



**ОБЩИЕ ПРАВИЛА БРОНИРОВАНИЯ НА РЕГУЛЯРНЫЕ
РЕЙСЫ ООО «АВИАКОМПАНИЯ «ЕВРОЛАЙН»**

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
Общества с ограниченной ответственностью
«Авиакомпания «ЕвроЛайн»

Личная подпись

«18» августа 2009 год

Джемал Хахутаишвили

Дата введения 20 августа 2009года
(число-месяц-год)

Предисловие

- 1 Правила разработаны коммерческим отделом ООО «Авиакомпания «ЕвроЛайн».
- 2 Утверждены и введены в действие Приказом Генерального директора ООО «Авиакомпания «ЕвроЛайн» №20/01 от «20» августа 2008г..
- 3 Введены впервые.



Настоящие Правила не могут быть полностью или частично воспроизведены, тиражированы и распространены без разрешения ООО «Авиакомпания «ЕвроЛайн».

Содержание

1.	Область применения	1
2.	Термины и определения	1
3.	Сокращения	5
4.	Общие правила бронирования пассажирских авиаперевозок	5
5.	Общие правила бронирования индивидуальных мест	9
6.	Общие процедуры группового бронирования	10
7.	Виды нарушений и ответственность агентов при бронировании мест на регулярные рейсы ООО «Авиакомпания «ЕвроЛайн»	13



1 Общие положения

- 1.1. Данные Правила регулируют порядок бронирования мест при продаже пассажирских перевозок на регулярные рейсы ООО «Авиакомпания «ЕвроЛайн» (далее «ЕвроЛайн») во всех используемых авиакомпанией автоматизированных системах бронирования (АСБ) и продажи авиаперевозок, включая общедоступные системы электронных провайдеров бронирования (например, Internet и пр.).
- 1.2. Эти Правила разработаны в целях оптимизации непродуктивных расходов по бездоходным транзакциям в автоматизированных системах бронирования, гарантирования доступности мест на регулярные рейсы «ЕвроЛайн».
- 1.3. Настоящие Правила, а также изданные в их развитие инструкции, технологии и документы, регулирующие выполнение операций бронирования и связанных с ним услуг, могут изменяться авиакомпанией без предварительного предупреждения. Однако если перевозка выполняется или уже выполнена, то такие изменения к этой перевозке не применяются.
- 1.4. Изменения и дополнения в данные Правила вносятся в порядке, установленном для внесения изменений и дополнений в основные нормативные документы «ЕвроЛайн».
- 1.5. Все вопросы, касающиеся применения данных Правил и возникающие во взаимоотношениях между пассажирами и находящимися при исполнении обязанностей должностными лицами, разрешаются уполномоченными лицами в рамках их полномочий (начальниками/директорами по продаже и директорами агентств, и/или представителями).
- 1.6. Продажа пассажирских перевозок, выполняемых в соответствии с данными Правилами, подчиняется действию соответствующих законов и предписаний государственных органов стран, на территории которых осуществляется такая продажа.

2 Термины и определения

В настоящих Правилах приведенные термины и их определения означают следующее:

- 2.1. **Автоматизированные системы бронирования (АСБ)** – системы бронирования авиаперевозок, служащие для хранения и представления предлагаемых авиакомпанией на рынке провозных емкостей и обеспечения возможности реализации ресурса мест через сеть продаж.
- 2.2. **Агент** – лицо или организация, уполномоченные перевозчиком в соответствии с агентским соглашением, на заключение договора перевозки пассажиров и их багажа при продаже авиаперевозок на рейсы перевозчика или, при наличии соответствующих полномочий, на рейсы других перевозчиков, а также выполняющие по поручению перевозчика другие функции, связанные с заключением такого договора.
- 2.3. **Агентское соглашение** – соглашение, заключенное между перевозчиком и агентом, согласно которому агент обязуется осуществлять бронирование и продажу авиаперевозки на воздушных линиях перевозчика от его имени и за его счет в соответствии с правилами и инструкциями перевозчика.
- 2.4. **Билетный тайм-лимит (time limit)** – элемент бронирования, который содержит информацию о времени и дате оформления авиабилета. Время, оговоренное авиакомпанией, до которого пассажир должен оплатить перевозку и оформить свой авиабилет.

2.5. **Бронирование (или резервирование)** – предварительное выделение на воздушном судне мест на определенный рейс и дату для перевозки пассажиров, а также объема и тоннажа для перевозки багажа и грузов.

2.6. **Бронирование дублированное/двойное (dupe booking)** – закрепление двух или более мест за одним и тем же пассажиром. При этом очевидно, что пассажир(-ы) будет (-ут) иметь возможность использовать только одну из этих броней.

2.7. **Бронирование сверх нормы (overbooking)** – ситуация, при которой мест на рейс было забронировано больше, чем может быть предложено к продаже.

2.8. **Возврат мест и билетов** – операция, осуществляемая кассиром/агентством по продаже перевозок, при полном или частичном отказе пассажира от полета.

2.9. **Групповое бронирование (Group PNR)** – бронирование, согласно правилам IATA, созданное для пассажиров, общее количество которых превышает 9 человек. При этом маршрут пассажиров предполагает одинаковые даты вылета и прилета. Также групповой может считаться перевозка в одни и те же даты совместно путешествующих пассажиров, общее количество которых менее 9 человек. Дети в возрасте до двух лет (категория infant) при определении количества пассажиров в группе не учитываются.

2.10. **Дорейсовый контроль** – процедура, выполняемая авиакомпанией при помощи контроля данных о произведенном бронировании для исключения двойного бронирования, неверных записей или других ошибок бронирования.

