

ПИТАННЯ		ВІДПОВІДЬ
1	Контакти відділу агентської підтримки (HELP DESK) в Україні	тел.: +38 044 2210759 e-mail: cz@aerolink.ua
2	Оформлення авіаквитків для дітей: - CHD - INF	Пасажир категорії CHD може бути оформлений в окремому бронюванні. Клас бронювання для CHD - будь-який, клас обслуговування – аналогічний з бронюванням для ADT. Додатково в обох бронюваннях необхідно вказати інформацію щодо номеру cross reference PNR for CH/AD (OS CA TCP-XXXXXX). INF повинен бути оформлений лише в одному бронюванні з дорослим.
3	No-show	Запис NO-SHOW з'являється у PNR після закінчення реєстрації. Навіть якщо запис no-show відсутній у бронюванні, але сегменти були анульовані після фактичного вильоту рейсу, слід вважати, що no-show відбулось.
4	Статус OPEN в авіаквитку	У разі фіксації NO-SHOW або ж зняття сегментів (системою або агентом), запис з номером рейсу та датою вильоту автоматично змінюється на OPEN. <i>Приклад:</i> DXB XCAN CZOPEN U U2RPWME O 10MAY10MAY 2PC SYD CZOPEN U U2RPWME O 11MAY11MAY 2PC
5	Локатор бронювання	Так як для всіх авіаперевізників у Китаї головною GDS є GDS Travel Sky, локатор бронювання буде CA.
6	Термін дії авіаквитка	13 місяців (для full unused TKT – 13 місяців з дати оформлення квитка, для partly used TKT - 13 місяців з дати першого вильоту в авіаквитку)
7	Wait list confirmation	Процедура підтвердження місць зі статусом «Wait list» не підтримується авіакомпанією. Квитки мають бути оформлені/переоформлені за RBD, який є в наявності.
8	Клас Premium Economy – W та S	RBDs W and S відповідають класу Premium Economy. Якщо у бронюванні присутні сегменти в економ класі з неактивним статусами і одночасно присутні сегменти на аналогічний рейс з підтвердженими статусами НК у класі W чи S, це означає, що пасажир звернувся до кас авіакомпанії за здійсненням upgrade до класу обслуговування Premium Economy (зазвичай, такий upgrade здійснюється на реєстрації в аеропорту вильоту).
REISSUE VOLUNTARY		
9	Яким чином стягується штраф при здійсненні reissue?	При здійсненні reissue, штраф стягується на таксу OB або EMD .
10	Курс валют для changes / upgrade	Штраф за здійснення змін та різниця у тарифах при здійсненні таких змін, стягуються по курсу валют на дату здійснення reissue.
11	Коли можливо здійснювати re-routing?	Re-routing дозволено, коли даний запис міститься в правилах тарифу. Частіше за все можливий в межах одних зон вильоту/прибуття при однакових видах/назвах fare basis.

		Якщо такий запис відсутній, слід вважати, що re-routing заборонено.
12	Правила стягування штрафів при комбінації тарифів (в т.ч. і тарифів різних авіакомпаній).	Штрафи стягуються відповідно до правил тарифів, опублікованих в GDS. При комбінації тарифів декількох перевізників, як правило, штрафи стягуються по найбільш жорсткому тарифу: WHEN MORE THAN ONE FARE COMPONENT IS BEING CHANGED THE HIGHEST PENALTY OF ALL CHANGED FARE COMPONENTS WILL APPLY.
13	Правила стягування штрафів before/after departure	Правило BEFORE DEPARTURE при здійсненні reissue: - для повністю невикористаних авіаквитків - до часу вильоту рейсу, вказаного в авіаквитку Для використання правила BEFORE SCHEDULED FLIGHT, лише ануляції сегментів недостатньо. Зміни (процедура REISSUE) мають бути виконані саме до часу вильоту рейсу, вказаного в TKT. AFTER DEPARTURE: - для частково використаних авіаквитків - після часу виконання рейсу, вказаного в авіаквитку - при no-show ANY TIME - стосується змін як before, так і after departure. Приклад: CZ 353 10JUN CANSIN 0840 1230 CHANGES BEFORE DEPARTURE CHARGE CNY 200. AFTER DEPARTURE CHANGES NOT PERMITTED. NOTE - A CHANGE IS A ROUTING /DATE/BOOKING CLASS/FLIGHT MODIFICATION. RULE APPLICATION (fare basis T5KACQB) PUBLIC FARES APPLICATION AREA THESE FARES APPLY BETWEEN CHINA AND AREA 3. 1. пасажир звернувся за змінами на сегменті CAN-SIN до 10JUN до 08:40 – штраф 200 CNY 2. пасажир звернувся за змінами на сегменті CAN-SIN після 08:40 10JUN – квиток не підлягає змінам Re-routing дозволено здійснювати за маршрутами CZ між Китаєм та Area 3.

