



РУКОВОДСТВО ПО БРОНИРОВАНИЮ И ПРОДАЖЕ ВОЗДУШНЫХ ПЕРЕВОЗОК ДЛЯ АГЕНТСТВ

Предисловие

1. Разработано ТКП.
2. Введено взамен Руководства по бронированию и продаже воздушных перевозок для агентств (13-е издание), утвержденного Председателем НСАВ 22.07.2020 г.
3. Текст Руководства размещен на web-портале www.tch.ru и в Личном кабинете участника СВВТ.

Оглавление

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ.....	6
2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ	6
3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.....	6
4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	11
4.1. Аккредитованные агентства и пункты продажи воздушных перевозок	11
4.1.1. Структура кода аккредитованного агентства и его пунктов продажи в АСБ	12
4.2. Автоматизированные системы бронирования (АСБ)	13
4.2.1. Понятие инвенторных и распределительных АСБ	13
4.3. Информационная система «ИСТОК»	14
4.3.1. Общие положения	14
4.3.2. Работа с ИС «ИСТОК»	14
4.3.3. Основные функции ИС «ИСТОК»	14
4.4. Телекоммуникации и сети передачи данных	15
4.4.1. Структура сети передачи данных АСБ	15
4.4.2. Порядок подключения к АСБ	15
4.4.3. Обмен почтовыми сообщениями	16
4.5. Порядок представления данных для обеспечения доступа агентствам к АСБ при бронировании и продаже воздушных перевозок на электронных билетах СВВТ	16
4.5.1. Общие положения	16
4.5.2. Порядок представления данных для осуществления бронирования и продажи перевозок в АСБ на электронных билетах СВВТ	16
4.6. Тарифы на воздушном транспорте.....	16
4.7. Льготы и скидки на воздушном транспорте.....	17
5. БРОНИРОВАНИЕ И ПРОДАЖА ВОЗДУШНЫХ ПЕРЕВОЗОК.....	18
5.1.1. Общие положения	18
5.2. Управление процессом бронирования и продажи воздушных перевозок в АСБ	18
5.2.1. Управление доступом агентств по продаже воздушных перевозок к ресурсу мест перевозчика	18
5.2.2. Регулирование прав продажи/возврата воздушных перевозок аккредитованных агентств в АСБ на электронных билетах СВВТ	18
5.3. Кодификаторы в АСБ	21
5.3.1. Кодировка объектов (города, перевозчики, аэропорты) в АСБ	21
5.3.2. Классы обслуживания и бронирования	21
5.3.3. Коды статусов полетных сегментов	23
5.3.4. Коды состояния купона электронного билета	24

5.3.5.	Коды специального обслуживания	25
5.3.6.	Коды категорий пассажиров	25
5.3.7.	Коды форм оплаты	25
5.4.	Запись о пассажире (PNR). Элементы PNR. Перечень разрешенных в АСБ процедур при работе с PNR	26
5.4.1.	Общие положения	26
5.4.2.	Элементы PNR	27
5.5.	Модификация PNR	29
5.6.	Основные положения бронирования и продажи воздушных перевозок	29
5.6.1.	Общий алгоритм бронирования и продажи воздушной перевозки в АСБ	29
5.6.2.	Предварительное бронирование	31
5.6.3.	Уровни доступа в АСБ при бронировании ресурсов мест перевозчиков	31
5.6.4.	Понятие очередей в АСБ	32
5.6.5.	Бронирование и продажа воздушной перевозки с одним участком (одноsegmentный маршрут)	33
5.6.6.	Бронирование и продажа воздушной перевозки с двумя и более участками маршрута	33
5.6.7.	Бронирование и продажа воздушной перевозки с открытой датой вылета	33
5.6.8.	Бронирование воздушной перевозки на «лист ожидания»	34
5.6.9.	Бронирование воздушной перевозки со статусом ожидания свободной провозной емкости («на посадку»)	34
5.7.	Бронирование воздушных перевозок для групп пассажиров	36
5.7.1.	Понятие «группа пассажиров»	36
5.7.2.	Основные правила создания группового бронирования	36
5.8.	Бронирование и продажа воздушных перевозок для особых категорий пассажиров	36
5.8.1.	Бронирование и продажа воздушной перевозки пассажиру, требующего дополнительного кресла	37
5.8.2.	Бронирование и продажа воздушной перевозки для несопровождаемых детей	38
5.8.3.	Бронирование и продажа воздушной перевозки ценного багажа в салоне ВС	38
5.8.4.	Бронирование дополнительных услуг	38
5.8.4.1.	Бронирование дополнительных услуг (спец. обслуживания) в АСБ	39
5.8.5.	Бронирование и продажа воздушной перевозки участнику программы часто летающих пассажиров	39
5.8.6.	Бронирование и продажа воздушной перевозки военнослужащих с оплатой воинскими перевозочными документами	40
5.9.	Электронное билетооформление в СВВТ с использованием оплаты платежной (банковской) картой («ПК»), «ПП (с кодом ПК)»	40
5.10.	Электронное билетооформление в СВВТ с использованием Интернет-технологий	42

5.11. Порядок выполнения операций в АСБ по отказу от полета и оформления соответствующей документации	42
5.11.1. Понятие добровольного и вынужденного отказа от полета.....	42
5.11.2. Возврат (аннулирование) мест в АСБ	44
5.11.3. Порядок выполнения операций в АСБ по возврату билетов	45
5.11.4. Возврат электронных билетов СВВТ через Refund Application.....	45
5.12. Порядок выполнения операций в АСБ при изменении условий перевозки.....	46
5.13. Работа с архивом продаж АСБ	47
6. НАРУШЕНИЯ ПРИ БРОНИРОВАНИИ И ПРОДАЖЕ АВИАПЕРЕВОЗОК.....	47
6.1. Общие положения.....	47
6.2. Контроль за соблюдением правил бронирования и продажи авиаперевозок на электронных билетах СВВТ.....	48
ПРИЛОЖЕНИЕ: ПЕРЕЧЕНЬ НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ	50

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящее Руководство описывает общую технологию бронирования и продажи воздушных перевозок с использованием автоматизированных систем бронирования (АСБ). В Руководстве содержится достаточное количество ссылок на документы, к которым следует обратиться, чтобы более углубленно изучить те или иные процедуры при работе с АСБ, принципы организации тарифной системы, а также положения и процедуры, регламентирующие деятельность агентств при бронировании и продаже воздушных перевозок.

Данное Руководство является нормативно-технологическим документом Системы взаиморасчетов на воздушном транспорте (СВВТ) и предназначено для руководителей аккредитованных агентств, технологов и персонала, занимающегося непосредственно бронированием и продажей воздушных перевозок.

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящем Руководстве имеются ссылки на нормативные документы, перечень которых приведен в Приложении.

3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

ADM политика перевозчика – перечень нарушений УПТ, правил бронирования и продажи и других правил перевозчика и соответствующих им штрафных санкций.

RA политика перевозчика – перечень оснований для формирования «Запросов на возврат» («Refund Application»), который формируется перевозчиком.

POS-терминал - программно-аппаратный комплекс, который установлен на рабочем месте кассира и предназначен для проведения операций с использованием платежных (банковских) карт: карт с чипом, карт с магнитной полосой и бесконтактных карт.

Автоматизированная система бронирования, АСБ – автоматизированная система, которая обеспечивает размещение, хранение и отображение информации о расписании рейсов, наличии мест, тарифах перевозчиков – пользователей системы и других ресурсов, и посредством которой осуществляется бронирование и продажа перевозок и других ресурсов.

Авиационная распределительная система, АРС – автоматизированная система бронирования (АСБ), эксплуатант которой аккредитован в соответствии с «Положением об аккредитации Эксплуатантов автоматизированных систем бронирования в Системе взаиморасчетов на воздушном транспорте», обеспечивающая «нейтральное» отображение информации о расписании рейсов, наличии мест, тарифах, дополнительных услугах перевозчиков – пользователей системы, взаимодействует с инвенторными системами бронирования перевозчиков, и, посредством такого взаимодействия обеспечивает бронирование и продажу авиатранспортных услуг.

Авторизация платежной (банковской) карты - процедура запроса в финансовую организацию, выпустившую платёжную (банковскую) карту, для получения разрешения на проведение операций с использованием этой платёжной

(банковской) карты; - разрешение на проведение операции с использованием платёжной (банковской) карты, полученное в результате такого запроса.

Агентство – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, осуществляющий или намеревающийся осуществлять деятельность по продаже воздушных перевозок.

Аккредитованное агентство - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, прошедшие процедуру аккредитации в СВВТ и осуществляющие деятельность по продаже перевозок и дополнительных услуг на электронных билетах СВВТ и электронных документах СВВТ (далее – сток СВВТ) в рамках заключенного с ТКП договора о продаже перевозок и услуг.

Аккредитация в СВВТ - процедура определения соответствия требованиям и условиям «Положения об аккредитации агентств в СВВТ», а также нормативно-технологических документов СВВТ.

Аккредитованный пункт продажи, интернет-пункт продажи, пункт продажи ТТС - пункт продажи, интернет-пункт продажи, пункт продажи ТТС, прошедший аккредитацию в СВВТ.

База данных электронных билетов/электронных многоцелевых документов ответственного перевозчика (БД ЭБ) – хранилище информации с данными обо всех операциях с электронными билетами и/или электронными многоцелевыми документами (EMD) ответственного перевозчика.

Бронирование воздушной перевозки – процедура, при которой в АСБ производится подтверждение места (мест) для заявленной пассажиром(ами) перевозке.

Валидирующий перевозчик; Ответственный перевозчик – оформляющий перевозчик, чей расчетный код при электронном билетооформлении отображается в билете/документе. Ответственный перевозчик обязан контролировать и санкционировать транзакцию электронного билетооформления.

Веб-система Клевер (Клевер) – программа для ЭВМ «Система автоматизированного бронирования и продажи туристических услуг «Клевер», права на использование которой принадлежат ТКП, имеющая возможность доступа к ресурсам АРС, с целью получения информации, которая относится к сфере авиационных и железнодорожных транспортных услуг, бронирования электронных билетов и использования других функций в сеансе работы с ТКП.

Владелец стока – перевозчик, или организация (ТКП), обеспечивающая по договору с перевозчиками осуществление взаиморасчетов между перевозчиками и другими участниками перевозочного процесса.

Внутренняя воздушная перевозка – воздушная перевозка, при которой пункт отправления, пункт назначения и все пункты посадок расположены на территории одного государства, резидентом которого является перевозчик.

Запись о пассажире в АСБ (Passenger Name Record, PNR) - уникальная электронная запись в АСБ с данными о пассажире (пассажирах, следующих вместе

с одинаковыми условиями перевозки), которая содержит необходимую информацию для осуществления операций оформления воздушных перевозок.

Инвенторная автоматизированная система бронирования - автоматизированная система бронирования (АСБ), которая обеспечивает возможность размещения, хранения, управления и сопровождения ресурсов мест перевозчика(ов) и доступ к ним в установленном порядке со стороны аккредитованных агентов через распределительную автоматизированную систему бронирования и собственных агентов перевозчика непосредственно для бронирования авиатранспортных услуг перевозчика(ов).

Интерлайн-соглашение – соглашение, заключенное между перевозчиком-участником СВВТ и перевозчиком-не участником СВВТ или участником СВВТ, в соответствии с которым последний принимает к перевозке на своих рейсах пассажиров и их багаж, перевозка которых оформлена на электронных билетах СВВТ с расчетным кодом перевозчика-участника СВВТ на основании информации о наличии интерлайн-соглашений, размещенной перевозчиком-участником СВВТ в АСБ.

Интернет-пункт продажи с B2C решением (ИПП) – специальным образом организованное информационное пространство на Web-сайте агентства в сети Интернет, через которое в диалоговом режиме с пользователем сети Интернет осуществляется бронирование, оплата и оформление перевозок/услуг.

Интернет-пункт продажи с B2B решением (ИПП) – веб-терминал ограниченного доступа, представленный в виде специальным образом организованного и описанного в сети Интернет рабочего места кассира (оператора) в пункте продажи агентства, который под своим идентификатором осуществляет бронирование и оформление перевозок/услуг.

ИС ИСТОК – информационная система технологического обеспечения кассиров (операторов), основное назначение которой оперативное обеспечение участников СВВТ справочной информацией, необходимой для процесса продажи авиационных и дополнительных услуг.

Кассир (оператор) - работник агентства, непосредственно осуществляющий оформление перевозок/услуг.

Квота электронных билетов СВВТ (далее - квота электронных билетов) - количество электронных билетов СВВТ, которое разрешено оформить аккредитованному агентству.

Класс бронирования – признак, используемый в АСБ для обозначения взаимосвязи предоставленной квоты мест и группы тарифов соответствующего класса обслуживания.

Класс обслуживания – уровень комфорта и объема услуг, предлагаемых пассажиру на борту воздушного судна.

Коммутационный узел АСБ – совокупность телекоммуникационного оборудования АСБ, включающего УИС, обеспечивающего транспортировку информации от пультов пользователей к АСБ и обратно, а также информации при

взаимодействии с другими АСБ.

Личный кабинет на сайте ТКП (Личный кабинет) – персональный раздел на сайте ТКП участника и партнера СВВТ, Интернет-сервис, предоставляющий авторизованным пользователям средства управления сетью продажи перевозок и услуг, контроля и анализа данных, обмена юридически значимыми электронными документами, просмотра нормативно-технологических документов СВВТ, обмена оперативными уведомлениями, мнениями и вопросами в тематических форумах.

Маркетинг-перевозчик – перевозчик, двухзначный код которого проставлен в купоне в качестве кода перевозчика, выполняющего перевозку.

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

Международная воздушная перевозка - воздушная перевозка, при которой пункт отправления и пункт назначения расположены:

- соответственно на территориях двух государств;
- на территории одного государства, если предусмотрен пункт (пункты) посадки на территории другого государства.

Нейтральный сеанс – временной интервал работы оператора (кассира) в АСБ по бронированию (созданию PNR) и оформлению воздушных перевозок на электронных билетах СВВТ, начинающийся «нулевым итогом» и заканчивающийся «конечным итогом», в котором обеспечивается «нейтральное» отображение информации о расписании рейсов, наличии мест и тарифах перевозчиков.

Неподтвержденное бронирование - предварительное бронирование, не все полетные сегменты которого имеют подтвержденный статус бронирования со стороны инвенторной системы бронирования.