2.11. **«Замораживание» места или фиктивное бронирование** – место, не возвращенное в систему или возвращенное несвоевременно и вследствие этого нереализованное. Бронирование считается «замороженным» или фиктивным, если:

- бронирование сделано на фамилию пассажира, не соответствующую фамилии, указанной в авиабилете;
- указан фиктивный номер авиабилета;
- для нескольких пассажиров указан один и тот же номер билета;
- неверно применен билетный тайм-лимит;
- бронирование и оформление авиабилета не были произведены в течение срока, установленного правилами бронирования и применения тарифов.

2.12. **Инвенторная система бронирования или хостовая система (inventory or host system)** – автоматизированная система, которая обеспечивает возможность размещения, хранения, управления и сопровождения ресурса мест перевозчика и доступ к ним в установленном порядке со стороны агентов–абонентов через распределительные системы бронирования (ГРС) и собственных пунктов продаж авиакомпании непосредственно для бронирования авиатранспортных услуг перевозчика.

2.13. **Индивидуальное бронирование (PNR)** – бронирование, в котором общее количество пассажиров не более 9.

2.14. **Касса (пункт продажи авиаперевозок)** – специально оборудованное рабочее место, где непосредственно производится оформление воздушных перевозок подготовленным персоналом агентства или авиатранспортного предприятия.

2.15. **Кассир (агент, оператор)** – работник авиатранспортного предприятия или агентства по продаже воздушных перевозок, непосредственно осуществляющий процедуры бронирования и продажи авиаперевозок подготовленным персоналом.

2.16. **Класс (код) бронирования (RBD)** – латинская буква от А до Z, которая определяет вид обслуживания и стоимость перевозки внутри одного класса (салона) обслуживания.

Признак, используемый в АСБ, для обозначения взаимосвязи выделенной квоты мест и группы тарифов соответствующего класса обслуживания.

2.17. **Класс (салон) обслуживания** – уровень комфорта и объема услуг, предлагаемый пассажиру на борту самолета. Стандарт обслуживания пассажиров на борту ВС.

2.18. **Код статуса полетного сегмента (Status code)** – двухсимвольный буквенный код, используемый для обозначения текущего состояния полетных сегментов с точки зрения подтверждения мест на рейс со стороны АСБ.

2.19. **Контроль и сопровождение ресурса мест** – совокупность операций по вводу и корректировке информации в инвенторной системе SITA Reservation по расписанию движения ВС, компоновке мест ВС, оперативному перераспределению мест по классам и салонам, изменению другой информации.

2.20. **Крайний срок (Deadline)**

для бронирования – минимальное количество дней/месяцев до дня вылета рейса, в течение которых бронирование должно быть произведено и подтверждено;

для оплаты перевозки – минимальное количество дней/месяцев до дня вылета, в течение которых должна быть произведена оплата перевозки и/или связанных с ней услуг;

для оформления (выписки) билета – минимальное количество дней/месяцев до дня отправления, в течение которых должен быть оформлен авиабилет.

2.21. **Лист ожидания** – постановка пассажира в очередь, на специальный “лист ожидания” по причине отсутствия требуемого (запрашиваемого) количества мест.

2.22. **Маршрут** – все пункты, указанные в авиабилете, в порядке следования пассажира от пункта отправления до пункта назначения.

2.23. **Минимальный размер группы** – минимальное количество пассажиров в группе, необходимое для разрешения применения специального группового тарифа.

2.24. **Название/имя группы** (групповое имя – group name) – уникальное название, присвоенное группе, для установления идентичности группы пассажиров, перевозимых совместно по участкам маршрута.

2.25. **Неподтвержденное бронирование** – предварительное бронирование, не все полетные сегменты которого имеют подтвержденный статус бронирования со стороны инвенторной системы перевозчика.

2.26. **Номер PNR (Record Locator)** – уникальный системный буквенно-цифровой регистрационный номер (локатор) бронирования, присваиваемый АСБ автоматически после сохранения изменений и закрытия PNR.

2.27. **Нормальный тариф** – полный и наиболее высокий тариф, установленный для первого, бизнес/премиум или экономического класса обслуживания, для которого выполняются следующие условия:

- тариф опубликован для путешествия в одну сторону OW и/или путешествия «туда и обратно» RT;
- тариф имеет срок действия один год (за исключением сезонных тарифов, срок действия которых определяется сезоном перевозки) ;
- тариф не имеет ограничений в отношении сроков предварительной продажи, условий бронирования / оплаты / выписки авиабилета, сезонности и времени суток путешествия, специальных рейсов и категории пассажира.

2.28. **Очередь (queue)** – разновидность файловой структуры, используемой для хранения PNR и системных сообщений в офисах и физических устройствах (терминала и принтера) системы, а также автоматической или принудительной их доставки в офис.

2.29. **Пассажир** – любое лицо, за исключением члена экипажа, которое перевозится или должно перевозиться на воздушном судне в соответствии с договором воздушной перевозки.

2.30. **Перебронирование** – изменение даты вылета/класса (салона) обслуживания пассажира на участке/маршруте/рейсе.

2.31. **Перевозчик (или авиакомпания)** – ООО «Авиакомпания «ЕвроЛайн», которая осуществляет перевозку или принимает на себя обязательства перевезти пассажира и его багаж в соответствии с выданными собственными перевозочными документами, а также предоставляет или обязуется предоставить обслуживание, связанное с такой перевозкой, независимо от того, является ли она «фактическим перевозчиком» или «перевозчиком по договору».

2.32. **Переподтверждение бронирования** – процедура, требующая от пассажира подтвердить авиакомпании его намерение использовать забронированное место.

