

УТВЕРЖДАЮ

Председатель НСАВ

С. В. Ильичев

«17 » декабря 2014 г.

**Руководство по бронированию и продаже воздушных  
перевозок для агентств**  
(10-е издание)

**Москва - 2014**

## **Предисловие**

1. Разработано ТКП.
2. Введено взамен Руководства по бронированию и продаже воздушных перевозок для агентств (9-е издание), утвержденного Председателем НСАВ 25.12.13г.

**Содержание:**

<b>1</b>	<b>Область применения</b> .....	<b>6</b>
<b>2</b>	<b>Нормативные ссылки</b> .....	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>Термины и определения</b> .....	<b>6</b>
<b>4</b>	<b>Общие положения</b> .....	<b>12</b>
4.1	Аккредитованные агентства и пункты продажи воздушных перевозок.....	12
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»/«ИСТОК 2».....	14
4.3.1	Общие положения.....	14
4.3.2	Работа с ИС «ИСТОК»/«ИСТОК 2».....	15
4.3.3	Основные функции ИС «ИСТОК»/«ИСТОК 2».....	15
4.4	Телекоммуникации и сети передачи данных.....	15
4.4.1	Структура сети передачи данных АСБ.....	16
4.4.2	Порядок подключения пультов к АСБ "Сирена".....	16
4.4.3	Обмен почтовыми сообщениями.....	17
4.5	Порядок представления данных для обеспечения доступа агентствам к АСБ при бронировании и продаже воздушных перевозок на СПД НСАВ-ТКП.....	17
4.5.1	Общие положения.....	17
4.5.2	Порядок представления данных для осуществления бронирования и продажи перевозок в АСБ на СПД НСАВ-ТКП.....	17
4.6	Тарифы на воздушном транспорте.....	17
4.7	Льготы на воздушном транспорте.....	18
<b>5</b>	<b>Бронирование и продажа воздушных перевозок</b> .....	<b>18</b>
5.1	Принципы получения информации в АСБ. Сеансы работы в АСБ "Сирена".....	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 СПД НСАВ-ТКП.....	19
5.2.3	Система автоматизированного контроля бланков СПД НСАВ-ТКП в АСБ «Сирена».....	19
5.3	Кодификаторы в АСБ.....	20
5.3.1	Кодировка объектов (города, перевозчики, аэропорты) в АСБ.....	20
5.3.2	Классы обслуживания и бронирования.....	21
5.3.3	Коды статусов полетных сегментов.....	23
5.3.4	Коды специального обслуживания.....	24
5.3.5	Коды категорий пассажиров.....	24
5.3.6	Коды форм оплаты.....	24
5.4	Запись о пассажире (PNR). Элементы PNR. Перечень разрешенных в АСБ процедур при работе с PNR.....	25
5.4.1	Общие положения.....	25
5.4.2	Элементы PNR.....	26
5.4.2.1	Элемент данных с информацией об агенте, создавшем PNR.....	26
5.4.2.2	Элемент данных о пассажире.....	26
5.4.2.3	Элемент полетного участка (сегмента).....	26
5.4.2.4	Элемент time-limit.....	26
5.4.2.5	Элемент контактных данных с пассажиром.....	27
5.4.2.6	Элемент специального обслуживания (услуг).....	27
5.4.2.7	Элемент комментариев.....	27

5.5	Модификация PNR .....	27
5.6	Основные положения бронирования и продажи воздушных перевозок .....	28
5.6.1	Общий алгоритм бронирования и продажи воздушной перевозки в АСБ.....	28
5.6.2	Предварительное бронирование.....	29
5.6.3	Уровни доступа в АСБ при бронировании ресурсов мест перевозчиков .....	30
5.6.4	Понятие очередей в АСБ .....	30
5.6.5	Бронирование и продажа воздушной перевозки с одним участком (односегментный маршрут) .....	31
5.6.6	Бронирование и продажа воздушной перевозки с двумя и более участками маршрута .....	32
5.6.7	Бронирование и продажа воздушной перевозки с открытой датой вылета .....	32
5.6.8	Бронирование воздушной перевозки на «лист ожидания» .....	33
5.6.9	Бронирование воздушной перевозки со статусом ожидания свободной провозной емкости («на посадку»).....	33
5.6.10	Бронирование и продажа по уведомлению о предварительной оплате перевозки (РТА) .....	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
5.7.3	Модификация группового PNR.....	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 специальных услуг .....	38
5.8.4.1	Бронирование специальных 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 .....	39
5.9	Порядок выполнения операций в АСБ по отказу от полета и оформления соответствующей документации .....	41
5.9.1	Понятие добровольного и вынужденного отказа от полета.....	41
5.9.2	Возврат (аннулирование) мест в АСБ .....	42
5.9.3	Порядок выполнения операций в АСБ по возврату билетов .....	42
5.9.4	Порядок аннулирования билета .....	43
5.10	Порядок выполнения операций в АСБ при изменении условий перевозки .....	43
5.11	Выписка дубликата.....	44
5.12	Работа с архивом продаж АСБ.....	44
<b>6</b>	<b>Нарушения при бронировании и продаже авиаперевозок.....</b>	<b>45</b>
6.1	Общие положения .....	45
6.2	Контроль за соблюдением правил бронирования и продажи авиаперевозок на СПД .....	46
<b>7</b>	<b>Электронное билетоформление .....</b>	<b>47</b>
7.1	Общее описание процесса электронного билетоформления в Системе взаиморасчетов на воздушном транспорте .....	47
7.2	Электронное билетоформление в Системе взаиморасчетов на воздушном транспорте с использованием оплаты платежной (банковской) картой («ПК»).....	49
7.3	Электронное билетоформление в СВВТ с использованием Интернет-технологий.....	50
7.4	Веб-система бронирования ТКП.....	50

7.5	Регулирование прав продажи воздушных перевозок аккредитованных агентств (пунктов продажи) в АСБ на электронных билетах НСАВ-ТКП.....	51
7.6	Характерные нарушения при работе с квотами электронных билетов.....	51
	Приложение: Перечень нормативных документов .....	53

## 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 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.

**Автоматизированная система бронирования, АСБ** – автоматизированная система, которая обеспечивает размещение, хранение и отображение информации о расписании рейсов, наличии мест, тарифах перевозчиков - участников системы и посредством которой с помощью агентов-абонентов может осуществляться бронирование авиатранспортных услуг, включая или исключая возможность автоматизированного оформления перевозочных и других (не перевозочных) документов.

