



РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ
агентского портала
авиакомпания
“QAZAQ AIR”

Оглавление

Описание сервиса	3
Терминология	3
Доступ к системе	3
Безопасность входа в систему	4
Поиск авиабилетов в одну сторону/туда-обратно	5
Результаты поиска	6
Выбор авиабилета и бронирование	7
Поиск бронирования и выписка билета	8
Отмена выписки билетов (VOID)	10
Обмен билетов (REISSUE)	10
Возврат билетов (REFUND)	12
Возврат ЭМД на дополнительные услуги	17
Дополнительные действия с заказом	19
Оформление перевозки на несопровождаемого ребёнка (UMNR)	20
Внесение запросов на бесплатные дополнительные услуги	22
Бронирование PETS	23
Запрос на перевозку оружия и боеприпасов	25
Отчёты	26

Описание сервиса

Уважаемые коллеги, спасибо за интерес к нашему продукту – сервису бронирования и выписки авиабилетов – agent.flyqazaq.com, далее агентский портал.

Это современный ресурс по бронированию и выписке авиабилетов, предназначенный для профессионалов туристического бизнеса и корпоративных клиентов.

Внимание: для корректного отображения онлайн-системы agent.flyqazaq.com рекомендуем использовать браузеры Opera (не ниже 12й версии), Google Chrome, Mozilla Firefox (не ниже 4й версии), Internet Explorer (не ниже 11й версии), Safari.

Терминология

Электронный (пассажирский) билет – проездной документ, используемый для удостоверения договора перевозки пассажира, в котором информация о перевозке пассажира представлена в электронно-цифровой форме. Пассажиру предоставляется в виде маршрутной квитанции электронного билета. Пассажир принимается к перевозке на основании соответствующего паспорта.

Маршрут-квитанция – документ с установленным обязательным минимальным набором данных, содержит данные о пассажирах, тарифах, таксах, рейсах, маршруте, номере электронного билета.

Бронирование перевозки – процедура, при которой в АСБ производится закрепление места для заявленной пассажиром перевозки в соответствии с правилами применения тарифа, действующими у перевозчика и с использованием персональных данных пассажира, взятых из паспорта. Процедура завершается присвоением уникального (индивидуального) номера бронирования (пяти или шестизначного буквенно-цифрового кода).

Выписка билета – процедура создания маршрутной квитанции с использованием стоков валидирующих перевозчиков по ранее произведенному бронированию с использованием уникального номера бронирования. Процедура выписки билета завершается присвоением электронному билету уникального (индивидуального) номера (тринадцатизначный цифровой код). Факт выписки билета создает соответствующие финансовые обязательства для агента (абонента-пользователя).

Тайм-лимит – временной промежуток между бронированием перевозки и выпиской билета, действующий в ГДС. По истечении времени отведенного на выписку электронного билета, произведенное бронирование автоматически аннулируется и выписка билета невозможна.

Войдирование перевозки – процедура аннуляции проездного документа в соответствии с правилами применения тарифа *в течение 3 часов с момента выписки*.

Аннуляция, как правило, не предполагает взыскание сборов или иные удержания по причине отказа от перевозки.

Отказ от перевозки – процедура отмены выписанного билета по правилам применения тарифа после истечения срока для войдирования проездного документа. При отказе от перевозки с агента (абонента-пользователя) удерживается сбор, предусмотренный тарифом перевозчика, а равно сервисный сбор Компании за предоставленный доступ в ГДС.

Доступ к системе

Для того чтобы в полной мере начать использовать агентский портал Вам необходимо иметь логин и пароль для входа.

Войти

Логин (эл. почта)

Пароль

[Забыли пароль?](#)

Безопасность входа в систему

Мы заботимся о безопасности Ваших учетных данных, поэтому при входе в систему первый раз система предлагает сменить пароль:

Личный кабинет empogodina@gmail.com

Смена пароля при первом входе в систему

Для дополнительной защиты вашей учетной записи при первом входе в систему необходимо сменить пароль

Новый пароль

Повторите пароль

Вы вводите тот пароль, который сможете запомнить, он должен быть не менее 6 символов.

Дополнительно, при первом входе в систему Вам будет предложено усилить безопасность бронирований и включить дополнительную авторизацию:

Здравствуйте, empogodina@gmail.com (Менеджер) [\(Выйти\)](#)

Дополнительная защита вашей учетной записи

Для дополнительной защиты вашей учетной записи в случае, если вы зайдете с другого места или устройства, система попросит ввести код подтверждения, который придет на указанный e-mail и телефон [Подробнее](#)

Подтвердите электронный адрес и телефон

Адрес электронной почты empogodina@gmail.com

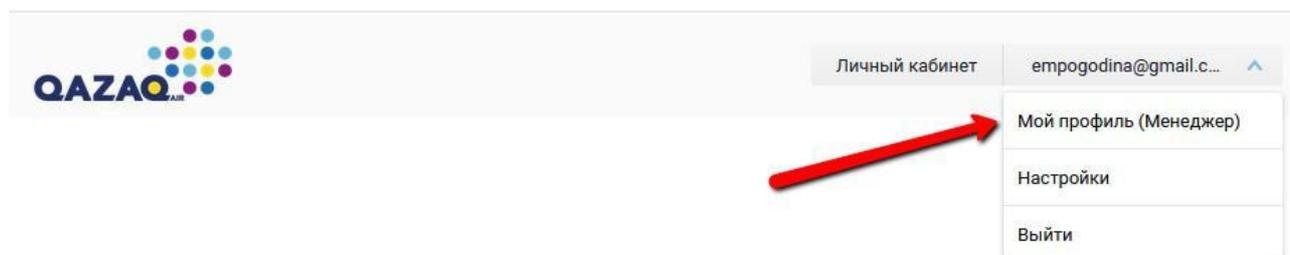
Подтверждать при входе с другого браузера [Подробнее](#)

Подтверждать при входе с другого IP-адреса [Подробнее](#)

