярности полетов MOWDUSU 190735.

В случае отсутствия мест в том же классе обслуживания агент имеет возможность обратиться в helpdesk с просьбой направить запрос на подтверждение места в необходимом классе. Если нет возможности подтвердить место на данном рейсе, следует предложить пассажиру другой вариант (напр. вылет на следующий день).

9) Вопрос: Заявка корпоративного клиента по ошибке принята в работу двумя операторами. Созданы два бронирования на одного и того же пассажира, одни

и те же даты/рейсы, классы обслуживания, в одном коде бронирования, но один оператор оформил билет по тарифу TVU (группа Бюджет), а другой – по тарифу TCL (группа Оптимум). Можно ли оформить по одному из билетов вынужденный возврат?

Ответ: Вынужденный возврат можно оформить только в случае оформления билетов в одной и той же тарифной группе, даже если при этом были использованы разные коды бронирования (при соблюдении всех прочих условий вынужденного возврата дублированных билетов, см. [соответствующую инструкцию](#)).

В данном случае можно предложить клиенту воспользоваться билетом по тарифу TVU и оформить возврат билета по тарифу TCL согласно правилам тарифа.

10) Вопрос: В бронировании с оформленным авиабилетом произошло изменение аэропорта прилета на сегменте Магадан – Москва, вместо аэропорта Внуково стал аэропорт Шереметьево. Является ли изменение аэропорта вылета/прилета основанием для вынужденного возврата?

Ответ: Если у пассажира не нарушилась стыковка с другим рейсом до VKO по тому же авиабилету и изменение времени по вылету на более ранее и/или по прилету на более позднее составляет менее одного часа, то данный случай не относится к случаям вынужденного отказа от перевозки, так как изменения пункта вылета (GDX) и/или пункта прилета (MOW) не произошло.

Запрос специальных услуг.

1) Вопрос: Нам необходимо выписать билет для несопровождаемого ребенка. Однако ребенок летит не от Москвы, а по правилам авиакомпании MCO должно быть оформлено одновременно с билетом. Можем ли мы в подобной ситуации выписать билет и предложить пассажиру оплатить сбор и выписать MCO в пункте вылета перед регистрацией?

Ответ: Для этого необходимо согласование с представительством SU в пункте вылета. После внедрения EMD для данной услуги можно будет оформлять EMD*.

* В настоящее время функционал EMD на эту услугу активирован для агентов, работающих в GDS семейства Sabre.

2) Вопрос: Ребенку 14 лет. Родители хотят отправить его в Париж одного без оформления услуги сопровождения. Примут ли его к перевозке?

Ответ: Если ребенок полетит собственным рейсом SU, то его примут к перевозке, так как по правилам SU, ребенок, достигший 12 лет, считается взрослым. Если же он полетит рейсом code-share, выполняемым а/к AF, то его не примут к перевозке, так как по правилам AF услуга сопровождения является обязательной для детей до 15 лет. В таком случае ему нужно оформить билет на рейс под кодом AF на стоке AF и оформить услугу сопровождения.

3) Вопрос: Ребенок летит без сопровождения только в одну сторону. В другую сторону его сопровождает взрослый пассажир. Как правильно рассчитать тариф?

Ответ: Необходимо оформить 2 билета OW (один со скидкой CHD, другой без скидки и с доплатой за услугу сопровождения) либо выписать один билет по тарифу RT с ручным построением маски, в одном направлении с детской скидкой, в другом без детской скидки и с доплатой за услугу сопровождения.

4) Вопрос: Можно ли выписать билет на носилочного больного по специальному тарифу, а на 2 дополнительных места для носилок оформить MCO по полному нормальному годовому тарифу Y-кл.?

Ответ: Да, бронирование и оформление а/б на пассажира производится по любому применяемому тарифу, а MCO оформляется на двойной нормальный годовой тариф Y-кл

(тарифы YFM/YFO), также можно оформлять перевозку STCR одним билетом (с добавкой Q к тарифу) без выписки MCO. Подробную инструкцию по оформлению перевозки для STCR можно найти на официальном сайте в разделе [Агентам – Для Бизнеса – Инструкции и правила – Инструкции](#) – «Правила оформления перевозок с запросом спец.услуг EXST/CBBG/STCR».