**АСБ «Сирена»** - совокупность взаимодействующих через единую сеть передачи данных автоматизированных отечественных систем бронирования, функционирующих в соответствии с принятой в РФ технологией бронирования и продажи воздушных перевозок.

**АСБ «Галилео», АСБ «Сейбр», АСБ «Амадеус»** - международные автоматизированные системы бронирования, системы билетооформления которых аттестованы в СВВТ в соответствии с «Положением об аттестации систем билетооформления в СВВТ».

**Авиационная распределительная система бронирования, АРС** - это автоматизированная система, которая обеспечивает "нейтральное" отображение информации о расписании рейсов, наличии мест и тарифах авиаперевозчиков-участников системы, взаимодействует с инвенторными системами бронирования авиаперевозчиков и, посредством такого взаимодействия, обеспечивает бронирование авиатранспортных услуг для их потребителей через посредство агентов-абонентов системы, включая или исключая возможности автоматизированного оформления бланков перевозочных и других (не перевозочных) документов.

**Авторизация** - запрос в финансовую организацию, выпустившую платежную (банковскую) карту на списание запрашиваемой суммы с предъявленной карты.

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

**Агентство авиакомпании** – агентство, имеющее договор с конкретной авиакомпанией для осуществления бронирования и продажи воздушных перевозок на перевозочных документах указанной авиакомпании.

**Аккредитованное агентство** - участник Системы взаиморасчетов, юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, осуществляющий или намеревающийся осуществлять деятельность по продаже воздушных перевозок на бланках стандартных перевозочных документов и электронных билетах НСАВ-ТКП, аккредитованный в соответствии с Положением об аккредитации агентств по продаже воздушных перевозок на бланках СПД и электронных билетах НСАВ-ТКП, имеющий свидетельство об аккредитации, заключивший с ТКП Стандартный договор о продаже воздушных перевозок на рейсы перевозчиков и имеющий не менее одного аккредитованного пункта продажи.

**Аккредитованный интернет-пункт продажи воздушных перевозок; аккредитованный ИПП** – ИПП, успешно прошедший аккредитацию в Системе взаиморасчетов, через который осуществляется бронирование перевозок для дальнейшего оформления на бланках СПД НСАВ-ТКП или электронных билетах НСАВ-ТКП, либо бронирование и продажа перевозок на электронных билетах НСАВ-ТКП.

**Аккредитованный пункт продажи через платежный терминал самообслуживания; аккредитованный пункт продажи ПТС** – пункт продажи, в котором расположен Платежный терминал самообслуживания, успешно прошедший аккредитацию в Системе взаиморасчетов, через который осуществляется бронирование и продажа электронных билетов НСАВ-ТКП.

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

**Бланки стандартных перевозочных документов НСАВ-ТКП (далее - бланки СПД)** - нейтральные бланки (пассажирский билет и багажная квитанция, квитанция для оплаты сверхнормативного багажа, ордер разных сборов и др.), принятые НСАВ, утвержденные, зарегистрированные в установленном порядке и выпущенные ТКП.

Бланк пассажирского билета и багажной квитанции применяется для удостоверения договора воздушной перевозки пассажира с перевозчиком.

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

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

**Владелец бланка** – юридическое лицо (перевозчик или ТКП), выпустившее от своего имени бланк авиабилета для оформления воздушных перевозок.

**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(ах) в АСБ (Passenger Name Record, PNR)** - уникальная электронная запись в АСБ с данными о пассажире (пассажирах, следующих вместе), которая содержит необходимую информацию для осуществления операций оформления воздушных перевозок.

**Инвенторная система бронирования авиаперевозчика(ов), ИСБ** - автоматизированная система, обеспечивающая возможность хранения, управления и сопровождения ресурсов мест перевозчика(ов) и доступ к ним в установленном порядке со стороны агентов-абонентов через распределительную систему бронирования и агентств авиакомпаний непосредственно для бронирования авиатранспортных услуг перевозчика(ов).

**Интернет-пункт продажи воздушных перевозок; ИПП** – специальным образом организованное информационное пространство на Web-сайте агентства в сети Интернет, через которое в диалоговом режиме пользователем сети Интернет осуществляется бронирование / бронирование и продажа перевозок.

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

**Касса** - специально оборудованное место работника, непосредственно осуществляющего оформление воздушных перевозок.

**Кассир (оператор)** - работник агентства, непосредственно осуществляющий оформление воздушных перевозок.

**Квота электронных билетов НСАВ-ТКП (далее - квота электронных билетов)** - количество электронных билетов НСАВ-ТКП, которое разрешено оформить аккредитованному агентству, а также СПД с использованием автоматизированной системы билетоформления.

**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 "Сирена"** – совокупность телекоммуникационного оборудования АСБ, включающего УИС, обеспечивающего транспортировку информации от пультов пользователей к АСБ и обратно, а также информации при взаимодействии с другими АСБ.

**Маркетинг-перевозчик** – авиакомпания, двухзначный код которой проставлен в электронном/стоимостном купоне (купонах) в качестве кода авиакомпании, выполняющей 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 (сеанс работы по продаже на бланках СПД и электронных билетах)** – временной интервал работы оператора (кассира) в АСБ по бронированию (созданию PNR) и оформлению перевозок на бланках СПД и электронных билетах, начинающийся «нулевым итогом» и заканчивающийся «конечным итогом», в котором обеспечивается «нейтральное» отображение информации о расписании рейсов, наличия 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.

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

**Перевозчик-участник АСБ** – перевозчик, который использует эту систему для сбыта своих авиатранспортных услуг населению посредством агентов - абонентов этой системы за плату на основе договора (соглашения) с владельцем системы.

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

**Полетный сегмент (участок перевозки)** - часть перевозки, выполняемая одним перевозчиком без изменения номера рейса, класса обслуживания или остановки. Участок перевозки оформляется отдельной полетной строкой на билете .

**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 воздушных перевозок (пункт продажи)** – помещение, расположенное по отдельному почтовому адресу, предназначенное для оформления воздушных перевозок, в котором находится касса (кассы).

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

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

**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.

**Технологический адрес пульта (ТАП)** – идентификатор пульта в АСБ «Сирена», состоящий из шести символов.

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

**Фактический перевозчик** – термин применяется в случае совместного использования кодов, когда Фактический перевозчик и Маркетинговый перевозчик – две разные авиакомпании.

**Центральный офис агентства** – основное место нахождения администрации агентства, по адресу которого, как правило, назначается код агентства в Системе взаиморасчетов. В центральном офисе агентства может располагаться пункт продажи воздушных перевозок данного агентства.