2.33. **Поздняя отмена бронирования** – бронирование, отмененное до времени вылета рейса по расписанию, но позже крайнего срока, установленного авиакомпанией и дающего возможность произвести повторную продажу места

2.34. **Подтвержденное бронирование** – бронирование, которое было зарегистрировано в АСБ и подтверждено перевозчиком. Обозначается в авиабилете (электронном билете) с отметкой «ОК».

2.35. **Продажа пассажирских авиаперевозок** – предоставление (реализация) места (пассажировместимости) на ВС по договору, удостоверенному авиабилетом.

2.36. **Ресурс мест** – совокупность информации о местах на рейсах воздушных судов авиаперевозчика, предоставляемых для бронирования и продажи.

2.37. **Специальный тариф** – тариф с различными ограничивающими условиями применения (по срокам продажи, требованиям минимального/максимального пребывания, условиям бронирования и перебронирования/оплаты/оформления авиабилета, категории пассажира и пр.).

2.38. **Тариф** – утвержденная в установленном порядке и опубликованная сумма, взимаемая перевозчиком за перевозку одного пассажира и его багажа в пределах установленной нормы бесплатного провоза багажа от пункта отправления до пункта назначения по определенному маршруту и классу обслуживания.

2.39. **Тарифные правила** – правила применения определенного тарифа, связанные с установленными перевозчиком сроками и условиями выполнения договора перевозки.

2.40. **Транзакция (transaction)** – одна произведенная агентом операция в системе бронирования вместе с ассоциированным ответом системы.

2.41. **Терминал (пульт)** – устройство, с которого осуществляется ввод информации в систему бронирования для ее обработки и получения ответа системы.

2.42. **«Чистка рейса»** – процедуры контроля коммерческой пассажирской загрузки с целью оперативного управления доходностью рейса в процессе бронирования. «Чистка рейса» включает в себя (но не ограничивается):

- проверка рейса на наличие бронирований с неоформленной перевозкой;
- проверка правильности создания и оформления индивидуальных и групповых бронирований в соответствии с технологиями авиакомпании;
- проверка рейса на наличие двойного или множественного бронирования;
- просмотр и анализ листов ожидания;
- просмотр и контроль использования квот мест на рейсах.

2.43. **No Show пассажиры** – пассажиры, имеющие подтвержденное бронирование (со статусами НК или RR), и не прибывшие или опоздавшие на регистрацию рейса в указанное перевозчиком место отправления в установленные сроки для прохождения административных формальностей и процедур по регистрации. Пассажир, который не использовал зарезервированное за ним место по причинам, иным, чем нарушение стыковки рейса.

3 Сокращения

В данных Правилах использованы следующие сокращения:

3.1. **BCO (бланки строгой отчетности)** – бланки строгой отчетности перевозочных документов международного образца (пассажирский билет и багажная квитанция, ордер разных сборов, квитанция оплаты сверхнормативного багажа и др.), утвержденные, зарегистрированные в установленном порядке и выпущенные в оборот Перевозчиком.

3.2. **AIRIMP (ATA/IATA Reservation Interline Message Procedures – Passenger)** – стандартный метод передачи сообщений при взаимодействии инвенторной и распределительной систем (АСБ, GDS) в соответствии с процедурами, установленными ATA/IATA.

3.3. **CRS (Computerized Reservations System)** – компьютерная система бронирования

3.4. **GDS/ГПС (Global Distribution System)** – Глобальная дистрибутивная/распределительная система. Автоматизированная система, которая обеспечивает “нейтральное” отображение информации о расписании рейсов, наличии мест и тарифах авиаперевозчиков-участников системы, взаимодействует с инвенторными системами бронирования и, посредством такого взаимодействия, обеспечивает бронирование и продажу авиатранспортных услуг.

3.5. **IATA (International Air Transport Association)** – Международная ассоциация воздушного транспорта.

3.6. **PTA (Prepaid Ticket Advise)** – извещение о предварительной оплате перевозки

3.7. **PNR (Passenger Name Record)** – уникальная электронная запись в АСБ полной информации о пассажире (или пассажирах, следующих вместе, с одинаковыми условиями перевозки), которая содержит информацию, необходимую для оформления авиаперевозки.

3.8. **4L** – ООО «Авиакомпания «ЕвроЛайн». Двухбуквенный код, присвоенный «ЕвроЛайн», в соответствии с Резолюцией IATA 762.

4 Общие правила бронирования пассажирских авиаперевозок

4.1. Бронирование мест является необходимым условием перевозки пассажира.

4.2. Бронирование места производится перевозчиком или его уполномоченным агентом и может осуществляться как при непосредственном обращении пассажира к перевозчику или уполномоченному агенту, так и по телефону, факсимильной связи, электронной почте, интернету, а также с помощью других видов связи.

4.3. Бронирование авиационной перевозки действительно только при внесении в автоматизированную систему бронирования авиакомпании.

4.4. Операции бронирования мест на регулярные рейсы авиакомпании «ЕвроЛайн» в автоматизированных системах бронирования должны производиться субъектами бронирования (агентами по продаже пассажирских перевозок, кассирами) в строгом соответствии со стандартом IATA/ATA AIRIMP и данными Правилами.

4.5. Оформление авиабилетов пассажиров на рейсы авиакомпании должно производиться при наличии подтвержденного бронирования на весь маршрут перевозки в автоматизированных системах бронирования, используемых «ЕвроЛайн» и ее уполномоченными агентами. При оформлении билетов для трансферных пассажиров следует производить сквозное бронирование по маршруту, по крайней мере, до пункта поворота на маршруте и/или до первого пункта стоп-овера для перевозки в прямом направлении. При подтверждении бронирования для перевозки в обратном направлении для трансферного пассажира также следует выполнять бронирование до первого пункта стоп-овера и/или до конечного пункта назначения на маршруте.