REISSUE INVOLUNTARY

14	Правила здійснення involuntary reissue	<p>Involuntary reissue здійснюється агентом самостійно, якщо відомо про відміну рейсу заздалегідь і у PNR є неактивні статуси рейсу.</p> <p><u>Правила здійснення involuntary reissue:</u></p> <ul style="list-style-type: none">- рейси CZ- маршрут – оригінальний (пункт вильоту та прибуття співпадає)- дати + / - 10 днів до оригінальної- маска квитка – вся інформація відповідно до оригінальної маски- квиток переоформлюється в 0- в полі Endorsement Вох обов'язково вказати причину вимушеного переоформлення: involuntary reissue due to CZ XXX (FLT)/DATE CNLD
15	Клас бронювання при involuntary reissue	<p>Оригінальний або мінімально доступний. Клас обслуговування – не змінюється (бізнес клас на бізнес, економ на економ, перший на перший).</p>
16	Правила здійснення involuntary reissue в день вильоту	<p>При відміні рейсу у день вильоту/на реєстрації, involuntary reissue здійснюється касами авіакомпанії.</p> <p>Якщо пасажир підтвердив та погодив involuntary changes з агентством, агент також може здійснити involuntary reissue відповідно до правил, вказаних вище. Переоформлення на рейси інших авіакомпаній здійснюється лише касами CZ або при погодженні таких змін після запиту на cz@aerolink.ua.</p>

REFUND VOLUNTARY

17	Штраф за здійснення refund	<p>При здійсненні повернення авіаквитка, штраф за повернення стягується на таксу CP.</p> <p>Якщо технічної можливості вказати штраф як таксу немає, тоді сума штрафу віднімається від тарифу.</p>
18	Здійснення повернення у GDS/BSP-link	<p>Повернення авіаквитка здійснюється лише через GDS.</p> <p>Повернення авіаквитка через BSP-link може бути здійснено в окремих випадках лише після отримання агентом інструкцій про таке повернення зі сторони авіакомпанії.</p>
19	Правила стягування штрафів при комбінації тарифів різних авіакомпаній	<p>Вся інформація щодо правил refund опублікована в GDS.</p> <p>Якщо в квитку присутня комбінація різних перевізників, штрафи, як правило, стягуються по більш жорсткому тарифу.</p>
20	Правила стягування штрафів before/after departure	<p>Правило <u>BEFORE DEPARTURE</u> при здійсненні refund:</p> <ul style="list-style-type: none">- для повністю невикористаних авіаквитків- до часу вильоту рейсу, вказаного в авіаквитку <p>Для використання правила BEFORE SCHEDULED FLIGHT, лише ануляції сегментів недостатньо. Повернення (процедура REFUND) має бути виконана саме до часу вильоту рейсу, вказаного в TKT.</p> <p><u>AFTER DEPARTURE:</u></p> <ul style="list-style-type: none">- для частково використаних авіаквитків- після часу виконання рейсу, згідно розкладу- при no-show <p>Приклад: CZ 353 10JUN CANSIN 0840 1230</p>

BEFORE DEPARTURE

CHARGE CNY 100 FOR CANCEL/REFUND.

AFTER DEPARTURE

TICKET IS NON-REFUNDABLE IN CASE OF CANCEL/REFUND.

NOTE - THE MOST RESTRICTED RULE WILL BE APPLIED WHEN FARES COMBINED.

AND

FOR NON REFUNDABLE FARES/TICKETS THE INTERNATIONAL/DOMESTIC SURCHARGES OF YQ/CARRIER IMPOSED MISC FEE AND YR/FUEL SERVICE FEE WILL NOT BE REFUNDED.

1. full unused TKT – місця у бронюванні анульовано і refund здійснено **до 10JUN до 08:40** – штраф **100 CNY**; **all unused taxes are refundable**

2. refund здійснено **після 08:30 10JUN** – квиток **поверненню не підлягає**. До повернення – лише такси **без врахування YQ/YR**.