Несопровождаемый ребенок – ребенок, следующий на борту ВС без сопровождения взрослых.

Неустойка/плата при расторжении (изменении условий) договора перевозки - неустойки, платы, взимаемые перевозчиком с пассажира при отказе от перевозки или изменении условий перевозки.

Перевозка (воздушная перевозка) – транспортировка пассажиров и багажа за установленную плату, оформленная на одном/нескольких электронных билетах СВВТ с одним расчетным кодом, а также на нескольких электронных билетах СВВТ с различными расчетными кодами и объединенных кодом Соглашения специальной схемы расчетов.

Перевозчик - авиакомпания – участник Системы взаиморасчетов, заключивший с ТКП «Стандартный договор об организации продажи воздушных перевозок и услуг на электронных билетах СВВТ и проведении расчетов».

Платежная (банковская) карта - карта платежных систем, являющаяся персонифицированным платежным средством, предназначенным для оплаты товаров, услуг, получения наличных денег.

Предельный срок выкупа билета (Time-limit) - время, в течение которого кассир (оператор) агентства имеет право производить оформление билета.

Продажа воздушной перевозки – процедура, при которой производится оформление билета на забронированную перевозку и ее оплата пассажиром.

Пункт продажи перевозок/услуг (пункт продажи) – помещение, расположенное по отдельному почтовому адресу, в котором осуществляется бронирование, оплата и оформление перевозок/услуг.

Пункт продажи ТТС - почтовый адрес, по которому расположен транзакционный терминал (терминалы) самообслуживания.

Сбор/плата за дополнительную услугу перевозчика – сбор/плата, установленная перевозчиком и взимаемая с пассажира дополнительно к тарифу на отдельном от билета электронном многоцелевом документе СВВТ.

Сеанс работы с АСБ - промежуток времени от открытия сеанса до его закрытия, в течение которого кассир (оператор) агентства взаимодействует с АСБ от имени конкретной авиакомпании или как нейтральный агент.

Сеть передачи данных АСБ – совокупность телекоммуникационного оборудования, каналов связи, а также соответствующего программного обеспечения, обеспечивающих транспортировку информации, возникающей в процессе бронирования и продажи авиаперевозок, других услуг, а также взаиморасчетов.

Система взаиморасчетов на воздушном транспорте (Система взаиморасчетов, СВВТ) – совокупность органов управления и участников, осуществляющих взаимодействие между собой по принципам, технологиям и правилам, принятым в этой Системе.

Стандартная ADM политика – перечень нарушений УПТ и других правил и соответствующих им санкций. Применяется перевозчиком, не опубликовавшим собственную ADM политику.

Стандартная RA политика – перечень оснований для формирования «Запросов на возврат» («Refund Application»), который формируется и утверждается ТКП. Применяется перевозчиком, не опубликовавшим собственную RA политику.

Технологический адрес пульта (ТАП) – идентификатор пульта в АСБ.

Транзакционный терминал самообслуживания (ТТС) - специальным образом организованный аппаратно-программный комплекс, через который пользователю обеспечивается бронирование, оплата и оформление перевозок/услуг в режиме самообслуживания.

Узел информационной сети, УИС – комплекс программно-технических средств, обеспечивающих доступ терминалов (пультов) к АСБ.

Участок перевозки - часть перевозки, выполняемая одним перевозчиком без изменения номера рейса, класса обслуживания или остановки.

Центральный офис аккредитованного агентства – основное место нахождения администрации аккредитованного агентства, по адресу которого, как правило, назначается код агентства в СВВТ.

Центр электронного билетооформления СВВТ (ЦЭБ) – комплекс программно-технических средств, который осуществляет контроль стоков электронных билетов/электронных документов аккредитованного агентства, генерирует и хранит контрольные купоны электронных билетов/электронных документов, присваивает электронным билетам/электронным документам номер, формирует маршрут/квитанцию.

Электронное билетооформление – 1. В общем случае - способ документирования продажи и контроля над ходом пассажирской перевозки (электронный билет) и предоставления сопутствующих услуг (электронный многоцелевой документ) без оформления бумажных расчетных документов. 2. В СВВТ - способ документирования продажи и контроля над ходом пассажирской перевозки, и предоставления сопутствующих, туристических и других услуг (электронный многоцелевой документ) без оформления бумажных расчетных документов.

Электронные формы стандартных перевозочных документов СВВТ (далее - Электронный билет СВВТ) – электронные формы перевозочных документов СВВТ (электронный пассажирский билет и багажная квитанция, электронный многоцелевой документ), используемые для удостоверения договора перевозки пассажира с перевозчиком, или при оказании услуг пассажирам (в том числе дополнительных услуг), или взимании неустоек/ плат при расторжении (изменении условий) договора перевозки, в которых информация о договоре воздушной перевозки, об услугах, неустойках и платах представлена в электронно-цифровой форме.

4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1. Аккредитованные агентства и пункты продажи воздушных перевозок

Аккредитованные агентства осуществляют продажу воздушных перевозок на электронных билетах СВВТ.

Аккредитованное агентство должно иметь не менее одного аккредитованного пункта продажи.

Аккредитованное агентство и его пункты продажи, интернет-пункты продажи и пункты продажи ТТС идентифицируются в автоматизированных системах бронирования (АСБ) соответствующими кодами. Коды являются уникальными в СВВТ. Это позволяет производить формирование файлов о продажах для авиакомпаний, ТКП и агентств с возможностью получения «географии» продаж, осуществлять накопление статистики по агентствам и их пунктам продажи, обеспечивать функции разграничения полномочий агентств и их пунктов продажи по доступу к информации, обеспечивать формирование «нейтральных» экранов в АСБ и т.п.

При осуществлении процедур бронирования и продажи воздушной перевозки агентства должны руководствоваться:

- положениями «Федеральных Авиационных Правил «Общие правила воздушных

перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утвержденных Приказом Министерства транспорта РФ от 28.06.07г. № 82;

- Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных»;
- положениями «Правил формирования и применения тарифов на регулярные воздушные перевозки пассажиров и багажа, взимания сборов в области гражданской авиации», утвержденных Приказом Министерства транспорта РФ от 25.09.08г. № 155;
- Федеральным законом от 22.05.2003 N 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации»;
- положениями Стандартного договора о продаже перевозок и услуг;
- «Руководством по оформлению стандартных перевозочных документов СВВТ»;
- настоящим Руководством;
- инструкциями соответствующей АСБ;
- правилами авиакомпаний, размещенными в ИС ИСТОК и/или в АСБ, информационной рассылкой от имени авиакомпаний;
- ADM политикой перевозчиков;
- Стандартной ADM политикой;
- RA политикой перевозчиков;
- Стандартной RA политикой;
- «Регламентом по фискальной политике».

4.1.1. Структура кода аккредитованного агентства и его пунктов продажи в АСБ

Аккредитованному агентству, пункту продажи, интернет-пункту продажи, пункту продажи ТТС ТКП присваивает коды, которые используются в системах продажи воздушных перевозок для идентификации и являются уникальными для Системы взаиморасчетов. При работе в АСБ данные коды могут использоваться только в нейтральном сеансе.

Порядок присвоения и ведения кодов аккредитованных агентств, пунктов продажи, интернет-пунктов продажи, пунктов продажи ТТС изложен в «Положении по присвоению и ведению кодов агентств, пунктов продажи, интернет-пунктов продажи, пунктов продажи ТТС, прошедших аккредитацию в Системе взаиморасчетов на воздушном транспорте». Текст Положения содержится в Личном кабинете.

Принципы формирования кодов агентства, пункта продажи, интернет-пункта продажи, пункта продажи ТТС:

1) Код агентства – это код, состоящий из 5 символов (без пробела)

Формат кода агентства - **XXBBB**, где:

XX – 2 цифры;
BBB – 3 буквы

2) Код пункта продажи - это код, состоящий из 8 цифр

Формат цифрового восьмизначного кода: **VV-Y ZZZZ W**, где:

VV – 2 цифры (код страны);
Y – 1 цифра (код зоны);
ZZZZ – 4 цифры (порядковый номер пункта продажи);
W – 1 цифра (контрольный разряд)

3) Код интернет-пункта продажи и пункта продажи ТТС – это код, состоящий из 8 цифр (без пробела)

Формат цифрового восьмизначного кода: **ZZ0ZZZZW**, где:

ZZ ZZZZ – 6 цифр (порядковый номер интернет-пункта продажи, пункта продажи ТТС);

0 – ноль (код зоны);

W – 1 цифра (контрольный разряд).

4.2. Автоматизированные системы бронирования (АСБ)

4.2.1. Понятие инвенторных и распределительных АСБ

АСБ – это основной инструмент аккредитованных агентств, с помощью которого они производят бронирование и продажу воздушных перевозок со своих пультов. Различают два вида систем бронирования воздушных перевозок:

- инвенторные системы бронирования перевозчиков;
- авиационные распределительные системы бронирования (APC/GDS).

Основное назначение инвенторных систем бронирования – хранение ресурсов мест рейсов перевозчиков с обеспечением доступа к ним для бронирования со стороны агентств по продаже перевозок, подключенных как непосредственно к инвенторной системе бронирования, так и к другим АСБ. Другой важной функцией инвенторных систем бронирования является обеспечение возможности перевозчикам управлять собственными ресурсами мест с целью получения максимальной выручки при продаже воздушных перевозок.

Распределительная система бронирования – автоматизированная система, которая обеспечивает «нейтральное» отображение информации о расписании рейсов, наличии мест и тарифах перевозчиков - участников системы, взаимодействует с инвенторными системами перевозчиков для бронирования воздушных перевозок.

Следует подчеркнуть, что ресурсы мест на рейсы перевозчиков хранятся в инвенторных системах бронирования, а в APC/GDS – расписание движения воздушных судов, информация о наличии мест на рейсы из инвенторной системы бронирования, в которой размещены указанные ресурсы мест.

К АСБ подключаются пульты, установленные в агентствах и их пунктах продажи, интернет-пункты продажи и пункты продажи ТТС, с которых непосредственно осуществляется бронирование воздушных перевозок.

В качестве стандартов, обеспечивающих взаимодействие АСБ между собой при бронировании кассирами (операторами) ресурсов мест и дополнительных услуг на рейсы, используются сообщения протоколов AIRIMP, EDIFACT или NDC. При этом для агентств обеспечивается, соответственно, стандартный или интерактивный уровни доступа к ресурсам мест на рейсы при их бронировании (см. п. 5.6.3 настоящего Руководства).

В процессе бронирования воздушных перевозок взаимодействие может осуществляться между APC и инвенторными системами, а также между инвенторными системами непосредственно (при организации продаж по интерлайн-соглашениям между перевозчиками).

Работа персонала агентств с каждой из АСБ осуществляется согласно соответствующих инструкций, представляемых владельцами данных АСБ.

4.3. Информационная система «ИСТОК»

4.3.1. Общие положения

ИС «ИСТОК» предназначена для обеспечения кассира (оператора) справочной и нормативно-технологической информацией, необходимой в процессе бронирования и оформления воздушных перевозок на электронных билетах СВВТ.

4.3.2. Работа с ИС «ИСТОК»

Работа с системой осуществляется с терминала (пульта) АСБ, при этом не требуется специального описания кассиров (операторов) и их терминалов в системе. Для работы с ИС «ИСТОК» необходимо использовать инструкцию по работе с ИС «ИСТОК», дополнительного обучения при этом не требуется.

4.3.3. Основные функции ИС «ИСТОК»

- а) Предоставление информационных страниц по авиакомпаниям - участникам СВВТ и провайдерам, заключившим договор с ТКП, в которых содержатся:
- Контакты;
 - Общая информация;
 - Бронирование и продажа;
 - Возврат;
 - Перевозки особых категорий пассажиров;
 - Правила возврата;
 - Субсидированные перевозки;
 - Перевозка животных;
 - Возврат (через Refund Application);
 - ADM-политика авиакомпаний/Стандартная ADM-политика;
 - Правила оформления дополнительных услуг авиакомпании на EMD;
 - Правила перевозки багажа;
 - Специальное обслуживание на борту;
 - СПД СВВТ;
 - Оформление перевозок по воинским перевозочным документам МО и МВД РФ.
- б) Предоставление информационной страницы ТКП. В ИС «ИСТОК» на странице ТКП содержатся:
- Контакты;
 - Общая информация;
 - Перевозки сенаторов РФ и особых категорий пассажиров;
 - Возврат;
 - Возврат ЭБ, оформленных на основании Э-ВПД МВД с формой оплаты «ВЗ»;
 - Возврат (через Refund Application);
 - ADM-политика авиакомпаний/Стандартная ADM-политика;
 - Правила оформления дополнительных услуг авиакомпании на EMD;
 - Список перевозчиков, разрешающих и запретивших форму оплаты «ПК» («РК») на СПД СВВТ;
 - Оформление перевозок по воинским перевозочным документам МО и МВД РФ;
 - М2 и трансферы;
 - СПД СВВТ;

- Реплики ЦЭБ;
- Железнодорожные перевозки.

4.4. Телекоммуникации и сети передачи данных

Сети передачи данных обеспечивают обмен информацией, возникающей в процессе бронирования воздушных перевозок между:

- пультами кассиров (операторов) агентств и АСБ;
- пультами кассиров (операторов) и другими системами, используемыми в процессе бронирования воздушных перевозок;
- пультами других пользователей систем бронирования и АСБ;
- интернет-пунктами продажи и АСБ;
- пунктами продажи ТТС и АСБ;
- печатающими устройствами, установленными в агентстве, и системами билетооформления;
- автоматизированными системами бронирования, а именно:
 - распределительными и инвенторными системами бронирования (см. п. 4.2);
 - инвенторными системами бронирования (по интерлайн-соглашениям).

4.4.1. Структура сети передачи данных АСБ

Сеть передачи данных АСБ, как правило, состоит из:

- базовой (магистральной) сети передачи данных;
- региональных (терминальных) сетей передачи данных.

Базовая (магистральная) сеть передачи данных в основном обеспечивает передачу информации и взаимодействие АСБ между собой, а также АСБ с другими системами, например, с системой авторизации платежных (банковских) карт.

Региональные сети передачи данных обеспечивают передачу информации между пультами кассиров (операторов) и АСБ, между, собственно, пультами кассиров (операторов), а также совместно с базовой сетью, с другими системами, взаимодействие с которыми осуществляется в процессе бронирования и продажи воздушных перевозок.