4.6. При выполнении стандартных процедур бронирования всегда следует предварительно определить и проконтролировать все составляющие запрашиваемого обслуживания: полный маршрут в соответствии с последовательностью выполнения рейсов в процессе перевозки, минимальные интервалы стыковочного времени, номер (-а) рейса (-ов), соблюдение оговоренных в условиях применения тарифа минимально и максимально допустимых сроков пребывания пассажира в пункте обратного вылета (в «поворотном» пункте) или пункте трансфера, наличие соответствующих соглашений между перевозчиками, если в перевозке по сложному маршруту участвует несколько авиакомпаний, информацию и запросы любого специального обслуживания и т.д. до непосредственного выполнения бронирования места.

4.6.1. Пассажир при бронировании должен сообщить перевозчику или уполномоченному агенту информацию о маршруте перевозки, предпочтительной дате и времени вылета, необходимом количестве бронируемых мест, классе обслуживания на борту ВС, возрасте, гражданстве и особых условиях перевозки.

4.6.2. Особыми условиями при бронировании мест для пассажиров, требующими согласования с перевозчиком, является перевозка:

- детей до 2-х лет;
- детей в возрасте от 2-х до 12 лет;
- детей, не сопровождаемых родителями, опекунами или попечителями;
- беременных женщин и новорожденных/грудных детей;
- багажа, сверх установленной нормы бесплатного провоза багажа;
- багажа, габариты которого в упакованном виде превышают установленные перевозчиком (негабаритный багаж), в том числе спортивного снаряжения и др.;
- ценного багажа, который необходимо перевозить только в салоне ВС (кабинный багаж);
- дипломатических курьеров;
- пассажира, которому требуется дополнительное кресло для комфорта;
- домашних животных и/или птиц;
- тяжелобольного или больного на носилках;
- пассажира с отсутствием зрения (слуха) без или при наличии сопровождения;
- пассажира с отсутствием зрения (слуха) с собакой-поводырем;
- пассажира-инвалида в кресле-коляске (складном кресле), способного передвигаться самостоятельно;
- пассажира, которому необходимо специальное питание;
- пассажира, которому необходима помощь со стороны перевозчика;
- пассажира, имеющего оружие и боеприпасы;
- транзитного пассажира без визы;

депортированных пассажиров и пассажиров, которым отказано во въезде в страну или административно выдворяемых за пределы страны;
участника программы часто летающих пассажиров;
особо важных пассажиров и официальных лиц;
и др.

4.7. Основной функцией бронирования является создание PNR. Структура PNR зависит от особенностей каждой АСБ, но в то же время часть элементов являются обязательными, а именно: имя (имена) пассажира(-ов) /или название группы, маршрут перевозки, статус бронирования (поле тикетинга) – предварительный (с указанием билетного тайм-лимита) или реальный (с указанием номеров перевозочных документов при оформлении продажи перевозки), контактные данные пассажира (способ связи с пассажиром/агентством), а также дополнительную информацию – запрос любого дополнительного или специального обслуживания.

4.8. Резервирование мест дает право на перевозку пассажира только в тот день и тем рейсом, на который был забронирован пассажир и между теми пунктами, которые были оговорены перевозчиком и пассажиром при бронировании и внесены в авиабилет.

4.9. Авиакомпания не должна предоставлять пассажиру конкретное место на борту ВС. Бронирование перевозки и приобретение пассажиром билета означает его согласие на любое место, которое будет ему предоставлено на борту ВС, в соответствии с классом обслуживания, указанным в авиабилете.

4.10. При бронировании мест необходимо использовать класс бронирования, соответствующий уровню и виду применяемого тарифа.

4.11. Авиабилет и другие расчетные перевозочные документы должны оформляться в строгом соответствии с реальным статусом выполненного бронирования для каждого элемента бронируемого обслуживания и в соответствии с тайм-лимитом, установленным для оформления таких расчетных документов.

4.12. Отмена произведенного бронирования производится с учетом следующих правил:

4.12.1. Бронирование считается предварительным до момента оформления авиабилета и может быть аннулировано авиакомпанией в случае необходимости без предварительного уведомления пассажира, так как забронированное место (места) является собственностью авиакомпании до вступления в действие договора о воздушной перевозке и его оплаты, когда право на пользование забронированным местом передается пассажиру.

4.12.2. Отмена бронирования авиакомпанией может осуществляться:

- при отказе пассажира от использования ранее забронированного места (мест);
- при истечении установленного авиакомпанией срока билетного тайм-лимита;
- при выявлении фактов фиктивного и/или множественного бронирования и в иных случаях, предусмотренных руководящими документами перевозчика;
- если пассажир не прибыл для регистрации в аэропорт или в другое указанное перевозчиком место отправления в установленные сроки для выполнения формальностей и процедур по регистрации, либо прибыл с неправильно оформленными документами, то перевозчик имеет право аннулировать произведенное для него бронирование. Перевозчик не отвечает перед пассажиром за убытки, связанные с несвоевременным прибытием пассажира для регистрации.

4.12.3. Всякий раз, когда пассажир/группа пассажиров отказывается от брони, такое неиспользованное место (-а) должно быть немедленно возвращено в систему хранения ресурсов и все более не требуемое дополнительное обслуживание должно быть отменено путем аннуляции PNR.

4.13. Пассажир, имеющий полностью или частично неиспользованный билет и желающий перенести указанную в билете дату вылета на другой срок, не пользуется никакими преимущественными правами очередности при новом бронировании места.