5) Вопрос: Пассажир хочет перевезти сокола в багажном отсеке. Запрос AVIH не подтверждается, в чем проблема?

Ответ: К перевозке принимаются только комнатные (прирученные) животные. Сокол к таким не относится, поэтому не будет подтвержден ни как PETS, ни как AVIH.

6) Вопрос: Пассажир просит оформить ему EXST, однако билет уже выписан. Как его правильно переоформить?

Ответ: Необходимо сделать новое бронирование согласно инструкции «Правила оформления авиаперевозок на рейсы SU с запросом спецуслуг EXST/STCR/CBBG» по имеющимся в наличии местам и переоформить билет с взиманием штрафа согласно правилам примененного тарифа п.Changes. Также можно сделать возврат билета согласно п.Cancellations (если правила тарифа допускают возврат) и выписать новый билет.

Регистрация.

Комментарии к разделу:

Регистрация пассажиров и оформление багажа на рейсы в аэропорту начинается за два часа до времени вылета и заканчивается за 40 минут до времени отправления ВС по расписанию перевозок, если иное не предусмотрено для отдельных направлений полетов ПАО «Аэрофлот».

Регистрация пассажиров и оформление багажа производится на основании билета и документа, удостоверяющего личность пассажира, по которому оформлялся билет.

При международных перевозках пассажир должен иметь оформленные в установленном порядке выездные, въездные и другие документы, требуемые в соответствии с законодательством страны, на территорию, с территории или через территорию которой будет осуществляться перевозка.

Сквозная регистрация транзитной перевозки зависит от многих факторов, поэтому не всегда может быть гарантирована.

1) Вопрос: Маршрут оформлен двумя разными бланками на рейсы под кодом SU. Сделают ли сквозную регистрацию пассажира и багажа?

Ответ: Два отдельных авиабилета считаются разными договорами на перевозку. В случае оформления маршрута разными билетами регистрация пассажира и багажа должна производиться до первого пункта остановки (стоповера) или до пункта назначения, указанного в билете, по которому пассажир принимается к перевозке (то есть в соответствии с имеющимся договором перевозки).

2) Вопрос: Пассажиру выписан билет с участием другого перевозчика. Возможно ли сделать сквозную регистрацию?

Ответ: Если перевозка оформлена одним билетом, то должна быть произведена сквозная регистрация пассажира и багажа, но имеются исключения, связанные с иммиграционным и таможенным регулированием ряда стран (например, США, Китай и др.), техническими возможностями системы и требованиями другого авиаперевозчика.

Дополнительные комментарии по вопросам 1 и 2.

Перевозку необходимо оформлять единым бланком, т.к. в случае оформления отдельными бланками перевозчики не несут ответственности за обеспечение стыковых рейсов (при нерегулярности все дополнительные расходы будут за счет пассажира), сквозная регистрация багажа не гарантируется (некоторые перевозчики даже запрещают это), оплата за сверхнормативный багаж взимается дважды (отдельно по каждому авиабилету).

Важно: Сквозная регистрация багажа не отменяет таможенные правила и особенности организации пересадки между разными терминалами аэропорта. Необходимо ознакомить пассажира с подробными инструкциями на официальном сайте ([Информация – В аэропорту – Транзитным пассажирам](#)).

3) Вопрос: Каким образом можно отменить онлайн-регистрацию? Можно ли это сделать через сайт?

Ответ: Да, это возможно, через раздел [Информация – В аэропорту – Способы регистрации](#). Если пассажир уже зарегистрирован, то после ввода номера брони и фамилии пассажира справа сверху появится надпись «отменить регистрацию».

Брендируемая* тарифная структура.

** Бренд=тарифная группа*

1) Вопрос: Пассажир оформлен билет по тарифу TNB. Пассажир хочет поменять дату, но в экономическом классе нет мест. Можно ли произвести upgrade билета до бизнес-класса?