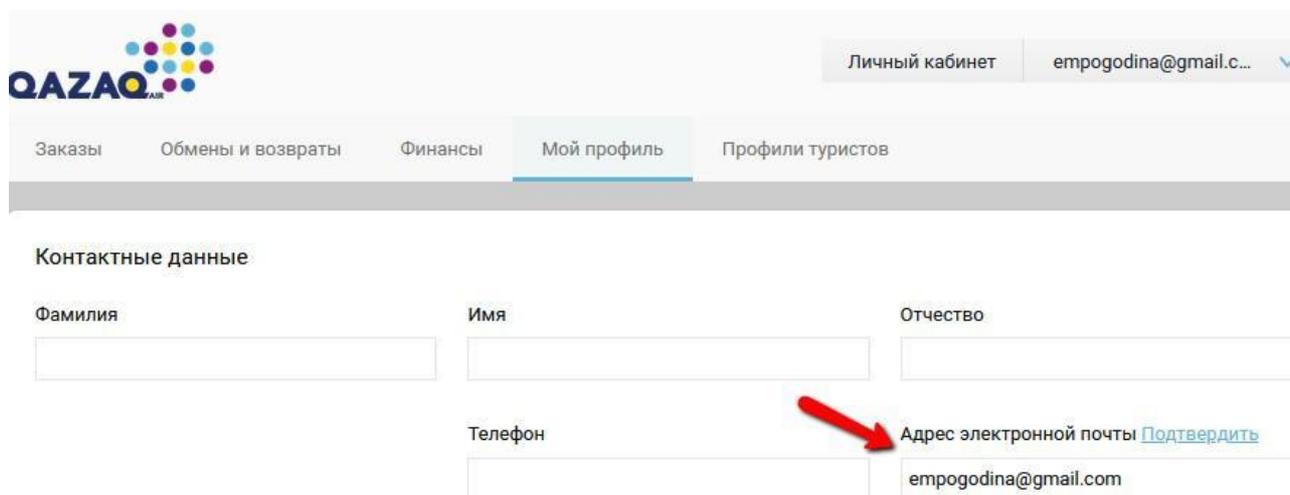
Вы можете войти без подтверждения контактов еще 5 раз

Подтвердите свой электронный адрес, на него будут приходить коды подтверждения для входа в систему. В поле адрес электронной почты Вам необходимо указать e-mail, далее нажать кнопку «Подтвердить».

Далее Вы должны выбрать тип дополнительной защиты при авторизации: использовать подтверждение по IP адресу или подтверждение через браузер. В случае использования дополнительной защиты при авторизации через IP, уточните у Вашего провайдера, какой у Вас IP: динамический или статический, т. к. если Ваш IP динамический, то это может повлечь за собой слишком частые запросы подтверждения. Вы также можете выбрать в качестве дополнительной защиты - подтверждение через браузер, в этом случае при входе в систему с использованием отличного браузера от первоначального, Вам будет отправлен пароль для входа на электронный адрес.



Если Вы захотите изменить электронную почту, на которую приходит код подтверждения, то Вам необходимо зайти в свой Профиль пользователя. Для этого кликните один раз на Ваш логин, как на рисунке ниже и перейдите в раздел «Мой профиль» в адрес электронной почты укажите новый e-mail, нажмите внизу на кнопку «Сохранить», далее снова вернитесь к полю «Адрес электронной почты» и нажмите на «Подтвердить».



Поиск авиабилетов в одну сторону/туда-обратно

Для того чтобы начать поиск нужных Вам авиабилетов, необходимо ввести все необходимые параметры в форму поиска. Рассмотрим процесс заполнения формы на примере стандартного запроса:

Уральск, Казах... URA ↔ Атырау, Казахстан GUW 8 мая, ПТ И обратно 1 взрослый Найти

В одну сторону Эконом Только прямые

Еще параметры Поиск по расписанию

Обратите внимание! Система автоматически определяет город при вводе. Даже если Вы вводите город на английской раскладке. Также, система без труда распознает все трехбуквенные коды аэропортов IATA

Результаты поиска

После того как Вы нажали кнопку «Поиск» в форме поиска перелета на главной странице агентского портала, система в течение нескольких секунд обработает Ваш запрос и выдаст подбор результатов на нужные Вам даты. Все варианты отфильтрованы по цене: от самого экономичного до самого дорогого. Первый вариант перелета – самый дешевый. Мы видим пункты вылета и прилета, возможное время вылета и логотип компании – перевозчика. Для того чтобы посмотреть все подробности данного перелета, нажмите кнопку «Детали»:

[Поиск авиабилетов](#) / [Результаты поиска](#) / [Оформление заказа](#)

Уральск, Казахстан → Атырау, Казахстан 8 мая, пятница 1 взрослый, эконом Изменить

Все билеты (5) Сортировка: Сначала дешевые Показать: Плиткой Списанием

QAZAQ 11:00 8.05.2020 → 12:10 8.05.2020
Уральск → Атырау
Уральск → Атырау

1 час 10 минут Без пересадок без багажа 0 тарифе 5+ мест Эконом (0)

Детали 11 959 KZT билет 1 Детали цены

По клику на ссылку «О тарифе» открывается информация об условиях применения тарифа.

По клику на ссылку «Детали цены» - вы получаете информацию о стоимости тарифа и такс.

По клику на значок галочки (как указано на картинке ниже) — вы можете увидеть другие тарифы, которые доступны на данный перелет и изменить на нужный.

11:00 8.05.2020 → 12:10 8.05.2020
Уральск → Атырау
1 час 10 минут Без пересадок

9+ мест Эконом (Т)

«Бюджетный»

Детали **15 459 KZT** билет 1
[Детали цены](#)

После выбираете «Сменить тариф»:

«Легкий»

✓ Ручная кладь – 1 место до 5 кг ✗ Изменения
\$ Багаж – не включен в тариф ✗ Возврат билета

0 тарифе **Сменить тариф**

Выберите подходящий вам тариф

Qazaq Air / Легкий

Легкий	Оптимальный	Комфортный
Выбрано	+ 5 000 KZT	+ 17 000 KZT
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ручная кладь – 1 место до 5 кг \$ Багаж – не включен в тариф ✗ Изменения ✗ Возврат билета 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ручная кладь – 1 место до 5 кг ✓ Багаж – 1 сумка \$ Изменения \$ Возврат билета 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ручная кладь – 1 место до 5 кг ✓ Багаж – 2 сумки ✓ Изменения ✓ Возврат билета

18 471 KZT **Купить**

Клик по кнопке с ценой переводит на страницу бронирования выбранного перелета.