Региональные сети передачи данных АСБ построены на базе, так называемого, узла информационной сети (УИС).

УИС обеспечивает транспортировку следующих типов сообщений:

- запросов от пультов кассиров (операторов) и других пользователей системы к АСБ и другим системам, используемым в процессе бронирования и продажи воздушных перевозок;
- ответов от АСБ и других систем;
- почтовых сообщений, передаваемых пользователями АСБ со своего пульта на пульты других пользователей АСБ;
- служебных сообщений, которыми обмениваются УИС для обеспечения контроля.

4.4.2. Порядок подключения к АСБ

Подключение пультов/терминалов к АСБ определяется порядком, используемым

в конкретной АСБ.

Пульты/терминалы подключаются к коммутационному узлу АСБ коммутируемыми или выделенными линиями связи, через интернет или другие общественные сети передачи данных.

При подключении пульта/терминалу присваивается, так называемый, технологический адрес пульта/терминала (ТАП) (в случае наличия в АСБ такого идентификатора), который заносится в соответствующую базу данных ТАП, которая ведется ТКП.

4.4.3. Обмен почтовыми сообщениями

Пользователям АСБ, как правило, предоставляется возможность обмена почтовыми сообщениями между собой с их пультов. В каждой АСБ технология обмена почтовыми сообщениями своя и определена соответствующими инструкциями по работе с АСБ.

4.5. Порядок представления данных для обеспечения доступа агентствам к АСБ при бронировании и продаже воздушных перевозок на электронных билетах СВВТ

4.5.1. Общие положения

Доступ к функциям АСБ со стороны агентств и их пунктов продажи возможен при наличии в АСБ кодов пунктов продажи, фамилий и личных номеров / логинов конкретных кассиров (операторов), технологических адресов пультов (ТАП), выделенных для каждого агентства.

4.5.2. Порядок представления данных для осуществления бронирования и продажи перевозок в АСБ на электронных билетах СВВТ

Первоначальные данные и последующие изменения этих данных по технологическим адресам пультов (ТАП) и операторам аккредитованных агентств и их пунктов продажи направляются аккредитованными агентствами в АСБ в соответствии с порядком подключения, а также в ТКП в соответствии со Стандартами Системы взаиморасчетов ССВ 105-2006 «Автоматизированные системы бронирования. Реализация процедур регулирования прав продажи перевозок на бланках СПД СВВТ аккредитованных агентств (пунктов продажи)», ССВ EX105-2009 «Реализация процедур регулирования прав продажи воздушных перевозок аккредитованных агентств (пунктов продажи) на СПД СВВТ в зарубежных АСБ» с учетом всех действующих изменений к ним.

Данные документы размещены в Личном кабинете на сайте ТКП.

4.6. Тарифы на воздушном транспорте

Требования к порядку формирования и применения пассажирских и багажных тарифов на внутренние и международные воздушные перевозки пассажиров и багажа, выполняемые регулярными рейсами, взимания сборов установлены в «Правилах формирования и применения тарифов на регулярные воздушные перевозки пассажиров и багажа, взимания сборов в области гражданской авиации», утв. Приказом

Минтранса России №155 от 25.09.08г.

Порядок регистрации и опубликования тарифов и скидок определен в «Положении о порядке регистрации и опубликовании тарифной информации на регулярные воздушные пассажирские перевозки, выполняемые российскими авиационными предприятиями», утв. Приказом Минтранса России №94 от 23.05.2001 (с изменениями, внесенными Приказами Минтранса России от 11.02.05 № 10 и от 04.04.2012 № 90»).

Тариф – это утвержденная в установленном порядке денежная сумма, взимаемая перевозчиком за перевозку пассажира в соответствии с применяемым классом обслуживания, от пункта отправления до пункта назначения по определенному маршруту. Условия применения тарифа – это те условия, при соблюдении которых обеспечивается установленная величина тарифа. Здесь оговариваются категории пассажиров, для которых данный тариф может быть применен, условия обмена и возврата, штрафные санкции, возможность бесплатного провоза багажа, ручной клади и другие ограничения.

Уровень сервиса — набор предоставляемых в рамках тарифа услуг и условия их применения (условия возврата, обмена, класс обслуживания; возможность бесплатного провоза багажа, ручной клади и прочее).

Тарифы по условиям применения подразделяются на:

- Нормальные (полные) - тарифы, имеющие гибкие условия бронирования, оформления и оплаты. Срок действия такого авиабилета, как правило, один год, нет никаких требований по минимальному сроку пребывания в стране назначения, не ограничено число остановок на маршруте, в большинстве случаев можно без штрафных санкций изменять дату вылета. При полном тарифе существует также возможность изменения маршрута. Возврат авиабилета осуществляется, как правило, без удержания штрафа. Допускается заказ авиабилета в одну сторону, если это не нарушает правила, установленные страной назначения.
- Специальные (льготные) тарифы — это тарифы, условия применения которых предполагают довольно большое количество ограничений при их применении (по сроку действия авиабилета, категории пассажира, возможности совершения остановок в пути следования, изменения дат вылета, возврату выплаченной за него денежной суммы (в случае неиспользования) и т.д.). Применение специальных тарифов не ведет к снижению качества сервиса.

Тарифы, включающие в себя не только авиаперелет, но и дополнительные услуги, называются брендованными тарифами. Данная линейка тарифов отличается между собой набором включенных услуг: наличие и норма бесплатного багажа; наличие бесплатного питания на борту; возможность и условия изменения даты или маршрута перелета; возможность и условия возврата денежных средств при возврате билета; начисление баллов по программе лояльности, доступ в зал ожидания и пр. Фактически брендованные тарифы представляют собой пакет услуг, позволяющий пассажиру выбрать нужный набор услуг (не оплачивая неактуальные для него услуги) и подходящие условия переоформления или возврата билета.

4.7. Льготы и скидки на воздушном транспорте

Льготы и скидки публикуются в СУПТ-ОБЩЕМ, СУПТ-АПП и УПТ и регистрируются в ЦРТ.

Информация о льготах и скидках, предоставляемых перевозчиком, может быть запрошена соответствующими запросами в АСБ.

5. БРОНИРОВАНИЕ И ПРОДАЖА ВОЗДУШНЫХ ПЕРЕВОЗОК

5.1. Принципы получения информации в АСБ.

5.1.1. Общие положения

При продаже авиаперевозок агентства используют Автоматизированные системы бронирования (АСБ). Сеанс работы с АСБ конкретного кассира (оператора) агентства открывается по регистрационным данным этой АСБ. Оформление билетов осуществляется в сеансе/на стоке какого-либо владельца стока.

Кассиры (операторы) взаимодействуют с АСБ посредством специальных запросов, которые описаны в инструкциях, соответствующих АСБ.

В отечественных АСБ кассир (оператор) аккредитованного агентства должен открыть «нейтральный» сеанс. При этом кассиру (оператору) предоставляется «нейтральный» экран расписания движения самолетов между парой городов с отображением всех рейсов авиакомпаний, которые могут быть оформлены под расчетным кодом авиакомпаний - участников Системы взаиморасчетов, в последовательности их вылета по времени.

Кассир аккредитованного агентства имеет право осуществлять продажу перевозок/услуг на электронных билетах СВВТ в АСБ только с терминала, идентификатор (технологический адрес, сертификат) которого описан в ТКП в конкретном аккредитованном пункте продажи (в случае наличия в АСБ такого идентификатора).

5.2. Управление процессом бронирования и продажи воздушных перевозок в АСБ

5.2.1. Управление доступом агентств по продаже воздушных перевозок к ресурсу мест перевозчика

Управление доступом агентств к ресурсам мест конкретного перевозчика в АСБ осуществляется перевозчиком в собственных интересах.

Функции системы по управлению доступом позволяют перевозчику осуществлять открытие/закрытие доступа конкретным агентствам, пунктам продажи, интернет-пунктам продажи и пунктам продажи ТТС, а также отдельным пультам агентств(а) к выборочным или всем рейсам(у) перевозчика.

В том случае, если агентству закрыт доступ к ресурсу мест перевозчика, в АСБ устанавливается блокировка возможности операции бронирования мест.

5.2.2. Регулирование прав продажи/возврата воздушных перевозок аккредитованных агентств в АСБ на электронных билетах СВВТ

Регулирование прав продажи/возврата аккредитованных агентств (пунктов продажи, интернет-пунктов продажи, пунктов продажи ТТС) на электронных билетах СВВТ осуществляется ТКП в соответствии со Стандартами Системы взаиморасчетов ССВ 105-2006 «АСБ. Реализация процедур регулирования прав продажи перевозок на бланках СПД СВВТ аккредитованных агентств (пунктов продажи)», ССВ ЕХ105-2009 «Реализация процедур регулирования прав продажи воздушных перевозок

аккредитованных агентств (пунктов продажи) на СПД СВВТ в зарубежных АСБ» с учетом всех действующих изменений к ним. Данное регулирование осуществляется в целях защиты интересов перевозчиков – участников Системы взаиморасчетов; контроля за деятельностью аккредитованных агентств при продаже/возврате воздушных перевозок, а также как мера воздействия на аккредитованные агентства, не соблюдающие правила и технологии в Системе взаиморасчетов.

Для обеспечения возможности аккредитованному агентству осуществлять оформление электронных билетов СВВТ в нейтральном сеансе АСБ ТКП в соответствии со Стандартным договором о продаже перевозок и услуг и «Технологией заказа, распределения, учета и контроля использования квоты электронных билетов/электронных документов СВВТ, заказа и получения в ТКП бланков» предоставляет аккредитованному агентству квоты. При этом агентства, работающие по порядку расчетов «Обеспечительный платеж» могут в соответствии со Стандартом Системы Взаиморасчетов ССВ 213-2014 «Обеспечительный платеж» выбирать и применять инструмент контроля пунктов продажи (квоты или денежные средства), при этом самостоятельно устанавливать суммы денежных средств, в пределах которой возможна продажа перевозок/услуг.

В том случае, если агентству (пункту продажи, интернет-пункту продажи, пункту продажи ТТС) закрывается продажа/возврат на электронных билетах СВВТ, запрет устанавливается в ЦЭБ, и данное агентство (пункт продажи, интернет-пункт продажи, пункт продажи ТТС) в АСБ не имеет возможности выполнения операции оформления (продажи, обмена/возврата) электронных билетах СВВТ.

5.2.3. Общее описание процесса электронного билетооформления в Системе взаиморасчетов на воздушном транспорте

Электронное оформление перевозочных документов – это способ документирования продажи и контроля за ходом пассажирской перевозки (электронный билет) и предоставлением сопутствующих услуг (электронный многоцелевой документ) без оформления бумажных расчетных документов. Все действия, связанные с перевозкой, вносятся в компьютерный файл документа и хранятся в нем.

В СВВТ для целей взаиморасчетов контроль состояния продажи пассажирской перевозки заключается в возможности хранения статусов, существующих или вновь созданных полетных купонов электронного билета и/или стоимостных купонов многоцелевого электронного документа (EMD) в компьютерном файле, и возможности изменения этих статусов.

Информация обо всех операциях с электронными билетами СВВТ хранится в базе данных ответственного перевозчика и Центра электронного билетооформления СВВТ (ЦЭБ).

Каждый купон, находящийся в базе данных электронных билетов и EMD ответственного перевозчика, имеет соответствующий код состояния купона, позволяющий перевозчику следить за состоянием каждого купона в течение всего времени «существования» билета и EMD, т.е. наличия соответствующей записи в базе данных.

Чтобы в пункте продажи аккредитованного агентства можно было внести изменения в электронный билет, необходимо иметь к нему доступ, то есть контролировать купоны, подлежащие изменению.

В случае оформления электронного билета СВВТ необходимо запросить разрешение на контроль (доступ) у ответственного перевозчика и ЦЭБ. Доступ будет предоставлен, если купон имеет статус, позволяющий выполнить запрашиваемую операцию, и не используется монополично другими субъектами авиаперевозки.

Электронное билетооформление в СВВТ является частью общей технологии

электронного билетооформления, описанной в резолюциях IATA 722g, 725g, и касается исключительно процедур оформления (возврата, обмена, аннулирования) электронных билетов СВВТ.

Процесс оформления электронных билетов и электронных многоцелевых документов (EMD) осуществляется посредством обмена сообщениями между АСБ, ЦЭБ, ответственным перевозчиком. С помощью сообщений запрашивается санкция на определенные операции, которые должны быть отражены в базе данных электронных билетов, выдается разрешение или запрет на эти операции и при необходимости обновляется код состояния купонов.

В случае получения запрета на электронное билетооформление от перевозчика, в АСБ предусмотрена соответствующая реплика кассиру (оператору) с указанием причины отказа в электронном билетооформлении.

Электронный билет должен оформляться только на одного пассажира.

Для каждой перевозки пассажира оформляется отдельный электронный билет.

Для перевозки, состоящей более чем из 4-х участков перевозки, оформляются электронные билеты с последовательными номерами (т.н. связанные электронные билеты).

Для перевозки пассажира и перевозки его багажа в салоне самолета оформляются билеты с последовательными номерами.

На каждый участок перевозки (где происходит остановка, смена рейса или изменение класса обслуживания) оформляется свой электронный купон под отдельным номером. Все электронные купоны хранятся в базе ответственного перевозчика. При этом, по меньшей мере, на один участок маршрута бронируется место на конкретном рейсе. На остальных участках в каждом соответствующем купоне обязательно указывается конкретный код перевозчика (код «УУ» использовать нельзя).

Полетные купоны электронного билета имеют последовательную нумерацию от 1 до 4 (в зависимости от количества необходимых купонов) и оформляются по порядку. Под одним назначенным ЦЭБ номером билета может быть оформлено не более 4-х полетных купонов.

При продаже перевозки допускается оформление не более 4-х связанных электронных билетов подряд.

Электронный билет и электронный многоцелевой документ (EMD) оформляются в соответствии с нормативно-технологическим документом СВВТ «Руководством по оформлению СПД СВВТ».

Все процедуры, связанные с продажей, обменом или отказом от перевозки, оформленной с использованием электронного билетооформления в Системе взаиморасчетов на воздушном транспорте, обязательно производятся в нейтральном сеансе аккредитованной АСБ в соответствии с инструкциями данной АСБ либо через аккредитованный Интернет-пункт продажи.

