

Уведомление для агентов: 014a

31 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. Если в наличии **только** Y или J, необходимо обратиться в uksales@kenya-airways.com для корректировки оригинального класса бронирования. Билеты **не должны** быть оформлены в Y или J классах. За нарушение данного требования будет выставлен ADM.

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.** Возврат по билетам, которые были обработаны или переоформлены непосредственно Kenya Airways ввиду изменений расписания, необходимо запрашивать через BSPlink – удостоверьтесь, что копия истории PNR, подтверждающей изменения по рейсу, прикреплена к запросу, т.к. это является обязательным условием для расчета.
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%). **Возврат необходимо оформить через GDS.**

Уведомление для агентов: 014а

31 июля 2025

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

5. Если в случае изменений возникла необходимость ночной остановки в Найроби (Nairobi), будет предоставлена услуга STPC (STopover Paid by Carrier). Для запроса этой услуги, сообщите на e-мейл Europeusa.Support@kenya-airways.com, что пассажир согласен на ночную остановку в NBO ввиду изменения расписания.

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 по телефону 020 8283 1818

Уведомление для агентов: 014а

31 июля 2025

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