

ПИТАННЯ		ВІДПОВІДЬ
1	Контакти відділу агентської підтримки (HELP DESK) в Україні	тел.: +38 044 2210759 e-mail: ca@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 внести 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> XWAW CAOPEN V VLRTDE9 O 20MAY20MAY 1PC ХРЕК CAOPEN V VLRTDE9 O 21MAY21MAY 1PC
5	Локатор бронювання	Так як для всіх авіаперевізників у Китаї головною GDS є GDS Travel Sky, в незалежності від наявності сегментів Air China (CA) у бронюванні, локатор бронювання буде CA.
6	Термін дії авіаквитка	12 місяців (для full unused TKT – 12 місяців з дати оформлення квитка, для partly used TKT - 12 місяців з дати першого вильоту в авіаквитку)
REISSUE VOLUNTARY		
7	Яким чином стягується штраф при здійсненні reissue?	При здійсненні reissue, штраф стягується на таксу OC .
8	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.
9	Коли можливо здійснювати re-routing?	Re-routing дозволено, коли даний запис міститься в правилах тарифу. Якщо такий запис відсутній, слід вважати, що re-routing заборонено.
10	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, стягуються штрафи по кожному перевізнику окремо. Якщо у тарифах CA є запис: APPLY THE HIGHEST CHANGE FEE OF ALL CHANGED FARE COMPONENTS WITHIN THE JOURNEY. тоді стягується найбільший штраф.

11	Правила стягування штрафів before/after departure	<p>Правило BEFORE DEPARTURE при здійсненні reissue:</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. Зміни (процедура REISSUE) мають бути виконані саме до часу вильоту рейсу, вказаного в ТКТ.</p> <p>AFTER DEPARTURE:</p> <ul style="list-style-type: none"> - для частково використаних авіаквитків - після часу виконання рейсу, вказаного в авіаквитку - при no-show <p>Приклад:</p> <table border="0"> <tr> <td>CA 123</td> <td>10JUL</td> <td>PEKICN</td> <td>0830</td> <td>1135</td> </tr> <tr> <td>CA 138</td> <td>26JUL</td> <td>GMPPEK</td> <td>0925</td> <td>1050</td> </tr> </table> <p>CHANGES</p> <p>CHARGE CNY 600 FOR REISSUE/REVALIDATION. NOTE - REQUEST IS MADE BEFORE SCHEDULED FLIGHT.</p> <p>CHARGE CNY 1200 FOR NO-SHOW/REISSUE/REVALIDATION. NOTE - REQUEST IS MADE AFTER SCHEDULED FLIGHT.</p> <p>APPLY THE HIGHEST CHANGE FEE OF ALL CHANGED FARE COMPONENTS WITHIN THE JOURNEY. CHANGE FEE IS SUBJECT TO EACH CHANGE TRANSACTION.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. пасажир звернувся за змінами на сегменті PEK-SEL до 10JUL до 08:30 – штраф 600 CNY 2. пасажир звернувся за змінами на сегменті PEK-SEL після 08:30 10JUL – штраф 1 200 CNY 3. пасажир звернувся за змінами на сегменті PEK-SEL-PEK до 10JUL – штраф 600 CNY 4. пасажир звернувся за змінами на сегменті PEK-SEL-PEK після 08:30 10JUL – штраф 1 200 CNY 5. пасажир звернувся за змінами на сегменті SEL-PEK до/після 26 JUL - штраф 1 200 CNY 	CA 123	10JUL	PEKICN	0830	1135	CA 138	26JUL	GMPPEK	0925	1050
CA 123	10JUL	PEKICN	0830	1135								
CA 138	26JUL	GMPPEK	0925	1050								
REISSUE INVOLUNTARY												
12	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>Правила здійснення involuntary reissue:</p> <ul style="list-style-type: none"> - рейси CA - 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 Box обов'язково вказати причину involuntary reissue 										

