

FLY BETTER



Emirates – летайте лучше

Ольга Тыщук, менеджер по маркетингу

План



- * Летайте лучше. Продукт и новости авиакомпании.



- * Особенности бронирования рейсов совместной эксплуатации Emirates и flydubai.

- * Политика АДМ. Работа над ошибками.

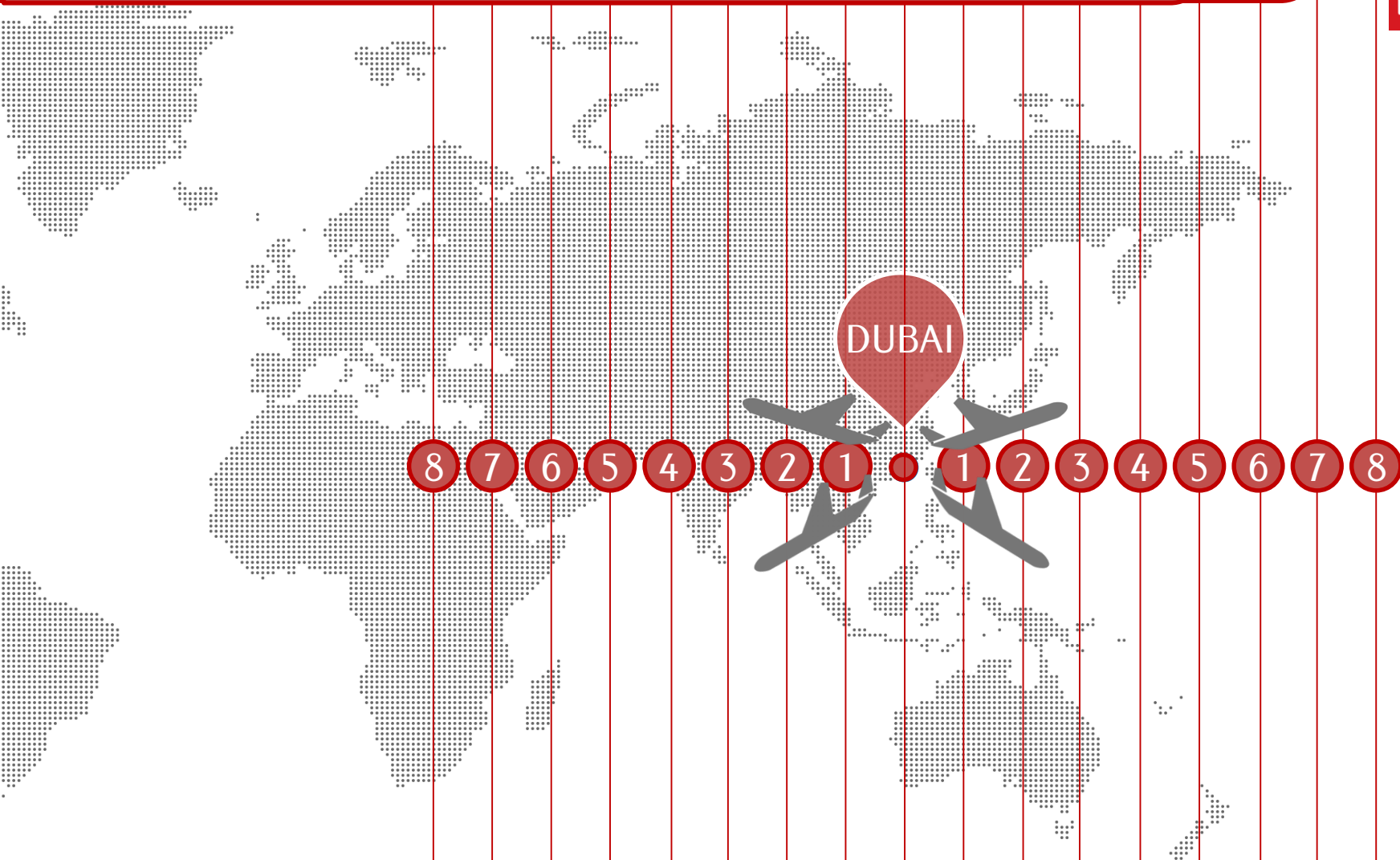


- * Программа лояльности Skywards

Обычное путешествие
Летайте лучше



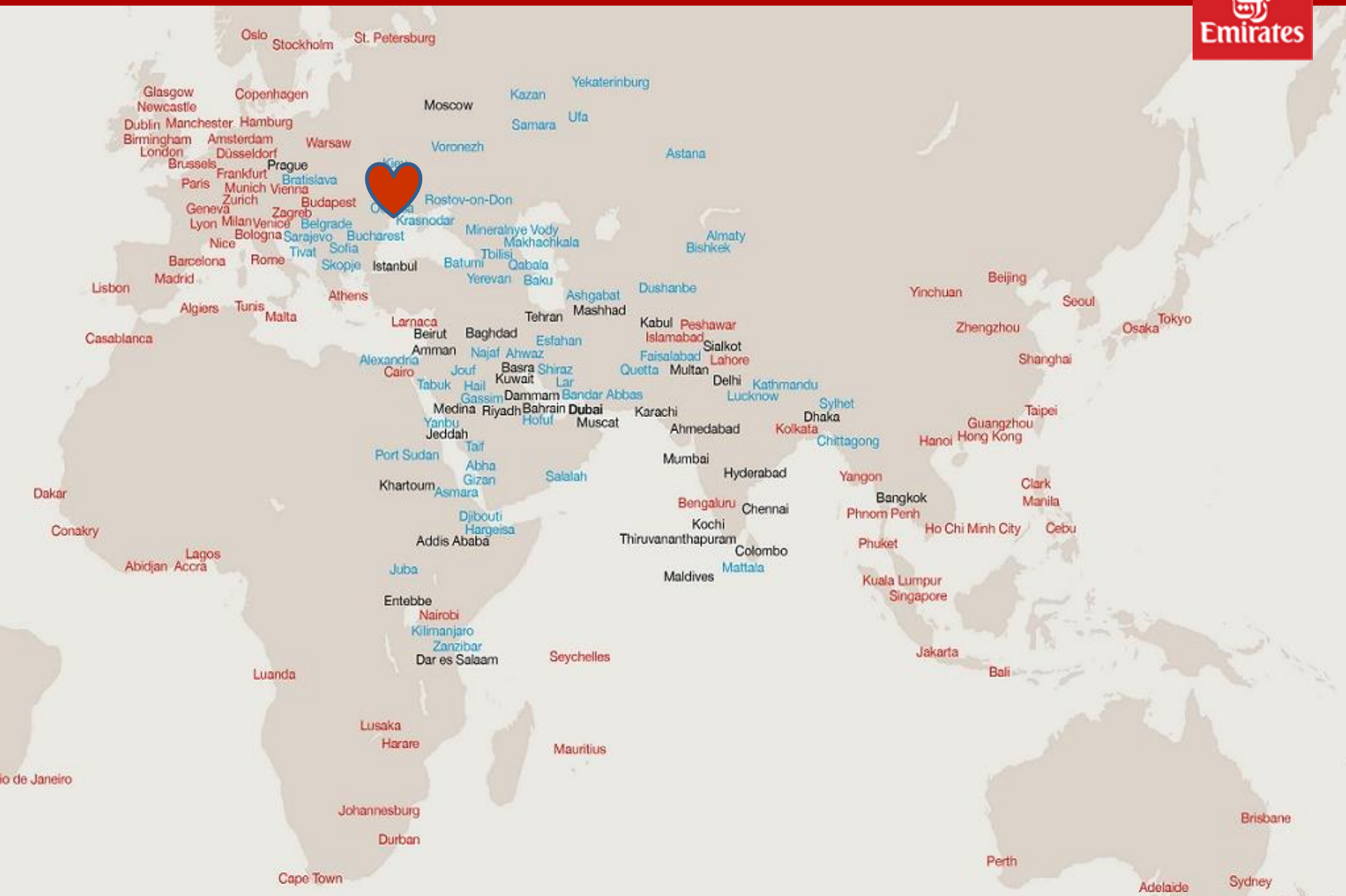
1/3 в пределах 8 часового полета в пределах 4-х часового полета



Emerging. All rights reserved.



