

BEK AIR

Семинар 22.09.18г.

Обновленная политика ADM

Аннуляция (войдирование) авиабилета, более чем через один час после его выписки в день вылета или на рейс с датой вылета на следующий день. При отказе от оформленной перевозки. В этом случае должна производиться операция возврата по правилам применения тарифов.

Штраф 2000 (две тысячи) тенге за каждое нарушение

Обновленная политика ADM

Несвоевременное аннуляция места в системе бронирования при оформлении возврата/VOID (в течение 3 часов, с момента проведения оформления возврата/VOID) .

Штраф 2000 (две тысячи) тенге за каждое нарушение

Обновленная политика ADM

Бронирование менее, чем за 24 часа до вылета рейса без оформления авиабилета и без возврата мест в систему в течении одного часа после создания бронирования.

Штраф 2000 (две тысячи) тенге за каждое замороженное место.

Обновленная политика ADM

Не аннуляция неактивных сегментов со статусом
NX/UC/UN/HL/NO

Штраф 2000 (две тысячи) тенге за каждый полетный
сегмент, умноженный на количество мест в
бронировании (PNR) .

Обновленная политика ADM

Downgrade/Rerouting строго запрещены.

Штраф 2000 (две тысячи) тенге за каждое нарушение.

Обновленная политика ADM

Отсутствие в PNR (брони) паспортных данных пассажира и/или введение заведомо фиктивных паспортных данных. Не соблюдение четкого формата внесения DOCS, отсутствие DOCS на младенца.

Штраф 1000 (одна тысяча) тенге за каждого пассажира в бронировании (PNR).

ОБЯЗАТЕЛЬНОЕ внесении контакта пассажира (мобильный номер) **в элемент OSI**, при создании брони в системе бронирования AMADEUS на а/к BEKAIR(Z9) в корректном формате:

OS Z9 CTCM 77011234567

!!Без лишних знаков, букв и символов!!

Данный формат отображает контакт пассажира в инвентарной системе перевозчика.

В случае, если не будет внесен контактный номер пассажира командой **OS** в правильном формате, агенту выставляется начет.

Пример тестовой брони :

- RLR ---

RP/ALAC327AC/ALAC327AC Z9/RM 18FEB15/0431Z

ALAC327AC/0012NM/18FEB15

1. TEST / TEST MR

2 Z92100 Y 21MAR 6 ALATSE HK1 0710 0825 21MAR E Z9/574D77

3 AP ALA 727 2610414,2610515,3150414 - TRANSAVIA - A

4 APM +7701XXXXXXX

5 TK XL18FEB/2100/ALAC327AC

6 SSR ADTK 1A Z9-2100/21MAR15 BY 23FEB/0432Z OR CNL

7 OSI Z9 CTCM 77011234567

Внесение информации о контактах пассажира производится в соответствии с технологическими процедурами GDS Amadeus при помощи элемента **APM,OS:**

1. APM-+7701.....

2. OS Z9 CTCM 7701.....

Детям в возрасте от 2 до 14 лет включительно применяется детский тариф в размере 50 процентов от стоимости взрослого тарифа.

- Если на начало перевозки ребенку еще не исполнилось 15 лет, а на обратном участке уже исполняется, то скидка на обратный перелет **НЕ** предоставляется. Необходимо оформить два разных электронных билета – туда как ребенок категории CHD, а обратно – как взрослый пассажир.

Обратный перелет необходимо забронировать в отдельном бронировании.

- Если для ребенка (категории CHD), осуществляющего перелет в сопровождении взрослого пассажира создано отдельное бронирование, то в элемент OSI необходимо внести информацию о сопровождающем пассажире:

В бронирование ребенка:

OS Z9 TRAVELLING WITH ADT OMAROVA/INDIRA PNR XXXXXX

В бронирование взрослого пассажира:

OS Z9 TRAVELLING WITH CHD OMAROV/DAULET PNR XXXXXX

Детям в возрасте от 0 до 2-х лет применяется специальный тариф для младенцев.