**Центр электронного билетооформления СВВТ (ЦЭБ)** – комплекс программно-технических средств, который осуществляет контроль стоков электронных билетов аккредитованного агентства, генерирует и хранит контрольные купоны электронных билетов, присваивает электронным билетам номер, производит авторизацию платежных (банковских) карт, распечатывает маршрут/квитанцию.

**Электронный билет НСАВ-ТКП** – электронные формы перевозочных документов НСАВ-ТКП, используемые для оформления договора перевозки пассажира, багажа и сопутствующих услуг.

**Электронное билетоформление** – 1. В общем случае - способ документирования продажи и контроля за ходом пассажирской перевозки (электронный билет) и предоставления сопутствующих услуг (электронные многоцелевые документы) без оформления бумажных расчетных документов. 2. В СВВТ - способ документирования продажи пассажирской перевозки (электронный билет) и предоставления сопутствующих услуг (электронные многоцелевые документы) без оформления бумажных расчетных документов.

## **4 Общие положения**

### **4.1 Аккредитованные агентства и пункты продажи воздушных перевозок**

Аккредитованные агентства осуществляют продажу воздушных перевозок с использованием СПД НСАВ-ТКП.

Каждое аккредитованное агентство может иметь от одного до нескольких аккредитованных в Системе взаиморасчетов на воздушном транспорте (СВВТ) пунктов продажи (офисов), расположенных по разным адресам, а также аккредитованных интернет-пунктов продажи и пунктов продажи ПТС.

Любое аккредитованное агентство, а также его пункты продажи, в том числе интернет-пункты продажи и пункты продажи ПТС, идентифицируются в автоматизированных системах бронирования (АСБ) соответствующими кодами. 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;
- статьями Стандартного договора о продаже воздушных перевозок на рейсы перевозчиков (далее Стандартный договор ТКП-Агентство);
- «Руководством по оформлению СПД НСАВ-ТКП»
- настоящим Руководством;
- инструкциями соответствующей АСБ;
- правилами авиакомпаний; ADM политикой перевозчиков;
- Стандартной ADM политикой.

#### **4.1.1 Структура кода аккредитованного агентства и его пунктов продажи в АСБ**

Аккредитованному агентству, пункту продажи, интернет-пункту продажи, пункту продажи ПТС присваиваются коды, которые используются в системах продажи воздушных перевозок 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 и их пунктов продажи изложен в «Положении по присвоению и ведению кодов агентств, пунктов продажи, интернет-пунктов продажи, пунктов продажи ПТС, прошедших аккредитацию в СВВТ». Текст Положения содержится в Информационном Фонде ТКП.

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

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 ПТС – это код, состоящий из 8 цифр (без пробела)

Формат цифрового восьмизначного кода: **VV0ZZZZW**, где:

VV – 2 цифры (код страны);

0 – ноль (код зоны);

ZZZZ – 4 цифры (порядковый номер пункта продажи);

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 (АРС).

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 АРС – расписание движения воздушных судов, информация о наличии мест на рейсы и инвенторной системе бронирования, в которой размещены указанные ресурсы мест.

К АСБ с помощью сети передачи данных подключаются пульта, установленные в агентствах и их пунктах продажи, интернет-пункты продажи и пункты продажи ПТС, с которых непосредственно осуществляется бронирование воздушных перевозок.

В качестве стандартов, обеспечивающих взаимодействие АСБ между собой при бронировании кассирами (операторами) ресурсов мест на рейсы, используются AIRIMP и EDIFACT. 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 АРС 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, предоставляемых владельцами данных АСБ.

Эксплуатация инвенторных систем бронирования осуществляется в центрах, в которых установлен вычислительный комплекс, на базе которого и функционирует система бронирования. Там же, как правило, находится и сетевое оборудование, обеспечивающее транспортировку информации к системе резервирования и от нее (см. раздел 4.4 настоящего Руководства).

Перевозчиками – участниками СВВТ для хранения ресурсов мест на рейсы в основном используются следующие ИСБ: АСБ «Сирена-2000», АСБ «Сирена-2.3», «Габриэль», «Сейбр», «Амадеус».

Аккредитованной распределительной системой в СВВТ является АРС «Сирена-Трэвел».

Кроме того, в СВВТ функционируют аттестованные Системы билетооформления АСБ «Галилео», АСБ «Амадеус» и АСБ «Сейбр» с правом оформления электронных билетов НСАВ-ТКП с печатью маршрут/квитанции на бумаге формата А4.

### **4.3 Информационная система «ИСТОК»/«ИСТОК 2»**

#### **4.3.1 Общие положения**

ИС «ИСТОК»/«ИСТОК 2» предназначены для обеспечения кассира (оператора) справочной и нормативно-технологической информацией, необходимой в процессе бронирования и продажи воздушных перевозок с использованием СПД НСАВ-ТКП.

### 4.3.2 Работа с ИС «ИСТОК» / «ИСТОК 2»

ИС «ИСТОК 2» - web-версия ИС «ИСТОК». Работа с системой осуществляется с терминала (пульта) АСБ «Сирена»/АРС «Сирена-Трэвел», при этом не требуется специального описания кассиров (операторов) и их терминалов в системе. Для работы с ИС «ИСТОК»/«ИСТОК 2» необходимо использовать инструкции по работе с ИС «ИСТОК»/«ИСТОК 2», размещенные в информационной базе ТКП, дополнительного обучения при этом не требуется. В ближайшее время планируется полный переход на ИС «ИСТОК 2».

### 4.3.3 Основные функции ИС «ИСТОК»/«ИСТОК 2»

Информация основных разделов ИС «ИСТОК» и ИС «ИСТОК 2» дублируется в обеих системах, некоторые разделы могут отличаться.

- а) Предоставление информационных страниц по авиакомпаниям - участникам СВВТ и провайдерам, заключившим договор с ТКП, в которых содержатся:
  - Реквизиты авиакомпании/провайдера;
  - Правила бронирования и продажи перевозок/услуг;
  - Иная информация.
  
- б) Предоставление информационной страницы ТКП. В ИС «ИСТОК 2» на странице ТКП содержатся:
  - Контакты;
  - Оформление перевозок по ВПД (форма оплаты «КР»);
  - Возврат;
  - Пластиковые карты и формы оплаты;
  - Субсидированные перевозки;
  - Список АК, оформляющих перевозки к месту лечения по именованным направлениям;
  - Список авиакомпаний, заключивших типовой договор с ТКП на регулярные рейсы;
  - Список членов Совета Федерации ФС РФ;
  - ВСБ;
  - Бланки СПД НСАВ-ТКП;
  - Нормативные документы;
  - Электронное билетооформление;
  - Реплики ЦЭБ;
  - Правила оформления на бланке МСО оплаты перевозки сверхнормативного багажа;
  - Особенности оформления перевозок на бланках СПД НСАВ-ТКП и формирования отчетности.
  