Примечание: Некоторые категории специальных тарифов могут включать условия, ограничивающие или не предусматривающие права пассажира на перебронирование.

4.14. Если авиабилет оформлен с открытой датой вылета (нет отметки о бронировании), то место бронируется в соответствии с запросом пассажира при наличии свободных мест на указанном рейсе, на который подан запрос.

4.15. При выполнении перебронирования применяются условия и тайм-лимиты, установленные для применяемого тарифа по вновь забронированному обслуживанию.

4.16. В случае использования нескольких систем бронирования при выполнении начального бронирования в одной системе и последующего перебронирования в другой системе, следует обеспечить, чтобы первоначально забронированное место было своевременно аннулировано.

4.17. Если пассажир (группа пассажиров) отказывается от забронированного места или прибыл с неправильно оформленными документами, в результате чего не использовал забронированное для него место, то с пассажира (с группы пассажиров) может быть удержан сбор в случаях и размерах, предусмотренных инструкциями и правилами перевозчика.

Однако такой сбор не взимается, если пассажир (группа пассажиров) не мог аннулировать бронирование или не мог прибыть к месту регистрации вследствие отмены либо задержки рейса, пролета пункта посадки по расписанию либо не предоставления этому пассажиру (группе пассажиров) забронированного места. Сбор также не взимается, если пассажир (несколько членов группы) не прибыл к месту регистрации по состоянию здоровья, подтвержденному медицинским заключением.

4.18. Если пассажир не воспользовался забронированным для него местом, перевозчик имеет право аннулировать бронирование на последующий участок маршрута или на обратный рейс.

4.19. В рамках, предусмотренных применяемыми законами, пассажир уполномочивает авиакомпанию сохранять сведения о себе, предоставленные авиакомпании (ее агенту) с целью бронирования перевозки, получения дополнительных услуг, работы в системе розыска багажа и системах предупреждения/разоблачения мошенничества с билетами/получением компенсаций, облегчения иммиграции и обеспечения требований, касающихся въезда в страну.

4.20. Авиакомпания имеет право передавать сведения о пассажире с вышеуказанной целью своим служащим, агентам по обслуживанию, агентам по продаже, другим перевозчикам, провайдерам дополнительных услуг или государственным органам (по их запросу) страны, на территорию или через территорию которой осуществляется перевозка, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Грузии.

4.21. В случае необходимости повторного подтверждения бронирования в обратном направлении перевозки, авиакомпания должна уведомить пассажира, когда и как это можно сделать.

4.22. Если авиакомпания требует от пассажира повторного подтверждения бронирования, то невыполнение этого требования со стороны пассажира дает авиакомпании право аннулировать бронирование в обратном направлении.

4.23. Запрещается намеренное выполнение двойного или множественного бронирования или размещение на листе ожидания для одного и того же пассажира.

4.24. Использование пассивных сегментов возможно только для выписки билета в случае, когда существует идентичное бронирование в АСБ «ЕвроЛайн». Пассивное бронирование должно быть полностью идентично активному. Категорически запрещается применять пассивные сегменты для выписки пассажиру авиабилета по классу, отличному от класса бронирования.

4.25. Все непродуктивные бронирования или неподтвержденные сегменты, ранее поставленные на лист ожидания, должны быть аннулированы не позднее, чем за 24 часа до времени вылета, указанного в системе бронирования.

4.26. Системные очереди должны обрабатываться на регулярной основе, все изменения статус-кодов, полученные от авиакомпании, должны быть своевременно и соответствующим образом обработаны.

4.27. Неактивные сегменты должны быть удалены из всех бронирований предпочтительно за 3-4 дня до вылета, но не позднее 24 часов до вылета рейса по расписанию. Примеры статус-кодов включают (но не ограничиваются): UN (отмена рейса), UC (отсутствие мест), NX (принятая аннуляция), NO (отказ бронирования).

5 Общие правила бронирования индивидуальных мест

5.1. При бронировании мест индивидуальным пассажирам устанавливаются следующие билетные тайм-лимиты в зависимости от типа применяемого тарифа и количества дней до вылета рейса по расписанию:

Вид тарифа (Fare Basis)	Тайм – лимит (TL)			
	Бронирование более чем за 21 день до вылета рейса по расписанию	Бронирование в период от 20 дней до 6 дней до вылета рейса	Бронирование в период от 5 дней до 2 суток до вылета рейса	Бронирование за сутки до вылета рейса по расписанию и позже
1. Нормальные тарифы 1Y	TL устанавливается в пределах 14 дней после создания PNR	В течение 4 дней после бронирования	В течение 24 часов после создания бронировки	Продажа и бронирование производятся одновременно
2. Специальные тарифы				
2.1. категории PEX1M	В течение 72 часов (3 суток) после бронирования	В течение 48 часов (2 дней) после создания бронировки	В течение 24 часов после создания PNR	Продажа и бронирование производятся одновременно
2.2. категории PEX2M	В течение 5 суток от даты создания PNR	В течение 72 часов (3 дней) после бронирования	В течение 24 часов после создания бронировки	Продажа и бронирование производятся одновременно
2.3. категории EE1M бизнес – класса	TL устанавливается в пределах 14 дней после создания PNR	В течение 4 дней после бронирования	В течение 24 часов после создания бронировки	Продажа и бронирование производятся одновременно
2.4. категории EE1M эконом – класса	В течение 7 суток от даты создания PNR	В течение 72 часов (3 дней) после бронирования	В течение 24 часов после создания бронировки	Продажа и бронирование производятся одновременно
2.4. категории EE3M	В течение 7 суток от даты создания PNR	В течение 72 часов (3 дней) после бронирования	В течение 24 часов после создания бронировки	Продажа и бронирование производятся

				одновременно
2.5. категории PROMO	В течение 3 суток от даты создания PNR	В течение 24 часов после бронирования	Продажа и бронирование производятся одновременно	Продажа и бронирование производятся одновременно

Примечание: В случае если для применяемого тарифа существуют ограничения по предварительной оплате перевозки и выписке авиабилета, тайм-лимит устанавливается исходя из правил применения спецтарифа. Тайм-лимиты, занесенные в правила применения тарифов, являются приоритетными.