- Электронный билет на младенца должен быть выписан заранее, после получения подтверждения запроса авиакомпанией на его перевозку. В случае отсутствия билета на момент регистрации на рейс, Авиакомпания "BEK AIR" оставляет за собой право отказать в его перевозке.
- Во время полета ребенок должен сидеть на коленях взрослого и быть пристегнутым специальным ремнем.
- Новорожденные дети в возрасте менее 7 дней должны иметь справку от врача, разрешающую перелет.
- Если на начало перевозки ребенку еще не исполнилось 2-х лет, а на обратном участке уже исполняется, то необходимо оформление двух разных билетов – туда как младенец категории INF, а обратно – как ребенок категории CHD.

Обратный перелет необходимо забронировать в отдельном бронировании и в элемент OSI внести информацию о сопровождающем пассажире:

В бронирование ребенка:

OS Z9 TRAVELLING WITH ADT OMAROVA/INDIRA PNR XXXXXX

В бронирование взрослого пассажира:

OS Z9 TRAVELLING WITH CNN OMAROVA/INDIRA PNR XXXXXX

Инструкция от а/к **Bek Air (Z9)** по добавлению младенца (INFANT) к взрослому пассажиру с ранее оформленным билетом:

1. Необходимо добавить младенца к взрослому пассажиру командой:

1/(INFZHUSSUPOVA/AKMARAL/25MAY16)

```
--- RLR ---  
RP/ALA1A0980/ALA1A0980          SN/SU  14OCT17/1127Z   RO8FTA  
ALA1A0980/2401SN/14OCT17  
  1.ZHUSSUPOVA/DANA MRS  
  2  Z92051 Y 15NOV 3 TSEALA HK1  0500 0630  15NOV  E  Z9/26627K  
  3 AP ALA 7727 3572390 - AMADEUS KAZAKHSTAN - A  
  4 TK OK14OCT/ALA1A0980  
>1/(INFZHUSSUPOVA/AKMARAL/25MAY16)|
```

2. К имени пассажира добавится информация о
младенце:

```
--- RLR ---  
RP/ALA1A0980/ALA1A0980          SN/SU  14OCT17/1127Z   RO8FTA  
ALA1A0980/2401SN/14OCT17  
  1.ZHUSSUPOVA/DANA MRS (INFZHUSSUPOVA/AKMARAL/25MAY16)  
  2  Z92051 Y 15NOV 3 TSEALA HK1  0500 0630  15NOV  E  Z9/26627K  
  3 AP ALA 7727 3572390 - AMADEUS KAZAKHSTAN - A  
  4 TK OK14OCT/ALA1A0980  
  5 SSR INFT Z9 NN1 ZHUSSUPOVA/AKMARAL 25MAY16/S2  
>|
```

3. Необходимо дождаться подтверждения от перевозчика:

SSR INFT Z9 KK1 ZHUSSUPOVA/AKMARAL 25MAY16/S2

4. Закрепить тариф двумя вариантами:

a) Если в правилах применения тарифа **нет ограничений по Advanced Purchase**, то расчет производится следующим образом:

FXP/INF/R,VC-Z9

b) Если в правилах применения тарифа **есть ограничения по Advanced Purchase**, то необходимо принудительно закрепить тариф, командой **FXP/INF/R,VC-Z9/L-VOWIN00** (где VOWIN00 - вид тарифа).

5. Оформляются электронный билет, с указанием номера маски для младенца: **TTP/INF/T-Z9**

TKT-1832410318892 RCI- 1A LOC-QEE4L6
OD-GUWGUW SI- FCPI-0 POI-ALA DOI-16JAN18 IOI-65320264
1.MUKHAMBETZHANOV/SALTANBEK ADT ST
1 GUW Z92116 E 17FEB0400 OK **EKZOW** E 17FEB17FEB 1PC
2 ALA Z92013 L 24FEB2030 OK **LKZOW** E 24FEB24FEB 1PC
GUW
FARE F KZT 46000
TOTALTAX KZT 9997
TOTAL KZT 55997
/FC GUW Z9 ALA21000.00Z9 GUW25000.00KZT46000.00END
FE FE PAX NONENDO/NONRER Z9 ONLY
FP CASH
FOR TAX/FEE DETAILS USE TWD/TAX
SAC- 1830206788237

Виду отсутствия у Век Air тарифов RT. Все тарифы для маршрутов применяются путем сложения двух OW. То есть двух Pricing Unit в одном билете.