- в) Предоставление кассиру (оператору) возможности направить информационное сообщение (запрос) в ТКП, которое передается в соответствующее подразделение ТКП для обработки (функция «Обратная связь»).

## 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 (например, "ИСТОК");
- пультами других пользователей систем бронирования и АСБ;
- интернет-пунктами продажи и АСБ;
- пунктами продажи ПТС 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 (например, ИСТОК), взаимодействие с которыми осуществляется в процессе бронирования и продажи воздушных перевозок.

Региональные сети передачи данных АСБ "Сирена" 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 пультах других пользователей АСБ;
- служебных сообщений, которыми обмениваются УИС для обеспечения контроля.

#### 4.4.2 Порядок подключения пультов к АСБ "Сирена"

Подключение пультов/терминалов к АСБ определяется порядком, используемым в конкретной АСБ. В АСБ "Сирена" порядок подключения пультов регламентируется документом «Порядок подключения Узлов и Терминалов к системам продажи авиаперевозок», а также дополнениями к указанному Порядку. Данные документы размещены в информационной базе ТКП.

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), 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 СПД НСАВ-ТКП**

#### **4.5.1 Общие положения**

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

#### **4.5.2 Порядок представления данных для осуществления бронирования и продажи перевозок в АСБ на СПД НСАВ-ТКП**

Первоначальные данные и последующие изменения этих данных по технологическим адресам пультов (ТАП) и операторам аккредитованных агентств и их пунктов продажи направляются аккредитованными агентствами в ТКП в соответствии со Стандартами Системы взаиморасчетов ССВ 105-2006 «Автоматизированные системы бронирования. Реализация процедур регулирования прав продажи перевозок на бланках СПД НСАВ-ТКП аккредитованных агентств (пунктов продажи)», ССВ ЕХ105-2009 «Реализация процедур регулирования прав продажи воздушных перевозок аккредитованных агентств (ПП) на СПД НСАВ-ТКП в зарубежных АСБ».

Данные документы размещены в Информационном фонде 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 (Утвержден Приказом №155 от 25.09.08г. Минтранса России)».

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» (Утвержден Приказом №10 от 11.02.05г. Минтранса России).

## **4.7 Льготы на воздушном транспорте**

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

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

## **5 Бронирование и продажа воздушных перевозок**

### **5.1 Принципы получения информации в АСБ. Сеансы работы в АСБ "Сирена"**

#### **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 бланка.

При продаже перевозок под расчетным кодом перевозчиков-участников СВВТ кассиры аккредитованных агентств используют АСБ "Сирена", АСБ «Галилео/Трэвелпорт», АСБ «Сейбр», АСБ «Амадеус».

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

В АСБ «Сирена» 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.

### **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 самим перевозчиком в собственных коммерческих интересах, а также как мера воздействия на агентства, не соблюдающие действующие правила и технологии.

Функции системы по управлению доступом позволяют перевозчику осуществлять открытие/закрытие доступа конкретным агентствам, пунктам продажи, интернет-пунктам продажи и пунктам продажи ПТС, 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 СПД НСАВ-ТКП**

Регулирование прав продажи/возврата аккредитованных агентств (пунктов продажи, интернет-пунктов продажи, пунктов продажи ПТС) на СПД НСАВ-ТКП осуществляется ТКП в целях защиты интересов перевозчиков – участников Системы взаиморасчетов в соответствии со Стандартами Системы взаиморасчетов ССВ 105-2006 «АСБ. Реализация процедур регулирования прав продажи перевозок на бланках СПД НСАВ-ТКП аккредитованных агентств (пунктов продажи)», ССВ ЕХ105-2009 «Реализация процедур регулирования прав продажи воздушных перевозок аккредитованных агентств (ПП) на СПД НСАВ-ТКП в зарубежных АСБ».

В том случае, если агентству (пункту продажи) закрыта продажа/возврат на СПД, то в АСБ устанавливается блокировка возможности выполнения операции оформления (продажи, обмена) / возврата билетов на СПД для данного агентства (пункта продажи, интернет-пункта продажи, пункта продажи ПТС).

### **5.2.3 Система автоматизированного контроля бланков СПД НСАВ-ТКП в АСБ «Сирена»**

Система автоматизированного контроля бланков СПД НСАВ-ТКП в АСБ «Сирена» применяется только при бумажном билетоформлении - с использованием бланков СПД с серийным номером, выполненным типографским способом

Основными целями функционирования Системы контроля бланков СПД НСАВ-ТКП является:

- обеспечение правомерности использования номеров бланков СПД НСАВ-ТКП в АСБ кассирами (операторами) аккредитованных агентств;
- обеспечение достоверности информации о номерах билетов в архиве агентских продаж АСБ.

ТКП ведет учет выданных, использованных или утерянных аккредитованными агентствами бланков СПД НСАВ-ТКП, а также утраченных пассажирами билетов.

Информация о числящихся за аккредитованными агентствами бланках передается из ТКП в АСБ.

Для бланков СПД с серийным номером, выполненным типографским способом АСБ обеспечивает:

- обязательный ввод номеров стока/автоматический контроль использования серийных номеров бланков СПД НСАВ-ТКП в каждом сеансе работы кассира (оператора) в АСБ для возможности осуществления кассиром (оператором) операций продажи;
- запрет на использование кассиром (оператором) диапазона номеров бланков СПД НСАВ-ТКП, если данный диапазон уже введен в систему другим кассиром (оператором);
- запрет использования кассиром (оператором) аккредитованного агентства номеров бланков СПД НСАВ-ТКП, не числящихся за данным агентством.

При бумажном билетоформлении контролируется запрет на использование бланков СПД НСАВ-ТКП, находящихся в стоп-листе.

Нормативными документами, регламентирующими функционирование Системы автоматизированного контроля бланков СПД НСАВ-ТКП, являются Стандарты Системы взаиморасчетов:

- ССВ 111-2004 «Система автоматизированного контроля бланков СПД НСАВ-ТКП. Общие положения»;
- ССВ 112-2004 «Система автоматизированного контроля бланков СПД НСАВ-ТКП. Описание и структура данных о числящихся за аккредитованными агентствами бланках СПД»
- ССВ 113-2006 «Система автоматизированного контроля бланков СПД НСАВ-ТКП. Порядок передачи данных по бланкам СПД в АСБ».

