

Booking query Query ID 75540177

Reservation number: DSYVVV/BQQB4Y

Category:
Booking query

Created:
27 Apr 2026

Last activity:
4 days ago

Query status

🔒 Closed

Your conversation

Ryanair Customer Service • 27 Apr 2026 • 12:27 pm



(13:02:45) *** Iryna Polishchuk joined the chat ***

(13:02:45) Iryna Polishchuk: Здравствуйте! У меня одно бронирование на 3 пассажира.

Я хочу изменить дату вылета только для одного человека.

Можете, пожалуйста, разделить бронирование (split booking), чтобы я могла изменить билет только для него?

(13:02:47) Molli - Ryanair ChatBot: Thank you for your inquiry. You can find answers to most questions in our FAQs. For questions requiring further detail, please try rephrasing or contact our live support team for immediate assistance.

(13:02:55) Iryna Polishchuk: Доброго дня

(13:02:55) Molli - Ryanair ChatBot: Thank you for your inquiry. You can find answers to most questions in our FAQs. For questions requiring further detail, please try rephrasing or contact our live support team for immediate assistance.

(13:03:06) Iryna Polishchuk: Мне оператор нужен

(13:03:07) Molli - Ryanair ChatBot: Thank you for your inquiry. You can find answers to most questions in our FAQs. For questions requiring further detail, please try rephrasing or contact our live support team for immediate assistance.

(13:03:27) Iryna Polishchuk: Мне нужна помощь в билете

(13:03:28) Molli - Ryanair ChatBot: Thank you for your inquiry. You can find answers to most questions in our FAQs. For questions requiring further detail, please try rephrasing or contact our live support team for immediate assistance.

(13:04:52) Iryna Polishchuk: Помощь

(13:04:53) Molli - Ryanair ChatBot: Thank you for your inquiry. You can find answers to most questions in our FAQs. For questions requiring further detail, please try rephrasing your query.

(13:05:29) Iryna Polishchuk: Мне нужна помощь в билетах

(13:05:29) Molli - Ryanair ChatBot: Thank you for your inquiry. You can find answers to most questions in our FAQs. For questions requiring further detail, please try rephrasing your query.

(13:07:36) Iryna Polishchuk: Здравствуйте!

У меня бронирование на 3 пассажиров.

Мне нужно изменить дату вылета только для одного пассажира.

Пожалуйста, разделите бронирование (split booking), чтобы я могла внести изменения только для него.

Спасибо!

(13:07:37) Molli - Ryanair ChatBot: Thank you for your inquiry. You can find answers to most questions in our FAQs. For questions requiring further detail, please try rephrasing your query.

(13:07:46) Iryna Polishchuk: Нет там ответа

(13:07:47) Molli - Ryanair ChatBot: Thank you for your inquiry. You can find answers to most questions in our FAQs. For questions requiring further detail, please try rephrasing your query.

(13:08:50) Iryna Polishchuk: My request is not in FAQ. I need an agent

(13:08:53) Molli - Ryanair ChatBot: Welcome to Ryanair's customer support chat! I am powered by AI and knowledgeable about Ryanair's policies and procedures.

(13:08:54) Molli - Ryanair ChatBot: The best way to get specific help is to tell us who you are first. Please provide the email address used for your booking to continue.

(13:09:42) Iryna Polishchuk: Nrsira@gmail.com

[\(mailto:Nrsira@gmail.com\)](mailto:Nrsira@gmail.com)

(13:09:45) Molli - Ryanair ChatBot: We also need your booking reference. Provide your booking reference number. Type NON if you don't have one.

(13:09:53) Iryna Polishchuk uploaded:

Screenshot_20260427_145928.jpg

URL:

https://ryanairsupport.zendesk.com/attachments/token/P7YyKLW8BnG9Vd23f3Zodb6Fb/?name=Screenshot_20260427_145928.jpg

[\(https://ryanairsupport.zendesk.com/attachments/token/P7YyKLW8BnG9Vd23f3Zodb6Fb/?name=Screenshot_20260427_145928.jpg\)](https://ryanairsupport.zendesk.com/attachments/token/P7YyKLW8BnG9Vd23f3Zodb6Fb/?name=Screenshot_20260427_145928.jpg)

Type: image/jpeg

Size: 453542

(13:09:53) Molli - Ryanair ChatBot: Thank you for your inquiry. You can find answers to most questions in our FAQs. For questions requiring further detail, please try rephrasing your query.