Если есть «Ещё рейсы», значит по данному маршруту есть также вылеты в другое время. Кликнув на неё, можно просмотреть время всех вылетов рейсов по запрашиваемому маршруту.

09:00 09.05.2022 → 11:00 09.05.2022
Шымкент → Нур-Султан (Астана)
Шымкент → Нур-Султан

09:00 → 11:00 9+ мест
2 часа

21:10 → 23:05 9+ мест
1 час 55 минут

Еще рейсы

Выбор авиабилета и бронирование

На этапе бронирования можно сменить тариф.

ВАЖНО! После бронирования изменение тарифа не доступно.

В детализации стоимости перевозки Вы видите тип тарифа (взрослый/детский и т. д.), величину тарифа, дополнительные сборы (таксы), окончательную сумму к оплате и также

– правила тарифа. Чтобы увидеть всю информацию о тарифе: штрафы, скидки, ограничения и прочие данные – нажмите на Условия тарифа.

Просмотр заказа | Службная информация | Действия

Заказ
3408455

Состояние
Ожидает ввода пассажирских данных

15 459 KZT
Стоимость заказа для всех пассажиров

8 мая, пятница
Уральск → Атырау

11:00 – 12:10
1 ч 10 мин в пути

10 кг

Без пересадок

Тариф «Бюджетный»

Багаж: Ручная кладь – 1 место до 5 кг, Багаж – 10 кг

Обмен и возврат: Возврат билета, Перебронирование

Взрослый пассажир

Фамилия латиницей | Имя латиницей | Муж | Жен | Дата рождения

Казахстан (KZ) | Международный паспорт | Серия и номер | Годен до

Телефон | E-mail

Введите все необходимые данные. **Внимательно проверяйте, написание фамилии и имени, они должны совпадать с данными в документе!** После того, как все необходимые данные внесены в форму, нажмите кнопку «Забронировать».

В течение некоторого времени система обработает Ваш запрос на бронирование, после чего процесс бронирования окончен и перед Вами появится вся необходимая информация по заказу (статус и ID у поставщика).

Просмотр заказа | Службная информация | Действия

Заказ
3408457

ID у поставщика
717FBV

Состояние
Забронирован

12 506 KZT
Стоимость заказа для всех пассажиров

8 мая, пятница
Атырау → Уральск

09:20 – 10:20
1 ч 00 мин в пути

без багажа

Без пересадок

Тариф «Бюджетный»

Багаж: Ручная кладь – 1 место до 5 кг, Багаж – 10 кг

Обмен и возврат: Возврат билета, Перебронирование

Взрослый пассажир

Фамилия латиницей | Имя латиницей | Муж | Жен | Дата рождения

Казахстан (KZ) | Международный паспорт | Серия и номер | Годен до

Телефон | E-mail

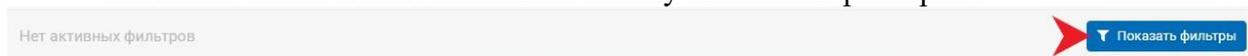
Поиск бронирования и выписка билета

Как только Вы забронировали перелет и решили оплатить и выписать билет, Вам нужно зайти в свою бронь, если Вы уже там находитесь, то можете пропустить следующие 7 пунктов руководства пользователя.

Для того чтобы увидеть данные нужного билета, необходимо:

1. Авторизоваться (глава «Вход в систему»).
2. В главном меню нажать на «Личный кабинет».
3. Если Вы знаете номер бронирования, то в выпадающем меню выберите параметр поиска и в строку ввода рядом введите соответствующий номер (брони, заказа и т. п.). Нажмите кнопку «Найти». Если Вы не знаете номер бронирования, выберите

любой другой параметр в выпадающем меню и в строку для ввода введите его значение. Также можно нажать на ссылку «Показать фильтры».



Статус брони	Дата начала	Дата бронирования	Стоимость	Агентство	Номер брони	Пассажиры	Маршрут	Действия
--------------	-------------	-------------------	-----------	-----------	-------------	-----------	---------	----------

- После того, как Вы внесли номер заявки или отсортировали все Ваши заявки по какому-то из параметров, перед Вами появится таблица со списком всех подходящих данной сортировке перелётов.
- Найдите в появившейся таблице нужный Вам забронированный перелёт и в первой колонке нажмите на ссылку-номер заявки.
- В новом окне браузера откроется окно с забронированным перелётом.
- Ещё раз внимательно ознакомьтесь со всеми данными о перелёте, пассажире, а также с правилами тарифа и штрафами. Обратите внимание, что билет может быть невозвратным! Нажмите кнопку «Действия», далее «Обновить» на случай, если в бронировании произошли какие-то изменения.
- Для того чтобы выписать билет по данной брони, спуститесь вниз страницы бронирования и нажмите кнопку «Оплатить». Для оплаты доступен баланс Вашей компании.
- Некоторое время система будет обрабатывать запрос и перед Вами появится информация о выписанном билете. Для того чтобы увидеть электронную версию выписанного билета нажмите на кнопку «Мои билеты».
- После оплаты автоматически запустится тикетинг, и появится кнопка Мои билеты. Статус заказа сменится на Оформлен, и в данных пассажира появится поле с номером электронного билета.