Данные документы размещены в информационном фонде ТКП.

### **Особенности работы кассира (оператора) в нейтральном сеансе АСБ «Сирена» в условиях функционирования Системы автоматизированного контроля бланков СПД НСАВ-ТКП**

При использовании кассиром (оператором) бланков СПД с серийным номером, выполненным типографским способом, ввод стока бланков является обязательной процедурой и осуществляется кассиром (оператором) в каждом сеансе работы в АРС «Сирена-Трэвел», АСБ «Сирена-2000», АСБ «Сирена-2.3».

Принадлежность стока бланков СПД НСАВ-ТКП контролируется в целом по агентству. Ввод в систему номеров бланков билетов, не числящихся за конкретным агентством, а также уже введенных другим кассиром (оператором) агентства невозможен. После завершения нейтрального сеанса работы в АСБ (после получения кассиром (оператором) конечного итога) неиспользованные введенные в систему бланки «освобождаются» и могут быть введены в систему другим кассиром (оператором) агентства. Соответствующим запросом кассир (оператор) может проверить наличие неиспользованных бланков.

Конкретизация формы бланка (указание текущей формы бланка или текущего стока) является обязательной процедурой перед тарификацией и оформлением перевозки.

Система учитывает расход бланков и перед выдачей на экран маски билета формирует сообщение о текущем номере бланка, предназначенном для оформления.

При необходимости кассир (оператор) может корректировать номер бланка в стоке.

Бланк считается использованным в системе, если его номер зафиксирован в АСБ как номер оформленного билета.

В АРС «Сирена-Трэвел», АСБ «Сирена-2000», АСБ «Сирена-2.3» предусмотрена возможность проверки бланков на предмет наличия в стоп-листе.

Ввод номеров бланков, конкретизация формы бланка, корректировка, просмотр текущего состояния бланка производится в соответствии с инструкциями по работе конкретной АСБ.

## **5.3 Кодификаторы в АСБ**

### **5.3.1 Кодировка объектов (города, перевозчики, аэропорты) в АСБ**

Коды объектов в АСБ «Сирена» 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 «Авиационная компания «Полет»: YQ, ПО  
Перевозчик «Нордавиа – региональные авиалинии»: 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><b>ПЕРВЫЙ КЛАСС ОБСЛУЖИВАНИЯ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>R</b> Резерв для первого класса</li> <li><b>P</b> Специальный тариф</li> <li><b>F</b> Нормальный/специальный тариф</li> <li><b>A</b> Специальный тариф</li> </ul> <p><b>БИЗНЕС КЛАСС ОБСЛУЖИВАНИЯ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>J</b> Специальный тариф</li> <li><b>C</b> Нормальный /специальный тариф</li> <li><b>D</b> Специальный тариф</li> <li><b>I</b> Специальный тариф</li> <li><b>Z</b> Специальный тариф</li> </ul> <p><b>ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КЛАСС ОБСЛУЖИВАНИЯ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Y</b> Нормальный/специальный тариф</li> <li><b>M</b> Специальный тариф</li> <li><b>B</b> Специальный тариф</li> <li><b>T</b> Специальный тариф</li> <li><b>Q</b> Специальный тариф</li> <li><b>K</b> Специальный тариф</li> <li><b>V</b> Специальный тариф</li> <li><b>N</b> Специальный тариф</li> <li><b>H</b> Специальный тариф</li> <li><b>L</b> Специальный тариф</li> <li><b>O</b> Специальный тариф</li> </ul>
---

**X** Специальный тариф  
**G** Специальный тариф  
**E** Специальный тариф  
**S** Специальный тариф  
**U** Специальный тариф  
**W** Специальный тариф

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

### 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 АСБ «Сирена-2.3» используются коды, представленные в Таблице 5.2, а в АРС «Сирена-Трэвел» и АСБ «Сирена-2000» используются коды, представленные в Таблице 5.3.

**Таблица 5.2**

**Коды статусов полетных сегментов, используемые в АСБ «Сирена-2.3»**

<b>Код статуса</b>	<b>Комментарий</b>
НК	Места подтверждены
NN	Заявка на бронирование, неподтвержденное бронирование (до закрытия заказа)
HN	Места запрошены, но не подтверждены (после закрытия заказа со статусом NN)
КК	Места подтверждены инвенторным центром. Требуется вторичное подтверждение агентом для перевода статуса в НК.
UU / US	Был запрос на бронирование, но ввиду отсутствия мест или по иным причинам по инициативе системы сегмент поставлен на лист ожидания.
LL / LL!	Места поставлены агентом на лист ожидания (до закрытия заказа). Восклицательный знак – приоритет в обслуживании
HL / HL!	Места поставлены агентом на лист ожидания (после закрытия заказа со статусом LL)
KL	Места подтверждены с листа ожидания. Требуется вторичное подтверждение агентом для перевода статуса в НК.
UN / UC	Места не подтверждены. Отказ в бронировании.
XX	Возврат мест
TK	Изменение расписания в инвенторном центре. Места подтверждены по новому расписанию.
TL	Изменение расписания в инвенторном центре. Сегмент на листе ожидания.
TN	Изменение расписания в инвенторном центре. Заявка на бронирование.

**Коды статусов полетных сегментов, используемые в АРС «Сирена-Трэвел» и АСБ «Сирена-2000»**

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
НЕ	Отказ в бронировании (стандартный доступ) – нет возможности получить места
ХХ	Возврат мест

#### 5.3.4 Коды специального обслуживания

В АСБ предусмотрена возможность бронирования специального обслуживания (специальных услуг) на борту воздушного судна.

Бронирование 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), который состоит из четырех кириллических или латинских букв, например:

Специальное питание: СЦПЩ, SPML.

#### 5.3.5 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.

#### 5.3.6 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.

В случае безналичной формы оплаты перевозки, в АСБ должна быть внесена соответствующая информация о форме оплаты. Кассир (оператор) агентства должен указать код формы оплаты и соответствующие ей реквизиты.

Формы оплаты обозначаются двухсимвольными 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	IN	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
РТ	PT	Уведомление о предварительной оплате (РТА)
	СК	Чек
СС	CC	Платежная (банковская) карта, расчеты по которой производятся напрямую с перевозчиком при условии, что перевозчик разрешает агентству, оформляющему перевозку, оплату данной платежной (банковской) картой.
	ЕМ	Электронные деньги
	КИ	Платежная (банковская) карта с авторизацией через Интернет- эквайринг
	SP	Система приема платежей

Примечание:\* Принимается по умолчанию.