(13:10:50) Iryna Polishchuk: DSYVVV

(13:10:55) Molli - Ryanair ChatBot: Awesome, Your Flight is scheduled FR 2031 on 2026-04-28 at 18:20 from Kraków, Poland to Dublin, Ireland.

(13:10:56) Molli - Ryanair ChatBot: To contact live chat support, please use the link below. Alternatively, ask your question here and I'll help.

(13:11:11) Iryna Polishchuk: I need to speak with support

(13:11:11) Molli - Ryanair ChatBot: You have asked to speak to support. So we can decide who is best to help you give us a specific reason why you need further help. Select your reason for support from the options below.

(13:11:38) Iryna Polishchuk: Some other reason

(13:11:39) Molli - Ryanair ChatBot: Before escalating to an agent, please state your reason.

(13:12:08) Iryna Polishchuk: У меня одно бронирование на троих человек.

(13:12:08) Molli - Ryanair ChatBot: Did you book your flight through a third-party travel agent?

(13:12:19) Iryna Polishchuk: No

(13:12:19) Molli - Ryanair ChatBot: We are connecting you with an agent, but we are currently handling a high volume of customer queries so wait times are longer than usual. If you'd prefer not to wait you can find answers to 95% of your queries in our help centre.

(13:12:36) PCC Joanna W.: Hello, welcome to Ryanair, my name is Joanna. Thank you for your patience, please allow me a moment to familiarise myself with your request. In the meantime, could you please confirm your full name?

(13:12:36) PCC Joanna W.: Здравствуйте, добро пожаловать в Ryanair, меня зовут Джоанна. Спасибо за ваше терпение, пожалуйста, дайте мне немного времени, чтобы ознакомиться с вашим запросом. А пока, пожалуйста, подтвердите ваше полное имя.

(13:12:42) Iryna Polishchuk: Добрый день

(13:12:45) Iryna Polishchuk: Полищук Ирина

(13:13:07) PCC Joanna W.: Thank you, Irina. As I understand, you need to change the flight of only one passenger on the booking?

(13:13:07) PCC Joanna W.: Спасибо, Ирина. Насколько я понимаю, вам нужно изменить рейс только одного пассажира в бронировании?

(13:13:12) Iryna Polishchuk: Да

(13:13:35) PCC Joanna W.: If you wish to change a flight only for one or some passengers, it will be necessary to divide those passengers from the original booking, the system will create a new booking number. From here you can proceed with the desired flight changes. The divide can only be done by one of the customer service agents. Do you wish to proceed?

(13:13:35) PCC Joanna W.: Если вы хотите изменить рейс только для одного или нескольких пассажиров, необходимо будет выделить этих пассажиров из первоначального бронирования, после чего система создаст новый номер бронирования. Далее вы можете внести необходимые изменения в рейс. Выделение пассажиров может быть произведено только одним из сотрудников службы поддержки. Вы хотите продолжить?

(13:14:09) Iryna Polishchuk: Да . Но я ещё не нашла билет для этого пассажира

(13:14:20) Iryna Polishchuk: Дабы знать но ещё не нашла . Это

нормально ?

(13:15:00) PCC Joanna W.: I'm not sure if I understand. You don't have the new flight chosen for that one passenger, yet?

(13:15:00) PCC Joanna W.: Я не совсем понимаю. Вы ещё не выбрали новый рейс для этого пассажира?

(13:16:07) Iryna Polishchuk: Уже нашла

(13:16:19) Iryna Polishchuk: Необходимо ж сразу замену делать ?