+ 93 направления благодаря кодшер соглашению с авиакомпанией flydubai



Партнерство с авиакомпанией flydubai



Ультрасовременный парк самолетов



274 авиалайнера в эксплуатации и 243 в портфеле заказов

Парк самолетов состоит из Airbus 380 и Boeing 777

Флагман парка самолетов Emirates A380 (109 авиалайнеров)

Самый большой, тихий и экологически эффективный пассажирский самолет современности

Трехклассная или двухклассная компоновка для перевозки 489-615 пассажиров

Целый ряд уникальных инноваций на борту



Роскошь



Первый класс



Удобство

Душ-SPA в полете



Премиум путешествие

Новый Emirates A380 Onboard Lounge



Комфорт

Бизнес класс



Много пространства

Просторный Эконом класс

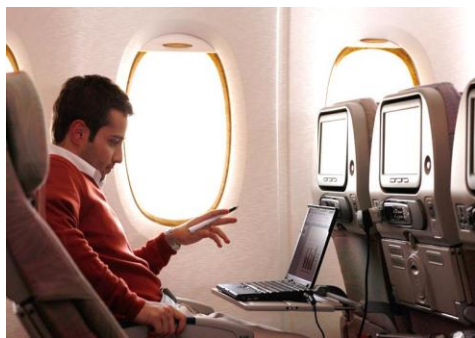


Политика бронирования мест в экономическом классе



КЛАССИФИКАЦИЯ МЕСТ:

- Стандартное место - **Regular**
- Место в начале салона - **Preferred**
- Место в ряду с двумя креслами - **Twin**
- Место с дополнительным пространством для ног - **Extra Legroom**



<https://www.emirates.com/uk/english/experience/seating/3d-seatmap/>

Бронирование приоритетных мест



Zone	Regular (AED)	Preferred Lower Deck (AED)	Preferred Upper Deck (AED)	Twin Lower Deck (AED)	Twin Upper Deck (AED)	Extra Legroom (AED)
Short	50	100	120	120	120	200
Short (New Rates)	30	80	-	100	-	150
Medium	100	150	200	200	300	350
Medium (New Rates)	-	125	-	-	-	-
Long	120	225	300	300	400	500
Long (New Rates)	-	180	-	-	-	-

Политика бронирования мест в экономическом классе



По тарифам **Saver** и **Special** (классы бронирования: **V, X, T, L, Q**) забронировать место в салоне самолета заранее (до открытия онлайн-регистрации) можно только за дополнительную плату на сайте www.emirates.com (через "Управление бронированием") и в GDS. **CHD 50%.**

Дальность рейса	Маршрут	Стоимость
Ближнемагистральный	между Дубаем и островами Индийского океана, городами Ближнего Востока, Ирана, Западной Азии	AED 30/ USD 8
Среднемагистральный	между Дубаем и Европой, Юго-Восточной Азией и Африкой	AED 100/ USD 25
Дальнемагистральный	между Дубаем и Австралией, Новой Зеландией, Северной и Южной Америкой	AED 120/ USD 33
Пятая свобода	между городами за пределами ОАЭ: например, Милан-Нью-Йорк или Сингапур-Мельбурн	AED 50-100/ USD 15-20

Политика бронирования мест в экономическом классе



Исключения:

- **Emirates Skywards** Платинового и Золотого уровней – для себя и всех пассажиров в их бронировании
- **Emirates Skywards** Серебряного уровня – для себя
- Все взрослые пассажиры в едином бронировании с младенцем
- При путешествии по групповым тарифам (по классу бронирования: **G**)
- Клиенты, путешествующие по тарифам Экономического класса типов **Flex** и **Flex Plus** (**U, B, M, W, R, E, Y**), Бизнес-класса и Первого класса.