Ответ: Согласно действующим правилам тарифов SU для невозвратных тарифов изменения разрешены в пределах невозвратных тарифных групп Лайт/Бюджет/Базовый. Таким образом возможно произвести upgrade до тарифа Бизнес Базовый.

2) Вопрос: У пассажира билет SVO-SIP на собственный рейс SU1624 с вылетом в 14-20 по единому (плоскому) тарифу BPXOWRF. Он не успевает на рейс и просит переоформить билет на вылет рейсом, выполняемым авиакомпанией Россия SU6173 в 15-25. Но в тарифной сетке MOW-SIP нет тарифов BPXOWFV, для рейсов авиакомпании Россия применяются только тарифы брендируемой структуры. Возможно ли произвести переоформление? Какой тариф можно применить для нового билета?

Ответ: В правилах единого тарифа нет условия *«change permitted only within same brand»*. Поэтому билет можно переоформить на тариф экономического или бизнес класса в любой тарифной группе с взиманием штрафа согласно правилам плоского тарифа и обязательным соблюдением условия *«new fare amount should be equal or higher than previous amount»*. В endorsement нового билета необходимо указать невозвратную сумму с первоначального билета (в данном случае штраф за возврат 2600 руб).

3) Вопрос: У пассажира билет SVO-SIP на рейс, выполняемый авиакомпанией Россия SU6175 в 12-45 по тарифу NNOFV (3500 руб.), оформленный после 16.07.19г. Он не успевает на рейс и просит переоформить билет на собственный рейс SU1624 с вылетом в 14-20, для которого в тарифной сетке имеется только единый (плоский) тарифу BPXOWRF (5610 руб.). Правило *«new fare amount should be equal or higher than previous amount»* при этом соблюдается. Возможно ли произвести переоформление?

Ответ: Согласно правилам тарифа NNOFV изменения разрешены только в рамках одной тарифной группы (бренда). Тариф NNOFV относится к тарифной группе Лайт, а единый тариф относится к группе Оптимум, соответственно переоформление билета невозможно.

Примечание: Переоформление полностью неиспользованных авиабилетов, оформленных по тарифам брендируемой структуры, на авиабилеты по единым (плоским) тарифам возможно только для тарифов бренда Оптимум (класс Эконом) с взиманием штрафа, установленного правилами

тарифа Оптимум, и обязательным соблюдением условия *«new fare amount should be equal or higher than previous amount»*.

4) Вопрос: У пассажира частично использованный билет MOW-KRR-MOW по тарифу KNBR, оформленный до 02.07.2020г. Он хочет вылететь обратно из ROV. Согласно правилам тарифа изменения возможны только в рамках тарифных групп (брендов) Лайт/Бюджет/Базовый. Но на направлении MOW-ROV до 02.07.2020 были установлены тарифы с особыми условиями применения. Тарифной группе Бюджет соответствуют самые низкие уровни тарифов, все они ниже тарифа в первоначальном билете. Как переоформить билет?

Ответ: В данном случае переоформить билет с изменением маршрута на вылет из ROV-MOW невозможно. Следует предложить клиенту сохранить оригинальный маршрут или подобрать другой так, чтобы не было противоречий с условиями тарифа.

5) Вопрос: У пассажира неиспользованный билет MOW-DUS-MOW по специальному тарифу RSX60 группы Промо с правилом предварительной покупки (advance purchase) за 60 дней до вылета. Пассажир просит поменять дату на первом купоне, но до вылета осталось меньше 60 дней, а тарифов группы Промо без правила advance purchase на данном направлении нет. Мы должны отказать пассажиру?

Ответ: В правилах данного тарифа указано, что изменения могут быть сделаны как в рамках группы Промо, так и Бюджет, поэтому можно произвести upgrade билета до тарифа группы Бюджет:

CHANGE PERMITTED ONLY WITHIN PROMO OR
BUDGET/SAVER BRAND.

Важно: При проведении upgrade необходимо обращать внимание на уровень таксы YQ, который может отличаться в зависимости не только от класса обслуживания, но и от выбранного бренда (тарифной группы).