В случае возврата, обмена, аннулирования электронного билета или электронного многоцелевого документа соответствующие операции в обязательном порядке должны быть проведены в АСБ предусмотренными для этих операций запросами, за исключением случаев, указанных в разделе 5.11.4. настоящего Руководства. Нарушение технологии выполнения этих операций приводят к искажению данных, поступающих в ТКП, и соответственно к искажению отчетности и расчетов.

5.3. Кодификаторы в АСБ

5.3.1. Кодировка объектов (города, перевозчики, аэропорты) в АСБ

Коды объектов в отечественных АСБ могут быть представлены как латинскими, так и кириллическими символами, в международных АСБ – только латинскими символами.

Для кодирования государств используются двухсимвольные буквенные коды, например:

Россия: RU, РФ;
Кипр: CY, ЦЫ.

Для обозначения субъектов Российской Федерации используются двухсимвольные буквенные коды, например:

Республика Дагестан: ДГ.

Для обозначения субъектов внутреннего деления иностранных государств (штатов, провинций и др.) также используются двухсимвольные буквенные коды, например:

Штат Орегон: OR,
что соответствует международным стандартам ISO и ИАТА.

Для кодирования населенных пунктов и аэропортов используются трехсимвольные буквенные коды, например:

Город Москва: MOW, МОВ;
Аэропорт Внуково: VKO, ВНК.

Для кодирования авиакомпаний используются двухсимвольные буквенно-цифровые коды, например:

Перевозчик «ЮТэйр»: UT, ЮТ
Перевозчик «Смартавиа»: 5N, 5H

5.3.2. Классы обслуживания и бронирования

На рейсе авиакомпании могут быть представлены следующие классы обслуживания: Первый, Бизнес и Экономический. Классы обслуживания обозначаются буквенными кодами.

ПЕРВЫЙ КЛАСС ОБСЛУЖИВАНИЯ

- R** Сверхзвуковой
- P** Первый класс повышенной комфортности
- F** Первый класс
- A** Первый класс со скидкой

БИЗНЕС КЛАСС ОБСЛУЖИВАНИЯ

- J** Бизнес класс повышенной комфортности
- C** Бизнес класс

- D** Бизнес класс со скидкой
- I** Бизнес класс со скидкой
- Z** Бизнес класс со скидкой

ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КЛАСС ОБСЛУЖИВАНИЯ

- W** Экономический класс повышенной комфортности
- S** Экономический класс
- Y** Экономический класс
- B** Экономический класс со скидкой
- E** Экономический класс со скидкой
- G** Экономический класс со скидкой
- H** Экономический класс со скидкой
- K** Экономический класс со скидкой
- L** Экономический класс со скидкой
- M** Экономический класс со скидкой
- N** Экономический класс со скидкой
- O** Экономический класс со скидкой
- Q** Экономический класс со скидкой
- T** Экономический класс со скидкой
- U** Экономический класс со скидкой
- V** Экономический класс со скидкой
- X** Экономический класс со скидкой

Для нормальных тарифов (без каких – либо ограничений в условиях применения) используются, как правило, коды F, C и Y.

Для специальных тарифов (с обязательными ограничениями в условиях применения) используются любые из перечисленных выше первичных кодов, в том числе F, C и Y.

Каждому классу обслуживания соответствуют определенные классы бронирования.

Классы бронирования обозначаются буквенными кодами.

В таблице 5.1 представлены коды классов бронирования.

Таблица 5.1

<p>ПЕРВЫЙ КЛАСС ОБСЛУЖИВАНИЯ</p> <ul style="list-style-type: none"> R Сверхзвуковой класс P Премиальный первый класс F Первый класс A Первый класс со скидкой <p>БИЗНЕС КЛАСС ОБСЛУЖИВАНИЯ</p> <ul style="list-style-type: none"> J Премиальный бизнес-класс C Бизнес-класс D Бизнес-класс со скидкой I Бизнес-класс со скидкой Z Бизнес-класс со скидкой <p>ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КЛАСС ОБСЛУЖИВАНИЯ</p> <ul style="list-style-type: none"> Y Экономический класс M Туристический класс

B Экономический со скидкой
T Экономический со скидкой
Q Экономический со скидкой
K Дешевый класс (эконом со скидкой)
V Молодежный класс
N Экономический со скидкой
H Экономический со скидкой
L Дешевый класс (эконом со скидкой)
O Экономический со скидкой
X Экономический со скидкой
G Групповой тариф
E Челночный тариф
S Экономический класс
U Челночный тариф
W Экономический премиальный

Код бронирования, как правило, должен соответствовать первичному коду в коде базового тарифа.

Авиакомпания вправе установить на собственных рейсах иную принадлежность кода класса бронирования коду класса обслуживания.

5.3.3. Коды статусов полетных сегментов

В АСБ используются коды статусов для обозначения текущего состояния полетных сегментов с точки зрения подтверждения мест на рейс со стороны АСБ.

Статусы обозначаются двухсимвольными буквенными кодами. Коды представлены кириллическими или латинскими буквами. Указанные коды различны в различных АСБ.

Например, в отечественных АРС используются коды, представленные в Таблице 5.2.

Таблица 5.2

Коды статусов полетных сегментов, используемые в отечественных АСБ

Коды статусов сегментов	Комментарий
НС	Подтверждение бронирования из системы авиакомпании не получено
НК	Бронирование подтверждено
ОД	Открытая дата
СА	Бронирование места на посадку
ПР	Сегмент прибытия
НР	Внесистемный рейс
НЛ	Лист ожидания
УН	Рейс не выполняется или с данного пульта не разрешен доступ
ТК	Изменение расписания (время вылета)
ТТ	Неподтвержденный сегмент (стандартный доступ)
ОН	Отказ в бронировании (стандартный доступ) – рейс не

	выполняется
HE	Отказ в бронировании (стандартный доступ) – нет возможности получить места
XX	Возврат мест

5.3.4. Коды состояния купона электронного билета

Статус	Наименование	Комментарии
A	Airport Control (Аэропортовый контроль)	Фактический перевозчик взял под свой контроль полетный купон электронного билета до вылета рейса по расписанию
C	Checked - In (Прошел регистрацию)	Пассажир зарегистрировал багаж и/ или получил посадочный талон
E	Exchanged/ Reissued (Обменен/ переоформлен)	Стоимость купона электронного билета была зачтена при оплате новой транзакции.
F	Flown Used (Использован)	Перевозка по полетному купону электронного билета выполнена.
G	Exchanged/FIM	Обменен для FIM по инициативе наземного обработчика (системы регистрации)
I	Irregular operations (Неординарные операции)	Фактический перевозчик, осуществляющий контроль над купоном, продлевает его сверх 48 часов, положенных для купонов с кодом состояния «А», «С» или «L».
L	Lifted Boarded (Посадка произведена)	Пассажир взошел на борт воздушного судна.
O	Open for use (Открыт для использования)	Код состояния полетного купона может быть изменен на любой другой, кроме «Т».
R	Refunded (Произведен возврат денег)	Неизрасходованная стоимость полетных купонов электронного билета возвращена или перечислена пассажиру.
S	Suspend (Приостановлен)	Ответственный перевозчик временно ограничил использование полетного купона электронного билета.
U	Unavailable (Недоступен для использования)	Ответственный перевозчик обнаружил, что данный купон не доступен для использования. Такой купон может быть только обменен.
V	Void (Аннулирован)	Полное аннулирование электронной записи о продаже. Применяется только в том случае, когда все купоны имеют код состояния «О» или «Т». Аннулирование применимо только к первоначальной транзакции продажи или новому билету, оформленному в результате транзакции «Обмен/ Переоформление».
Z	Closed (Закрыт)	Ответственный перевозчик запретил использование данного купона.

0–9	Зарегистрирован для использования перевозчиком исключительно в онлайн-режиме.
------------	---

Следующие коды состояния купона являются конечными (дальнейшие операции с купоном запрещены):

E – Обменен/ переоформлен	R – Произведен возврат денег
F – Использован	Z – Закрыт
V – Аннулирован	

5.3.5. Коды специального обслуживания

В АСБ предусмотрена возможность бронирования специального обслуживания (специальных услуг, например, несопровождаемый ребенок, носилочный больной и т.п.) на борту воздушного судна.

Бронирование специальных услуг всегда выполняется в режиме стандартного уровня доступа, поскольку подтверждение бронирования специальных услуг производится персоналом перевозчика.

Для осуществления бронирования специального обслуживания (услуги) кассир (оператор) агентства должен указать код запрашиваемого обслуживания (услуги).

5.3.6. Коды категорий пассажиров

В АСБ используется кодировка категорий пассажиров, регламентированная действующим «Положением о порядке регистрации и опубликования тарифной информации на регулярные пассажирские воздушные перевозки, выполняемые российскими авиационными предприятиями», а также документами международной ассоциации перевозчиков - IATA. В АСБ коды категорий пассажиров представлены буквенно-цифровыми символами.

Код категории взрослого пассажира (без предоставления дополнительных льгот и скидок) принимается АСБ по умолчанию.

5.3.7. Коды форм оплаты

Воздушная перевозка может быть оплачена пассажиром наличными, по безналичному расчету, а также может быть использована комбинированная форма оплаты.

Наличная форма оплаты принимается АСБ по умолчанию, и указывается кассиром при расчете с пассажиром наличными.

В случае приема от пассажира оплаты за перевозку другим способом: основанием для оплаты является платежный документ или платежная (банковская) карта, в АСБ должна быть внесена безналичная форма оплаты с обязательным указанием фактического документа оплаты. Кассир (оператор) агентства должен указать код формы оплаты и соответствующие ей реквизиты.

Формы оплаты обозначаются буквенными кодами. Коды представлены кириллическими или латинскими буквами. В настоящее время отсутствует документ, регламентирующий единую кодировку форм оплаты, поэтому ниже приводится

Таблица наиболее используемых в АСБ кодов форм оплаты.

Код формы оплаты		Описание
Кириллица	Латиница	
НА	CA	Наличные*
ПП	INV	Платежный документ (при безналичных расчетах между лицом, оплачивающим перевозку и агентством)
АВ	IN	В счет ранее перечисленного аванса
ВТ	VT	ВПД министерства или ведомства, расчеты по которому производятся агентством с перевозчиком напрямую или через ТКП
КР	KR	Кредит
ВЗ	VZ	В счет взаимозачетов между перевозчиком и организацией (не агентством)
ПК	PK	Платежная (банковская) карта, расчеты по которой производятся централизованно через ТКП
СС	СС	Платежная (банковская) карта, расчеты по которой производятся напрямую с перевозчиком при условии, что перевозчик разрешает агентству, оформляющему перевозку, оплату данной платежной (банковской) картой
	EM	Электронные деньги
	KI	Платежная (банковская) карта с авторизацией через Интернет- эквайринг
	SP	Система приема платежей
ПП ПК	INV PK	Платежная (банковская) карта при расчетах агентства за эквайринг через ТКП, когда форму оплаты ПК перевозчик-участник СВВТ не допускает

Примечание:* Принимается по умолчанию.

При оформлении перевозки на электронных билетах СВВТ не используются следующие формы оплаты: СК – чек, EM - электронные деньги, KI - платежная (банковская) карта с авторизацией через Интернет- эквайринг, SP - система приема платежей.

5.4. Запись о пассажире (PNR). Элементы PNR. Перечень разрешенных в АСБ процедур при работе с PNR

5.4.1. Общие положения

PNR создается в АСБ кассиром (оператором) агентства по продаже воздушных перевозок, при этом PNR автоматически присваивается уникальный регистрационный номер (Record locator). Регистрационный номер PNR обозначается буквенно-цифровым кодом. Структура кода регистрационного номера различна в различных АСБ.

PNR имеет историческую часть, в которой сохраняется вся история выполненных действий с данным PNR.

5.4.2. Элементы PNR

Структура PNR зависит от особенностей каждой АСБ, но некоторые элементы являются обязательными для формирования при его создании, а именно: элемент данных с информацией об агенте, создавшем PNR, элемент данных о пассажире, элемент полетного участка (сегмента), элемент с информацией о Time-limit, элемент контактных данных пассажира. Необязательными элементами являются: элемент специального обслуживания, элемент комментариев и т.п.

Элемент данных с информацией об агенте, создавшем PNR

Данный элемент содержит информацию об агенте, создавшем данный PNR:

- Код агентства / код офиса, личный номер кассира (оператора) / логин;
- Технологический адрес пульта (ТАП), с которого был создан PNR (в случае наличия в АСБ такого идентификатора);
- Код ТКП (как владельца стока);
- ERSP-код (в случае продажи через Интернет).

Элемент создается в PNR автоматически.

Элемент данных о пассажире

Данный элемент содержит:

- Фамилию (ии), имя (имена), отчество (а)* пассажира (ов);
- Данные о документе, удостоверяющем личность;
- Дату рождения;
- Пол пассажира;
- Код категории пассажира(ов)**;
- Данные о документе, являющемся основанием для предоставления льготы**.

Примечание:

* - если имеется;

** - в случае необходимости.

Элемент полетного участка (сегмента)

Элемент содержит данные по полетному участку(ам), на который(ые) пассажиру(ам) оформляется воздушная перевозка, а именно:

- Код авиакомпании;
- Номер рейса;
- Класс бронирования;
- Дата вылета рейса;
- Коды аэропортов вылета и прилета;
- Статус полетного сегмента с указанием количества мест (п.5.3.3 настоящего Руководства);
- Время вылета и прилета (указывается по местному времени пункта вылета и прилета).

Элемент создается автоматически после выполнения кассиром (оператором) операции бронирования конкретной воздушной перевозки.

Элемент time-limit

Данный элемент содержит информацию о дате и времени выкупа билета (time-limit).

В АСБ существует два типа time-limit:

- ✓ **Автоматический**, при котором по истечении установленного системой срока, в случае если по забронированному месту не был оформлен билет, место автоматически уходит в АСБ в свободную продажу (автоматический тайм-лимит может не совпадать с правилами перевозчика. УПТ и правила перевозчика являются приоритетными).
- ✓ **Ручной**, при котором кассир (оператор) агентства при наличии соответствующих полномочий самостоятельно обеспечивает возврат непроданного места в систему по истечении установленного времени.