При оформлении перевозки на СПД НСАВ-ТКП не используются следующие формы оплаты: СК – чек, ЕМ - электронные деньги, КИ - 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.

### 5.4.2.1 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;
- Код ТКП (как владельца бланка);
- ERSP-код (в случае продажи через Интернет).

Элемент создается в PNR автоматически.

### 5.4.2.2 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:\* - в случае необходимости.

### 5.4.2.3 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.

### 5.4.2.4 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 перевозчиком срока, в случае если по забронированному месту не был оформлен билет, место автоматически уходит в АСБ в свободную продажу.
- **Ручной**, при котором кассир (оператор) агентства при наличии соответствующих полномочий самостоятельно обеспечивает возврат непроданного места в систему по истечении установленного времени.

#### 5.4.2.5 Элемент контактных данных с пассажиром

Данный элемент содержит контактную информацию о пассажире (контактный телефон, e-mail), создается кассиром (оператором) агентства. В случае требования авиакомпании наличия у пассажира контактного(ых) телефона(ов) 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.

#### 5.4.2.6 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).

#### 5.4.2.7 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:

- только для бумажного билетооформления - ввод стока номеров бланков билетов и указание текущего типа (формы) стока бланков, с которыми намеревается работать кассир (оператор) агентства;
- бронирование места по определенному направлению (маршруту);
- ввод информации о пассажире(ах);
- ввод дополнительной информации и ремарок;
- тарификация перевозки;
- конкретизация формы оплаты перевозки;
- оформление билета.

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 может производиться одним из двух способов:

- с использованием технологии электронного билетооформления;
- вручную или с использованием билетопечати на бланке билета;

При этом в PNR обязательно должна быть занесена информация о номере(ах) оформленного(ых) билета(ов).

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.

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 по установленному тарифу. При оформлении перевозки по безналичному расчету или в кредит, а также льготной перевозки билет выдается после предоставления 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.

## **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 будут возвращены в свободную продажу, если по данному PNR не будет оформлен билет или произведен отказ от мест.

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

Создание предварительных бронирований на фиктивных пассажиров не допускается.

Предварительный заказ должен содержать информацию о пассажире (Ф.И.О., контактный телефон 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 других перевозчиков необходимо обеспечить взаимодействие указанных АСБ. Такое взаимодействие осуществляется по принятым в международной практике процедурам, по так называемым, протоколам обмена данными.

Используются два типа протоколов обмена данными:

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

Кассиры (операторы), бронируя авиаперевозку в АСБ, к которой подключен их пульт, фактически получают доступ к ресурсам мест на рейсы, хранящиеся в 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 в стандартном доступе подтверждение бронирования мест осуществляется 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;
- PNR по РТА;
- 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 пассажиром 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.

Кассир (оператор) или назначенное ответственное лицо в агентстве обязан(о) ежедневно просматривать очередь(и) по РТА в нейтральном сеансе АРС «Сирена-Трэвел» (см. пункт 5.6.10 настоящего Руководства) и в случае обращения пассажира в агентство (пункт продажи), пассажиру должен быть в агентстве (пункте продажи) оформлен авиабилет на основании РТА.

### **5.6.5 Бронирование и продажа воздушной перевозки с одним участком (односегментный 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.

### **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.

Обязательность указания следующих параметров в билете «на посадку» определяется перевозчиком: дата/время вылета, номер рейса, код бронирования, номер места.

### 5.6.10 Бронирование и продажа по уведомлению о предварительной оплате перевозки (РТА)

Правила оформления перевозки по РТА изложены в Стандарте Системы взаиморасчетов ССВ 188-2009 "Правила продажи и оформления воздушной перевозки по уведомлению о предварительной оплате" и "Руководстве по оформлению СПД НСАВ-ТКП". Оформление перевозок по технологии РТА осуществляется только в АРС «Сирена-Трэвел» с применением бумажного билетооформления.

Обязанности агентства, оформляющего РТА:

- проверить признак разрешения данному агентству осуществлять оформление перевозки по РТА;
- выбрать авиакомпанию, разрешающие продажу по РТА на выбранном пассажиром маршруте;
- если пассажир будет оформлять билет в другом агентстве, определить агентство, которому разрешена продажа билетов по РТА;
- создать PNR с соответствующим признаком и ремарками;
- если пассажир будет оформлять билет в другом агентстве, **передать PNR** в это агентство;
- оформить документ спонсору (МСО);
- в случае отказа от перевозки осуществить в соответствии с технологией возврат денежных средств спонсору.

Обязанности агентства, оформляющего билет по РТА:

- обязать кассиров (операторов) или назначенное ответственное лицо агентства **ежедневно просматривать** соответствующую **очередь (№20)** в АРС «Сирена-Трэвел» (после постановки PNR в очередь №20 агентство становится ответственным за данное PNR);
- извещать пассажира о невозможности обслуживания в указанном в PNR ППРе (например, ППР закрылся);
- извещать пассажира в случае каких-либо изменений в PNR, например отмены рейса, изменении маршрута (например, пересадка с отмененного рейса);
- оформить пассажиру бумажный билет;
- в случае изменения условий перевозки, допустимых при оформлении перевозки по РТА, оформить соответствующий билет;
- в случае отказа от перевозки осуществить в соответствии с технологией возврат мест и билета.

Обмен билета, оформленного по РТА, допускается производить при выполнении следующих условий:

- МСО в качестве РТА оформлен на территории РФ и билет по РТА оформлен на территории РФ;
- обмен производится в агентстве, в котором был оформлен билет;
- изменения условий перевозки производятся по полностью неиспользованному билету;
- изменения условий перевозки допускаются правилами перевозчика;
- стоимость перевозки не меняется или увеличивается;
- при изменении условий перевозки расчетный код новой перевозки совпадает с расчетным кодом перевозки, по которой производятся изменения.

При выполнении данных условий пассажиру оформляется билет в обмен. Доплата по выданному в обмен билету производится наличными.

#### **5.6.11. 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 «code-share», 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.

#### **5.6.12. 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 электронном билетоформлении 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). Принятый код 99A для перевозок в рамках соглашения M1 становится признаком такой перевозки и указывается в электронном билете уже не как расчетный код, а как код тура в соответствующей позиции.

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, без указания тарифов на участках данной перевозки.

