



Air Astana, 27/07/2017 г.



Информация авиакомпании в АРС «Сирена-Трэвел»



ИА/КС

КС ЭЙР АСТАНА ЗАО

1. КОНТАКТНЫЕ ДАННЫЕ АВИАКОМПАНИИ ЭЙР АСТАНА
2. ПЕРЕВОЗКА НЕСОПРОВОЖДАЕМОГО РЕБЕНКА
8. ТАРИФЫ
9. УСЛОВИЯ ПО ПЕРЕОФОРМЛЕНИЮ АВИАБИЛЕТОВ НА РЕЙСЫ
12. СВОБОДА
15. КОМИССИОННОЕ ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ

Часто-возникающие вопросы при изменениях в бронировании

АО "Эйр Астана"

Опубликовано 18.07.2016 / Действует с 04.08.2015 до 31.03.2020

Часто-возникающие вопросы при изменениях в бронировании

- Для осуществления вынужденного возврата по медицинским показаниям, агенту необходимо получить подтверждение от авиакомпании, отправив запрос по адресу: Customer.Relations@airastana.com, и приложить соответствующие документы.
- При невозвратном тарифе, все таксы, в том числе топливный сбор (YQ) являются возвратными. В случае, если полетные купоны использованы не в последовательности, как это указано в авиабилете, начиная с пункта отправления, топливный сбор возврату не подлежит.
- При добровольном возврате, когда сумма штрафа превышает уровень тарифа, неиспользованные таксы возвращаются в полном объеме.
- Пересчет установленных в иностранной валюте штрафных сборов производится по курсу на день продажи авиабилета.
- Билеты по акции «Семейная скидка» действительны в течение года. Максимальное пребывание не более 12 месяцев. Возможны изменения даты вылета и возврат билета в соответствии с правилами применяемого тарифа. Пользоваться скидкой может один из супругов при наличии свидетельства о браке, как вместе с детьми, при наличии свидетельства о рождении, так и без детей. Семейная скидка распространяется на неограниченное количество детей в возрасте 11-18 лет.
- Билет действителен для возврата в течении 1 года с даты выписки для полностью неиспользованного билета, и от даты начала перевозки для частично использованного билета. Для обмена даты согласно правилам тарифа – в течении 1 года.

ИСТОК 2

ЭКП
ТКП

Авиакомпании

Провайдеры

99GPC41

Выход

20 июля 2017

12:41

Сортировать по: Название Дата публикации

Документов на странице: 10 20 30 40

Правила и условия авиакомпании «Эйр Астана» при сезонных изменениях расписания

АО "Эйр Астана" / Возврат / Опубликовано 12.04.2017 / Действует с 12.04.2017

Правила возврата авиабилетов

АО "Эйр Астана" / Возврат / Опубликовано 08.08.2016 / Действует с 08.08.2016

Часто-возникающие вопросы при изменениях в бронировании

АО "Эйр Астана" / Бронирование и продажа / Опубликовано 18.07.2016 / Действует с 04.08.2015

Возврат/обмен авиабилетов

АО "Эйр Астана" / Возврат / Опубликовано 07.06.2016 / Действует с 31.05.2016

Тарифы и правила применения

АО "Эйр Астана" / Тарифы / Опубликовано 25.08.2015 / Действует с 25.08.2015

Изменения в правилах применения тарифов

АО "Эйр Астана" / Бронирование и продажа / Опубликовано 05.08.2015 / Действует с 04.08.2015

Политика компании в отношении перевозки детей

АО "Эйр Астана" / Специальное обслуживание на борту / Опубликовано 05.05.2015 / Действует с 29.04.2015



airastana.com

air astana



Правила применения тарифов



airastana.com



Полностью неиспользованный билет (BEFORE DEPARTURE)



При изменении даты вылета - сумму нового тарифа и сборов необходимо рассчитывать на дату обращения пассажира. Если возникла разница между новым и старым уровнем тарифа, ее необходимо добирать.

При изменении первого полетного купона, разница в эквиваленте подлежит добору (расчет делается на дату обращения). Если первый полетный купон остается без изменений, разница в эквиваленте не добирается.