Возвраты и обмены оформляются по правилам тарифа, согласно каждого сегмента, как при работе с двумя разными билетами.

При комбинации двух видов тарифа штрафы взимаются по отдельности, а затем суммируются.

NO SHOW (за 24 часа до вылета рейса)

Правила сборов YR/YQ

YR TAX IS NON-REFUNDABLE AT ANY TIME

YQ/YR AND ALL AIRPORT TAXES ARE NON- REFUNDABLE IN CASE OF NO-SHOW.

Топливный сбор YQ. Сумма данного сбора применяется за каждый полетный сегмент и подлежит возврату с 04 августа 2016г. Взимается со всех категорий пассажиров, кроме категории INF (не занимающих отдельного кресла в салоне ВС). Расчет топливного сбора YQ внедрен в систему.

*** При возврате авиабилета топливный Сбор YQ подлежит возврату (искл. случай NO SHOW)**

Информируем Вас ,что процедура **Revalidation закрыта для использования в GDS Amadeus.**

В случае вынужденных изменений в бронировании со статусом полетного сегмента "TK/UN" агенту необходимо и достаточно произвести пере закрепление командой (RF;ERK)

Ниже представлены модификации расписания, которые приводят к изменениям статусов сегмента на UN/TK:

1. Изменение времени вылета/прилета
3. Замена типа ВС
4. Отмена рейса
5. Задержка
6. Изменения маршрута (изменение пункта вылета/прилета)

Если из-за изменения расписания/рейса не произошло изменений в классе, маршруте(аэропортах), перевозчике, а изменился номер рейса или изменилось время вылета, при этом соблюдается МСТ (минимальное стыковочное время), то переоформлять авиабилет не обязательно.

Авиакомпания **Bek Air (Z9)** успешно завершила тестирование продукта **Amadeus Ticket Changer Reissue и Refund (ATC Reissue/Refund)**, и агенты-пользователи Amadeus могут использовать это решение для быстрого и гарантированного просчета переоформления и возвратов билетов авиакомпании!

Полный список авиакомпаний, для которых внедрено автоматическое переоформление и возврат билетов, Вы можете найти в системе с помощью команды FQNATC/CXR, третья страница.

Но так как ATC Refund основывается на параграф VR. В случае, если он не прописан, и ссылка на параграф 16, расчет ATC гарантирован НЕ будет. (Проверять правила примененного тарифа)

По этому проводу был получен вопрос от Амадеус:

«Проверено несколько бронирований. В настоящее время ошибок в расчетах нет.

Системой не выдается сообщение, что расчет не гарантирован.

Полагаю, агенты могут использовать данное решение, главное не делать мануальных изменений в маске расчета, чтобы индикатор был I0.

Если, агенты будут получать начеты, отправляйте начеты нам, дальше мы будем разбираться, подключая Головной офис».

Напоминаем вам условия по автоматическому квотированию SSR запросов на рейсах а/к "BEK AIR" и условию оформления услуги CBVG.

1.Запрос на амбулифт будет отклонен автоматически.

Наименование SSR для запроса амбулифта **WCHS.**

2.При запросе **WCHR будет предоставлена инвалидная коляска до трапа.**

Запрос **WCHR ставить не менее 5 суток до вылета.**

В случае превышения лимита дополнительных услуг в бронировании будет приходить отказ.

Оформление CBVG (обязательное оформление 2-мя разными билетами)

Максимальный вес – 75кг.

Максимальные габариты 40х70х40

1. AN30DECALATSE/AZ9 - экран наличия мест.

SS2W1- забронировать необходимое количество мест в доступном подклассе.