Политика бронирования мест на рейсах кодшер



Обычные места на рейсах **EK@FZ** можно выбрать бесплатно сразу после оформления билета на сайте **flydubai.com** (раздел Управление бронированием под локатором **FZ**) или в **GDS**

Бесплатные места в Экономическом классе - **ABCDEF**

С **11** по **14** и с **17** по **32** ряды

Места в Бизнес классе - **ACDF**

1st - 3rd row

!!Места в аварийном ряду на рейсах кодшер можно выбрать и оплатить только при регистрации на рейс в аэропорту при условии наличия мест.

Нормы провоза багажа



Рынки с весовой системой багажа

Оформленный билет	Special	Saver	Flex	Flex Plus
	V,X	T,L,Q,N	K,U,B,M,W	R,E,Y.
до 4 февраля 2019	20 кг	30 кг	30 кг	35 кг
с 4 февраля 2019	15 кг	25 кг	30 кг	35 кг

Нормы провоза багажа



Рынки с багажной политикой по количеству мест (полеты в или из Америки, кроме рейсов между Европой и Америкой)

Оформленный билет	Special	Saver	Flex	Flex Plus
	V,X	T,L,Q,N	K,U,B,M,W	R,E,Y.
до 4 февраля 2019	2 места по 23 кг	2 места по 23 кг	2 места по 23 кг	2 места по 23 кг
с 4 февраля 2019	1 место 23 кг *	2 места по 23 кг	2 места по 23 кг	2 места по 23 кг

Интерактивное путешествие



WiFi



Система развлечений ice

HOW TO CREATE YOUR ICE PLAYLIST

FLY BETTER



CHOOSE YOUR ENTERTAINMENT BEFORE YOU FLY



1

Open The Emirates App and go to My Trips



2

Select your booking and scroll to ice inflight entertainment



3

See what's playing on your flight



4

Add music, movies and TV shows to your playlist

YOUR PLAYLIST IS READY TO TAKE ON BOARD

1

Connect to OnAir Wi-Fi. Go to your playlist and pair with your seatback screen



2

Follow the syncing process



3

Enjoy your personal playlist on your seatback screen



You can sync your ice playlist on nearly all our Boeing 777 aircraft. However the inflight entertainment system varies depending on the aircraft.

Новый салон Boeing 777



Персональные кабины первого класса



Комфорт не только в полете



Бесплатная услуга личный шофер в/из более 70 аэропортов маршрутной сети

Терминал 3 в Дубае



Собственный терминал для пассажиров рейсов Эмирейтс

ADM Политика

- **ADM Политика** – документ, регламентирующий работу с агентской сетью, включающий в себя перечень возможных нарушений (правил бронирования, продажи) с соответствующими штрафными санкциями, а также процедуру их урегулирования.
- **BSPlink** - это система, созданная для содействия и упрощения взаиморасчетов между туристическими Агентствами, аккредитованными в IATA, и авиакомпаниями-членами BSP. Украина вошла в состав системы BSP в 2005 году. На сегодняшний день членами BSP Украина являются 73 авиакомпании и свыше 250 агентств.
- **Агент** – физическое или юридическое лицо, располагающее одним или несколькими пунктами продажи (офисами), необходимым оборудованием и персоналом для проведения операций по продаже авиатранспортных услуг.