Просмотр заказа | Возврат билетов | Обмен билетов | Возврат услуг | Служебная информация | Действия

Заказ
516235887
Номер брони
1XF7S7
Состояние
Оформлен

60 097 KZT
Стоимость заказа для всех пассажиров
Детали стоимости
Условия тарифа
Мои билеты

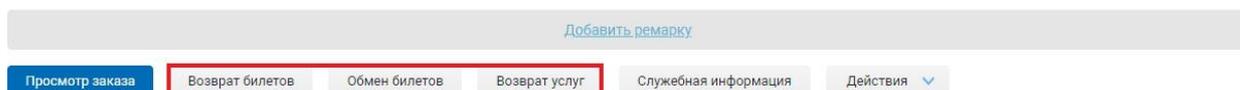
15 июня, понедельник
Нур-Султан (Астана) → Алматы
06:30 – 08:30
2 ч 00 мин в пути
20 кг
Без пересадок
Тариф «Оптимальный»
✓ Ручная кладь – 1 место до 5 кг
✓ Багаж – 20 кг
\$ Возврат билета
\$ Перевозка

30 июня, вторник
Алматы → Нур-Султан (Астана)
05:00 – 07:00
2 ч 00 мин в пути
20 кг
Без пересадок
Тариф «Оптимальный»
✓ Ручная кладь – 1 место до 5 кг
✓ Багаж – 20 кг
\$ Возврат билета
\$ Перевозка

1. Взрослый пассажир

		Муж	13.04.1989	
Казахстан (KZ)	Международный паспорт	123456789	25.05.2025	720241000821

После выписки билета, на странице заказа появляются кнопки «Возврат билетов», «Обмен билетов» и «Возврат услуг»



Отмена выписки билетов

ВНИМАНИЕ: если до вылета рейса по первому сегменту более 24 часов, то процедура «войдирование» возможна только в течение 3 часов с момента выписки билета. Если до вылета рейса менее 24 часов, то процедура «войдирование» осуществляется только в течение 30 минут с момента выписки билета. *Процедура «войдирование» осуществляется только до окончания суток (до 23.59), т.е. если билет выписывается, н-р, в 23.00 и позднее, то независимо от времени, оставшегося до вылета, аннулировать необходимо до 23.59.*

Оформление войдирования осуществляется в разделе "Действия" в самом заказе.

1. Выбираете «отменить выписку и снять места»
2. Выберите Терминальный вид PNR, убедиться, что статус сегментов XX.
3. Выберите «Возврат денег»
4. Проверить возврат денег в личном кабинете в разделе Финансы - История операций.

Обмен билетов (REISSUE)

Доступна функция автоматического обмена билетов.

При переходе к обмену билетов вам будет указано, что:

Заявка обрабатывается в автоматическом режиме. Информация будет продублирована на электронную почту сотрудника, выполняющего данную заявку.

Места будут сняты автоматически, после оплаты сервисного сбора (если он предусмотрен при обмене)!

Перед созданием заявки, убедитесь, что данный перелет доступен для обмена.

Т. е. если обмен возможен (доступен по условиям применения тарифа), то при поиске перелета на замену Вам будет предложен новый перелет, который Вы сможете выбрать и забронировать в обмен на текущий. Иначе поиск не даст результатов.

Если стоимость перелета выше, чем была у заказа на обмен, то будет указана на этапе поиска сумма к доплате: «Вам нужно будет доплатить ... »:

	13:00 7.05.2020 Нур-Султан (Астана) → Алматы Нур-Султан Алматы	14:50 7.05.2020
	1 час 50 минут Без пересадок	
		10 кг 0 тарифе
		Эконом (K)
Прибыль субагента: 2 000 KZT		Детали  40 524 KZT Вам нужно будет доплатить 17 975 KZT
	06:30 7.05.2020 Нур-Султан (Астана) → Алматы Нур-Султан Алматы	08:30 7.05.2020
	2 часа Без пересадок	
		20 кг 0 тарифе
		Эконом (E)
Прибыль субагента: 2 000 KZT		Детали  53 874 KZT Вам нужно будет доплатить 31 325 KZT

Доплата за обмен производится с баланса агентства, и только после вашего подтверждения:

Заявка 516243021

Статус

Ожидает оплаты агентского сбора



Связанные заявки и заказы

[516243014](#)

Всего к оплате 17 975 KZT: [Просмотреть детали расчета штрафов и сборов](#)

[Отозвать заявку](#)



Агентский сбор за обмен билета

Для отправки заявки на обмен билетов, вы должны оплатить обязательный агентский сбор в размере **17 975 KZT**

Оплата с баланса компании



Текущий баланс: 9 570 240 KZT
Доступный овердрафт: 0 KZT
Останется после оплаты: 9 552 265 KZT
Сумма к оплате: 17 975 KZT

Оплатить



Если Вы передумали делать обмен, то до оплаты можете «Отозвать заявку».

После оплаты обязательного сбора за обмен Вам на e-mail придет новая маршрутная квитанция, с новыми полетными данными. Информация, о том, что был выполнен обмен будет отображена на странице заказа:

Выполнен обмен

Просмотр заказа Возврат билетов Обмен билетов Возврат услуг Службная информация Действия

Заказ
516243014
Номер брони
1XFDKV

Состояние
Оплачен
Оформлен
Выполнен обмен

43 399 KZT
Стоимость заказа для всех пассажиров
Детали стоимости
Условия тарифа
Мои билеты

7 мая, четверг
Нур-Султан (Астана) → Алматы

13:00 – 14:50
1 ч 50 мин в пути

10 кг

Без пересадок

Детали

Тариф «Бюджетный»

Багаж	Обмен и возврат
✓ Ручная кладь – 1 место до 5 кг	✗ Возврат билета
✓ Багаж – 10 кг	🇰🇰 Перебронирование

Возврат билетов (REFUND)

ВНИМАНИЕ! Если в бронировании имеется оформленная дополнительная услуга, кроме платных мест, сначала необходимо оформить возврат услуги и только после этого оформлять возврат билета.

ВАЖНО! Возможен информативный расчёт возврата, т. е. Вы можете просто рассчитать какая сумма полагается к возврату без оформления возврата. Для этого необходимо выполнить все шаги ниже, но после отправки заявки не подтверждать её, а отозвать.

Вам доступен автоматический возврат билетов, при открытии раздела Вам будет указано, что:

Внимание! Заявка обрабатывается в автоматическом режиме. Информация будет продублирована на электронную почту сотрудника, выполняющего данную заявку. Места будут сняты автоматически, сразу после создания заявки, согласно условиям применения тарифов.

Возврат может быть Добровольный, или Вынужденный.

Добровольный возврат оформляется в агентском портале, *вынужденный на основании заявки на info@flyqazaq.com*.