Штраф за изменение даты вылета применяется к тому тарифному компоненту, который подлежит изменению. Если меняется более одного компонента, размер штрафа суммируется. Штраф конвертируется по курсу на день обращения пассажира.



Полностью неиспользованный билет (BEFORE DEPARTURE)



При возврате - установленный штраф применяется по каждому тарифному компоненту, после чего суммируется. Штрафной сбор конвертируется **по курсу на дату оформления первоначального билета**.



В случае комбинации возвратного и невозвратного тарифов - необходимо удержать стоимость невозвратного тарифа, а также вернуть возвратный компонент с применением штрафа, согласно опубликованным правилам. Расчет невозвратного компонента производится по калькуляции авиабилета.



Если первоначальный билет был повторно перевыписан - сумма апгрейда возвращается полностью. Штраф применяется по правилам первоначального тарифа и конвертируется по курсу на дату выписки повторного билета. .



Частично использованный билет (AFTER DEPARTURE)



При изменении даты вылета - тарифы и сборы проверяются на дату оформления билета и дату начала перевозки. При отсутствии апгрейда, разницы в тарифе и сборах не возникает, курсовая разница не добирается. Размер штрафа переводится по курсу на дату обращения.



При наличии апгрейда, возникает разница в тарифе и сборах. Размер штрафа, апгрейд и сборы переводятся по курсу на дату обращения пассажира.



Частично использованный билет (AFTER DEPARTURE)



При возврате билета - для расчета использованной части перевозки берется тариф OW того же класса бронирования, а в случае его отсутствия, выше по стоимости.



Штраф за возврат - применяется по каждому тарифному компоненту (в т.ч. использованному), после чего суммируется. Размер штрафа конвертируется на дату оформления первоначального билета. Если первоначальный билет был повторно перевыписан, то штраф конвертируется по курсу на дату выписки повторного билета.



Неявка на рейс (No - show)



В случае отмены бронирования мест до времени окончания регистрации, указанного в авиабилете, необходимо одновременно с отменой бронирования произвести перебронирование или возврат авиабилета.



Если перебронирование/возврат авиабилета будут производиться после окончания регистрации, то дополнительно взимается штрафной сбор за неявку на рейс (NO-SHOW), указанный в условиях применения тарифа, вне зависимости от того, были ли аннулированы места или нет.



Штраф за No-show удерживается от тарифного компонента по сегменту на который пассажир опоздал. Штраф суммируется только в том случае, если пассажир опоздал на несколько рейсов.



Примеры расчетов

Переоформление



airastana.com



16. СБОРЫ ПРИ РАСТОРЖЕНИИ (ИЗМЕНЕНИИ УСЛОВИЙ) ДОГОВОРА ПЕРЕВОЗКИ

ОБМЕН/ВОЗВРАТ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ВРУЧНУЮ (СЛОЖНЫЕ УСЛОВИЯ)

ДОБРОВОЛЬНОЕ ИЗМЕНЕНИЕ УСЛОВИЙ ДОГОВОРА ПЕРЕВОЗКИ РАЗРЕШАЕТСЯ В СЛУЧАЕ
ПЕРЕОФОРМЛЕНИЯ БИЛЕТА/ПОВТОРНОЙ ВАЛИДАЦИИ БИЛЕТА ДО ОТПРАВЛЕНИЯ И ПОСЛЕ
ОТПРАВЛЕНИЯ (ДЕТСКИЕ СКИДКИ СОХРАНЯЮТСЯ).

ВЗИМАЕТСЯ СБОР В РАЗМЕРЕ 30.00 ДОЛ.

ДОБРОВОЛЬНОЕ ИЗМЕНЕНИЕ УСЛОВИЙ ДОГОВОРА ПЕРЕВОЗКИ РАЗРЕШАЕТСЯ В СЛУЧАЕ ОТКАЗА
ОТ ПЕРЕВОЗКИ (NO SHOW) ДО ОТПРАВЛЕНИЯ И ПОСЛЕ ОТПРАВЛЕНИЯ (ДЕТСКИЕ СКИДКИ
СОХРАНЯЮТСЯ).

ВЗИМАЕТСЯ СБОР В РАЗМЕРЕ 40.00 ДОЛ.