2. NM2SIDOROV/IVAN MR/CBVG - ввести поле имени.

3. AP/TK/FP - внести обязательные элементы.

4. SRCBVG – MUSICAL INSTRUMENT ONE CELLO/P1 - внести SR запрос на услугу CBVG.

Запрос должен быть подтвержден со стороны перевозчика!:

SSR CBVG KC HK1 BAG WITH DOCUMENT 40KG 40X70X40/S3/P1

5. SR DOCS- внести только для основного пассажира (P1).

6. Тарификация со сборами для основного пассажира: FXP/P1

7. Тарификация для CBVG производится без сборов: FXP/R,ET/P2

Необходимо вручную внести корректив в маску (TST) для CBVG.

К виду тарифа добавить код CB командой TTI/BYKZ.CB

Обнулить норму провоза багажа TTI/A0PC

8. Добавить строку передаточной надписи: FE:8//*ISSUE WITH CONNECT TKT.....

9. TTP/RT/P1 - оформить билет на пассажира.

10. TTP/RT/P2- оформить билет на CBVG.

Внимание: Скидка на CBVG не распространяется, ограничений по выбору подкласса нет.

Норма провоза бесплатного багажа 1PC для основного пассажира, для CBVG бесплатная норма провоза багажа Не предоставляется.

Код CBVG не предназначается для перевозки животных в салоне самолета.

А/к "ВЕК AIR" доводит до Вашего сведения, что
Инвентарная система перевозчика ,
НЕ принимает данные удостоверяющие личность
пассажира, в **формате SR FOID.**

Проверка:

НЕ ЕТТ Z9

FOID MANDATORY :N

Элемент SR DOCS является обязательным, для оформления электронных билетов!

DOCS необходимо вносить для всех категорий пассажиров участвующих в перевозке, в том числе INFANT.

При добавлении в кассах авиакомпании в уже оформленные брони агентств категорию пассажиров Infant, перевозчик будет взимать сервисный сбор в размере 5000 тенге.

При оформлении электронных билетов в GDS, агентам необходимо корректно вносить информацию о паспортных данных (SR DOCS) пассажиров, участвующих в перевозке.

PNR не содержащие элементы SR DOCS, будут автоматически аннулированы системой.

Как результат, пассажир не будет принят к перевозке.

Код документа, удостоверяющего личность должен быть:

Р - для паспорта

І - для удостоверения личности, свидетельство о рождении

Для взрослого пассажира формат внесения

SRDOCS Z9

**HK1-Р-KAZ-N123456-KAZ-30JUN73-M-14APR18-IVANOV-SE
RGEY // H / P1**

Индикатор **Н для а/к Бек Эйр является обязательным для всех пассажиров, следующих по собственному документу.**

Ребенок CHD летит по паспорту одного из родителей (вклейка)

SRDOCS Z9

HK1-P-KAZ-N123456-KAZ-30JUN10-M-14APR18-IVANOV-SERGEY/P2

Ребенок CHD летит со своим документом

SRDOCS Z9

**HK1-P-KAZ-N123456-KAZ-30JUN10-M--IVANOV-SERGEY//H/
P2**

Младенец летит по паспорту одного из родителей (вклейка)

SRDOCS Z9

HK1-P-KAZ-N123456-KAZ-30JUN16-MI-14APR18-IVANOV-SERGEY / P1

Младенец летит со своим документом

SRDOCS Z9

**HK1-P-KAZ-N123456-KAZ-30JUN16-MI--IVANOV-SERGEY//H/
P1**

Отдельный загранпаспорт для детей станет обязательным с 1 января 2019 года, сообщила пресс-служба МВД РК. Ведомство вносит в законодательство соответствующие поправки.

Чтобы обеспечить Казахстанцам «свободное перемещение границ других стран», МВД вносит поправки в закон, предусматривающие отмену вклеивания фотографий детей до 16 лет в паспорта родителей.

«Соответственно, для выезда за границу детям необходимо будет оформлять отдельный паспорт. Данные нововведения вступают в силу с 1 января 2019 года», - уточнили в пресс-службе МВД.