5.2. Срок оформления авиабилета при продаже как по нормальным опубликованным, так и по специальным и конфиденциальным тарифам, устанавливается авиакомпанией с автоматическим созданием элемента TL на класс бронирования, исходя из даты вылета на первом полетном сегменте 4L и вида применяемого тарифа с автоматической отсылкой SSR-оповещения о сроках оформления билета и удаления бронировки по истечению TL.

5.3. В исключительных случаях (например, когда пассажир прибывает из другого города в день вылета, оформление билета по РТА и др.) разрешается выписка авиабилета в день вылета в аэропортовой кассе «ЕвроЛайн», а также создание элемента статуса билета Airport Ticket (TKAT) с обязательным указанием кода и номера офиса, в котором должна быть оформлена перевозка. Во всех остальных случаях все PNR, оплаченные по РТА и не содержащие информацию об оформленной перевозке (номер билета), а также SSR, OSI или RMK элементы с указанием информации о причине выписки авиабилета в аэропортовой кассе перед вылетом, должны быть аннулированы «ЕвроЛайн» за 24 часа до вылета рейса без предупреждения.

5.4. В периоды повышенного спроса и с учетом коммерческой целесообразности авиакомпания оставляет за собой право вводить более жесткие требования по срокам оформления перевозки путем отсылки специального SSR-оповещения агентам.

5.5. Запрещается замена фамилий в PNR (не по спеллингу) при бронировании мест индивидуальным пассажирам.

6 Общие процедуры группового бронирования

6.1. Бронирование групп производится в одном из офисов авиакомпании (или Представительстве «ЕвроЛайн», офисах Генерального агента), после получения от агентства или заказчика (организации) соответствующего официального письменного запроса в произвольной форме, оформленного на фирменном бланке, подписанного уполномоченным должностным лицом и заверенного печатью предприятия. В заявке на бронирование групповой перевозки в обязательном порядке указывается:

- маршрут авиаперелета;
- даты вылета / прилета;
- количество бронируемых мест;
- имена пассажиров (в латинской транскрипции должны точно соответствовать их написанию в загранпаспорте).

Также в запросе следует указать всю дополнительную информацию по группе:

- категория пассажиров (дети, студенты, туристы, моряки и т. д.);
- желательный тариф и/или альтернативные варианты перевозки (возможность изменения дат, рейсов, разделения большой группы для перевозки на разных рейсах и/или на разные даты, чартер, предложения др. авиакомпаний);
- кто является заказчиком, где будет произведена оплата и оформлены авиабилеты.

Примечание: В исключительных случаях по согласованию с ООО «Авиакомпания «ЕвроЛайн» разрешается бронирование и оформление групп в офисах агентств по продаже авиаперевозок в любой системе бронирования. При этом взимается дополнительный сбор из расчета EUR 6.00 за пассажира-сегмент с оформлением МСО.

6.2. Запросы на бронирование мест должны быть созданы непосредственно через автоматизированную систему бронирования по классу бронирования, соответствующему опубликованному или конфиденциальному групповому тарифу.

Примечание: «ЕвроЛайн» оставляет за собой право предложить тариф, отличный от опубликованного/конфиденциального группового тарифа. Вопрос предоставления более низкого тарифа и/или особых условий перевозки рассматривается коммерческим отделом авиакомпании.

6.3. Каждое бронирование (PNR) должно содержать обязательные элементы:

- элемент группового имени (GN);
- полетные сегменты (SS);
- поле контакта (CT). В поле контакта в обязательном порядке указывается телефон и название организации, фамилия контактного лица от организации (в случае бронирования в GDS – через элемент OSI или SSR).
- элемент статуса билета (TK);
- поле ответственного за PNR.

В случае создания нескольких групповых PNR для перевозки одной и той же группы пассажиров необходимо в обязательном порядке указать общее количество пассажиров с перечислением всех связанных PNR, на которые разбита группа.

6.4. Авиакомпания оставляет за собой право на рассмотрение групповой заявки (подтверждение /отказ/ частичное подтверждение мест для группы в случае отсутствия запрашиваемого количества мест) в течение 48 часов с момента создания бронировки. Групповые запросы более 30 пассажиров рассматриваются в течение 72-96 часов. В выходные и праздничные дни обработка групповых заказов не производится.

6.5. При необходимости довести какую-либо информацию до членов группы, перевозчик сообщает данную информацию заказчику (или агенту по продаже), который, в свою очередь, обеспечивает контакт с группой.

6.6. В случае предоставления авиакомпанией установленного количества мест (блок мест) субъектам бронирования и продажи авиаперевозок на условиях подписанных соответствующих соглашений (корпоративных соглашений) и/или официального письма-заявки, в групповое PNR вносится обязательная ремарка (SSR:OTHS формат) с указанием регистрационного номера соглашения/письма и номера документа, подтверждающего оплату перевозки.

6.7. Отдел сопровождения рейсов и контроля ресурсов должен постоянно контролировать возврат всех непроданных броней по групповому бронированию для соблюдения требования минимального размера группы и других ограничений, установленных правилами применения соответствующего специального группового тарифа.

