



# ФОРМА ПРЕДСТАВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИОННОГО УВЕДОМЛЕНИЯ В СВВТ ЧЕРЕЗ ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ

**Предисловие**

1. Разработан ТКП
2. Утвержден ВРИО Президента ТКП и введен в действие с 25.02.15 г.
3. Введен взамен ССВ 164-2012.
4. Издание с изменениями

<b>№</b>	<b>утвержденным</b>	<b>Краткое содержание</b>
1	18.08.2015	
2	22.08.2016	
3	03.10.2016	
4	23.05.2018	отражение в ADM/ACM при резервировании железнодорожного проездного документа агентского вознаграждения, номера электронного железнодорожного билета и номера заказа. Отражение в ADM/ACM на плату, установленную агентством, с формой оплаты «ПК», «РК», с расчетным кодом 99C/RAIL кода «RAIL»
5	08.07.2019	замена наименования системы «TCH Connect» на «Личный кабинет»
6	16.08.2022	введение статуса ADM/ACM «Отозвано/Recalled»
7	22.08.2022	отражение номера 9999999999 в графе «Номера документов», исключение MCO

### **1. Область применения**

Настоящий стандарт определяет форму представления претензионного уведомления через Личный кабинет и применяется участниками и партнерами Системы взаиморасчетов на воздушном транспорте.

### **2. Нормативные ссылки**

В настоящем документе имеются ссылки на следующие нормативные документы:

- «Положение о ведении претензионной работы».

### **3. Термины и определения**

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

Дебетовое уведомление СВВТ (ADM) – претензионное уведомление, сформированное на сумму, подлежащую удержанию с агентства.

Кредитовое уведомление СВВТ (АСМ) – претензионное уведомление, сформированное на сумму, подлежащую перечислению агентству.

Личный кабинет на сайте ТКП (Личный кабинет, ЛК) – 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.

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

Провайдер – поставщик железнодорожных перевозок (включая Принципала (ЖД), дополнительных услуг, реализуемых через систему.

### **4. Общие положения**

Форма представления претензионного уведомления в СВВТ через Личный кабинет используется при формировании претензии в соответствии с «Положением о ведении претензионной работы».

## 5. Форма представления претензионного уведомления

Статус Status	①	Расчетный код Airline/Provider code	⑬
Номер уведомления Memo number	②	Агентство Agency	⑭
Дата оформления уведомления Memo issue date	③	Пункт продажи Sales location	⑮
Тип уведомления Memo type	④	Дата оформления документа Date of ticket issue	⑯
Перевозчик/Провайдер Airline/Provider name	⑤	Отчетный период Memo to be included in billing period	⑰
Отправитель Originator	⑥	Пассажир Passenger	⑱
Контактное лицо отправителя /Contact of originator:			
ФИО Name	⑦	Номера документов Related documents ⑲	
Тел/факс Tel/fax	⑧		
Email	⑨		
Получатель Recipient	⑩		
Код основания уведомления Reason for issue	⑪		
Основание для уведомления Reason for memo	⑫		

Код валюты Currency code	⑳	Оформление Issue <input type="radio"/>	Возврат Refund <input checked="" type="radio"/>	㉑
-----------------------------	---	---	--	---

	Тариф/Fare	Сбор/Tax	Агентское вознаграждение/ Commission	Неустойка/плата/ штраф/CP	Итого/ Total	Такса (код ZZ) ZZ tax
Расчет по уведомлению/ Calculation under memo	㉒	㉓	㉔	㉕	㉖	㉗
Расчет по отчету/ Calculation under report	㉒	㉓	㉔	㉕	㉖	㉗
Разница/ Difference	㉒	㉓	㉔	㉕	㉖	㉗

Форма оплаты Form of payment	㉘	Тариф/Fare	㉙
Код ПК/Код организации Code of PK/Code of organization	㉚	Агентское вознаграждение/ Commission	㉛
Код АСБ/GDS code	③①	Неустойка/плата/штраф/CP	㉜
		Сбор/Tax	㉝
Количество участков Segments number	③①	Сбор/Tax	㉞
		Итого/Total	㉟

Прикрепленные файлы/Attach files	③⑧
----------------------------------	----

## 6. Описание формы представления претензионного уведомления

Претензионное уведомление оформляется на русском языке. Допускается оформление претензионного уведомления на английском языке для авиакомпаний и провайдеров – нерезидентов РФ. При этом обсуждение претензионного уведомления происходит на языке оформления претензионного уведомления.