**По установленным правилам
с 21.09.2017года при запросе на открытие статуса купона с Z на O,**

**необходимо отправлять следующие документы на
почту refund@bekair.com:**

- Письменное заявление пассажира на возврат,**
- Удостоверение личности пассажира,**
- Электронную маску билета**

**При отказе в предоставлении данных документов,
АК вынуждена будет отказать в запросе.**

Авиакомпания **"BEK AIR"** уведомляет, что для внесения необходимых изменений в билете, в ситуации когда внесение изменений через дистрибутивную систему выпустившую билет не предоставляется возможным, авиакомпания использует технологию смены контролирующей дистрибутивной системы — механизм **PNR Claim (захват брони)**.

Эта технология позволяет перенести функцию управляющей дистрибутивной системы в родную систему авиакомпании Сирена-Трэвел. В Сирена-Трэвел создается дистрибутивный заказ, который связан с заказом в хосте авиакомпании, а связь с заказом в первоначальной дистрибутивной системе блокируется.

«Убедительно просим Вас обращать внимание на сообщения, которые отображаются в бронировании, такое как:

SSR OTHS1A HK/ AIRLINE Z9 DISSOCIATED PNR XXXXXX FROM MUC1A TO MANUAL MODE.

Если такое сообщение имеется в бронировании, то в этой брони далее делать какие либо действия (изменения) нельзя, так как авиакомпания захватила бронирование в свою родную систему. Модификации сделанные в таких бронях не передаются в инвентарную систему авиакомпании.»

Авиакомпания идет на уступки пассажирам, и может пропустить на рейс пассажиров у которых имеется одна ошибка, которая НЕ влияет на звучание, но к сожалению, досмотр не пропускает на рейс таких пассажиров (по крайней мере в последнее время жестко следят и проверяют).

В таком случае авиакомпании приходится проводить процедуру исправления ошибок в фамилии/имени и брать штраф за выполненную операцию.

Для того, чтобы исправить ошибки в поле имени, выписать ЭМД на штраф за коррекцию, и пере выпустить новый билет с правильными данными авиакомпании необходимо забрать (захватить) бронь под свой контроль из Амадеус в Сирену.

Далее в этой брони агентство сделать какие-либо изменения не может, о чем сообщалось ранее.

Поэтому если агенты, либо сам пассажир обнаружил ошибку в уже оформленном билете, и до вылета еще есть время, рекомендуем обращаться в кассы авиакомпании за сутки до вылета, это делается для того, что если пассажир решит менять, либо вернуть билет до даты вылета, агентство выписавшее билет могло самостоятельно оформить при необходимости операции возврата/обмена.

На регистрации исправляют ошибки аналогично, но занимает время.

По поводу штрафов за коррекцию фамилии/имени прописаны в правилах применения тарифа.

NOTE -

PASSENGER NAME CHANGE CHARGE MORE THAN THREE
LETTERS 10000 KZT

PASSENGER NAME CORRECT CHARGE UP TO THREE LETTERS
5000 KZT

Убедительная просьба предупредить пассажиров приобретаемых авиабилеты о нормах провоза багажа для каждого тарифа по весу и габаритам. В особенности просим обратить внимание на габариты, так как в случае превышении нормы следует определенная оплата, как по весу, так и по количеству мест (РС).

Авиакомпания ВЕК AIR продолжает придерживаться системе РС (pièces concept).