(13:16:53) PCC Joanna W.: Once the passenger is divided from the booking, you can manage the new reservation at any given moment, up to 2.5 hours before the flight.

(13:16:53) PCC Joanna W.: После того как пассажир будет исключен из бронирования, вы можете управлять новым бронированием в любой момент, вплоть до 2,5 часов до вылета.

(13:17:41) Iryna Polishchuk: Отлично.

(13:17:56) Iryna Polishchuk: У пассажира будет отдельное бронирование, верно ?

(13:18:14) PCC Joanna W.: They will have their own reservation with new reference number.

(13:18:14) PCC Joanna W.: У них будет собственное бронирование с новым регистрационным номером.

(13:18:27) Iryna Polishchuk: Отлично

(13:18:34) Iryna Polishchuk: Сделаете ?

(13:19:27) PCC Joanna W.: For security reasons, could you please confirm which of the following are you?

- A) Passenger (You are travelling on this reservation)
- B) Booker (You made this reservation on behalf of someone else)
- C) Both Booker and Passenger
- D) Neither Booker nor Passenger

(13:19:27) PCC Joanna W.: В целях безопасности, пожалуйста, подтвердите, кто из следующих лиц является вами?

- A) Пассажир (Вы путешествуете по этому бронированию)
- B) Забронировавший (Вы сделали это бронирование от имени другого лица)
- C) И Забронировавший, и Пассажир
- D) Ни Забронировавший, ни Пассажир

(13:20:04) Iryna Polishchuk: Я пассажир и я купила еще двум пассажирам билет

(13:20:10) Iryna Polishchuk: Полищук Ирина я

(13:20:15) Iryna Polishchuk: Прлищук Олександр едет

(13:20:31) Iryna Polishchuk: А полищук елену нужно перенести

(13:20:40) PCC Joanna W.: I understand. For security reasons, could you provide me with the phone number associated with this booking?

(13:20:40) PCC Joanna W.: Понимаю. Из соображений безопасности, не могли бы вы предоставить мне номер телефона, связанный с этим бронированием?

(13:21:25) Iryna Polishchuk: 0634651863

(13:21:37) PCC Joanna W.: I can see the email you provided matches the reservation, we can proceed.

(13:21:37) PCC Joanna W.: Я вижу, что предоставленный вами адрес электронной почты соответствует бронированию, мы можем продолжить.

(13:21:48) PCC Joanna W.: Should I divide Elena now?

(13:21:48) PCC Joanna W.: Стоит ли мне сейчас разделить Елену?

(13:22:04) Iryna Polishchuk: Nrsira@gmail.com
(<mailto:Nrsira@gmail.com>)

(13:22:15) Iryna Polishchuk: Да елену разделяем

(13:23:25) PCC Joanna W.: Her new reservation number is BQQB4Y. Please add this booking to the account manually. You must use the same e-mail address used for the original booking.

(13:23:25) PCC Joanna W.: Новый номер бронирования – BQQB4Y. Пожалуйста, добавьте это бронирование в учетную запись вручную. Необходимо использовать тот же адрес электронной почты, что и при первоначальном бронировании.

(13:23:27) PCC Joanna W.: Is there anything else I can help you with today?

(13:23:27) PCC Joanna W.: Могу ли я еще чем-нибудь вам сегодня помочь?

(13:25:35) PCC Joanna W.: I haven't heard from you in over 2 minutes, I just want to make sure you're still online.

(13:25:35) PCC Joanna W.: Я не получал от вас ответа более 2 минут, просто хочу убедиться, что вы всё ещё онлайн.

(13:27:21) PCC Joanna W.: Unfortunately, I have not heard from you in 3 minutes. This chat will now be disconnected. If you have another query please contact us again. Have a nice day!

(13:27:21) PCC Joanna W.: К сожалению, я не получил от вас ответа в течение 3 минут. Чат будет разорван. Если у вас возникнут другие вопросы, пожалуйста, свяжитесь с нами снова. Хорошего дня!

(13:27:23) *** Iryna Polishchuk left the chat ***



Screenshot_20260427_145928.jpg 443KB