<p>Добровольный возврат</p> <p>В случае, если вы решили отказаться от билета не по уважительной причине.</p>	<p>Вынужденный возврат</p> <p>В большинстве случаев, основанием для вынужденного возврата являются</p> <p>Отмена или задержка рейса более чем на 3 часа Смерть пассажира</p> <hr/> <p>Некоторые авиакомпании признают достаточным основанием для вынужденного возврата авиабилета:</p> <p>Официальный отказ в визе Копия страницы паспорта с отметкой об отказе</p> <p>Болезнь пассажира, повлекшая госпитализацию Подтверждающие документы из больницы</p> <p>Смерть близкого родственника пассажира Подтверждение родства и справка о смерти</p>
---	--

Вы выбираете пассажиров и сегменты, которые хотите вернуть, и формируете запрос на расчет:

Возвращается

Весь маршрут

Часть маршрута

IVANOVA ANNA

Нур-Султан, 6 мая – Алматы, 6 мая

Алматы, 9 мая – Нур-Султан, 9 мая

IVANOV IVAN

Нур-Султан, 6 мая – Алматы, 6 мая

Алматы, 9 мая – Нур-Султан, 9 мая

И создаете заявку.

Далее Вам будет предложена сумма к возврату, с которой Вы должны согласиться, или отозвать заявку:

Заявки на возврат билетов

Заявка 5331881

Статус

Обработано, ожидает подтверждения

Связанные заявки и заказы

[5331871](#), [5331875](#)

Всего к возврату 20 519 KZT: [Просмотреть детали расчета штрафов и сборов](#)

Вам будет возвращена сумма в размере 20 519 KZT.

С условиями возврата билетов и [текстом заявления](#) согласен

Подтвердить

[Отозвать заявку](#)

В случае подтверждения и успешной обработки статус заявки меняется на «Выполнена» и сумма возвращается на баланс. В случае отзыва статус меняется на «Отозвана».

Заявка 5180057

Статус
Выполнена

Связанные заявки и заказы
[5170473](#), [5178079](#)

Всего к возврату 11 371 KZT: [Просмотреть детали расчета штрафов и сборов](#)

В случае ошибки статус заявки меняется на “Отклонена” и система выдаёт сообщение: “невозможно обработать в автоматическом режиме. Вам необходимо выслать заявку на info@flyqazaq.com”:

Заявки на возврат билетов

Заявка 5331881

Статус
Отклонена

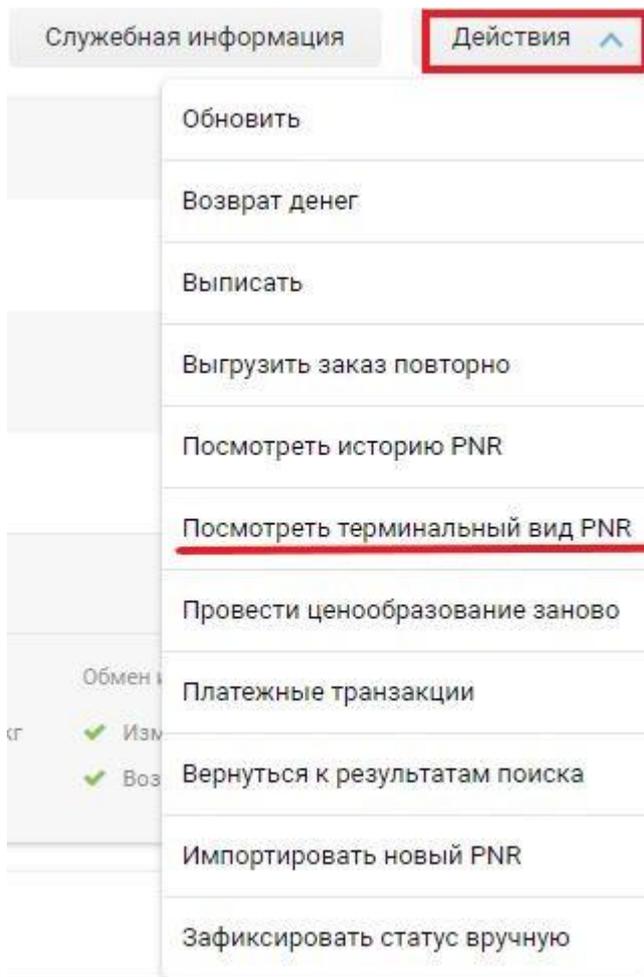
Заявка была отклонена агентством.

Связанные заявки и заказы
[5331871](#), [5331875](#)

Причина отклонения заявки
невозможно обработать в автоматическом режиме. Вам необходимо выслать заявку на info@flyqazaq.com.

[Открыть блок менеджера](#)

Прежде чем отправлять запрос на возврат в связи с ошибкой необходимо проверить терминальный вид PNR. Выбираете “Действия” – “Посмотреть терминальный вид PNR”:



Далее в брони проверяете наличие полётного сегмента:

```

Терминальный вид PNR

PNR IS ALREADY BLOCKED. TRY LATER

SW75VP          STATUS:NOT SAVED,NS!

78ALA IQ78ALA116 ALAR16 03NOV23 08:21 IQ (IQ000005,NQZ,KZ)

  1 TEST          /TEST          29APR12 (F) :KZ:KZ/01JAN25/ZA /KZ/123456789*UNN

P- 1  T 77273561414
    2  T 374 10 524401
    3  M          -1

R- 1  EMAIL          -1
    2  (1H) PASSENGER DATA P1/29APR2012/F/KZ//

G-  1  SSR OTHS YY HK/ PMPKHK173664/173663/
    2  SSR ADMD 1H  HK1 TO IQ BY 09NOV 2321Z OTHERWISE WILL BE CANCELLED
  
```

Если полётного сегмента нет, то проверяете историю PNR. Выбираете “Действия” – “Посмотреть историю PNR”:

Возврат ЭМД на дополнительные услуги

ВНИМАНИЕ! Оплата за платные места возврату и обмену не подлежит.

ВАЖНО! Возможен информативный расчёт возврата, т.е. Вы можете просто рассчитать какая сумма полагается к возврату без оформления возврата. Для этого необходимо выполнить все шаги ниже, но после отправки заявки не подтверждать её, а отозвать.

При наличии оформленных дополнительных услуг, подлежащих возврату, перед оформлением возврата авиабилета необходимо сначала оформить возврат услуги.