Элемент контактных данных с пассажиром

Данный элемент содержит контактную информацию о пассажире (контактный телефон пассажира и e-mail пассажира), в обязательном порядке создается кассиром (оператором) агентства. Ввод в заказ контактного(ых) телефона(ов) пассажира не освобождает кассира от необходимости указания в PNR адреса электронной почты пассажира либо информации об отсутствии e-mail у пассажира.

В случае отказа пассажира от предоставления своих контактов (моб./дом./раб./телефон, e-mail), либо когда пассажир утверждает, что не имеет телефона и/или e-mail, агентство обязано брать с пассажира письменный отказ либо письменное подтверждение отсутствия у него телефона и/или e-mail. При наступлении указанных в настоящем абзаце случаев кассир обязан внести в PNR соответствующую ремарку.

Указание в PNR контактных телефонов/ e-mail агентства/кассира вместо контактов пассажира не допускается.

Элемент специального обслуживания (услуг)

Данный элемент является необязательным, если иное не установлено правилами авиакомпании, и содержит сегмент - заявку для пассажира(ов) специального обслуживания (специальных услуг) на рейсе.

Для осуществления бронирования специального обслуживания (услуги) кассир (оператор) агентства должен указать код запрашиваемого обслуживания (услуги).

Элемент комментариев

Данный элемент является необязательным и содержит текстовую информацию для персонала авиакомпании или агентств.

5.5. Модификация PNR

В АСБ предусмотрена возможность модификации PNR, а именно внесение изменений в элементы PNR. В том случае, если модификация элементов PNR может привести к нарушению принципа, заложенного в определении PNR, что все пассажиры, информация о которых занесена в PNR, следуют вместе в одном направлении (принципа однородности PNR), то в данном случае применяется операция деления PNR.

Порядок модификации элементов определен правилами конкретной АСБ и содержится в соответствующих инструкциях по бронированию.

Изменение данных о пассажире(ах) возможно только в том случае, если правила бронирования и продажи воздушных перевозок авиакомпании допускают подобное изменение.

Изменение time-limit может производиться только специально уполномоченным диспетчером агентства по разрешению перевозчика.

5.6. Основные положения бронирования и продажи воздушных перевозок

5.6.1. Общий алгоритм бронирования и продажи воздушной перевозки в АСБ

При бронировании и продаже воздушной перевозки кассир (оператор) должен:

- предоставить пассажиру достоверную и полную информацию о расписании, наличии свободных мест, тарифах и условиях применения тарифов, правилах перевозчика, другую сопутствующую информацию;
- произвести подбор оптимального маршрута и оплаты перевозки с учетом тарифов и условий их применения;
- запросить у пассажира информацию о наличии/отсутствии обстоятельств, требующих особого внимания при предоставлении услуги воздушной перевозки (при обслуживании).

Алгоритм бронирования и продажи воздушной перевозки в АСБ подразумевает выполнение кассиром (оператором) следующих процедур:

- бронирование места по определенному направлению (маршруту);
- ввод информации о пассажире(ах);
- ввод дополнительной информации и ремарок;
- тарификация перевозки;
- конкретизация формы оплаты перевозки;
- организация/прием оплаты брони/перевозки;
- оформление билета;
- оформление кассовых чеков ККТ по расчетам с пассажиром по перевозкам/услугам.

Последовательность выполнения указанных выше процедур определена правилами работы конкретной АСБ.

Билет оформляется на основании данных документа, удостоверяющего личность пассажира.

Создание двух и более PNR на одного и того же пассажира по одному и тому же маршруту на одну дату вылета не допускается. Бронирование и продажа воздушной перевозки пассажиру, требующего дополнительного места, осуществляется с учетом

требований, изложенных в п. 5.8.1 настоящего Руководства.

Оформление билета производится с использованием технологии электронного билетооформления.

Тарификация перевозки производится в соответствии с условиями применения тарифа. Перед продажей перевозки кассир (оператор) обязан прочитать УПТ и ознакомить пассажира с его условиями.

Различают автоматическую и ручную тарификацию.

В основном используется автоматическая тарификация, при которой зарегистрированный в системе тариф автоматически выбирается в соответствии с заданными пассажиром условиями перевозки и указанными в PNR классом бронирования, категорией пассажиров и другими стандартизованными условиями перевозки.

Расчет НДС осуществляется в АСБ в автоматизированном режиме (без участия кассира) в соответствии со Стандартом Системы Взаиморасчетов ССВ 221-2015 «Порядок указания НДС при оформлении стандартных перевозочных документов СВВТ».

Осуществление автоматической тарификации не освобождает кассира (оператора) от ответственности за неправильное применение тарифа (либо его взимание не в полном объеме).

Ручная тарификация (изменение тарифной информации) используется только в определенных условиях. Ответственность за неправильное применение тарифа в случае применения ручной тарификации возлагается на кассира (оператора).

В случае вмешательства кассира в процесс автоматического оформления билета посредством внесения изменений в «маску» билета, ответственность за правильность оформления билета, включая правильность примененного тарифа и взимаемых сборов, несет кассир (оператор).

Оформление билета на забронированную перевозку должно производиться только при наличии подтвержденного статуса бронирования со стороны инвенторной системы бронирования авиаперевозчика(ов), кроме случаев оформления билетов с открытой датой вылета, «на посадку» и т.п.

Билет оформляется только после его оплаты. При оформлении перевозки по безналичному расчету или в кредит, а также льготной перевозки билет оформляется и выдается по предоставлении документов, являющихся основанием для получения билета.

В соответствии с условиями применения тарифа, установленными перевозчиком, билеты по любому участку маршрута могут оформляться с гарантированной или с открытой датой вылета.

Аккредитованное агентство обязано оформлять кассовые чеки ККТ по расчетам с пассажирами по перевозкам и всем услугам, продажу которых осуществляет в рамках заключенного с ТКП Стандартного договора о продаже перевозок и услуг и предоставлять пассажиру, бумажный или электронный чек помимо электронного билета (маршрут/квитанции), электронного многоцелевого документа (квитанции) EMD в зависимости от проданного контента.

Формат и обязательные реквизиты кассового чека ККТ должны соответствовать требованиям к кассовому чеку, определенным Федеральным законом от 22.05.2003 N 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации» и иным действующим законодательством.

При проведении расчетов с пассажирами при продаже перевозок/услуг оформление фискальных документов (чеков контрольно-кассовой техники) в соответствии с требованиями действующего законодательства, нормативно-технологическим документом СВВТ «Регламентом по фискальной политике», является обязанностью агентства.

Агентство несет ответственность за несоблюдение законодательства о применении ККТ, правильность и полноту оформления чеков ККТ, в соответствии с действующим законодательством, а также нормативно-технологическими документами СВВТ.

5.6.2. Предварительное бронирование

Предоставление принципиальной возможности выполнения предварительного бронирования со стороны агентств на рейсы конкретной авиакомпании, а также максимально возможного срока time-limit является прерогативой указанной авиакомпании.

Предварительное бронирование считается выполненным, если:

- созданное PNR содержит полетные сегменты с подтвержденным (подтвержденное бронирование) или ожидаемым подтверждением статусом (неподтвержденное бронирование) полетной строки;
- билеты по указанному PNR не оформлены.

По истечении установленного time-limit места должны быть возвращены в свободную продажу, если по данному PNR не будет оформлен билет или произведен отказ от мест. Контроль возврата мест возлагается на кассира.

В случае отсутствия в PNR установленного time-limit кассир должен оформить билет в сроки, установленные правилами авиакомпании и/или условиями применяемого тарифа, либо вернуть места в свободную продажу в установленные правилами авиакомпании и/или УПТ сроки.

Последовательное и/или одновременное создание предварительных бронирований на одного и того же пассажира по одному и тому же маршруту на одну дату вылета либо по одному и тому же маршруту на различные даты вылета не допускается.

Создание предварительных бронирований на фиктивных пассажиров, а также тестовых бронирований не допускается.

Предварительный заказ должен содержать информацию о пассажире (Ф.И.О., контактные данные пассажира и т.п.), которая вносится кассиром (оператором) по правилам конкретной АСБ.

5.6.3. Уровни доступа в АСБ при бронировании ресурсов мест перевозчиков

Ресурсы мест на рейсы перевозчиков хранятся в инвенторных системах бронирования. Для обеспечения бронирования ресурсов мест на рейсы конкретного перевозчика с терминалов авиационных распределительных систем, а также инвенторных систем необходимо обеспечить взаимодействие данных терминалов агентств с ресурсом указанных АСБ. Такое взаимодействие осуществляется по принятым в международной практике процедурам, по так называемым, протоколам обмена данными.

Используются три типа протоколов обмена данными:

- AIRIMP (стандартный протокол обмена данными);
- EDIFACT (интерактивный протокол обмена данными);
- NDC

Кассиры (операторы), бронируя авиаперевозку в АСБ, к которой подключен их

пульт, фактически получают доступ к ресурсам мест на рейсы, хранящиеся в этой или другой АСБ. При этом уровень «сервиса» (уровень доступа) при бронировании определяется протоколом, который используется при взаимодействии АСБ. Уровни доступа, используемые при бронировании воздушных перевозок, получили название, соответственно, как:

- стандартный доступ;
- интерактивный доступ.

При бронировании мест/услуг в стандартном доступе подтверждение бронирования осуществляется, как правило, в пределах 12 часов (в соответствии со стандартом AIRIMP) от момента завершения формирования PNR.

При бронировании мест в интерактивном режиме подтверждение бронирования осуществляется немедленно по мере формирования полетных сегментов в PNR, а не по завершению формирования всего PNR.

5.6.4. Понятие очередей в АСБ

В процессе бронирования воздушных перевозок возникают различные события, которые требуют уведомления кассиров (операторов) с целью принятия ими каких-то мер. Такими событиями могут быть:

- изменения расписания или отмена рейсов со стороны авиакомпании, на которые были произведены бронирования;
- подтверждение бронирований, находящихся на «листах ожидания»;
- изменения в PNR со стороны авиакомпании по своим сегментам и запросам по спецобслуживанию на собственных рейсах;
- ввод примечаний и комментариев в PNR;
- подтверждение групповых бронирований;
- сообщения от других участников АСБ;
- и т.п.

Для обеспечения принятия мер со стороны персонала агентства по указанным событиям в АСБ, существует, так называемый, механизм очередей.

Суть механизма очередей заключается в том, что по наступлению какого-либо события, информация о нем помещается в определенный раздел АСБ (очередь) для последующего просмотра агентом. При этом все события группируются по определенным признакам, а очередям присваивается конкретный код.

Кассир (оператор) обязан ежедневно просматривать и обрабатывать очереди. И если в какой-нибудь из них появилась информация о наступлении события, то он читает данный элемент очереди и выполняет необходимые действия, включая обязательное извещение пассажира о наступивших изменениях (событиях).

Например, если изменилось расписание, то в соответствующую очередь будет поставлен PNR, в котором присутствует полетный сегмент с данным рейсом. Агент, имея информацию о контакте с пассажиром, связывается с ним по телефону и предупреждает об указанном изменении расписания. При наличии в PNR e-mail пассажира информация о соответствующих изменениях в обязательном порядке дублируется на указанный в PNR адрес электронной почты.

Помимо связи по телефону и e-mail агент вправе использовать любые другие средства дополнительного оповещения пассажира (например, SMS-сообщения).

В случае, если кассир по результатам обработки очереди должен уведомить пассажира о каком-либо изменении (например, времени вылета, переносе рейса на другую дату, отмене рейса и пр.), а по имеющимся в PNR контактам связаться с

пассажиrom не может на протяжении определенного периода времени, агент должен внести в PNR ремарку об этом факте. Период поиска пассажира зависит от временного интервала между временем вылета рейса, по которому произошли изменения, и временем постановки бронирования в очередь агентства.

5.6.5. Бронирование и продажа воздушной перевозки с одним участком (одноsegmentный маршрут)

Бронирование и продажа воздушной перевозки с одним участком производится в соответствии с:

- общим алгоритмом бронирования и продажи воздушной перевозки (п.5.6.1);
- правилами применяемого тарифа и правилами авиакомпании.

При выполнении бронирования и продажи воздушной перевозки кассиру (оператору) агентства, выполняющему бронирование и продажу, пассажиром должна быть предоставлена информация: о маршруте, дате вылета, количестве мест, классе обслуживания, гражданстве, особых условиях перевозки (услугах), для удовлетворения которых может потребоваться дополнительное предварительное бронирование и подтверждение авиакомпании.

5.6.6. Бронирование и продажа воздушной перевозки с двумя и более участками маршрута

Бронирование и продажа воздушной перевозки с двумя и более участками маршрута производится в соответствии с:

- общим алгоритмом бронирования и продажи воздушной перевозки (п.5.6.1);
- условиями применения тарифов и правилами авиакомпаний, участвующих в перевозке.

При построении перевозки с двумя и более участками маршрута особое внимание следует обратить на время, необходимое для стыковки рейсов (пересадки пассажира). При тарификации перевозки целесообразно применение маршрутных тарифов, если таковые имеются на данном маршруте.

Бронирование полетных сегментов по маршруту «туда/обратно» должно осуществляться последовательно, в соответствии с последовательностью выполнения рейсов в процессе выполнения перевозки.

Требуется обратить внимание также на:

- даты и время выполнения (вылета/прилета) рейсов, включенных в полетные сегменты PNR, с целью их стыковки;
- соблюдение оговоренных в условиях применения тарифа минимально и максимально допустимых сроках пребывания пассажира в пункте обратного вылета (в «поворотном» пункте) или пункте трансфера;
- наличие соответствующих соглашений между перевозчиками, если в перевозке с двумя и более участками маршрута или по маршруту «туда/обратно» участвует несколько авиакомпаний.

5.6.7. Бронирование и продажа воздушной перевозки с открытой датой вылета

Возможность данного бронирования оговаривается условиями применения

соответствующего тарифа или правилами конкретного перевозчика.

Билет с открытой датой вылета подразумевает оформление билета без указания гарантированной даты вылета рейса. Бронирование (создание) в PNR сегмента с открытой датой вылета осуществляется по правилам работы конкретной АСБ.

При создании в PNR сегмента с открытой датой вылета место на рейсе не бронируется. Полетный сегмент с открытой датой вылета имеет соответствующий статус рейса, по сути означающий неподтвержденное бронирование, но при наличии, которого билет может быть оформлен.

При выполнении реального бронирования для сегмента с открытой датой вылета статус полетного сегмента в PNR будет изменен на один из принятых в конкретной АСБ статусов.