- Графа 1 Отражается статус ADM/АСМ:
- Новый/New;
  - На рассмотрении/Pending approval;
  - Признано обоснованным/Authorized;
  - Оспаривается/Апеллируется/Disputed;
  - Апелляция принята/Dispute approved;
  - Апелляция отклонена/Dispute rejected;
  - Отклонено/Rejected;
  - Обсуждается с АК / Pending Airline's decision;
  - Обсуждается с АК/ABC/ Pending Airline's/Agency's decision;
  - Отклонена АК/ABC/ Rejected Airline/Agency;
  - Отозвано/Recalled.
- Графа 2- Отражается номер ADM/АСМ. Номер ADM/АСМ содержит до 10 цифр.
- При формировании ADM/АСМ графа может заполняться перевозчиком/провайдером. Номер, формируемый перевозчиком/провайдером для ADM, начинается с цифры 6. Номер, формируемый перевозчиком/провайдером для АСМ, начинается с цифры 8.
- Если графа не заполнена, номер ADM/АСМ генерируется в Личном кабинете. Номер, генерируемый в Личном кабинете для ADM, начинается с цифры 7. Номер, генерируемый в Личном кабинете для АСМ, начинается с цифры 9.
- Графа 3- Отражается дата формирования ADM/АСМ.
- Графа 4- Отражается наименование документа.  
Для ADM отражается: «Дебетовое уведомление СББТ /Debit memo ATSS».  
Для АСМ отражается: «Кредитовое уведомление СББТ /Credit memo ATSS».
- Графа 5- Отражается краткое наименование перевозчика или провайдера, от имени которого формируется ADM/АСМ.  
Для ADM/АСМ на плату, установленную агентством, с формой оплаты «ПК», «РК», графа не заполняется.  
Для ADM/АСМ, формируемых на величину стоимости работ и услуг по организации и учету продаж по ПП (с кодом ПК), графа не заполняется.
- Графа 6- Отражается признак отправителя ADM/АСМ:
- «Перевозчик»/«Airline», если ADM/АСМ формирует перевозчик;
  - «ТКП»/«ТСН», если ADM/АСМ формирует ТКП;
  - «Агентство»/«Agency», если ADM/АСМ формирует агентство.
  - «Провайдер»/«Provider», если ADM/АСМ формирует провайдер.
- Графы 7-9 Отражается информация о контактном лице отправителя ADM/АСМ.
- Графа 10- Отражается признак получателя ADM/АСМ:
- «ТКП»/«ТСН», если ADM/АСМ направляется в ТКП;
  - «Агентство»/«Agency», если ADM/АСМ направляется в агентство.
- Графа 11- Отражается пятисимвольный код (RMIC), определенный перевозчиком (провайдером). Для АСМ с признаком «Оформление» для бонусного вознаграждения используется код «BONUS».

Для ADM/АСМ на плату, установленную агентством, с формой оплаты «ПК», «РК», с расчетным кодом 99С/RAIL используется код «RAIL».