Выбираем раздел «Возврат услуг»:

[Добавить ремарку](#)

Просмотр заказа Возврат билетов Обмен билетов **Возврат услуг** Служебная информация Действия ▾

Выбираем услугу, которую необходимо вернуть, поставив галочку в окошке рядом с ней:

Услуги доступные для возврата

TEST TEST:

Перевозка несопровождаемого ребёнка(с 6 до 15 лет) (Астана (Нур-Султан), 14 августа – Алматы, 14 августа)

при необходимости заполняем раздел «Контактные данные» и нажимаем «Отправить заявку»:

Контактные данные

Имя	Телефон	Электронная почта
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

При необходимости измените контактные данные

Отправить заявку

После отправки заявки получаем информацию о сумме, подлежащей возврату. Для оформления возврата ставим галочку в окошке «С условиями возврата согласен» и нажимаем «Подтвердить»:
После обработки заявки статус заявки меняется на «Выполнена»:

Заявка 5148788

Статус

Обработано, ожидает подтверждения

Связанные заявки и заказы

[5148748](#)

Возвращаемые услуги

.TEST .TEST

Астана (Нур-Султан), 14 августа – Алматы, 14 августа: Перевозка несопровождаемого ребёнка(с 6 до 15 лет)

Всего к возврату 8 000 KZT: [Просмотреть детали расчета штрафов и сборов](#)

Вам будет возвращена сумма в размере **8 000 KZT**.



С условиями возврата билетов и [текстом заявления](#) согласен

Подтвердить

[Отозвать заявку](#)

Статус

Выполнена

Связанные заявки и заказы

[5148748](#), [5148788](#)

Возвращаемые услуги

.TEST .TEST

Астана (Нур-Султан), 14 августа – Алматы, 14 августа: Перевозка несопровождаемого ребёнка(с 6 до 15 лет)

Всего к возврату 8 000 KZT: [Просмотреть детали расчета штрафов и сборов](#)

В случае информативного расчёта или отказа от возврата после отправки заявки вместо подтверждения необходимо выбрать «Отозвать заявку»:

Заявка 5148788

Статус

Обработано, ожидает подтверждения

Связанные заявки и заказы

[5148748](#)

Возвращаемые услуги

.TEST TEST

Астана (Нур-Султан), 14 августа – Алматы, 14 августа: Перевозка несопровождаемого ребёнка(с 6 до 15 лет)

Всего к возврату 8 000 KZT: [Просмотреть детали расчета штрафов и сборов](#)

Вам будет возвращена сумма в размере 8 000 KZT.

С условиями возврата билетов и [текстом заявления](#) согласен

Подтвердить

Отозвать заявку

Далее подтвердить действие, выбрав «ОК»:

Сообщение с agent.flyqazaq.com:

Вы уверены, что хотите отозвать эту заявку?

ОК

Отмена

Статус заявки меняется на «Отозвана»:

Статус

Отозвана

Заявка была отозвана пользователем.

Связанные заявки и заказы

[5148748](#)

Возвращаемые услуги

TEST TEST

Астана (Нур-Султан), 14 августа – Алматы, 14 августа: Перевозка несопровождаемого ребёнка(с 6 до 15 лет)

Дополнительные действия с заказом

По кнопке Действия Вы можете:

Обновить заказ — синхронизировать данные в GDS и на странице заказа.

Аннулировать заказ – снять места и аннулировать бронь.

Выгрузить заказ повторно.

Посмотреть историю PNR - функция системы, с помощью которой можно просмотреть информацию о брони в том виде, в каком она отображается в терминале/пульте GDS.

Посмотреть терминальный вид PNR – просмотр бронирования, как оно отражено в GDS.

Вернуться к результатам поиска – перейти повторно на страницу поиска рейса/-ов.

Зафиксировать статус вручную – поменять статус бронирования вручную, если по какой-либо причине этого не произошло автоматически.

Возврат денег – вернуть сумму на баланс, если она автоматически не была зачислена после возврата. *Данную функцию НЕЛЬЗЯ использовать, если бронь была разделена (split), либо если запрос на возврат уже был отправлен в авиакомпанию.*

Провести ценообразование заново – заново тарифицировать бронь.

Платёжные транзакции – просмотр всех транзакций по данной брони.

Скачать EMD заказа – загрузить EMD (если был оформлен).

Отменить выписку — т. е. войдировать данный заказ не аннулируя PNR. *Действие доступно в течение 3 часов после тикетинга, если до вылета не менее 24 часов.* В противном случае будет получена ошибка от поставщика.

Отменить выписку и снять места — аннуляция без штрафов, с условиями из пункта выше.

Оформление перевозки на несопровождаемого ребёнка (UMNR)

С правилами перевозки несопровождаемых детей можно ознакомиться [здесь](#).

Для оформления перевозки шаги начиная с поиска авиабилета,

QAZAQ АВИАБИЛЕТЫ

Тарифы Отчеты Отчеты по истории операций Помощь

Личный кабинет Dinara Nurtaeva

Нур-Султан (Астана), Каз... NQZ Жезказган, Казахстан OZN 5 мая, четверг 10 мая, вторник 1 ребенок Найти

Маршрут Туда и обратно Класс Эконом Только прямые

выбора тарифа

QAZAQ

13:35 5.05.2022 → 14:30 5.05.2022
Нур-Султан (Астана) → Жезказган
Нур-Султан Жезказган

55 минут Без пересадок 9+ мест Эконом (E)

QAZAQ

16:30 10.05.2022 → 17:40 10.05.2022
Жезказган → Нур-Султан (Астана)
Жезказган Нур-Султан

1 час 10 минут Без пересадок 9+ мест Эконом (T)

«Оптимальный»

Детали

29 405 KZT

билет 1
Детали цены

GDS SIRENA (1H)
Комиссия: Нет

и бронирования аналогичны тем, как при создании бронирования для взрослого пассажира. После заполнения данных пассажира (фамилия, имя, контактные данные и т. п.) нажимаем «Забронировать»:

Ребенок

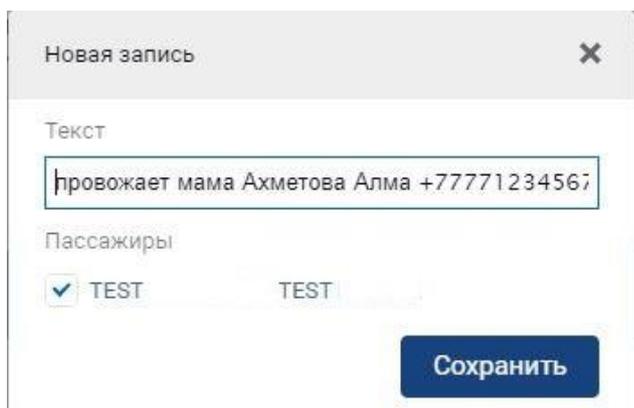
Фамилия латиницей TESTI Муж Жен 01.01.2015

Казахстан (KZ) Тип документа Международный паспорт 34567890 01.01.2029

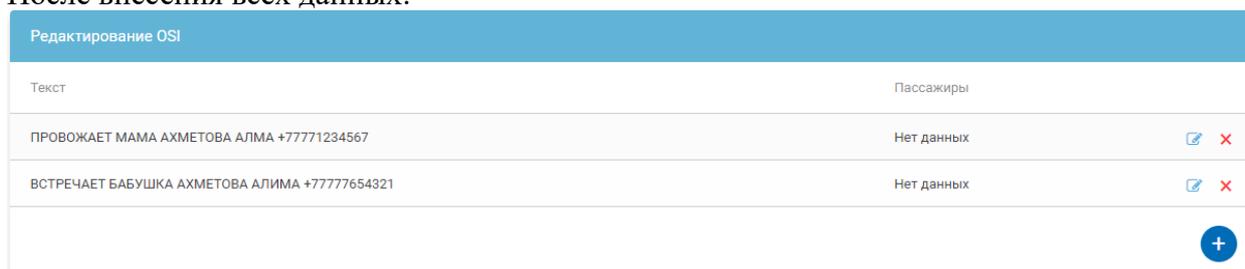
Далее вносим информацию о провожающих и встречающих лицах. Для этого в разделе «Редактирование OSI» нажимаем на +:



Вносим информацию о встречающем/провожающем по-отдельности (можно как кириллицей, так и латиницей) - фамилию, имя, степень родства и контактный мобильный телефон. Далее нажимаем «Сохранить»:



После внесения всех данных:



Текст	Пассажиры	
ПРОВОЖАЕТ МАМА АХМЕТОВА АЛМА +77771234567	Нет данных	 
ВСТРЕЧАЕТ БАБУШКА АХМЕТОВА АЛИМА +7777654321	Нет данных	 

Далее оформляются авиабилеты как описано в разделе «Оплата бронирования и выписка билета».

Внесение запросов на бесплатные дополнительные услуги

В разделе «Дополнительные услуги» подразделе «Другие услуги» есть возможность выбора бесплатных дополнительных услуг (WCHC, WCHS, WCHR):

Выберите услугу

Обслуживание пассажира, страдающего расстройством, возникающее вследствие нарушения развития головного мозга (аутистов).	0 KZT	Купить	Инвалидное кресло ssr wchs	0 KZT	Купить
Инвалидное кресло ssr wchs	0 KZT	Купить	Кресло-каталка только до трапа	0 KZT	Купить
Обслуживание слепого или слабовидящего пассажира	0 KZT	Купить	Поздравление на борту Поздравление на борту	5 800 KZT	Купить
Перевозка несопровождаемого ребёнка С 6 до 15 лет!	8 000 KZT	Купить	Несопровождаемый пожилой пассажир	10 000 KZT	Купить

После данный запрос должен отразиться в списке со статусом NN – Ожидает подтверждения:

Далее выбираем «Действия» - «Обновить», после чего статус запроса поменяется на НК – Подтверждено, если лимит на данном рейсе ещё не исчерпан:

Внесение SSR. Обязательно для детей от 2 до 6 лет, КОГДА БРОНЬ БЕЗ ВЗРОСЛЫХ! При покупке UMNR детям с 6 лет SSR вносить не нужно.

При бронировании детей без взрослых, нужно добавить SSR с кодом OTHS и текстом: СОПРІVANOVA 77GFBC

Текст	Код статуса	Статус	Пассажиры	Сегменты	
OTH5	RMPKHK173664/173663/	НК	Подтверждено	Нет данных	Нет данных
WCHC	WCHC	НК	Подтверждено		Нур-Султан, 30 сентября – Алматы, 30 сентября

Бронирование PETS

С правилами перевозки животных можно ознакомиться [здесь](#).

Внесение SSR. Обязательно для детей от 2 до 6 лет, КОГДА БРОНЬ БЕЗ ВЗРОСЛЫХ! При покупке UMNR детям с 6 лет SSR вносить не нужно.

При бронировании детей без взрослых, нужно добавить SSR с кодом OTHS и текстом: СОПРІVANOVA 77GFBC

Текст	Код статуса	Статус	Пассажиры	Сегменты	
OTH5	RMPKHK173664/173663/	НК	Подтверждено	Нет данных	Нет данных
WCHC	WCHC	NN	Ожидает подтверждения		Нур-Султан, 30 сентября – Алматы, 30 сентября

В разделе «Дополнительные услуги» подраздел «Дополнительный багаж» выбираем услугу «Перевозка животных в салоне на прямых рейсах» и нажимаем «Купить»:

Перевозка животных в салоне на прямых рейсах

Одному взрослому пассажиру разрешается перевозить только одну сумку-переноску с не более чем двумя животными одного помёта. Вес вместе с сумкой не должен превышать 5 кг, габариты клетки не должны превышать 29x43x26 см. Более подробную информацию можно уточнить на сайте www.flyqazaq.com. Об условиях перевозки животного весом более 5 кг и размером клетки более размеров, указанных выше, можно ознакомиться на официальном сайте авиакомпании www.flyqazaq.com.

12 000 KZT
Купить

После данный запрос должен отразиться в списке со статусом NN – Ожидает подтверждения:

Внесение SSR. Обязательно для детей от 2 до 6 лет, КОГДА БРОНЬ БЕЗ ВЗРОСЛЫХ! При покупке UMNR детям с 6 лет SSR вносить не нужно.