Билет на перевозку с открытой датой вылета оформляется без указания следующих параметров:

- даты и времени вылета;
- номера рейса (указывается при необходимости);
- кода бронирования;
- номера места.

Норма бесплатного провоза багажа для участка перевозки с открытой датой вылета указывается в билете, если иное не оговорено перевозчиком.

5.6.8. Бронирование воздушной перевозки на «лист ожидания»

Возможность бронирования «на лист ожидания» определяется перевозчиком.

При создании в PNR сегмента со статусом «на листе ожидания» место на рейсе не бронируется. Полетный сегмент имеет соответствующий статус бронирования, означающий неподтвержденное бронирование, при наличии которого билет не может быть оформлен.

PNR с «листом ожидания» присваивается определенный уровень приоритетности обработки. Данный уровень приоритетности позволяет установить очередность удовлетворения запросов мест, поставленных на «лист ожидания».

При высвобождении мест в АСБ для свободной продажи места распределяются по PNR с «листами ожидания», при этом происходит изменение статуса полетного сегмента с «листом ожидания» с неподтвержденного на подтвержденный.

Проверить изменение статуса полетного сегмента можно двумя способами:

- путем открытия PNR с «листом ожидания»;
- через просмотр соответствующей очереди АСБ.

В случае подтверждения статуса полетного сегмента кассир (оператор) должен:

- связаться с пассажиром и сообщить ему о подтверждении мест;
- предупредить о наличии срока (time-limit), в течение которого билеты должны быть выкуплены.

В случае отказа пассажира от мест, они должны быть возвращены в систему в соответствии с инструкцией по работе с конкретной АСБ.

5.6.9. Бронирование воздушной перевозки со статусом ожидания свободной провозной емкости («на посадку»)

Возможность данного бронирования оговаривается правилами конкретного перевозчика.

Бронирование (создание) в PNR сегмента «на посадку» осуществляется по правилам работы конкретной АСБ.

При создании в PNR сегмента «на посадку» место на рейсе не бронируется. Полетный сегмент имеет соответствующий статус рейса, по сути означающий неподтвержденное бронирование, но при наличии, которого билет может быть оформлен.

5.6.10. Особенности бронирования и продажи воздушной перевозки на рейсы «code-share»

Бронирование и продажа воздушной перевозки на маркетинговый рейс, выполняемый другой авиакомпанией (оперирующим перевозчиком) в рамках договора имеет ряд особенностей, обусловленных расхождением статусов классов в системах разных авиакомпаний и сложностью межсистемного обмена при выполнении рейсов «code-share». В этой связи при оформлении данной перевозки кассир обязан руководствоваться правилами авиакомпаний, а также учитывать следующее:

- телеграммный обмен занимает определенный промежуток времени, в связи с чем, билет не следует выписывать сразу же после бронирования мест;
- оформление билета производится только при поступлении уведомления оперирующего перевозчика о подтверждении мест на полетном сегменте;
- при получении отказа не следует вторично бронировать тот же класс в надежде получить положительный результат;
- необходимо регулярно обрабатывать очереди своего офиса, куда выходят бронирования с уведомлениями от перевозчика о подтверждении или отказе от перевозки, изменении расписания и т.д.

5.6.11. Бронирование и продажа воздушной перевозки в рамках Многосторонних соглашений M1 и M2

Под перевозкой в рамках многостороннего соглашения M1 (Open fare) подразумевается перевозка, оформляемая по тарифам, установленным на участках перевозки, выполняемых разными перевозчиками, при осуществлении в АСБ автоматизированного расчета трансферной связи (стыковки) между пунктом назначения предыдущего участка перевозки и пунктом отправления последующего участка перевозки.

В рамках соглашения M1 оформляется несколько электронных билетов (по количеству ответственных перевозчиков). При этом в каждом билете указывается расчетный код перевозчика, выполняющего перевозку на соответствующем участке(ах). Соглашению M1 присвоен код тура Соглашения специальной схемы расчетов 99А.

Под перевозкой в рамках многостороннего интерлайн - соглашения M2 (Closed fare) подразумевается перевозка, оформляемая по единому сквозному тарифу, установленному на несколько участков перевозки, выполняемой разными перевозчиками, с указанием тарифов по участкам.

На каждый участок перевозки оформляется отдельный электронный билет, с указанием расчетного кода перевозчика, выполняющего перевозку на данном участке маршрута. Формирование трансферной перевозки осуществляется в едином PNR. Каждый электронный билет содержит код тура Соглашения специальной схемы расчетов, идентифицирующий соглашение M2. Присвоенный код для перевозок в рамках соглашения M2 указывается в электронном билете уже не как расчетный код, а как код тура в соответствующей позиции. В справочной информации по тарифам

отражается специальный сквозной тариф. В поле «Передаточные надписи/ограничения» указывается полный маршрут и номера электронных билетов на всех участках маршрута. В электронных билетах по маршруту в графе «Тариф» отражается величина соответствующего участкового тарифа. В каждом электронном билете указываются соответствующие участку сборы, платы и таксы.

5.7. Бронирование воздушных перевозок для групп пассажиров

5.7.1. Понятие «группа пассажиров»

В АСБ под «группой пассажиров» понимается некоторое количество пассажиров, следующих вместе по заявленному маршруту. Количество пассажиров в группе определяется правилами конкретного перевозчика и условиями применения группового тарифа.

5.7.2. Основные правила создания группового бронирования

При выполнении группового бронирования необходимо:

- руководствоваться правилами работы конкретной АСБ;
- правилами авиакомпании по оформлению групповых перевозок;
- обладать полномочиями на создание группового PNR.

Создание PNR для группы пассажиров начинается с присвоения группе имени, а в ряде случаев, регистрационного номера группы. **Имя группы** – любое название группы, формируемое по правилам работы конкретной АСБ, идентифицирующее данную группу. **Регистрационный номер группы** может быть сформирован дополнительно к имени группы для удобства работы персонала агентств, осуществляющего бронирование и контроль групповых перевозок.

При бронировании большого количества мест, как правило, больше 9, время подтверждения со стороны перевозчика, запрашиваемого количества мест, может быть больше обычного.

В случае если группа является транзитной, т.е. следующей через данный пункт отправления откуда-то и далее, требуется вводить сегмент прибытия (информационный сегмент о способе и времени прибытия группы в пункт отправления).

При оформлении воздушной перевозки для каждого члена группы выписывается отдельный билет.

5.7.3. Модификация группового PNR

Модификация групповых PNR в АСБ осуществляется по правилам модификации индивидуального PNR.

5.8. Бронирование и продажа воздушных перевозок для особых категорий пассажиров

При бронировании необходимо в обязательном порядке согласовать с перевозчиком перевозку (в соответствии с п. 25 Федеральных авиационных правил, утвержденных Приказом Минтранса России от 28.06.2007г. №82): пассажира с ребенком до 2 лет;

- ребенка, не сопровождаемого совершеннолетним пассажиром или пассажиром, который в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации приобрел дееспособность в полном объеме до достижения им восемнадцатилетнего возраста, который будет перевозиться под наблюдением перевозчика;
- тяжелобольного пассажира;
- больного на носилках;
- пассажира, лишенного зрения, с собакой-проводником;
- пассажира, чья способность передвигаться при пользовании воздушным транспортом ограничена и/или чье состояние требует особого внимания при обслуживании;
- пассажира, имеющего оружие и/или боеприпасы;
- багажа пассажира при заключении им договора воздушной перевозки пассажира, предусматривающего норму бесплатного провоза багажа, сверх установленной перевозчиком нормы бесплатного провоза багажа либо багажа пассажира при заключении им договора воздушной перевозки пассажира, не предусматривающего норму бесплатного провоза багажа;
- багажа, габариты одного места которого в упакованном виде превышают двести три сантиметра в сумме трех измерений;
- багажа пассажира, вес одного места которого превышает тридцать килограммов;
- багажа, который необходимо перевозить только в салоне воздушного судна;
- валюты в денежных знаках или монетах, акций, облигаций и других ценных бумаг, кредитных и банковских карт, ювелирных изделий, драгоценных металлов, драгоценных или полудрагоценных камней, включая промышленные алмазы (далее - ценный груз);
- предметов и веществ, подвергающихся порче по истечении определенного срока хранения либо при неблагоприятном воздействии температуры, влажности или других условий окружающей среды;
- предметов или веществ, которые способны создавать угрозу для здоровья, безопасности, имущества или окружающей среды и которые указаны в перечне опасных грузов или классифицированы как опасные грузы в соответствии с международными договорами Российской Федерации и законодательством Российской Федерации;
- собак, кошек, птиц и других мелких комнатных (прирученных) животных (далее - комнатные животные (птицы)), служебных собак кинологической службы федеральных органов исполнительной власти;
- животных, птиц, насекомых, рыб и т.п.;
- человеческих останков и останков животных.

Оформление электронных билетов СВВТ в указанных в настоящем разделе случаях производится только после подтверждения перевозчиком возможности такой перевозки.

5.8.1. Бронирование и продажа воздушной перевозки пассажиру, требующего дополнительного кресла

В ряде случаев для улучшения условий путешествия пассажир может потребовать дополнительного(ых) кресла(сел) в салоне воздушного судна (например, тучный пассажир, больной носилочный и т.п.).

В таком случае, необходимо осуществить бронирование и продажу перевозки пассажиру с учетом дополнительных(ого) мест (а), то есть, если пассажиру, например, требуется еще одно дополнительное кресло, то для него бронируются два места.

Специальные услуги предоставляются по запросу агентства, оформленному в установленные перевозчиком сроки при бронировании и оформлении перевозки.

Оплата перевозки производится согласно правил конкретного перевозчика.

5.8.2. Бронирование и продажа воздушной перевозки для несопровождаемых детей

Авиакомпания может устанавливать собственные правила процедуры бронирования и оформления перевозки несопровождаемых детей,

Кассир (оператор) агентства должен выполнить соответствующий запрос на бронирование специального обслуживания несопровождаемого ребенка.

5.8.3. Бронирование и продажа воздушной перевозки ценного багажа в салоне ВС

В том случае, если пассажир оповещает о своем желании взять ценный багаж (виолончель, скрипка и т.д.) в салон воздушного судна, то кассир (оператор) агентства должен выполнить в АСБ соответствующий запрос на бронирование специального обслуживания данного пассажира. При этом необходимо указать характер перевозимого багажа (описание, размер, вес).

В том случае, если ценный багаж требует дополнительного(ых) кресла(ел) в салоне воздушного судна, необходимо осуществить бронирование и продажу перевозки пассажиру с учетом дополнительных(ого) мест (а), то есть, если, например, пассажир везет багаж, для которого требуется одно дополнительное кресло, то в АСБ бронируется два места: для пассажира и для ценного багажа.

Оформляется два билета: билет пассажиру и билет на ценный багаж, вне зависимости от количества забронированных мест под этот багаж. Оплата перевозки производится согласно правил конкретного перевозчика.

5.8.4. Бронирование дополнительных услуг

В целях оказания дополнительной услуги пассажиру кассир (оператор) агентства при бронировании и продаже воздушной перевозки может осуществить заказ дополнительного обслуживания (услуги), необходимого пассажиру на борту ВС или в аэропорту прибытия.

Спектр дополнительных услуг, предоставляемых авиакомпанией, бронирование которых может произвести агент, определяется самим перевозчиком. В числе дополнительных услуг могут быть, например:

- специальное питание (детская пища, диетическая пища и т.д.);
- инвалидное кресло;
- детская люлька для младенца;
- выбор места на борту;
- оплата сверхнормативного багажа;
- оплата перевозки багажа за дополнительную плату;
- сбор за объявленную ценность багажа;
- и др.

При резервировании дополнительных услуг, оказываемых пассажирам, на оплату тарифа (сбора/платы), установленного(ой) перевозчиком для взимания с пассажира, может быть оформлен электронный многоцелевой документ (EMD).

5.8.4.1. Бронирование дополнительных услуг (спец. обслуживания) в АСБ

Бронирование дополнительных услуг в АСБ выполняется как в режиме интерактивного, так и стандартного доступа для специальных услуг в зависимости от запрашиваемой услуги авиакомпании. В соответствующей записи PNR (SSR элемент) подтвержденная услуга имеет статус «НК»/«НД».

В том случае, если бронирование дополнительных услуг не подтверждено авиакомпанией, предоставление этих услуг пассажиру на борту ВС не гарантировано.

В том случае, если в PNR имеется несколько пассажиров, бронирование дополнительного обслуживания (услуг) необходимо осуществлять только тому (тем) пассажиру(ам), для которого(ых) оно предназначается.

В случае деления PNR, элементы специального обслуживания, сделанные для выделенного из PNR пассажира(ов), выделяются вместе с выделенными пассажирами, т.е. элементы специального обслуживания включаются в новое PNR.

В случае изменений в полетном сегменте все запросы на дополнительные услуги, относящиеся к данному рейсу, также отменяются.

EMD может быть обменен. Возможность обмена EMD зависит от перевозчика.

Операция обмена возможна при следующих условиях:

- авиакомпания поддерживает функцию обмена EMD;
- EMD сохранен на сервере авиакомпании;
- дополнительная услуга должна быть доступна на новом рейсе/дате;
- оформленный EMD не должен иметь индикатор «Не подлежит обмену»;
- купоны, принимаемые к обмену должны находиться в одном из состояний
 - «O» (Open for use);
 - «A» (Airport Control)
- если переоформление EMD связано с переоформлением билета, то необходимо предварительно выполнить обмен билета, затем приступить к обмену EMD.

Оформление и оплата дополнительных услуг производится в порядке, установленном перевозчиком.

5.8.5. Бронирование и продажа воздушной перевозки участнику программы часто летающих пассажиров

Информация о порядке бронирования и оформления перевозки участников программы часто летающих пассажиров размещается в информационных справочниках или на информационных страницах авиакомпаний в АСБ. Там же содержится информация о порядке ввода в систему данных о пассажирах - участниках программы (код постоянного клиента, код (признак) специального обслуживания, номер персонального кода и/или карты, срок действия карты и др.).

Если перевозчиком предусмотрено отражение в билете номера карты участника программы или иной информации, то она указывается в предусмотренном поле билета. При оформлении перевозки на электронном билете номер карты указывается в соответствии с «Руководством по оформлению СПД СВВТ».