- Графа 12- Отражается основание для формирования ADM/АСМ. При формировании ADM/АСМ дополнительно указывается ссылка на пункт(ы) ADM политики перевозчика или стандартной ADM политики, и применяемые курсы перевода валют. При отражении в графе 19 расчетного кода перевозчика и номера 9999999999 в графе 12 дополнительно указывается, к каким транзакциям (PNR, отчет, реестр билетов) относится ADM.
- Графа 13- Отражается расчетный код перевозчика (провайдера), от имени которого формируется ADM/АСМ.  
Для ADM/АСМ на плату, установленную агентством, с формой оплаты «ПК», «РК», отражается код «99С».  
Для ADM/АСМ, формируемых на величину стоимости работ и услуг по организации и учету продаж по ПП (с кодом ПК), отражается код «99С».
- Графа 14 - Отражается наименование агентства, в адрес которого формируется ADM/АСМ.
- Графа 15 - Отражается код пункта продажи, в адрес которого формируется ADM/АСМ.
- Графа 16- Отражается дата оформления (возврата, обмена) билета(ов), EMD или электронного документа, по которому(ым) формируется ADM/АСМ (если требуется).
- Графа 17- Отражается отчетный период, в котором обработан ADM/АСМ.
- Графа 18- Отражается информация о пассажире в соответствии с перевозочным документом (если требуется).
- Графа 19- Отражается номер(а) билета(ов) (EMD, электронных документов), по которому(ым) формируется ADM/АСМ. Допускается формировать один ADM/АСМ на несколько документов (до 490 документов) с одинаковым основанием для уведомления, одинаковым расчетом сумм по уведомлению и расчетом сумм по отчету.  
Для ADM допускается отражение перевозчиком расчетного кода перевозчика и номера 9999999999 (в случае отсутствия номера билета, EMD). При этом в графе 12 необходимо указать, к каким транзакциям (PNR, отчет, реестр билетов) относится ADM.  
Для ADM/АСМ по электронному документу при продаже железнодорожной перевозки дополнительно отражаются номер электронного железнодорожного билета и номер заказа.
- Графа 20- Отражается код валюты, в которой формируется ADM/АСМ.
- «РУБ» («RUB»), если ADM/АСМ формируется в российских рублях;
  - «ДОЛ» («USD»), если ADM/АСМ формируется в долларах США;
  - «ЕВР» («EUR»), если ADM/АСМ формируется в евро.
- Графа 21- При формировании ADM/АСМ по оформленному билету (EMD, электронному документу) выбирается признак «Оформление»/«Issue». При формировании ADM/АСМ по возвращенному билету (EMD, электронному документу) выбирается признак «Возврат»/«Refund».
- Графы 22-27 Информация каждой графы отражается в три строки:
- в первой строке отражаются суммы в соответствии с расчетом отправителя ADM/АСМ;
  - во второй строке отражаются суммы, указанные в отчетности;
  - в третьей строке отражается разница значений граф предыдущих строк.

Значение графы 26 соответствующей строки представляет собой:

- для ADM/ACM с признаком «Оформление»/«Issue» в графе 21:  $(26)=(22)+(23)-(24)+(25)$ ;
- для ADM/ACM с признаком «Возврат»/«Refund» в графе 21:  $(26)=(22)+(23)-(24)-(25)$ .

Для ADM с признаком «Оформление»/«Issue» в графе 21 значение графы 26 первой строки должно быть больше значения графы 26 второй строки.

Для ADM с признаком «Возврат»/«Refund» в графе 21 значение графы 26 первой строки должно быть меньше значения графы 26 второй строки.

Для ACM с признаком «Оформление»/«Issue» в графе 21 значение графы 26 первой строки должно быть меньше значения графы 26 второй строки.

Для ACM с признаком «Возврат»/«Refund» в графе 21 значение графы 26 первой строки должно быть больше значения графы 26 второй строки.

Для ADM/ACM на плату, установленную агентством, с формой оплаты «ПК», «РК»:

- а) первая и вторая строки граф 22-27 не заполняются;
- б) в третьей строке заполняются графы 22, 24, 26:
  - в графе 22 «Тариф» отражается разница между:
    - величиной платы, установленной агентством, в соответствии с расчетом отправителя;
    - величиной платы, установленной агентством, в соответствии с отчетом;
  - в графе 24 отражается разница между:
    - величиной стоимости работ и услуг по организации и учету продаж по платежным (банковским) картам в соответствии с расчетом отправителя;
    - величиной стоимости работ и услуг по организации и учету продаж по платежным (банковским) картам в соответствии с отчетом;
  - в графе 26 отражается разность значений графы 22 и графы 24 данной строки.

Для ADM/ACM, формируемых на величину стоимости работ и услуг по организации и учету продаж по ПП (с кодом ПК):

- а) первая и вторая строки граф 22-27 не заполняются;
- б) в третьей строке заполняются графы 22, 24, 26:
  - в графе 22 «Тариф» отражается величина, равная нулю;
  - в графе 24 отражается разница между:
    - величиной стоимости работ и услуг по организации и учету продаж по ПП (с кодом ПК), в соответствии с расчетом отправителя;
    - величиной стоимости работ и услуг по организации и учету продаж по ПП (с кодом ПК), в соответствии с отчетом;
  - в графе 26 отражается разность значений графы 22 и графы 24 данной строки.

