

Уведомление для агентов: 014

21 июля 2025

ОБРАБОТКА PNR С ИЗМЕНЕНИЯМИ РАСПИСАНИЯ НА РЕЙСЫ, ОПЕРИРУЕМЫЕ KENYA AIRWAYS И КОД-ШЕР ПАРТНЕРОВ

Уважаемые партнеры,

Для лучшего обслуживания наших гостей, просим вас своевременно проверять очереди, в которые поступает информация об изменении расписания, и заблаговременно оповещать пассажиров. Если пассажир отказывается от поездки, вам следует удалить все сегменты в PNR во избежание штрафов за No-Show и ADM.

В случае изменения расписания на рейсы, оперируемые Kenya Airways, или код-шер партнеров, когда билет оформлен на **бланке с расчетным кодом 706**, вы можете предложить пассажирам опции ниже.

Возможные опции:

1. Предложить подходящий рейс, оперируемый Kenya Airways, на тот же день или +/- 2-3 дня до или после первоначальной даты вылета. Перебронирование должно быть выполнено в том же классе/салоне и по тому же маршруту. Если тот же класс недоступен, перебронируйте в следующем минимальном доступном RBD в том же салоне. Например, в оригинальном PNR забронирован Т-класс, и если Т-класс недоступен, а есть места в Q/L/H/K классах, то Q следующий минимальный класс для бронирования. Если сегменты связаны правилом marriage logic (O&D), то перебронируйте всю связку O&D.

Перебронирование в J или Y RBD НЕ разрешается, если только это не первоначально забронированные классы.

После подтверждения билет необходимо перевыпустить со следующей надписью в поле Endorsement **“INVOL REISSUE DUE SC KQ KQXXX/DD/MM/YY”**, где XXX это номер отмененного рейса, за которым идет дата отмененного вылета.

2. Если изменение расписания составляет менее 2-х часов, предлагаются варианты перебронирования, согласно вышеописанным (п.1).
3. В случае, когда предложенные альтернативы не подходят пассажиру, и рейс перенесен на длительное время (более 2-х часов), может быть предложен возврат. [Возврат необходимо оформить через GDS.](#)
4. Если изменение расписания произошло после того, как пассажир использовал часть перелета, предлагаем опцию 1. Частичные возвраты можно предлагать только при отсутствии подходящих вариантов на рейсы Kenya Airways. Возврат рассчитывается с удержанием тарифа за использованный участок, плюс неиспользованные таксы (YR выплачивается в размере 50%). Запрос необходимо оформить через BSPlink – удостоверьтесь, что копия истории PNR, подтверждающей изменения по рейсу, прикреплена к запросу, т.к. это является обязательным условием для расчета.
5. В случае ночной остановки в Найроби (Nairobi), будет предоставлена услуга STPC (STopover Paid by Carrier). Для запроса этой услуги, сообщите на е-мейл Europeusa.Support@kenya-airways.com, что пассажир согласен на ночную остановку в NBO ввиду изменения расписания.

Уведомление для агентов: 014

21 июля 2025

ОБРАБОТКА PNR С ИЗМЕНЕНИЯМИ РАСПИСАНИЯ НА РЕЙСЫ, ОПЕРИРУЕМЫЕ KENYA AIRWAYS И КОД-ШЕР ПАРТНЕРОВ

ОБРАЩАЕМ ВНИМАНИЕ, ЧТО ПРИВЕДЕННЫЕ ВЫШЕ ОПЦИИ МОГУТ БЫТЬ ПРЕДЛОЖЕНЫ ТОЛЬКО В СЛУЧАЕ ИЗМЕНЕНИЯ РАСПИСАНИЯ НА РЕЙСЫ, ОПЕРИРУЕМЫЕ KENYA AIRWAYS или КОД-ШЕР ПАРТНЕРАМИ, КОГДА БИЛЕТЫ ОФОРМЛЕНЫ НА БЛАНКАХ 706.

Если изменение расписания произошло на рейсе Kenya Airways, но билет оформлен на бланке другого перевозчика, просим обращаться к той авиакомпании, расчетный код которой указан на бланке.

Несоблюдение вышеизложенной политики повлечет выставление ADM.

Пожалуйста, удостоверьтесь, что информация доведена до соответствующих сотрудников.

При возникновении вопросов, пожалуйста обратитесь в команду поддержки UKEUROPE по телефону 020 8283 1818 или email Europeusa.Support@kenya-airways.com