

Правила и условия авиакомпании «Эйр Астана» по переоформлению авиабилетов и перебронированию мест на рейсы для туристических и авиа- агентств по факту сезонных или оперативных изменений расписания

1. Предпосылки и общие правила
2. Правила перебронирования
3. Правила возврата авиабилетов
4. Процедура переоформления и возврата авиабилетов

1. Предпосылки и общие правила

Данные правила используются туристическими и авиа- агентствами (далее, агентствами) для обслуживания пассажиров в отношении уже оформленных **авиабилетов на стоке КС/465, а так же подтвержденных бронирований на рейсе КС (номер рейса КС, выполняется КС).**

Изменение расписания на зимнюю или летнюю навигацию, приходящиеся на период дат вылета и заранее, рассматриваются как **сезонные изменения расписания и/или отмены рейсов** (номер рейса КС, выполняется КС).

Такие случаи, как забастовки, плохие погодные условия, закрытие аэропорта, технические причины могут привести к задержкам и/или отменам рейсов. Соответственно, изменения расписания и/или отмены рейсов, связанные с указанными событиями, рассматриваются как **оперативные изменения расписания и/или отмены рейсов.**

В случае **сезонных и оперативных изменениях и/или отменах рейсов** пассажиры получают предупреждающее SMS-сообщение на контактный номер, указанный в первоначальном бронировании.

Сезонные изменения и/или отмены рейсов будут отображаться в бронированиях, поступающих в очереди бронирования GDS агентства. Все агентства **в обязательном** порядке должны проверять свою очередь и информировать пассажиров об изменении расписания и/или отмене рейсов.

Оперативные изменения и/или отмены рейсов не будут отображаться в бронированиях, соответственно, PNR не направляются в очереди бронирования GDS агентства. Информацию об оперативных изменениях и отмен можно найти на официальном сайте www.airastana.com, который обновляется каждые 10 минут.

Агентства уполномочены обрабатывать **сезонные изменения и/или отмены рейсов** (выполняет КС + номер рейса КС) в течение 10-ти рабочих дней после того, как график выполнения рейса был изменен (UN/TK изменение отражено в сегментной части PNR) в соответствии с правилами, описанными в данной процедуре.

2. Правила перебронирования

По факту произведенных в системе бронирования сезонных изменений расписания, повлекших задержку вылета рейса более 1 часа (рейс вылетает на 1 час раньше или 1 час позже) или отмену рейсов КС, разрешается производить перебронирование один раз бесплатно (см. Таблицу 1) на альтернативные рейсы КС (см. раздел 2.1.1 «Альтернативы»). Любое дальнейшее изменение подлежат доплате согласно правилам применения тарифа.

Внимание: бесплатное перебронирование следует осуществить в течение 10-ти рабочих дней после того, как график выполнения рейса был изменен (UN/TK изменение отражено в сегментной части PNR). Любое перебронирование, осуществленное или запрошенное позднее 10-ти рабочих дней после изменения расписания, будет рассматриваться авиакомпанией, как добровольное перебронирование согласно правилам применения тарифа.

- **Изменение пункта назначения не допускается.**
Исключение: транзитные пассажиры, теряющие стыковки. Такие случаи обрабатываются авиакомпанией КС.

2.1.1 Альтернативы, которые могут быть предложены пассажирам:

Альтернатива 1:

Разрешается перебронировать на альтернативные рейсы КС/на стыковочные рейсы КС (номер рейса КС и выполняет КС) с условиями:

- Пребронировать в первоначально приобретенный класс бронирования в пределах срока годности билета;
- Если первоначально приобретенный класс бронирования недоступен, необходимо направить запрос на адрес msc@airastana.com в рабочие дни с 08:00 до 17:00 для рассмотрения возможности подтверждения первоначально приобретенного класса бронирования.

Внимание: разрешается производить перебронирование один раз бесплатно, если предлагаемый рейс вылетает в течение ближайших 2 дней до или после первоначальной даты вылета (также см. Таблицу 1).

Пример:

Время вылета рейса КС301 30 Января изменен с 12:30 на 13:40.

```
--- TST RLR MSC ---  
RP/ALAKC08AA/ALAKC08AA          KC/RM  27DEC16/0346Z  
1.TEST/TEST  
4  KC 301 M 30JAN 1 ALAUKK TK1      1340 1510  *1A/E*  
  
)>rha  
000/007 CS/KC 301 M 30JAN 1 ALAUKK HK1 1230 1400/NN *1A/E*  
007/013 TC/KC 301 M 30JAN 1 ALAUKK TK1 1340 1510/ 1230 1400
```

Это сезонное изменение расписания. Разрешается перебронировать на рейсы, вылетающих в течение ближайших 2 дней до или после первоначальной даты вылета, то есть в пределах 28 января – 01 февраля.