СБОР НЕ ВЗИМАЕТСЯ В СЛУЧАЕ СМЕРТИ ПАССАЖИРА

ПРИМЕЧАНИЕ:

CHARGE FOR REISSUE/REVALIDATION APPLIED FOR EACH
CHANGED FARE COMPONENT.

NO SHOW - A PASSENGER IS CONSIDERED AS NO-SHOW
WHEN HE OR SHE DOES NOT TAKE THE FLIGHT HE OR SHE
IS BOOKED AND TICKETED ON AND HIS OR HER TICKET
IS NOT CHANGED TO A DIFFERENT FLIGHT BEFORE THE
TICKETED FLIGHT IS SCHEDULED TO DEPART.



International change

=== 4656106480150 ===

1 KC-136 M 12CEH17 1150 ПЛК АЛА ОК MPR3MKC
2 KC-135 D 20CEH17 0825 АЛА ПЛК ОК DEE6M

12CEH17 12CEH17 20КГ О
12ДЕК17 30КГ О

РАЗ/ЗАПР :NDSA/C0.00 NDSZZ56.44/NONENDO/REB FEE//NONREF/NONENDO/REB FEE//REF FEE
ФОИД :
РАСЧ ТАР :LED KC ALA122.33KC LED649.80NUC772.13END ROE0.891032 XTRUB2976YQRUB352
UJ
ТАРИФ :B/688.00ЕВР Е/46785РУБ
СБОРЫ :ZZ370 RI1918 XT3328
ВСЕГО :52401 РУБ
ОПЛАТА :РУБ НА

Изменение даты первого вылета:
Без no-show
(MPR3MKC) 40 USD

При no-show
(MPR3MKC) 40 USD за изменение + (MPR3MKC) 50 USD за no-show = 90 USD



International change

=== 4656106480150 ===

1	KC-136	M	12СЕН17	1150	ПЛК АЛА ОК	MPR3MKC	12СЕН17	12СЕН17	20КГ	О
2	KC-135	D	20СЕН17	0825	АЛА ПЛК ОК	DEE6M		12ДЕК17	30КГ	О

РАЗ/ЗАПР :NDSA/C0.00 NDSZZ56.44/NONENDO/REB FEE//NONREF/NONENDO/REB FEE//REF FEE
ФОИД :
РАСЧ ТАР :LED KC ALA122.33KC LED649.80NUC772.13END ROE0.891032 XTRUB2976YQRUB352
UJ
ТАРИФ :B/688.00EBP E/46785PUB
СБОРЫ :ZZ370 RI1918 XT3328
ВСЕГО :52401 RUB
ОПЛАТА :RUB HA

Изменение обеих дат:

Без no-show

(MPR3MKC) 40 USD + (DEE6M) 75 USD

При no-show на первом участке

(MPR3MKC) 40 USD за переоформление + (MPR3MKC) 50 USD за no-show +
(DEE6M) 75 USD за переоформление = 165 USD



airastana.com

 air astana

International change

=== 4656106480150 ===

1 KC-136 M 12СЕН17 1150 ПЛК АЛА ОК MPR3MKC
2 KC-135 D 20СЕН17 0825 АЛА ПЛК ОК DEE6M

12СЕН17 12СЕН17 20КТ F
12ДЕК17 30КТ O

РАЗ/ЗАПР :NDSA/C0.00 NDSZZ56.44/NONENDO/REB FEE//NONREF/NONENDO/REB FEE//REF FEE

ФОИД :

РАСЧ ТАР :LED KC ALA122.33KC LED649.80NUC 772.13END ROE0.8910

UJ

ТАРИФ :B/688.00EBP E/46785PUB

СБОРЫ :ZZ370 RI1918 XT3328

ВСЕГО :52401 PUB

ОПЛАТА :PUB HA

тариф 860 – 668 = **192 EBP**
LED – ALA 40 USD
ALA – LED 75 USD

АЛА – СПТ на 8 октября?