Для ADM/ACM по электронному документу, оформленному при продаже дополнительных услуг:

- в графе 22 «Тариф» отражается стоимость услуги;
- в графе 23 «Сбор» отражается сумма прочих сборов и сбора провайдера;
- в графе 24 «Агентское вознаграждение» отражается агентское вознаграждение;
- в графе 25 «Неустойка/плата/штраф» отражается величина штрафа;
- графа 27 «Такса (код ZZ)» не заполняется.

Для ADM/ACM по электронному документу при продаже железнодорожной перевозки:

- в графе 22 «Тариф» отражается величина провозного платежа;
- графа 23 «Сбор» не заполняется;
- в графе 24 «Агентское вознаграждение» отражается агентское вознаграждение;
- графа 25 «Неустойка/плата/штраф» не заполняется;

- в графе 27 «Такса (код ZZ)» отражается стоимость услуг при продаже железнодорожной перевозки.

- Графа 28- Отражается признак формы оплаты для отчетности:
- «НАЛ» («CASH») - если ADM/АСМ формируется по сумме с формой оплаты:
    - «НАЛ» («CASH»),
    - «ПП», «АВ» («INV»),
    - «ВТ» («VT»);
  - «ПК» («PK») - если ADM/АСМ формируется по сумме с формой оплаты «ПК» («PK»);
  - «КР» («KR») - если ADM/АСМ формируется по сумме с формой оплаты «КР» («KR»);
  - «ВЗ» («VZ») - если ADM/АСМ формируется по сумме с формой оплаты «ВЗ» («VZ»);
  - «СС» - если ADM/АСМ формируется по сумме с формой оплаты «СС»,
  - «ПППК» («INVPK») - если ADM/АСМ формируется по сумме с формой оплаты «ПП» (с кодом «ПК»)/«INV» (с кодом «PK»).
- Графа 29- Графа заполняется при отражении в графе 28 кодов «ПК» («PK»), «КР» («KR»), «ПППК» («INVPK»). В графе отражается:
- для значения «ПК» («PK»), «ПППК» («INVPK») в графе 28 - код платежной системы,
  - для значения «КР» («KR») в графе 28 – код организации/категория пассажира.
- Графа 30- Данная графа заполняется при формировании ADM/АСМ:
- только на сумму таксы (код ZZ). В графе отражается код эксплуатанта АСБ.
  - только на сумму стоимости услуг при продаже железнодорожной перевозки. В графе отражается код системы, в которой создан заказ.
- Графа 31- Данная графа заполняется при формировании ADM/АСМ:
- только на сумму таксы (код ZZ). В графе отражается количество участков для расчета величины таксы (код ZZ).
  - только на сумму стоимости услуг при продаже железнодорожной перевозки. В графе отражается количество участков для расчета величины стоимости услуг при продаже железнодорожной перевозки.
- Графа 32- Отражается значение графы 22 строки «Разница».
- Графа 33- Отражается значение графы 24 строки «Разница».
- Графа 34- Отражается значение графы 25 строки «Разница». Для ADM/АСМ на плату, установленную агентством, с формой оплаты «ПК», «PK» графа не заполняется.
- Графы 35-36 Отдельной строкой по каждому сбору АГС в графе 35 отражается код сбора, в графе 36 – величина. Для ADM/АСМ по электронному документу, оформленному при продаже дополнительных услуг:
- по каждому прочему сбору в графе 35 отражается код сбора, в графе 36 – величина;
  - по сбору провайдера в графе 35 отражается код «6А», в графе 36 - величина.
- Сумма величин граф 36 должна соответствовать значению графы 23 третьей строки. Если ADM политикой перевозчика предусмотрен отдельный административный сбор, то данный сбор отражается под кодом «YY». Данный сбор также учитывается в сумме графы 23 первой строки. Для ADM/АСМ на плату, установленную агентством, с формой оплаты «ПК», «PK» графа не заполняется.

- Графа 37- Отражается значение графы 26 строки «Разница». Графу допускается не заполнять при формировании ADM/АСМ:
- только на сумму таксы (код ZZ);
  - только на сумму стоимости услуг при продаже железнодорожной перевозки.
- Графа 38- Отражается информация о прилагаемых файлах.