Альтернатива 2:

В случае отсутствия альтернативного рейса, выполняемого авиакомпанией КС, следует:

- Перебронировать на альтернативный рейс КС с маркетинговым номером рейса (выполняемом другой авиакомпанией-партнёром):
- Перебронировать в первоначально приобретенный класс бронирования в пределах срока годности билета. Перевбронирование в другом классе приведет к штрафным санкциям в виде ADM (Agent Debit Memo).

Пример:

Время вылета рейса КС909 05 Марта изменен с 23:50 на 00:50 06 Марта.

```
RP/ALAKC08AA/ALAKC08AA          AA/SU 21DEC16/1854Z
1.TEST/TEST
3  KC 909 M 06MAR 1 ALAICN TK1      0050 0930 *1A/E*
rha
000/003 CS/KC 909 M 05MAR 1 ALAICN HK2 2350 0930/NN *1A/E*
000/003 CS/KC 909 M 06MAR 1 ALAICN TK2 0050 0930/NN *1A/E*
```

Это сезонное изменение расписания. Разрешается перебронировать на рейсы, вылетающих в течение ближайших 2 дней до или после первоначальной даты вылета. В данном случае нет альтернативного рейса КС в ближайшие дни. Поэтому можно предложить рейс КС маркетинговый рейс КС578, выполняемый авиакомпанией OZ:

```
1  KC 578 M 07MAR 2 ALAICN HK1      2315 0755+1 333 E 0
OPERATED BY OZ578 Y
SEE RTSVC
```

В случае отсутствия альтернатив 1 и 2, или если ни один из предлагаемых вариантов не устраивают пассажира, пожалуйста, свяжитесь с КС, направив запрос на адрес call centre.schedule.changes@airastana.com. Авиакомпания может рассмотреть и другие варианты, например, рейсы авиакомпаний-партнеров КС, но такие случаи будут обрабатываться только КС. В случае, если ни одна из возможных альтернатив не устраивает пассажира, авиабилет должен быть принят к возврату.

3. Правила возврата при сезонных и оперативных изменениях и/или отмене рейса.

В случае отмены рейса КС (номер рейса КС) и оформления авиабилета на стоке КС/465 пассажир всегда имеет право осуществить возврат авиабилета.

По факту произведенных в системе бронирования сезонных изменениях расписания, повлекших задержку времени вылета рейса на более 1 час (рейс вылетает на 1 час раньше или на 1 час позже), возврат авиабилета осуществляется без удержания штрафных санкций (см. Таблицу 1).

В случае оперативных изменений расписания с задержкой времени вылета рейса на более 6 часов (рейс вылетает на 6 часов раньше или на 6 часов позже) возврат авиабилета осуществляется без удержания штрафных санкций (см. Таблицу 1).

Возврат авиабилета, как вынужденный, может быть осуществлен непосредственно в GDS. Во всех случаях необходимо осуществлять возврат авиабилета с указанием причины. Отсутствие причины приведет к ADM (Agent Debit Memo), выставяемого авиакомпанией.

Возврат любого неиспользованного авиабилета может быть осуществлен полностью. Для частично использованных авиабилетов возврат может быть осуществлен частично.

4. Процедура переоформления и возврата авиабилета

Разрешается переоформление авиабилета или осуществление возврата авиабилета агентством в соответствии с правилами, описанными выше, без предварительного разрешения от авиакомпании «Эйр Астана».

В обязательном порядке необходимо указать причину вынужденного переоформления авиабилета или осуществления полного возврата авиабилета.

При переоформлении авиабилета необходимо указать причину в маске переоформляемого авиабилета, например:

INVOL DUE SCHED CHNGE KC XXX/DDMTH or INVOL DUE CANCEL KC XXX/DDMTH

При осуществлении полного возврата авиабилета необходимо указать причину в маске возврата, например:

INVOL REFUND DUE SCHED CHNGE KC XXX/DDMTH or INVOL REFUND DUE CANCEL KC XXX/DDMTH

Отсутствие указанной причины или некорректно внесенный номер рейса приведет к ADM (Agent Debit Memo), выставяемого авиакомпанией.

Внимание: Все правила в данной инструкции должны соблюдаться, даже если вынужденное переоформление авиабилета осуществляется при помощи специальных программных продуктов GDS (например, Amadeus Ticket Changer, etc)

Таблица 1.

	Оперативные изменения		Сезонные изменения	
	Возврат разрешается, если задержка более/менее	Перебронирование (один раз) разрешается, если задержка более/менее	Возврат разрешается если задержка более/менее	Перебронирование (один раз) разрешается если задержка более/менее
Внутренние рейсы	6-ти часов	1-го часа	1-го часа	1-го часа
Международные рейсы	6-ти часов	6-ти часов	1-го часа	1-го часа