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, идентифицирующий соглашение M2 (код присваивается в момент подписания соглашения). В справочной информации по тарифам отражается специальный сквозной тариф. Доли авиакомпаний в сквозном тарифе не отражаются. В уведомлении указывается полный маршрут и номера электронных билетов на всех участках маршрута. В первом электронном билете по маршруту отражается величина сквозного тарифа. Последующие электронные билеты содержат тариф «0». 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 согласовывать с перевозчиком перевозку (в соответствии с п. 25 Федеральных авиационных правил, утвержденных Приказом Минтранса России от 28.06.2007г. №82):

- 1) пассажира с ребенком до 2 лет;
- 2) 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;
- 3) тяжелобольного пассажира;
  - 4) больного на носилках;
  - 5) пассажира, лишенного слуха, без сопровождающего;
  - 6) пассажира, лишенного зрения, с собакой-поводырем;
  - 7) несопровождаемого пассажира, лишенного зрения и/или слуха, который будет перевозиться под наблюдением перевозчика;
  - 8) пассажира, чья способность передвигаться при пользовании воздушным транспортом ограничена и/или чье состояние требует особого внимания при обслуживании (далее - пассажир с ограниченной подвижностью);
  - 9) пассажира, имеющего оружие и/или боеприпасы;
  - 10) багажа, вес которого превышает установленную перевозчиком норму бесплатного провоза багажа (далее – сверхнормативный багаж);
  - 11) багажа, габариты одного места которого в упакованном виде превышают двести три сантиметра в сумме трех измерений (далее - негабаритный багаж);
  - 12) багажа, вес одного места которого превышает тридцать два килограмма (далее - тяжеловесный багаж);
  - 13) багажа, который необходимо перевозить только в салоне воздушного судна;
  - 14) 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);
  - 15) груза с объявленной ценностью;
  - 16) предметов и веществ, подвергающихся порче по истечении определенного срока хранения либо при неблагоприятном воздействии температуры, влажности или других условий окружающей среды (далее - скоропортящийся груз);
  - 17) 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 (далее - опасный груз);
  - 18) груза, вес одного грузового места которого превышает восемьдесят килограммов (далее - тяжеловесный груз);
  - 19) груза, габариты одного грузового места которого превышают габаритные размеры загрузочных люков и/или грузовых отсеков пассажирских воздушных судов (далее - негабаритный груз);
  - 20) груза, вес одного кубического метра которого меньше ста шестидесяти семи килограммов (далее - объемный груз);
  - 21) собак, кошек, птиц и других мелких комнатных (прирученных) животных (далее - комнатные животные (птицы), служебных собак кинологической службы федеральных органов исполнительной власти (далее - служебные собаки);
  - 22) животных, птиц, насекомых, рыб и т.п. (далее - живность);
  - 23) груза, требующего специальных условий перевозки;
  - 24) человеческих останков и останков животных.

### **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, очень 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.

Пассажиру оформляется один билет, вне зависимости от количества забронированных мест, при этом оплата взимается согласно правил авиакомпании.

### **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 специальных услуг**

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

Спектр специальных 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
- Обслуживание пассажира в VIP зале.
- т.п.

#### **5.8.4.1 Бронирование специальных услуг (спец. обслуживания) в АСБ**

Бронирование специальных услуг в АСБ всегда выполняется в режиме стандартного доступа (см. п.5.6.3. настоящего Руководства), поскольку подтверждение указанных услуг осуществляется перевозчиком.

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

В том случае, если в PNR имеется несколько пассажиров, бронирование специального 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 специальные услуги, относящиеся к данному рейсу, также отменяются.

Оформление и оплата специальных услуг производится в порядке, установленном перевозчиком. При оформлении специальных услуг на МСО НСАВ-ТКП, МСО заполняется в соответствии с главой 8 «Руководства по оформлению СПД НСАВ-ТКП».

#### **5.8.5 Бронирование и продажа воздушной перевозки участнику программы часто летающих пассажиров**

Информация о порядке бронирования и оформления продажи 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 СПД номер карты указывается в соответствии с «Руководством по оформлению СПД НСАВ-ТКП».

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 перевозки производится только в агентствах, заключивших дополнительное соглашение к «Стандартному договору о продаже воздушных перевозок на рейсы перевозчиков».

Оформление перевозки производится только на рейсы перевозчиков, список которых содержится в Информационной системе «ИСТОК» и «ИСТОК 2».

Информация о перевозчиках, разрешающих продажу перевозки по ВПД МО РФ с формой оплаты «КР» содержится в Информационной системе «ИСТОК» в разделе ИЦ/ТКП/10.4 и ИС «ИСТОК 2» в разделе «ТКП», «Оформление перевозок по ВПД».

Информация о перевозчиках, разрешающих продажу перевозки по ВПД МВД РФ с формой оплаты «КР» содержится в Информационной системе «ИСТОК» в разделе ИЦ/ТКП/10.5 и ИС «ИСТОК 2» в разделе «ТКП», «Оформление перевозок по ВПД».

Продажа перевозок по ВПД МО РФ и МВД РФ в кредит на рейсы перевозчиков, не заявленных в Информационной системе «ИСТОК»/«ИСТОК 2», 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»/«ИСТОК 2», а также могут быть размещены на информационных страницах авиакомпаний в АРС «Сирена-Трэвел» (ИА/код авиакомпании).

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 нормальному тарифу экономического класса

АГС взимаются в соответствии с правилами, установленными перевозчиком

Такса (код ZZ) не взимается.

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

Запрещается изменение кода перевозчика, маршрута, фамилии пассажира.

Возврат производится только в агентстве первоначальной продажи.

При возврате авиабилетов, оформленных с формой оплаты КР(KR) по ВПД МО РФ и ВПД МВД РФ, необходимо руководствоваться стандартными правилами авиакомпании, размещенными в информационной системе «ИСТОК»/«ИСТОК 2».

## **5.9 Порядок выполнения операций в АСБ по отказу от полета и оформления соответствующей документации**

### **5.9.1 Понятие добровольного и вынужденного отказа от полета**

#### **Вынужденный отказ пассажира от полета**

Пассажир имеет право отказаться от полета в аэропорте отправления или в любом аэропорте по пути следования и получить обратно уплаченную им сумму за перевозку или за ее неиспользуемую часть в случаях:

- 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;
- внезапной болезни пассажира либо болезни или смерти члена его семьи, либо близкого родственника, совместно следующего с ним на воздушном судне, что подтверждено медицинскими документами;
- 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.