=== 4656106480151 ===

1 KC-136 M 12СЕН17 1150 ПЛК АЛА ОК MPR3MKC
2 KC-135 C 08ОКТ17 0825 АЛА ПЛК ОК CRT

12СЕН17 12СЕН17 20КТ F
12ДЕК17 30КТ O

РАЗ/ЗАПР :NDSA/C0.00 NDSZZ56.44/NONENDO/REB FEE//NONREF/NONENDO/REB FEE//REF FEE

ФОИД :

РАСЧ ТАР :LED KC ALA122.33KC LED842.28NUC 964.61END ROE0.891032 XTRUB2976YQRUB352

UJ

ТАРИФ :B/860.00EBP E/58480PUB C/12065PUB

СБОРЫ :ZZ370 RI1918 XT3328

ВСЕГО :64096 PUB

ОПЛАТА :PUB HA; PUB HA



airastana.com



International change

=== 4656106487458 ===

1	KC-138	S	20СЕН17	2220	ПЛК	АКЛ	ОК	SOWKCCH50
2	KC-241	S	21СЕН17	0720	АКЛ	ДЛИ	ОК	SOWKCCH50

20СЕН17	20СЕН17	30КТ	О
21СЕН17	21СЕН17	30КТ	О

РАЗ/ЗАПР :NDSA/C0.00 NDSZZ56.44/NONENDO/REB FEE//REF FEE

ФОИД :

РАСЧ ТАР :LED KC X/TSE KC DEL103.81NUC103.81END ROE0.891032 XTRUB2678YQRUB162UJ

ТАРИФ :B/93.00ЕВР Е/6325РУБ

СБОРЫ :ZZ370 RI959 XT2840

ВСЕГО :10494 РУБ

ОПЛАТА :РУБ НА

ДЕТСКИЕ СКИДКИ СОХРАНЯЮТСЯ

Изменение обеих дат:

Без no-show

(SOWKCCH50) 20 USD

При no-show на первом сегменте:

(SOWKCCH50) 20 USD reissue + (SOWKCCH50) 25 USD no-show = 45 USD

При no-show на обоих сегментах:

(SOWKCCH50) 20 USD reissue + (SOWKCCH50) 25 USD no-show = 45 USD



airastana.com



=== 4656106487791 ===

1 KC-874 S 20ABГ17 2220 ШРМ АКЛ ОК SOWKC
2 KC-952 S 21ABГ17 0900 АКЛ АЛА ОК SOWKC

20ABГ17 20ABГ17 20КТ О
21ABГ17 21ABГ17 20КТ О

РАЗ/ЗАПР :NDSA/C0.00 NDSZZ56.44/NONENDO/REB FEE//REF FEE

ФОНД :

РАСЧ ТАП :MOW KC X/TSE KC ALA170.58NUC170.58END ROE0.891032 XTRUB1905YQRUB124UJ

ТАРИФ :B/152.00ЕВР E/10340РУБ

СБОРЫ :ZZ370 RI500 XT2029

ВСЕГО :13239 РУБ

ОПЛАТА :РУБ НА

Изменение даты вылета:

Без no-show

(SOWKC) 30 USD

При no-show:

(SOWKC) 30 USD за переоформлении+ 40 USD no-show = 70 USD



airastana.com

 air astana

Возврат



airastana.com



ВОЗВРАТ

В ЛЮБОЕ ВРЕМЯ

ВОЗВРАТ ЗАПРЕЩАЕТСЯ В СЛУЧАЕ АНУЛИРОВАНИЯ ЗАКАЗА/ВОЗВРАТА БИЛЕТА ДО ОТПРАВЛЕНИЯ И ПОСЛЕ ОТПРАВЛЕНИЯ.

ДО ОТПРАВЛЕНИЯ

ВОЗВРАТ РАЗРЕШАЕТСЯ В СЛУЧАЕ АНУЛИРОВАНИЯ ЗАКАЗА/ВОЗВРАТА БИЛЕТА
ВЗИМАЕТСЯ СБОР В РАЗМЕРЕ 30.00 ДОЛ.
ДЕТСКИЕ СКИДКИ СОХРАНЯЮТСЯ.
ВЗИМАЕТСЯ СБОР В РАЗМЕРЕ 40.00 ДОЛ ЗА NO-SHOW.
ДЕТСКИЕ СКИДКИ СОХРАНЯЮТСЯ.