Специфика Эмирейтс

- **ACM - Agency Credit Memo** (Агентское кредиторское уведомление) – документ, выдаваемый Авиакомпанией Агенту при наличии задолженности Авиакомпании перед Агентом.
- **ADM - Agency Debit Memo** (Агентское дебиторское уведомление) – документ, выдаваемый Авиакомпанией Агенту при наличии задолженности перед Авиакомпанией
- **ADA - Agency Debit Advice** (Агентское дебиторское информирование) – уникальное уведомление от ЕК до выставления ADM, информирующее агента о возможном выставлении начета. Своевременный ответ на уведомление авиакомпании поможет избежать выставления начета.

Причины выставления ADM и административные санкции



- В случае систематических (два и более) нарушений Авиакомпания вправе отменить авторизацию Агента/отключить пулты для оформления авиабилетов на рейсы Авиакомпании с последующим прекращением сотрудничества.
 - **USD 25 – administrative fee**
- Нарушение технологии оформления билета/ обмена/возврата в системах бронирования, ошибки в расчетах;
- Создание дублированных или множественных бронирований для одного пассажира в одном Агентстве (duplicate bookings);
- Создание фиктивных бронировок (speculative/fictitious bookings);
- Многократное анулирование/перевбронирование сегментов с целью продлить time limit (churning).
- Непредоставление документов, подтверждающих вынужденный обмен/возврат;
- Другие нарушения, повлекшие за собой убытки Авиакомпании.

Правила объединенных сегментов



- Аннуляция сегмента, являющегося частью стыковочного перелета для пунктов отправления и назначения (O&D).
- Нарушение очередности бронирования полетных сегментов.
- Бронирование дополнительного сегмента, чтобы получить расширенный доступ к наличию мест, независимо от пункта продажи (POS), пункта отправления и назначения (O&D).

В бронирования, в которых выявлены нарушения, будет вноситься дополнительная ремарка:

SSROTHSY/// ODXX/ BKG XXLD DUE BOOKED OUT OF SEQUENCE (non-ticketed bookings)

OTHSEK/// violated OD is booked out of sequence

SSROTHSY/// ODXX/ ADM DUE BOOKED OUT OF SEQUENCE (ticketed bookings)

OTHSEK/// violated OD is booked out of sequence RIOD/ XXLD DUE BKD INCOMPLETE OD PAIR

OTHSEK/// violated OD is booked incorrectly RIOD/ ADM DUE BKD INCOMPLETE OD PAIR

OTHSEK/// violated OD is booked incorrectly

Частые ошибки

- NONREF FARE = NONREF YQ
- FAILURE TO OCCUPY A RESERVED SEAT = NO SHOW (берется самый строгий штраф)
- Сегменты со статусом НХ, УС, НО, УН и другие непродуктивные сегменты необходимо удалять из бронировок.
- Комиссия 5 % (вылет из Украины, код тарифа заканчивается на UA1).
Иначе комиссия составляет 1 грн.
- Commission not returned on refunds
- Endorsement – INVOL REISSUE d/t EK371/15OCT SKD CHNG, где EK371 – номер рейса с измененным расписанием, 15OCT – первоначальная дата выполнения рейса.

Attention NEW!!

- Date Change Fee Tax Code – OD
- С октября 2018 года при расчете сбора за возврат билета необходимо использовать обменный курс IATA (IROE), действующий на дату оформления оригинального билета (согласно резолюции IATA 024K)
- Если ребенку исполняется 12 лет после вылета, на обратном маршруте применяется $\frac{1}{2}$ RT взрослого тарифа (Fare: 1/2 CHD + 1/2 ADT)
- Если тариф в одну сторону плюс штраф за возврат превышают оплаченный тариф в возвратном билете, сумма, подлежащая возврату, корректируется топливным сбором YQ.
- Уменьшение сбора за корректировку имени до 30USD.