ТИП ТАРИФА	XXS	XS	S	M	L	XL
КЛАССЫ БРОНИРВАНИЯ	F	V/O/W/X	R/T/U/E/S	L/Q/M/B/K	Y/I/H	N/P/Z

Ручная кладь	1 место багажа весом до 5 кг (в сумме 3-х измерений 115 см)	1 место багажа весом до 5 кг (в сумме 3-х измерений 115 см)	1 место багажа весом до 5 кг (в сумме 3-х измерений 115 см)	1 место багажа весом до 5 кг (в сумме 3-х измерений 115 см)	1 место багажа весом до 5 кг (в сумме 3-х измерений 115 см)	1 место багажа весом до 5 кг (в сумме 3-х измерений 115 см)
Регистрируемый багаж	Норма и вес бесплатного провоза зарегистрированно го багажа 1 место 23 кг (не превышает 115 см в сумме 3-х измерений)	Норма и вес бесплатного провоза зарегистрированно го багажа 1 место 23 кг (не превышает 140 см в сумме 3-х измерений)	Норма и вес бесплатного провоза зарегистрированно го багажа 1 место 23 кг (не превышает 158 см в сумме 3-х измерений)	Норма и вес бесплатного провоза зарегистрированно го багажа 1 место 23 кг (не превышает 203 см в сумме 3-х измерений)	Норма и вес бесплатного провоза зарегистрированно го багажа 1 место 23 кг (не превышает 208 см в сумме 3-х измерений)	Норма и вес бесплатного провоза зарегистрированно го багажа 1 место 23 кг (не превышает 215 см в сумме 3-х измерений)

Одно место багажа не должно иметь сумму измерений (ширина + высота + длина) более допустимой нормы провоза багажа.

Если багаж превышает норму по весу или размерам, то перевозится за плату как сверхнормативный багаж и негабаритный багаж.

Максимально допустимый вес 1 места багажа с перевесом – 32 кг.

Перевес 1кг – 500 тенге.

тип тарифа	XXS	XS	S	M	L	XL
классы бронирования	F	V/O/W/X	R/T/U/E/S	L/Q/M/B/K	Y/I/H	N/P/Z
весом до 32 кг (в сумме 3-х измерений 140 см)	3000 KZT	-	-	-	-	-
весом до 32 кг (в сумме 3-х измерений 158 см)	4000 KZT	4000 KZT	-	-	-	-
весом до 32 кг (в сумме 3-х измерений 203 см)	5000 KZT	5000 KZT	5000 KZT	-	-	-
весом до 32 кг (в сумме 3-х измерений 208 см)	6000 KZT	6000 KZT	6000 KZT	6000 KZT	-	-
весом до 32 кг (в сумме 3-х измерений 215 см)	7000 KZT	7000 KZT	7000 KZT	7000 KZT	7000 KZT	-
весом до 32 кг (в сумме 3-х измерений 230 см)	8000 KZT	8000 KZT	8000 KZT	8000 KZT	8000 KZT	8000 KZT
весом до 32 кг (в сумме 3-х измерений 277 см)	9000 KZT	9000 KZT	9000 KZT	9000 KZT	9000 KZT	9000 KZT
весом до 32 кг (в сумме 3-х измерений 292 см)	10 000 KZT	10 000 KZT	10 000 KZT	10 000 KZT	10 000 KZT	10 000 KZT
Первое дополнительное место багажа (согласно разрешенной норме провоза багажа)	5000 KZT	5000 KZT	5000 KZT	5000 KZT	5000 KZT	5000 KZT
Последующие дополнительные места багажа (согласно разрешенной норме провоза багажа)	5000 KZT	5000 KZT	5000 KZT	5000 KZT	5000 KZT	5000 KZT

Авиакомпания «BEK AIR» предоставляет возможность оказания услуг по оформлению пассажирских перевозок для сотрудников авиа агентств, в соответствии со следующими правилами:

- Оформление перевозочного документа со статусом «OK», со скидкой в размере 50% от годового тарифа «Y» класса, согласно тарифной сетке Перевозчика;**
- Оформление перевозочного документа со статусом «SA», скидкой в размере 75% от годового тарифа «Y» класса, согласно тарифной сетке Перевозчика.**
- Системный сбор YR не взимается**

Запрос на предоставление скидочных тарифов и оформления перевозочных документов необходимо направлять на фирменном бланке Агентства за подписью Директора, на следующий электронный адрес: callcenter@bekair.com

В запросе необходимо указать следующие данные:

**ФИО пассажира (дополнительно прилагается копия удостоверения личности пассажира)
Полетные Данные по запрошенному маршруту - Дата вылета, Направление, Номер рейса.**

Запрос на предоставление скидочных тарифов должен быть отправлен в Авиакомпанию не позднее 5 рабочих дней до предполагаемого вылета рейса.