13	Клас бронювання для involuntary	Лише оригінальний. Якщо оригінального класу немає в наявності, необхідно поставити сегмент по цьому класу на лист очікування та надіслати запит на його підтвердження на e-mail: ca@aerolink.ua . У зв'язку із різницею в часі з головним офісом, запити підтверджуються до 12:00 за київським часом.
14	Правила здійснення involuntary reissue в день вильоту	При відміні рейсу у день вильоту/на реєстрації, involuntary reissue здійснюється касами авіакомпанії. 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 CA або при погодженні таких змін після запиту на ca@aerolink.ua .
REFUND VOLUNTARY		
15	Штраф за здійснення refund	При здійсненні повернення авіаквитка, штраф за повернення стягується на таксу CP . Якщо технічної можливості вказати штраф як таксу немає, тоді сума штрафу віднімається від тарифу.
16	Здійснення повернення у GDS/BSP-link	Повернення авіаквитка може бути здійснено лише через GDS. Запити повернення через BSP-link не підтримуються авіакомпанією.
17	Правила стягування штрафів при комбінації тарифів різних авіакомпаній	Вся інформація щодо правил refund опублікована в GDS. Якщо в квитку присутня комбінація різних перевізників, штрафи, як правило, стягуються по кожному перевізнику окремо (якщо інше не зазначено в правилах).
18	Правила стягування штрафів before/after departure	Правило BEFORE DEPARTURE при здійсненні refund: - для повністю невикористаних авіаквитків - до часу вильоту рейсу, вказаного в авіаквитку Для використання правила BEFORE SCHEDULED FLIGHT, лише ануляції сегментів недостатньо. Повернення (процедура REFUND) має бути виконана саме до часу вильоту рейсу, вказаного в TKT. AFTER DEPARTURE: - для частково використаних авіаквитків - після часу виконання рейсу, згідно розкладу - при no-show Приклад: CA 123 10JUL PEKICN 0830 1135 CA 138 26JUL GMPPEK 0925 1050 CANCELLATIONS CHARGE CNY 1200 FOR CANCEL/REFUND. NOTE - REQUEST IS MADE BEFORE SCHEDULED FLIGHT. TICKET IS NON-REFUNDABLE IN CASE OF CANCEL/NO-SHOW/REFUND. NOTE - REQUEST IS MADE AFTER SCHEDULED FLIGHT. CANCELLATIONS RULES APPLY BY FARE COMPONENT. WHEN

		<p>COMBINING WITH DIFFERENT CANCELLATION FEES APPLY THE HIGHEST ONE.</p> <p>IF NON REFUNDABLE FARES COMBINE WITH ANY FARES ALL YQ/YR WILL NOT BE REFUNDED.</p> <p>1. full unused TKT – refund здійснено до 10JUL до 08:30 – штраф 1200 CNY; all unused taxes are refundable</p> <p>2. partly unused TKT - refund здійснено після 08:30 10JUL – квиток поверненню не підлягає. До повернення – лише такси без врахування YQ/YR.</p> <p>3. full unused TKT - пасажир звернувся за REFUND після 08:30 10JUL – квиток поверненню не підлягає. До повернення – лише такси без врахування YQ/YR.</p> <p>Якщо partly unused TKT квиток підлягає поверненню after departure, але є запис:</p> <p>UNLESS APPLICABLE OW/RT FARE PLUS TAXES FOR ACTUAL TRAVEL IS HIGHER THAN WHOLE ORIGINAL TICKET. IN THIS CASE NO TAX OR FEE REFUND WILL BE PERMITTED.</p> <p>необхідно здійснити прорахунок використаного OW. Якщо квиток OW + taxes більше тарифу RT, тоді різниця до повернення вираховується з такс.</p>
19	Повернення такс	<p>Такси підлягають поверненню завжди.</p> <p>Винятком може слугувати утримання такси YQ/YR, якщо це прописано в правилах тарифу та при поверненні частково використаних авіаквитків, де used OW + taxes більше тарифу RT (п. 18).</p>
20	Тариф більший за штраф. Яка сума підлягає поверненню?	<p>В такому випадку, тариф утримується, а поверненню підлягають лише невикористані такси. Штраф стягується лише з тарифу.</p> <p>Винятком може слугувати не повернення такси YQ/YR, якщо це прописано в правилах.</p>
21	Курс валют для refund	Штраф за refund стягується по курсу на дату здійснення refund
REFUND INVOLUNTARY		
22	Здійснення involuntary refund у GDS/BSP-link	<p>Involuntary refund може бути здійснено лише через GDS.</p> <p>Запити refund через BSP-link не підтримуються авіакомпанією.</p>
23	Здійснення involuntary refund без надання авторизації авіакомпанії	<p>У випадку відміни рейсу та наявності неактивних сегментів у бронюванні, агент здійснює full involuntary refund в GDS.</p> <p>В масці refund або OS ремарками бажано вказати: INVILUNTARY REFUND DUE TO CAXXX/DATE CNLD.</p>
24	Здійснення full involuntary refund лише після надання авторизації авіакомпанією	<p>- смерть пасажирів або близького родича пасажирів</p> <p>- name correction</p> <p>Необхідно надіслати запит на full refund 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.</p>