ПОСЛЕ ОТПРАВЛЕНИЯ

ВОЗВРАТ РАЗРЕШАЕТСЯ В СЛУЧАЕ АНУЛИРОВАНИЯ ЗАКАЗА/ВОЗВРАТА БИЛЕТА
ВЗИМАЕТСЯ СБОР В РАЗМЕРЕ 30.00 ДОЛ.
ДЕТСКИЕ СКИДКИ СОХРАНЯЮТСЯ.
ВЗИМАЕТСЯ СБОР В РАЗМЕРЕ 40.00 ДОЛ ЗА NO-SHOW.
ДЕТСКИЕ СКИДКИ СОХРАНЯЮТСЯ.

ПРИМЕЧАНИЕ:

CHARGE APPLIED FOR **EACH FARE COMPONENT**

для расчета использованной части перевозки берется тариф OW того же класса бронирования, а в случае его отсутствия, выше по стоимости.

NOT USED TAXES MUST BE RETURNED TO THE PASSENGER.



airastana.com



NOT USED TAXES MUST BE RETURNED TO THE PASSENGER.

**IF ANY OF THE COUPONS NOT USED IN THE SEQUENCE
SHOWN ON THE TICKET REFUND OF UNUSED SEGMENTS AND
YQ TAXES IS NOT PERMITTED.**



Ремарки и правильные форматы ввода данных



Ремарки и правильные форматы ввода данных



Важно: необходимо обязательно вносить букву **N** в номерах паспортов граждан Казахстана.



При выписке CHD в отдельной брони обязательно вносить следующую ремарку: **ЗПРОЧСОПРИВANOVA ANNA 23SDRF** Необходимо так же поставить такой запрос и в бронирование сопровождающего пассажира.



При бронировании необходимо корректно вносить контактные данные пассажиров:

APC Сирена-Трэвел: 9П1М#+7XXXXXXXXXX

<http://checksms.airastana.com/> - проверка доставки смс



Special Service



airastana.com



Special Service



Общая информация по перевозке багажа (XBAG, BULK, FRAG)

XBAG=СХБГ	– багаж превышающий норму провоза багажа
BULK=ДЛБЖ	– не тяжелые предметы, но габаритные по размеру
FRAG=БГЖХ	– хрупкие, легко бьющиеся предметы

Багаж, превышающий 32кг (XBAG), должен быть делимым, максимальный вес одной упаковки или чемодана не должен превышать 32кг. При наличии запроса X BAG, BULK и FRAG агенту необходимо указать в запросе вес, размер и название перевозимого багажа (во избежание DANGEROUS GOODS), также в бронировании должен быть указан размер и вес перевозимого багажа.

3С1П1СХБГ 2 BOX BY 32KG TOTAL 64KG WITH DOCUMENTS 30X40X50CM

3С1П1ДЛБЖ 6 POLE 10KG 600X40X10CM

XBAG, BULK – запросы автоматизированы



airastana.com



Special Service

Бронирование и оформление билета для лежачего пассажира (STCR)

- Расчет производится по тарифу **RT** от **Y** класса, но перелет осуществляется OW. Сборы аэропорта взимаются один раз как за перелет в одну сторону. Оформляется один билет на пассажира с указанием в строке построения тарифа стоимости пяти дополнительных (5) мест по тарифу RT через дополнительный код Q.
TT/БНА/1155.ДОЛ/YRTSZ/Q=5775.ДОЛ,
где БНА – категория пассажира, 1155.дол – уровень тарифа YRT, 5775.дол – стоимость 5-ти дополнительных мест по тарифу RT
- Фамилия и имя пассажира вводится через формат:
-KIM OLEG 190850+M/K3/HPN1234567*6БНА
В код тарифа необходимо внести дополнительный код SZ
Добавляется SSR элемент **3C1P1HCLK**
- Если больной является ребенком, на тариф применяется детская скидка в размере 50%.
- Перевозка больных на носилках производится только в салоне экономического класса. Перевозка больного на носилках производится только в сопровождении лиц, обеспечивающих уход за больными в полете (могут быть исключения в зависимости от состояния больного). Для сопровождающего лица создается отдельное бронирование по любому тарифу экономического класса, имеющегося в наличии. В бронировании больного на носилках и сопровождающего лица необходимо внести информацию: **5 C1* ACCOMPANIED STCR PNR xxxxxx**.
- На одном рейсе разрешается перевозка только одного больного на носилках. Транспортировка на санитарной машине к аэропорту вылета и прибытия должна быть организована самостоятельно пассажиром до самого трапа самолета.
- Так как авиакомпания не предоставляет кислородный баллон на борту самолета, также пассажиру иметь собственный кислородный баллон запрещено, поэтому если пассажиру необходим кислородный баллон во время полета, в запросе будет отказано. На бортах имеется кислородный баллон, который предоставляется исключительно в экстренных случаях.