Больше возможностей с совместной программой лояльности Emirates и flydubai Skywards



■ Программа лояльности Skywards

- Classic Rewards – билеты за мили на рейсы Эмирейтс/flydubai и авиакомпаний-партнеров
- Cash+Miles – скидка в обмен на мили на рейсы Эмирейтс/flydubai
- Премияльное повышение класса обслуживания на рейсах Эмирейтс/flydubai
- Оплата дополнительных услуг на рейсах flydubai (выбор места и питания)
- Покупка товаров в Dubai Duty Free

■ Статусные преимущества

- Регистрация и посадка на рейс вне очереди.
- Приоритет при получении багажа
- Дополнительная норма багажа 12кг-20кг
- Доступ в залы ожидания в Дубае и по всей маршрутной Эмирейтс
- Бонусные мили Skywards за перелеты на собственных рейсах Эмирейтс/flydubai
- Бесплатный выбор места в экономическом классе вне зависимости от тарифа на рейсах Эмирейтс
- Неограниченный wifi в Бизнес и Первом классах, скидки на платный интернет



Виды миль



Срок действия – 3 года



Срок действия – 1 год

Уровни участия в программе



Накопление миль. Наши партнеры

Airline Partners



Alaska Airlines

JET AIRWAYS

QANTAS

S7 AIRLINES

TAP TAP PORTUGAL
de braços abertos with arms wide open

A STAR ALLIANCE MEMBER



SOUTH AFRICAN AIRWAYS

Non-Airline Partners



HYATT

Fairmont

IHG
InterContinental Hotels Group

Radisson BLU

Emirates
Holidays

AVIS

Hertz

Budget

Arabian Adventures
THE DESTINATION MANAGEMENT COMPANY

SKI DUBAI
سكي دبي

Больше миль и возможностей со специальным предложением в марте 2019



- При покупке авиабилетов в период с 20 марта до 31 марта участники программы Skywards получают бонусные мили:
- (Период путешествия 10 апреля до 27 июня и 6 сентября до 30 ноября 2019)
- Класс путешествия: Экономический и Бизнес



Кол-во авиабилетов ЕК или FZ	Бонус
1 билет	100% бонус от базовых миль
2 билет	200% бонус от базовых миль
3 билет	300% бонус от базовых миль

Skywards online

БРОНИРОВАНИЕ

УПРАВЛЕНИЕ

ВАШ ПОЛЕТ

НАПРАВЛЕНИЯ

ПРОГРАММЫ
ЛОЯЛЬНОСТИ

ПОМОЩЬ

UA

Q

ВХОД



Don't just fly,

FLY BETTER

Learn more

FLY BETTER

✈ Поиск рейсов

🏷 Управление бронированием
или регистрацией

🛫 Услуги на вашем рейсе

🕒 Статус рейса

[Войти, чтобы заработать и потратить мили Skywards](#)

[Расширенный поиск: несколько городов, промокоды, авиакомпании-партнеры](#) >

Аэропорт вылета

📍 Дубай (DXB)

×

Аэропорт прибытия

Продолжить

КОНТАКТЫ

Бронирование, дополнительные услуги:

HELPDESK: +38-044-507-17-07

(ежедневно с 06:00 до 20:00)

Технические вопросы: EKUkraine@emirates.com;

Сайт для агентов: www.emiratesagents.com

Бронирование групп: ievgroups@emirates.com

Продажи: ievsales@emirates.com





Спасибо за внимание!

Успешных продаж!

Рассчитайте сумму комиссии по калькуляционной решетке:

ADT GVA EK X/DXB EK MRU169.44TE1MPCH1
EK X/DXB EK GVA169.44TE1MPCH1
NUC338.88END

Ответ: 1 гривна, так как вылет из Женевы,
Швейцария

Оформлен билет по тарифу с такими правилами:

ANY TIME

- TICKET IS NON-REFUNDABLE IN CASE OF CANCEL/REFUND.
- TICKET IS NON-REFUNDABLE IN CASE OF NO-SHOW.

Может ли агент вернуть топливный сбор YQ?

Ответ: Нет. При невозвратном тарифе, топливный сбор не возвращается.