6.8. Внесение фамилий/имен пассажиров (Names Deadline) и уточненной информации о составе группы осуществляется в зависимости от сроков бронирования до вылета рейса по расписанию:

Крайний срок для внесения фамилий/имен (Names Deadline)			
Бронирование более чем за 21 день до вылета рейса по расписанию	Бронирование в период от 20 дней до 6 дней до вылета рейса	Бронирование в период от 5 дней до 2 суток до вылета рейса	Бронирование за сутки до вылета рейса по расписанию и позже
За 14 суток до вылета рейса по расписанию	За 4 дня до вылета	В течение 24 часов после создания бронировки	Одновременно при бронировании и оформлении авиаперевозки

6.9. В случае необходимости замены фамилии (до момента оформления авиабилетов) агент присылает запрос в отдел сопровождения рейсов и контроля ресурсов с указанием причины через элемент SSR либо на электронный адрес rescontrol@avia.ge

Примечание: После оформления авиабилетов изменение фамилий допускается только по письменному разрешению коммерческого директора.

6. 10. При бронировании мест для группы устанавливаются следующие билетные тайм-лимиты в зависимости от количества дней до вылета рейса по расписанию:

Крайний срок							
Для внесения депозита				Для полной оплаты			
Бронирование более чем за 30 дней до вылета рейса по расписанию	Бронирование в период от 29 дней до 8 дней до вылета рейса	Бронирование в период от 7 дней до 2 суток до вылета рейса	Бронирование за сутки до вылета рейса по расписанию и позже	Бронирование более чем за 30 дней до вылета рейса по расписанию	Бронирование в период от 29 дней до 8 дней до вылета рейса	Бронирование в период от 7 дней до 2 суток до вылета рейса	Бронирование за сутки до вылета рейса по расписанию и позже
В течение 7 суток от даты создания PNR *	В течение 3 дней после бронирования *	В течение 24 часов после создания бронировки*	Одновременно при бронировании и оформлении авиаперевозки	За 14 дней до вылета рейса по расписанию *	За 7 дней до вылета рейса *	За 2 дня до вылета рейса *	Одновременно при подтверждении мест *

* если иное не предусмотрено правилами применения соответствующего группового тарифа и/или условиями действующего специального/корпоративного соглашения

Примечание: Сумма (размер) депозита определяется правилами применения конкретного группового тарифа. Стандартный рекомендуемый уровень депозита – EUR 50.00. С момента оплаты депозит не возвращается, независимо от того, будут ли выкуплены места или аннулированы. При неполучении депозита в установленные авиакомпанией сроки бронь аннулируется без предупреждения. В случае выкупа места, депозит учитывается в сумму авиабилета. Депозит за аннулированные места не может быть использован как оплата другой перевозки либо как зачисление в счет других платежей. Но при сокращении группы на 10% и менее (с условием сохранения численности группы не менее 6 пассажиров) депозит за снятые места может быть использован в счет полной оплаты.

Если срок внесения депозита или полной оплаты приходится на выходной или праздничный день, оплата должна быть произведена в последний рабочий день, независимо от режима работы служб авиакомпании.

6.11. В случае продажи групповых мест согласно специальному соглашению (или письменному разрешению от «ЕвроЛайн»), билетный тайм-лимит, сроки внесения фамилий пассажиров в групповое PNR, меры ответственности агента определяются условиями соответствующего соглашения.

6.12. Положения пп. 6.8, 6.10 не распространяются на групповые бронирования экипажей, следующих до/от места эстафеты, а также на групповые бронировки по индивидуальному опубликованному или конфиденциальному тарифу в случае, если пассажиры забронированы с созданием групповой PNR и при этом маршрут их перевозки предполагает одинаковые даты вылета и/или прилета (при наличии свободных мест по данному классу бронирования). В последнем случае действуют правила применения соответствующего индивидуального тарифа.

6.13. Исходя из ситуации на рейсе, в периоды повышенного спроса и с учетом коммерческой целесообразности авиакомпания оставляет за собой право вводить более жесткие требования по срокам оформления перевозки группы путем засылки специального SSR-оповещения.

6.14. Запрещается удерживать места в группе под вымышленным именем или под условным обозначением NTBA (Name(s) to be advised – имена будут сообщены). Бронирование мест должно производиться только для реальных пассажиров.

6.15. При нарушении установленных правил бронирования групп на регулярные рейсы ООО «Авиакомпания «ЕвроЛайн» отдел сопровождения рейсов и контроля ресурсов вправе аннулировать такое групповое PNR без предварительного уведомления лица/агентства, произведшего бронирование.

6.16. При аннулировании части ранее забронированных мест для группы и нарушении при этом правила минимального размера группы, являющегося условием применения данного уровня тарифа, «ЕвроЛайн» вправе требовать доплаты до более высокого уровня тарифа, удовлетворяющего условиям затребованной перевозки, или же для перевозки пассажиров применяется индивидуальный тариф в зависимости от наличия мест на рейсе.

6.17. При отказе от группового бронирования, во избежание предъявления штрафных санкций, агенту необходимо направить в адрес авиакомпании письменное уведомление и аннулировать бронирование не позднее установленного перевозчиком тайм-лимита.

7 Виды нарушений и ответственность агентов при бронировании мест на регулярные рейсы ООО «Авиакомпания «ЕвроЛайн»

7.1. Агент несет ответственность за нарушение установленных правил бронирования, повлекшее за собой потерю авиакомпанией объема перевозок и доходов в соответствии с условиями Агентского соглашения по продаже пассажирских авиаперевозок.