2. Partly unused refundable TKT

Приклад:

MOW

XURC CZ6002 - FLOWN

XNN CZ6951 - FLOWN

XURC CZ3629 - OPEN

MOW CZ6001 - OPEN

EUR 377.00

CANCELLATIONS

AFTER DEPARTURE - CHARGE 25 %

NOTE -

THE MOST RESTRICTED RULE WILL BE APPLIED WHEN FARES COMBINED.

AND

REFUND THE DIFFERENCE BETWEEN THE FARE PAID AND THE APPLICABLE FARE FOR THE TRANSPORTATION USE.

Необхідно здійснити прорахунок використаного OW.

MOW

XURC CZ 6002

XNN CZ 6951

EUR 258.00

До повернення:

377 – 258 = 119 EUR

119 – 30 (penf 25 % from 119 EUR) = 89 EUR + all unused taxes

Якщо при прорахунку використаної частини авіаквитка комбінуються тарифи I + D, тоді необхідно орієнтуватись на величину наступного наскрізного тарифу OW для використаної частини авіаквитка.

21 Повернення такс

Такси підлягають поверненню завжди.

Винятком може слугувати утримання такси YQ/YR, якщо це прописано в правилах тарифу та при поверненні авіаквитків.

22	Тариф більший за штраф. Яка сума підлягає поверненню?	В такому випадку, тариф утримується, а поверненню підлягають лише невикористані такси. Штраф стягується лише з тарифу. Винятком може слугувати не повернення такси YQ/YR, якщо це прописано в правилах.
23	Курс валют для refund	Штраф за refund стягується по курсу на дату здійснення refund
REFUND INVOLUNTARY		
24	Здійснення involuntary refund у GDS/BSP-link	Involuntary refund у випадку відміни рейсу здійснюється через GDS.
25	Здійснення involuntary refund без надання авторизації авіакомпанії	У випадку відміни рейсу та наявності неактивних сегментів у бронюванні, агент здійснює full involuntary refund в GDS. В масці refund або OS ремарками у PNR бажано вказати: INVOLUNTARY REFUND DUE TO CZ XXX (FLT)/DATE CNLD.
26	Здійснення full involuntary refund лише після надання авторизації авіакомпанією	- смерть пасажирів або близького родича пасажирів - name correction Необхідно заповнити запит RA через BSP-link з наданням документів, що підтверджують смерть пасажирів або близького родича (+ документи, що підтверджують родинні зв'язки). Авіакомпанія залишає за собою право відмовити у авторизації full refund, якщо наданих документів не достатньо та/або вони не можуть підтвердити причини, за якими здійснюється full involuntary refund. Для прискорення розгляду RA, після їх створення, номери RA необхідно надіслати на cz@aerolink.ua з проханням розглянути дані RA.
27	Авторизація для full involuntary refund не надається (повернення здійснюється відповідно до правил, опублікованих в GDS)	- відмова у візі - хвороба пасажирів/близького родича - не надання підтверджуючих документів/ невідповідність періоду дат у документах та авіаквитку і т.ін., при яких full involuntary refund дозволено
NAME CORRECTION		
28	Чи можлива заміна пасажирів в квитку?	Заміна пасажирів не можлива.
29	Помилки в прізвищі/імені пасажирів	100 % відповідність ПІ в авіаквитку та паспорті пасажирів є критично важливою для реєстрації пасажирів на рейс. Наявність навіть 1-ї незначної помилки може слугувати у відмові реєстрації пасажирів на рейс.
30	Процедура name correction	Name correction здійснюється через оформлення нового авіаквитка. Технологія: 1. створення нового PNR з правильним ПІ пасажирів за аналогічним маршрутом та на аналогічні дати перельоту 2. оформлення нового авіаквитка 3. в нове бронювання ремаркою вноситься номер старого квитка і причина – due to name corr. orig TKT 784-..... 4. оригінальне бронювання анулюється 5. агент створює запит RA у BSP-link з вказанням: - номеру оригінального PNR з помилковими даними і номером оригінального квитка; - PNR з коректними даними та новим номером квитка.

		За відсутності оригінального класу бронювання, різниця має бути сплачена пасажиром.
31	Процедура name correction у зв'язку зі зміною прізвища при заміжжі/розлученні	Процедура аналогічна технології при name correction. Додатково необхідно надати документи, що підтверджують причину зміни прізвища пасажиром. Документи мають бути видані після дати оформлення авіаквитка.