Количество мест, предусмотренное для бронирования мест пассажирам – участникам программы, определяется перевозчиком и может быть ограничено вплоть до закрытия предусмотренных классов обслуживания.

5.8.6. Бронирование и продажа воздушной перевозки военнослужащих с оплатой воинскими перевозочными документами

Продажа и оформление перевозок по ВПД МО РФ и ВПД МВД РФ с формой оплаты «КР»

Продажа перевозок по ВПД МВД РФ, ВПД МО РФ, расчеты по которым производятся, минуя ТКП, при централизованном сборе данных документов через ТКП, осуществляется в кредит (форма оплаты «КР», «НАЛ+КР», «KR», «CASH+KR»).

Возможность данного бронирования оговаривается правилами перевозчика.

Оформление перевозок по ВПД доступно во всех аккредитованных агентствах, Оформление перевозки производится только на рейсы перевозчиков, список которых опубликован в Информационной системе «ИСТОК».

Информация о перевозчиках, разрешающих продажу перевозки по ВПД МО РФ и/или ВПД МВД РФ с формой оплаты «КР» содержится в Информационной системе «ИСТОК» в разделе «ТКП», «Оформление перевозок по воинским перевозочным документам МО и МВД РФ».

Продажа перевозок по ВПД МО РФ и МВД РФ в кредит на рейсы перевозчиков, не заявленных в Информационной системе «ИСТОК», запрещается.

Перевозчик устанавливает правила бронирования и продажи перевозок по ВПД МО РФ или ВПД МВД РФ с формой оплаты «КР» на собственных рейсах. Правила, установленные перевозчиком, содержатся на информационных страницах авиакомпаний в ИС «ИСТОК».

Бронирование перевозки производится в установленном классе обслуживания согласно предоставленной квоте мест, определенной перевозчиком. При создании PNR указывается категория воинского пассажира.

В случае, если перевозчик не установил специальную категорию для данной категории пассажиров, продажа производится по минимальному тарифу экономического класса, действующему на дату оформления, если иное не предусмотрено правилами авиакомпании.

АГС взимаются в соответствии с правилами, установленными перевозчиком.

Оформление перевозок осуществляется в соответствии с «Руководством по оформлению СПД СВВТ» и дополнениями к указанному документу.

Запрещается изменение кода перевозчика, маршрута, данных пассажира.

Возврат/обмен билетов, оформленных с формой оплаты КР(KR) по ВПД МО РФ и ВПД МВД РФ, производится в соответствии с правилами авиакомпании, размещенными в информационной системе «ИСТОК».

5.9. Электронное билетооформление в СВВТ с использованием оплаты платежной (банковской) картой («ПК»), «ПП (с кодом ПК)»

Оформление перевозки/услуги с оплатой платежной (банковской) картой, расчеты по которой производятся через ТКП (форма оплаты «ПК» («РК»)) допускается только с расчетным кодом перевозчика, разрешающего форму оплаты «ПК» («РК»). Перечень перевозчиков, разрешающих оформление перевозок/услуг с формой оплаты «ПК» («РК»), размещен в ИС «ИСТОК» на странице ТКП.

В случае запрета со стороны перевозчика на использование формы оплаты «ПК» («РК») на электронном билете СВВТ, аккредитованное агентство имеет право организовать оплату перевозки по банковским картам с условием полной оплаты расходов на эквайринг. В случае использования агентством платежных инструментов ТКП для проведения оплаты по банковским картам перевозок на рейсы перевозчиков, запретивших использование формы оплаты «ПК» («РК»), оформление перевозки

производится с использованием формы оплаты «ПП (с кодом ПК)» («INV (с кодом РК)»).

Функционал подключается по согласованию с ТКП.

Использование формы оплаты «ПК» («РК») или «ПП (с кодом ПК)» («INV (с кодом РК)») возможно только в тех аккредитованных агентствах, которые в установленном порядке зарегистрировали в ТКП свои пункты продажи для проведения авторизаций по платежным (банковским) картам. Контроль прав продажи по формам оплаты «ПК» («РК») или «ПП (с кодом ПК)» («INV (с кодом РК)») осуществляется в ЦЭБ.

В случае поступления запроса от АСБ в ЦЭБ на оформление перевозки с формой оплаты «ПК» («РК») или «ПП (с кодом ПК)» («INV (с кодом РК)») от незарегистрированных агентств ЦЭБ отвечает отказом на использование данной формы оплаты.

Оформлению перевозки с формой оплаты «ПК» («РК») или «ПП (с кодом ПК)» («INV (с кодом РК)») в обязательном порядке должна сопутствовать оплата по платежной (банковской) карте, включающая процедуру авторизации.

Для аккредитованных агентств существуют несколько способов осуществления авторизации платежных (банковских) карт с использованием платежного решения ТКП:

- Оплата через POS-терминал, интегрированный с АСБ;
- Оплата по технологии e-commerce в аккредитованных интернет-пунктах продажи.

При оформлении перевозки по платежной (банковской) карте из АСБ в ЦЭБ передаются следующие реквизиты:

- Форма оплаты – «ПК» («РК») или «ПП (с кодом ПК)» («INV (с кодом РК)»);
- Код названия платежной системы банковской карты по кодификатору СВВТ:
 - VI – VISA INTERNATIONAL
 - CA – MASTERCARD WORLDWIDE
 - AX – AMERICAN EXPRESS
 - DC – DINERS CLUB INTERNATIONAL
 - JC – JCB INTERNATIONAL
 - UP – UNION PAY
 - MR – MIR
 - DS – DISCOVER CARD
 - TP – UNIVERSAL AIR TRAVEL PLAN
- Номер платежной (банковской) карты;
- Код подтверждения авторизации

В случае проведения авторизации с использованием специально встроенного функционала в АСБ и АРС (например, с использованием POS терминала или в рамках e-commerce) данные реквизиты вносятся в АСБ или АРС автоматизировано и передаются в ЦЭБ. При получении данных реквизитов ЦЭБ генерирует номера электронных билетов и EMD и передает их в АСБ, где полетным купонам устанавливается код состояния «О» (Open for use).

При оплате билета, EMD платежной (банковской) картой с формой оплаты «ПК» («РК») или «ПП (с кодом ПК)» («INV (с кодом РК)») на сумму оплаты оформляется кассовый чек оплаты платежной (банковской) картой с использованием ККТ или может быть оформлена квитанция оплаты по платежной (банковской) карте.

При возврате билета или дополнительных услуг, оплаченных платежной (банковской) картой с формой оплаты «ПК» («РК») или «ПП (с кодом ПК)» («INV (с кодом РК)»), на сумму возврата оформляется кассовый чек возврата с использованием ККТ или может быть оформлена квитанция оплаты по платежной (банковской) карте.

Оформление вышеперечисленных документов производится в соответствии с «Руководством по оформлению СПД СВВТ».

При обмене билета, оформленного с формой оплаты «ПК» («РК») или «ПП (с кодом ПК)» («INV (с кодом РК)») доплата по платежной (банковской) карте возможна, в том числе картой, отличной от той карты, которая была использована при оплате первоначальной перевозки.

Возврат денежных средств по форме оплаты «ПК» («РК») или «ПП (с кодом ПК)» («INV (с кодом РК)») производится на карту(ы), которой(ыми) была оплачена перевозка.

Агентство, оформившее перевозку/услугу в рамках Стандартного договора о продаже перевозок и услуг с формой оплаты «ПК», «ПП (с кодом ПК)», обязано оформить чек контрольно-кассовой техники и выдать его покупателю (клиенту).

5.10. Электронное билетооформление в СВВТ с использованием Интернет-технологий

Бронирование перевозок/услуг через аккредитованный ИПП и пункт продажи ТТС является частью общей технологии бронирования воздушных перевозок/услуг аккредитованными агентствами в АСБ.

Бронирование и продажа перевозок/услуг на электронных билетах СВВТ через аккредитованный ИПП и пункт продажи ТТС является частью технологии электронного билетооформления в СВВТ и регламентируется ССВ 156-2014 «Бронирование и продажа перевозок/услуг через Интернет. Требования к интернет-пункту продажи и транзакционному терминалу самообслуживания пункта продажи аккредитованного агентства» с учетом всех действующих изменений к нему.

Бронирование и продажа перевозок/услуг на электронных билетах СВВТ через web-систему Клевер, осуществляется путем организации агентству доступа в Клевер в соответствии с условиями действующего Стандартного Договора о продаже перевозок и услуг. Инструкции для пользователей системы размещены в Клевер в разделе «Помощь».

5.11. Порядок выполнения операций в АСБ по отказу от полета и оформления соответствующей документации

В случае возврата, обмена, аннулирования электронного билета или электронного EMD соответствующие операции в обязательном порядке должны быть проведены в АСБ предусмотренными для этих операций запросами, за исключением случаев, установленных разделом 5.11.4. настоящего Руководства.

5.11.1. Понятие добровольного и вынужденного отказа от полета

Вынужденный отказ пассажира от полета

Пассажир вправе отказаться от перевозки в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Вынужденным отказом пассажира от перевозки, согласно п. 227 Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утв. Приказом Минтранса России от 28.06.2007 N 82 (далее Федеральные авиационные правила), признается отказ в случае:

- отмены или задержки рейса, указанного в билете;

- изменения перевозчиком маршрута перевозки;
- выполнения рейса не по расписанию;
- несостоявшейся отправки пассажира из-за невозможности предоставить ему место на рейс и дату, указанные в билете;
- несостоявшейся перевозки пассажира на воздушном судне, вызванной задержкой пассажира в аэропорту из-за продолжительности проведения его досмотра, если при досмотре багажа или личном досмотре пассажира не было обнаружено запрещенных к перевозке веществ и предметов;
- необеспечения перевозчиком стыковки рейсов в случае выполнения единой перевозки;
- болезни пассажира или члена его семьи либо близкого родственника, совместно следующего с ним на воздушном судне, что подтверждается медицинскими документами, либо смерти члена его семьи или близкого родственника, что подтверждается документально, при условии уведомления об этом перевозчика до окончания установленного в соответствии с пунктом 81 Федеральных авиационных правил времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс.

Болезнь пассажира или члена его семьи либо близкого родственника, совместно следующего с ним на воздушном судне, является основанием для вынужденного отказа пассажира от перевозки при наличии подтверждаемых медицинскими документами противопоказаний к полету на дату отправления воздушного судна, указанную в билете.

Требования к таким медицинским документам, подлежащим предоставлению в связи с болезнью пассажира, члена его семьи либо близкого родственника, совместно следующего с ним на воздушном судне, определяются правилами перевозчика;

- непредоставления пассажиру обслуживания по классу, указанному в билете;
- неправильного оформления билета перевозчиком или уполномоченным агентом.

Перевозчик может признать отказ пассажира от перевозки вынужденным и в других случаях.

В случае вынужденного отказа пассажира от воздушной перевозки в связи с болезнью пассажира или члена его семьи либо близкого родственника, совместно следующих с ним на воздушном судне, что подтверждается медицинскими документами, либо в связи со смертью члена его семьи или близкого родственника, что подтверждается документально, и уведомления об этом перевозчика до окончания установленного в соответствии с федеральными авиационными правилами времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс, либо в связи с задержкой отправления воздушного судна, иными предусмотренными федеральными авиационными правилами действиями (бездействием) перевозчика, влекущими за собой неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору воздушной перевозки пассажира, пассажиру возвращается уплаченная за воздушную перевозку провозная плата (пункт 2 статьи 108 Воздушного кодекса РФ).

Под членами семьи понимаются супруги, родители и дети (усыновители и усыновленные), под близкими родственниками - дедушки, бабушки и внуки, полнородные и неполнородные братья и сестры.

Добровольный отказ пассажира от полета (прекращение по инициативе пассажира воздушного судна действия договора воздушной перевозки пассажира)

Отказ пассажира от перевозки в случаях, неговоренных выше, признается добровольным отказом от перевозки.

Согласно пункта 1 статьи 108 Воздушного кодекса РФ, в случае отказа пассажира от воздушной перевозки по причинам, не предусмотренным пунктом 2 статьи 108 Воздушного кодекса РФ, возврат пассажиру провозной платы осуществляется в следующем порядке:

- если пассажиром заключен договор воздушной перевозки пассажира, предусматривающий условие о возврате провозной платы при расторжении договора воздушной перевозки пассажира, пассажиру возвращается уплаченная за воздушную перевозку провозная плата (за исключением суммы расходов перевозчика, фактически понесенных им и связанных с исполнением обязательств по договору воздушной перевозки пассажира) при условии, что пассажир уведомил перевозчика об отказе от воздушной перевозки не позднее чем за двадцать четыре часа до окончания установленного в соответствии с федеральными авиационными правилами времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс;
- если пассажир уведомил перевозчика об отказе от воздушной перевозки с нарушением сроков, установленных в соответствии с подпунктом 1 настоящего пункта, до окончания установленного в соответствии с федеральными авиационными правилами времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс, пассажиру возвращается уплаченная за воздушную перевозку провозная плата с взысканием неустойки в размере двадцати пяти процентов уплаченной за воздушную перевозку пассажира провозной платы и суммы расходов перевозчика, фактически понесенных им и связанных с исполнением обязательств по договору воздушной перевозки пассажира. Перевозчик вправе уменьшить размер указанной неустойки;
- если пассажир уведомил перевозчика об отказе от воздушной перевозки после окончания установленного в соответствии с федеральными авиационными правилами времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс, пассажиру не возвращается уплаченная за воздушную перевозку провозная плата;
- если пассажиром заключен договор воздушной перевозки пассажира, предусматривающий условие о невозврате провозной платы при расторжении договора воздушной перевозки пассажира, уплаченная за воздушную перевозку пассажира провозная плата не возвращается, за исключением неиспользованных сумм, взимаемых перевозчиком в пользу иных организаций в соответствии с законодательством иностранных государств, с территорий, на территории или через территории которых осуществляется воздушная перевозка пассажира.

Возврат провозной платы производится на основании неиспользованного (частично использованного) перевозочного документа лицу, указанному в перевозочном документе, при предъявлении документа, удостоверяющего его личность, или уполномоченному лицу - при предъявлении документа, удостоверяющего личность, и документа, подтверждающего право на получение денежных сумм (п. 232 Федеральных авиационных правил).

5.11.2. Возврат (аннулирование) мест в АСБ

В случае отказа пассажира от перевозки место в обязательном порядке должно быть возвращено в систему.