При бронировании детей без взрослых, нужно добавить SSR с кодом OTHS и текстом: СОПРИВАНОВА 77GFBC	Текст	Код статуса	Статус	Пассажиры	Сегменты	
OTHS	RMPKHK173664/173663/	NK	Подтверждено	Нет данных	Нет данных	✕
PETS	ТЕКСТ	NN	Ожидает подтверждения		Нур-Султан, 28 сентября – Алматы, 28 сентября	✕

+

Далее выбираем «Действия» - «Обновить», после чего статус запроса поменяется на НК – Подтверждено, если лимит на данном рейсе ещё не исчерпан, а также появится тайм лимит для оформления данной услуги в строке ADMD:

Внесение SSR. Обязательно для детей от 2 до 6 лет, КОГДА БРОНЬ БЕЗ ВЗРОСЛЫХ! При покупке UMNR детям с 6 лет SSR вносить не нужно.						
При бронировании детей без взрослых, нужно добавить SSR с кодом OTHS и текстом: СОПРИВАНОВА 77GFBC	Текст	Код статуса	Статус	Пассажиры	Сегменты	
OTHS	RMPKHK173664/173663/	HK	Подтверждено	Нет данных	Нет данных	
PETC	ТЕКСТ	HK	Подтверждено		Нур-Султан, 28 сентября – Алматы, 28 сентября	
ADMD	TO IQ BY 12SEP 0908Z OTHERWISE WILL BE CANCELLED	HK	Подтверждено	Нет данных	Нет данных	

После подтверждения запроса итоговая стоимость в бронировании пересчитывается:

Авиабилеты	18 323 KZT
Перевозка животных в салоне на прямых рейсах	12 000 KZT
Без комиссии	
К оплате	30 323 KZT

ВАЖНО! Для брони и для услуги действуют разные тайм лимиты. Необходимо ориентироваться на более ранний тайм лимит во избежание аннулирования запроса и/или бронирования.

Для брони:

Заказ нужно оплатить до 11:10 по (Алматинское время) 9 сентября

Для услуги:

ADMD	TO IQ BY 12SEP 0908Z OTHERWISE WILL BE CANCELLED	HK	Подтверждено	Нет данных	Нет данных	
------	--	----	--------------	------------	------------	--

Н-р, в данном случае тайм лимит для брони 9 сентября до 11.10, для услуги – 12 сентября 09.08. Таким образом, необходимо оформить бронирование до 9-го сентября до 11.10.

Запрос на перевозку оружия и боеприпасов

С правилами перевозки оружия и боеприпасов можно ознакомиться [здесь](#).

Для перевозки оружия требуется предварительный запрос. Используется SSR код «WEAP». Необходимо указать количество оружия, модель и серийный номер, табельный номер, вес амуниции (патронов). Н-р, 1CARABINE BLASER R93 AMMUNITION 5KG.

Для внесения запроса в разделе «Внесение SSR» выбираем «+»:

Внесение SSR. Обязательно для детей от 2 до 6 лет, КОГДА БРОНЬ БЕЗ ВЗРОСЛЫХ! При покупке UMNR детям с 6 лет SSR вносить не нужно.						
При бронировании детей без взрослых, нужно добавить SSR с кодом OTHS и текстом: СОПРИВАНОВА 77GFBC	Текст	Код статуса	Статус	Пассажиры	Сегменты	
OTHS	RMPKHK173664/173663/	HK	Подтверждено	Нет данных	Нет данных	

В первую строку вносим код запроса WEAP, в поле «Текст» - запрос на оружие:

Новая запись
✕

При бронировании детей без взрослых, нужно добавить SSR с кодом OTHS и текстом: СОПРИВАНОВА 77GFBC

WEAP

Текст

1CARABINE BLASER R93 AMMUNITION 5KG

Пассажиры

TEST , TEST

Сегменты

Алматы, 28 июля – Астана (Нур-Султан), 28 июля

Сохранить

После данный запрос должен отразиться в списке со статусом NN – Ожидает подтверждения/Запрошено:

Внесение SSR. Обязательно для детей от 2 до 6 лет, КОГДА БРОНЬ БЕЗ ВЗРОСЛЫХ! При покупке UMNR детям с 6 лет SSR вносить не нужно.						
При бронировании детей без взрослых, нужно добавить SSR с кодом OTHS и текстом: СОПРИВАНОВА 77GFBC	Текст	Код статуса	Статус	Пассажиры	Сегменты	
OTHС	PMPKHK173664/173663/	HK	Подтверждено	Нет данных	Нет данных	✎ ✕
WEAP	1CARABINE BLASER R93 AMMUNITION 5KG	NN	Запрошено	NURTAYEVATEST DINARA TEST	Алматы, 28 июля – Астана (Нур-Султан), 28 июля	✎ ✕

Далее выбираем «Действия» - «Обновить», после чего статус запроса поменяется на HK – Подтверждено, если лимит на данном рейсе ещё не исчерпан, а также появится тайм лимит для оформления данной услуги в строке ADMD:

Внесение SSR. Обязательно для детей от 2 до 6 лет, КОГДА БРОНЬ БЕЗ ВЗРОСЛЫХ! При покупке UMNR детям с 6 лет SSR вносить не нужно.						
При бронировании детей без взрослых, нужно добавить SSR с кодом OTHS и текстом: СОПРИВАНОВА 77GFBC	Текст	Код статуса	Статус	Пассажиры	Сегменты	
OTHС	PMPKHK173664/173663/	HK	Подтверждено	Нет данных	Нет данных	✎ ✕
WEAP	1CARABINE BLASER R93 AMMUNITION 5KG	HK	Подтверждено	NURTAYEVATEST DINARA TEST	Алматы, 28 июля – Астана (Нур-Султан), 28 июля	✎ ✕
ADMD	TO IQ BY 15 JUN 1650Z OTHERWISE WILL BE CANCELLED	HK	Подтверждено	Нет данных	Нет данных	✎ ✕

Система автоматически не рассчитывает стоимость услуги и не оформляет EMD, поэтому после подтверждения запроса необходимо отправить запрос на его оформление и списание стоимости услуги с баланса агентства на info@flyqazaq.com.

Отчёты

Также есть возможность просмотра и выгрузки отчётов в разделе «Отчёты»:

В «выберите тип отчёта» выбирается нужный отчёт.

В отчёте «Электронные документы» можно просмотреть статусы полётных купонов.