25	Авторизація для full involuntary refund не надається (повернення здійснюється відповідно до правил, опублікованих в GDS)	<ul style="list-style-type: none"> - відмова у візі - хвороба пасажирів або близького родича - не надання підтверджуючих документів/ невідповідність періоду дат у документах та авіаквитку і т.ін., при яких full involuntary refund дозволено
26	Хвороба пасажирів чи близького родича	<p>При хворобі пасажирів або близького родича може бути здійснено лише involuntary reissue після надання авторизації. Для отримання авторизації, необхідно надіслати на ca@aerolink.ua запит, підтвердив його медичною довідкою, яка відповідає наступним вимогам:</p> <p>Вимоги щодо медичної довідки для отримання авторизації від Air China на involuntary reissue</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Наявність в медичному документі чіткої назви установи, яка видала даний документ, щоб назву установи також можливо було прочитати; 2. Наявність реквізитів даної медичної установи; 3. Наявність печатки установи, яка видала цей медичний документ, на відбитку котрої повинна бути повна назва медичної установи; 4. Чітко прописана посада та прізвище людини, яка видала документ; 5. Наявність підпису людини, яка видала документ; 6. Наявність підпису завідуючого відділенням, або головного лікаря установи, яка видала даний медичний документ; 7. Наявність дати видачі медичного документу; 8. Відповідність дат хвороби, вказаних в медичному документі, датам перевезення. У випадку невідповідності в заключенні повинно бути вказано «не рекомендовано переліт в указані дати»; 9. Наявність в документі діагнозу, котрий може містити назву хвороби чи травми або позначається як захворювання; 10. Наявність в документі особистої печатки лікаря.
NAME CORRECTION		
27	Чи можлива заміна пасажирів в квитку?	Заміна пасажирів не можлива.
28	Помилки в прізвищі/імені пасажирів	<p>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.</p>
29	Процедура name correction	<p>Name correction може бути здійснено у випадках:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ПІ пасажирів до 9 букв – наявність до 2 помилок; - ПІ пасажирів 10 і більше букв – наявність до 3 помилок. <p>Name correction здійснюється через оформлення нового авіаквитка.</p> <p>Технологія:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 999-.....

		<p>4. оригінальне бронювання анулюється</p> <p>5. агент надсилає запит на sa@aerolink.ua із вказанням:</p> <ul style="list-style-type: none"> - копії PNR з помилковими даними і номером оригінального квитка; - PNR з новим номером квитка; - заявка на повернення оригінального квитка (вільний текст в e-mail) - після отримання дозволу, агент проводить full refund via GDS <p>За відсутності оригінального класу бронювання, різниця має бути сплачена пасажиром.</p>
30	Процедура name correction у зв'язку зі зміною прізвища при заміжжі/розлученні	<p>Процедура аналогічна технології при name correction. Додатково необхідно надати документи, що підтверджують причину зміни прізвища пасажиром. Документи мають бути видані після дати оформлення авіаквитка.</p> <p>Бажано надіслати запит та усі документи до анулювання оригінального PNR.</p>