Возврат (аннулирование) мест осуществляется в соответствии с инструкциями работы с конкретной АСБ.

Возврат мест (частичный или полный) в систему может быть осуществлен как до

оформления билета(ов) в PNR, созданном при бронировании, так и после оформления билета(ов).

При возврате (аннулировании) мест до оформления билета перерасчет с пассажиром не производится.

5.11.3. Порядок выполнения операций в АСБ по возврату билетов

Возврат билетов подразумевает возврат мест в АСБ и осуществление финансовых расчетов с пассажиром за неиспользованную перевозку в соответствии с условиями примененного при продаже билета тарифа. В случаях, указанных в разделе 5.11.4, для проведения возврата билета аккредитованное агентство формирует запрос на возврат (Refund Application).

В АСБ предусмотрены специальные запросы по возврату билетов.

Процедура возврата билета может производиться и в том случае, когда место в систему было уже возвращено.

При возврате билета, выполняемом в АСБ, эксплуатируемых в Системе взаиморасчетов, пассажиру по его требованию может быть выдана справка о возврате билета установленного образца.

Кроме того, АСБ предоставляет кассиру (оператору) возможность самостоятельно рассчитать сумму к возврату и заполнить маску документа на возврат. В данном случае кассир (оператор) несет полную ответственность за внесенные данные.

При осуществлении возврата трансферной перевозки, оформленной по сквозному тарифу в рамках Соглашения M2 - Closed fare, кассир обязан обеспечить соблюдение следующих требований:

- добровольный частичный возврат по полностью неиспользованному билету запрещается;
- добровольный возврат по частично использованному билету запрещается;
- операция возврата по частично использованному билету производится только при вынужденном отказе пассажира от перевозки.

Осуществление в АСБ операции «возврата мест» без проведения финансового аннулирования билета (расчета денежных сумм к возврату) при возврате билета недопустимо, за исключением случаев, установленных разделом 5.11.4. настоящего Руководства.

5.11.4. Возврат электронных билетов СВВТ через Refund Application

В случаях, установленных RA политикой перевозчика, а в случае ее отсутствия Стандартной RA политикой, возврат электронных билетов СВВТ в АСБ не производится, аккредитованное агентство формирует запрос на возврат (Refund Application) в Личном кабинете агентства и направляет данный запрос перевозчику.

Взаимодействие участников СВВТ по запросам на возврат электронных билетов СВВТ производится посредством Личного кабинета.

Агентство формирует запросы на возврат в адреса перевозчиков, участвующих в эксплуатации Refund Application. Перечень перевозчиков, принимающих запросы на возврат, размещается в Личном кабинете и в ИС «ИСТОК». В Личном кабинете, а также в ИС «ИСТОК» размещаются RA политики перевозчиков, Стандартная RA политика.

Запросы на возврат формируются по электронным билетам и по электронным многоцелевым документам (EMD), оформленным на оплату перевозки багажа, на сбор/плату за дополнительную услугу перевозчика.

Перед формированием запроса на возврат билета аккредитованное агентство

производит возврат мест в АСБ. Перед формированием запроса на возврат EMD аккредитованное агентство удаляет соответствующие элементы/ремарки (при наличии) в АСБ.

5.11.5. Порядок аннулирования билета

Если при выписке (оформлении) билета была допущена ошибка, билет может быть аннулирован и выписан заново.

В АСБ аннуляция билета осуществляется в соответствии с инструкциями по работе с конкретной АСБ и правилами перевозчика.

Осуществление в АСБ аннулирования билета через операцию «возврат мест» вместо выполнения соответствующей операции на аннулирование билета не допускается.

5.12. Порядок выполнения операций в АСБ при изменении условий перевозки

Пассажир имеет право в соответствии с правилами авиакомпании изменить условия перевозки. Данная процедура может быть произведена путем оформления нового билета в обмен или путем изменения условий перевозки в том же билете в соответствии с правилами перевозчика.

Под изменением условий перевозки понимается изменение:

- условий полета;
- данных о пассажире (именной обмен).

В зависимости от причины, по которой пассажир решил изменить условия перевозки, эти изменения подразделяются на добровольные и вынужденные.

Изменение условий перевозки осуществляется в любом аккредитованном агентстве в соответствии с инструкциями по работе с конкретной АСБ, в соответствии с правилами авиакомпании и условиями применения тарифов, а также с соблюдением требований «Руководства по оформлению СПД СВВТ».

Изменение условий перевозки на том же билете производится при выполнении следующих условий:

- данное изменение разрешается перевозчиком;
- не меняется маршрут перевозки;
- изменения не противоречат условиям применения тарифа;
- для электронных билетов СВВТ выполняются также условия, приведенные в «Руководстве по оформлению СПД СВВТ».

Оформление билета в обмен производится при выполнении следующих условий:

- изменения условий перевозки допускаются правилами перевозчика;
- изменения условий перевозки не противоречат ограничениям по форме оплаты и другим ограничениям, указанным в принимаемом к обмену билете;
- расчетный код новой перевозки совпадает с расчетным кодом перевозки, по которой производятся изменения, если иное не оговорено перевозчиками (для электронного билета СВВТ);
- обмен с уменьшением тарифа и/или сбора производится при наличии разрешения перевозчика.

При изменении условий перевозки в АСБ выполняются следующие процедуры:

- возврат мест (в том числе частичный) по билету, предъявляемому к обмену;

- бронирование новых(ого) мест(а);
- оформление нового билета либо внесение изменений (новых данных) в принятый к обмену билет.

Изменение условий перевозки, оформленной на электронном билете СВВТ, выполняется в соответствии с «Руководством по оформлению СПД СВВТ».

Обмен билета на другого пассажира осуществляется только по согласованию с перевозчиком.

Кроме того, АСБ предоставляет кассиру (оператору) возможность самостоятельно рассчитать сумму при обмене и заполнить маску документа. В данном случае кассир (оператор) несет полную ответственность за внесенные данные.

Изменение условий трансферной перевозки, в том числе изменение данных о пассажире, если это разрешено правилами перевозчика, оформленной по сквозному тарифу в рамках Соглашения M2 -Closed fare, производится в соответствии с условиями примененного тарифа и по инструкции, размещенной в ИС «ИСТОК» на странице ТКП.

5.13. Работа с архивом продаж АСБ

Каждая АСБ формирует и ведет единый архив бронирований и продаж воздушных перевозок, произведенных в указанной АСБ. При этом архивируются все операции, связанные с процессом бронирования и продажи воздушных перевозок (включая операции обмена и возврата билетов).

Как правило, в АСБ существует оперативный архив, доступ к которому осуществляется в реальном масштабе времени, а также долговременный архив с доступом в пакетном режиме. Срок хранения данных в оперативном архиве составляет несколько месяцев, а в долговременном – несколько лет, в зависимости от возможностей конкретной АСБ.

Просмотр архивных данных осуществляется в соответствии с полномочиями пользователя системы. При этом для кассира (оператора) предоставляется оперативный доступ только к собственному архиву, а доступ к дополнительным функциям по расширенному просмотру архива может быть разрешен только уполномоченным на то лицам.

Архивные данные позволяют АСБ однозначно идентифицировать реквизиты кассира (агентство, личный номер, ТАП), выполнившего ту или иную операцию.

АСБ также обеспечивает возможность формирования файлов финансовых транзакций (архивов продаж) на заданный период и предоставления сформированных в файлы архивных данных заинтересованным участникам СВВТ: авиакомпаниям, агентствам и ТКП. Указанные данные позволяют осуществлять контроль за продажами воздушных перевозок, выявлять нарушения, прогнозировать выручку и т.п.

АСБ ежедневно предоставляют в ТКП файл архива агентских продаж, соответствующий нормативно-технологическим документам СВВТ.

6. НАРУШЕНИЯ ПРИ БРОНИРОВАНИИ И ПРОДАЖЕ АВИАПЕРЕВОЗОК

6.1. Общие положения

Основными нарушениями при бронировании и продаже авиаперевозок являются:

- нарушения технологии оформления билетов, в том числе:

указание недостоверной информации;

- ✓ отсутствие данных о документах, удостоверяющих личность пассажиров;
- ✓ отсутствие реквизитов документа, являющегося основанием на льготу/применение специального тарифа;
- ✓ отсутствие контактных данных пассажиров
- нарушения правил продажи и бронирования воздушных перевозок перевозчиков, в том числе:
 - ✓ нарушение сроков time-limit;
 - ✓ создание фиктивных броней без реального бронирования с последующим оформлением билета;
 - ✓ последовательное и/или одновременное создание предварительных бронирований на одного и того же пассажира по одному и тому же маршруту на одну дату вылета;
 - ✓ оформление билета без подтверждения бронирования места в системе (в большинстве случаев не закрепляется операция продажи в PNR);
 - ✓ невозвращение мест в систему при возврате или аннулировании билетов, удержание мест без создания бронирований на срок, превышающий допустимый перевозчиком («заморозка» мест);
 - ✓ несанкционированный возврат места (без обращения пассажира об отказе от полета);
 - ✓ самостоятельное изменение фамилий и/или имени пассажиров в индивидуальных PNR;
- нарушения условий применения тарифов/сборов;
- нарушения технологии использования валидаторов, а именно:
 - ✓ использование в работе валидатора, принадлежащего другому пункту продажи;
- необработка очередей, неуведомление/несвоевременное уведомление пассажиров об изменениях на рейсе;
- передача мест в пункты продажи, интернет-пункты продажи, которым запрещено/ограничено право продажи перевозок/услуг на стоке СВВТ, либо ограничен/закрыт доступ к ресурсу мест перевозчика.

Указанный выше перечень нарушений не является исчерпывающим. Виды нарушений и размер ответственности за них установлены действующим Стандартным Договором о продаже перевозок и услуг, ADM политиками перевозчиков, Стандартной ADM политикой.

Порядок, сроки рассмотрения претензий и расчеты по обоснованным претензиям между участниками СВВТ регулируются условиями Стандартного Договора о продаже перевозок и услуг, Положением о ведении претензионной работы.

6.2. Контроль за соблюдением правил бронирования и продажи авиаперевозок на электронных билетах СВВТ

Контроль деятельности аккредитованного агентства и его пунктов продажи, интернет-пунктов продажи, пунктов продажи ТТС проводится с целью установления ТКП соблюдения аккредитованными агентствами требований «Положения об аккредитации агентств в СВВТ», иных нормативно-технологических документов СВВТ, а также соблюдения агентством условий Стандартного договора о продаже перевозок и услуг.

Контроль осуществляется в форме инспекционных проверок (далее - проверки) и мониторинга.

Проверки могут проводиться по требованию перевозчиков-участников СВВТ или по решению руководства ТКП при поступлении сведений о нарушениях аккредитованным агентством или субагентом аккредитованного агентства правил

бронирования, продажи и оформления перевозок/услуг, правил применения тарифов, технологии и сроков взаиморасчетов, сроков предоставления отчетности и др.

Организация и проведение проверок, мониторинга деятельности аккредитованных агентств осуществляется в соответствии с «Регламентом организации и проведения проверок, мониторинга деятельности аккредитованных агентств».

Проверки и мониторинг осуществляются экспертами ТКП. К проведению проверок могут привлекаться представители перевозчиков-участников СВВТ и специалисты аккредитованных агентств.

По результатам проверок и мониторинга, в случае выявления нарушения агентством требований нормативно-технологических документов СВВТ, к агентству могут быть применены штрафные санкции и ограничения, предусмотренные условиями Стандартного договора о продаже перевозок и услуг, «Регламента организации и проведения проверок, мониторинга деятельности аккредитованных агентств».

6.3. Характерные нарушения при работе с инструментом контроля пунктов продажи

- несвоевременное распределение агентством квоты по пунктам продажи (в случае их распределения в агентстве);
- в агентстве нет заменяющих сотрудников, уполномоченных распределять по пунктам продажи квоты/денежные средства, на время отсутствия основных исполнителей.

ПРИЛОЖЕНИЕ: ПЕРЕЧЕНЬ НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ

1. Воздушный Кодекс Российской Федерации (Федеральный закон от 19.03.1997 №60-ФЗ).
2. «Положение о порядке регистрации и опубликовании тарифной информации на регулярные воздушные пассажирские перевозки, выполняемые российскими авиационными предприятиями».
3. «Положение по присвоению и ведению кодов агентств, пунктов продажи, интернет-пунктов продажи, пунктов продажи ТТС, прошедших аккредитацию в Системе взаиморасчетов на воздушном транспорте».
4. «Положение об аккредитации агентств в СВВТ».
5. «Руководство по оформлению СПД СВВТ».
6. ССВ 150-2009 «Система электронного билетооформления. Требования к Автоматизированным системам бронирования».
7. Резолюция IATA 722g.
8. Резолюция IATA 725g.
9. «Технология заказа, распределения, учета и контроля использования квоты электронных билетов/электронных документов СВВТ, заказа и получения в ТКП бланков».
10. Федеральные авиационные правила «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утвержденные Приказом Министерства транспорта РФ от 28.06.07г. № 82.
11. Федеральный закон от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных».
12. Федеральный закон от 22.05.2003 N 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации».
13. Стандарт Системы взаиморасчетов ССВ 105-2006 «АСБ. Реализация процедур регулирования прав продажи перевозок на бланках СПД СВВТ аккредитованных агентств (пунктов продажи)».
14. Стандарт Системы взаиморасчетов ССВ ЕХ105-2009 «Реализация процедур прав продажи воздушных перевозок аккредитованных агентств (пунктов продажи) на СПД СВВТ в зарубежных АСБ».
15. «Правила формирования и применения тарифов на регулярные воздушные перевозки пассажиров и багажа, взимания сборов в области гражданской авиации», утвержденные Приказом Министерства транспорта РФ от 25.09.08г. № 155.
16. Положение об аттестации системы билетооформления в СВВТ.
17. Стандарт Системы Взаиморасчетов ССВ 156-2014 «Бронирование и продажа перевозок/услуг через Интернет. Требования к интернет-пункту продажи и транзакционному терминалу самообслуживания пункта продажи аккредитованного агентства».
18. Положение о ведении претензионной работы.
19. Положение о «Запросе на возврат» («Refund Application») в СВВТ
20. Стандарт Системы Взаиморасчетов ССВ 213-2014 «Обеспечительный платеж».
21. «Регламент по фискальной политике».
22. «Регламент организации и проведения проверок, мониторинга деятельности аккредитованных агентств».