Special Service

Бронирование и оформление билета для лежащего пассажира (STCR)

ЖГ5K06 СТАТУС:
99ГРС ТКП99ГРС41 МОВЕСО 19ИЮЛ17 21:48 ТКП
1 KIM/OLEG 19АВГ50(М)/12ДЕК21/НП /КЗ/Н1234567*6БНА
1 КС-872 У 20ОКТ17 ШРМАЛА НК6 0910 1635 МУС Э
ТЛ-2149/24ИЮЛ17/А (ПО ВРЕМЕНИ МОВ)
Т- 1 А 74951234567
СО- 1 НСЛК КС ТТ1 ШРМАЛА КС-872/20ОКТ17 - 1

ТТ/БНА//1155.ДОЛ/YRTSZ/Q=5775.ДОЛ

*ЖГ5K06(БЛАНК ЭБМ)ВНИМАНИЕ! ДО ПЕЧАТИ БИЛЕТА ОЦЕНКА НЕ ГАРАНТИРУЕТСЯ*****
ОФОРМЛЕНИЕ БИЛЕТА ДО 20ОКТ17 09:10 (МОВ) - ДАТА НАЧАЛА ПЕРЕВОЗКИ

	ТАРИФ	СБОРЫ	ДОПЛАТА	ВСЕГО
006 БНА	412335.00	2497.00	0.00	414832.00

ИТОГО	412335.00	2497.00	0.00	414832.00 РУБ

1. БНА 01 АКЛ/КС/МОВ 1155.00ДОЛ 1155.00NUC(1.00/1.00) 1155.00ДОЛ(1.00/1.00)
68720.00 (595.00/10.00) YRTSZ ТП:###.????

*** НАДБАВКИ ***:

БНА АКЛ/КС/МОВ Q=5775.00NUC=5775.00ДОЛ(1.00/1.00)=343615.00(595.00/10.00)

*** СБОРЫ ***:

БНА АКЛ/КС/МОВ UJ=1751.00КЗТ=324.00(185.00/1000.00) ZZ=185.00
YQF=25.00ДОЛ=1488.00(595.00/10.00)
RI=8.40ДОЛ=500.00(595.00/10.00)



Special Service



Перевозка животных в салоне самолета (PETC/AVIH)

Запрос на животное, провозимое в салоне самолета (PETC/AVIH):

3C1-2П1 PETC 1 CAT 8KG 30X47X27

Максимальный вес животного, перевозимого в пассажирском салоне – 8 кг, включая контейнер. Максимальный размер контейнера составляет (длина, ширина, высота) 30x47x27 см для самолетов 319/320/321/757/767 и 29x43x26 см для E90.

3C1-2П1 AVIH 1 DOG BULLDOG 10KG 122X81X88

Животные, которые не принимаются к перевозке ни как AVIH, ни как PETC грызуны – хомяки, морские свинки, ручные мыши и т.д., а также птицы - попугаи и пр.

Максимальный вес животного, перевозимого в багажном отделении – 50 кг, включая вес контейнера. Максимальный размер контейнера составляет (длина, ширина, высота) 122x81x88 для самолетов 319/320/321/757/767 и 80x70x50 см для E90.



Контакты

- Agency.support@airastana.com - технические вопросы
- Special.services@airastana.com – подтверждение спец запросов
- Group.desk@airastana.com – запрос на групповые перевозки
- Customer.relations@airastana.com – отдел по работе с клиентами
- Ru.sales@airastana.com – вопросы по продажам.



В САМОМ СЕРДЦЕ ЕВРАЗИИ



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ



airastana.com