7.2. Авиакомпания применяет штрафные санкции к агенту в случаях нарушения им технологии и правил бронирования. Устанавливаются следующие виды нарушений при бронировании мест на регулярные авиарейсы ООО «Авиакомпания «ЕвроЛайн» через АСБ:

7.2.1. Введение в PNR фиктивных фамилий пассажиров с целью их дальнейшего использования для предоставления потенциальным клиентам

7.2.2. Введение в PNR фиктивных номеров авиабилетов или внесение номера билета перевозчика, с которым «ЕвроЛайн» не имеет действующего интерлайн-соглашения о взаимном признании и принятии пассажирской перевозочной документации

7.2.3. Отсутствие или несоответствие выписанных бланков билетов в брони

7.2.4. Отсутствие контакта / способа связи с пассажиром и агентством, оформившем авиабилет, в случае неясностей / изменения расписания/ отмены / задержки / переноса рейса

7.2.5. Несоответствие классов бронирования (RBD) в PNR и в авиабилете

7.2.6. Выписка билетов на неподтвержденное место со статусами "SA", "RQ", "HN" и "HL" без разрешения авиакомпании

7.2.7. Выписка авиабилетов без бронирования

7.2.8. Несоответствие количества выписанных авиабилетов количеству фамилий, внесенных в бронирование

7.2.9. Самостоятельное изменение фамилий в бронях (name change) не по спеллингу (кроме случаев ошибок в написании фамилии и имени и перевода фамилии пассажира с одного языка на другой. Допускается до трех ошибок в написании фамилии и/или имени при условии, что ошибка не в первой букве)

7.2.10. Отсутствие аннуляции мест при отказе пассажира от перевозки / изменении даты и/или рейса (в случае переоформления авиабилета или возврата)

7.2.11. Возврат авиабилета без снятия места из АСБ до вылета рейса, при отличии даты возврата авиабилета от даты аннулирования мест

7.2.12. Бронирование групп с созданием индивидуальных PNR (создание серии индивидуальных PNR на одном и том же рейсе). Признаки подобных «групповых» PNR: бронирование произведено из одного терминала/офиса ID, совпадают даты вылета и прилета.

7.2.13. Оформление авиаперевозок с нарушением минимального стыковочного времени (MCT)

7.2.14. Изменение тайм-лимита, внесенного перевозчиком в бронирование. Установление тайм-лимита (TL) в PNR с нарушением сроков, разрешенных для оформления данного платежного документа, или установление TL, несоответствующего условиям применения используемого тарифа, если для такого тарифа существуют ограничения по предварительной оплате и выписке билета (advance purchase)

7.2.15. Отсутствие тайм-лимита в бронировании, перевозка по которому не была оформлена (проставление продажи без указания номеров перевозочных документов)

7.2.16. Отсутствие или неправильное указание в авиабилете номера PNR

7.2.17. Несоответствие даты выписки авиабилета (даты валидатора, проставленного на купонах билета) дате внесения номера авиабилета в PNR

7.2.18. Оформление авиабилета по бронированию, созданному организациями, не являющимися официальными агентами перевозчика и их субагентами

7.2.19. Обновление ранее подтвержденных сегментов в PNR для продления сроков оформления авиабилета

7.2.20. Отсутствие в PNR и/или авиабилете данных о документе, удостоверяющем личность пассажира (* если это требуется предписаниями иммиграционной и/или таможенной служб стран вылета/назначения/транзита)

7.2.21. Возникновение No Show на рейсе вследствие несвоевременной отмены бронирования

7.2.22. Создание дублирующих/множественных бронирований (включая, но, не ограничиваясь, неоднократные бронирования на одного и того же пассажира на идентичную или близкую дату, на разные классы на один и тот же рейс, а также создание бронирования, по которому логически невозможно осуществить поездку) или размещение на листе ожидания для одного и того же пассажира

7.2.23. Оформление двух или нескольких авиабилетов на одно и то же место («сдваивание» мест)

7.2.24. Указание одного и того же номера авиабилета для нескольких пассажиров

7.2.25. Создание / обновление полетных сегментов в ранее аннулированной PNR (например, по истечению тайм-лимита)

7.2.26. Отсутствие/несоответствие в брони номера документа / регистрационного номера разрешения, являющегося основанием на льготу /предоставление скидки

7.2.27. В случае если агент использует больше, чем одну систему бронирования, то бронирование пассажира, тарификация и выписка билета должны производиться в одной и той же системе CRS / GDS

7.2.28. Создание бронирований для фиктивных пассажиров с целью достижения показателей производительности (выработки сегментов) в АСБ

7.2.29. Создание “тестовых” бронирований в реальном режиме работы. Обучение сотрудников агентств работе в CRS/GDS должно проводиться в “тренировочном режиме” АСБ.

7.3. При выявлении фактов нарушения установленных правил бронирования, уполномоченные службы авиакомпании производят аннулирование бронирования без предварительного уведомления лица/агентства, произведшего бронирование. Кроме того, на агента налагаются штрафные санкции, предусмотренные положениями Агентского соглашения о продаже пассажирских авиаперевозок.

7.4. При неоднократном нарушении агентом установленных правил бронирования и продажи пассажирских перевозок авиакомпания вправе приостановить выдачу БСО (изъять оставшиеся у Агента БСО) и/или расторгнуть заключенное Агентское соглашение.

7.5. Контроль за деятельностью агентов при бронировании и продаже авиаперевозок осуществляется сотрудниками коммерческого отдела.

СОГЛАСОВАНО:

Коммерческий директор
НАТАЛЬЯ КОЗИНЕЦ