#### **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.

Пассажир воздушного судна имеет право отказаться от полета с уведомлением об этом перевозчика не позднее чем за 24 часа до отправки воздушного судна, если установленными перевозчиком правилами воздушных перевозок не определен льготный срок, и получить обратно уплаченную за воздушную перевозку сумму.

При отказе пассажира воздушного судна от полета позднее установленного срока, пассажир имеет право получить обратно уплаченную за воздушную перевозку сумму с удержанием сбора за отказ пассажира от полета, если таковой установлен перевозчиком.

Возврат мест в АСБ и возврат провозной платы производится кассиром 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.

### **5.9.2 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 соответствии с PNR, созданного при бронировании, так и после оформления билета(ов).

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

При возврате (аннулировании) мест кассиром (оператором) в билете, оформленном на бланке СПД НСАВ-ТКП, ставится соответствующая отметка о возврате места.

### **5.9.3 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 АСБ предусмотрены специальные запросы по возврату билетов.

При возврате билетов, оформленных на бланках СПД, необходимо получить в АСБ информацию об отсутствии в стоп-листе номеров билетов, принимаемых к возврату. Кассир (оператор) обязан не принимать к возврату билеты, номера которых значатся в стоп-листе.

Процедура возврата билета может производиться и в том случае, когда место в систему было уже возвращено. В этом случае перерасчет денежных сумм к возврату пассажиру будет исчисляться исходя из времени фактического возврата места в АСБ, если иное не установлено перевозчиком.

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.

#### **5.9.4 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. При этом не происходит отказ от забронированных ранее мест.

Аннуляция билета предусматривает отказ от ранее проданного (оформленного) билета и выписку нового билета с записью в PNR номера нового билета.

#### **5.10 Порядок выполнения операций в АСБ при изменении условий перевозки**

Пассажир имеет право в соответствии с правилами авиакомпании изменить условия перевозки. Данная процедура может быть оформлена путем оформления билета, выданного в обмен имеющегося (обмен), или переоформления перевозки на 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 соответствии с инструкциями по работе с конкретной АСБ, в соответствии с правилами авиакомпании и условиями применения тарифов.

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 билетов, оформленных на СПД НСАВ-ТКП, выполняются также условия, приведенные в «Руководстве по оформлению СПД НСАВ-ТКП».

Оформление билета, выданного в обмен имеющегося (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 СПД НСАВ-ТКП).
- величины тарифа и сборов не уменьшаются (для СПД НСАВ-ТКП)

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 первоначально оформленный билет с(без) использованием(я) стикера (на СПД НСАВ-ТКП стикер не используется)

Изменение условий перевозки, оформленной на СПД НСАВ-ТКП, выполняется в соответствии с «Руководством по оформлению СПД НСАВ-ТКП».

При изменении условий перевозки по билетам, оформленным на бланках СПД, необходимо получить в АСБ информацию об отсутствии в стоп-листе номеров билетов, принимаемых к обмену. Кассир (оператор) обязан не принимать к обмену билеты, номера которых значатся в стоп-листе.

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, оформленной по сквозному тарифу в рамках Соглашения М2 -Closed fare, производится без оформления нового билета.

### **5.11 Выписка дубликата**

Дубликат билета, оформленного на бланке СПД, выписывается в случае утраты или порчи билета при условии получения письменного разрешения перевозчика, на рейс которого была оформлена перевозка, при обязательном информировании ТКП о факте утраты пассажиром билета для его постановки в стоп-лист.

Информирование ТКП о факте утраты пассажиром билета, взамен которого по разрешению перевозчика выписывается дубликат, осуществляется в соответствии со Стандартом Системы взаиморасчетов ССВ 113-2006 «Система автоматизированного контроля бланков СПД НСАВ-ТКП. Порядок передачи данных по бланкам СПД в АСБ».

После получения информации в АСБ о наличии утраченного билета в стоп-листе, дубликат может быть выписан, в соответствии с правилами перевозчика, на рейс которого была оформлена перевозка.

Правила оформления дубликата на бланке СПД НСАВ-ТКП приведены в ИС ИСТОК (ИЦ/ТКП/28).

### **5.12 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. Например, в АСБ "Сирена" срок хранения данных в оперативном архиве составляет 2 месяца, а в долговременном – 3 года.

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 представления 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 Стандарту Системы взаиморасчетов ССВ 152-2010 «АСБ. Структура данных файла архива агентских продаж (Версия 2.03)».

## **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:
  - кассир (оператор) не вводит в АСБ серийные номера бланков СПД НСАВ-ТКП;
  - непоследовательный расход бланков
  - отсутствие данных о документах, удостоверяющих личность пассажиров;
  - отсутствие или неправильное указание номера брони;
  - отсутствие реквизитов документа, являющегося основанием на льготу;
- 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;
  - оформление билета без подтверждения бронирования места в системе (в большинстве случаев не закрепляется операция продажи в PNR);
  - оформление двух билетов на одно и то же место (сдваивание мест);

- не возвращение мест в систему при возврате или аннулировании билетов («заморозка» мест);
  - несанкционированный возврат места (без обращения пассажира об отказе от полета).
- нарушения условий применения тарифов/сборов;
  - нарушения технологии использования бланков и валидаторов, а именно:
    - предварительное валидирование бланков;
    - передача бланков, числящихся за агентством, третьему лицу без разрешения владельца бланков;
    - использование в работе валидатора, принадлежащего другому пункту продажи;
  - оформление перевозки на бланках перевозчика при бронировании мест в нейтральном сеансе;
  - передача мест на рейсы перевозчиков для продажи перевозок другим агентствам; для продажи перевозок в пункты продажи, которым ограничено право продажи.

Указанный выше перечень нарушений не является исчерпывающим. Виды нарушений и размер ответственности за них установлены действующим Стандартным Договором ТКП-Агентство, ADM политикой перевозчиков, Стандартной ADM политикой, а также прямым Договором между авиакомпанией и агентством.

Порядок, сроки рассмотрения претензий и расчеты по обоснованным претензиям между участниками СВВТ регулируются условиями Стандартного Договора ТКП-Агентство, Положением о ведении претензионной работы.

## **6.2 Контроль за соблюдением правил бронирования и продажи авиаперевозок на СПД**

С целью контроля за соблюдением агентствами требований «Положения об аккредитации агентств по продаже воздушных перевозок на бланках СПД и электронных билетах НСАВ-ТКП» периодически проводятся инспекционные проверки аккредитованных агентств.

Проведение таких инспекционных проверок осуществляется на основании «Инструкции о порядке организации и проведения инспекционных проверок и ревизий аккредитованных при ТКП агентств» и в соответствии с ежеквартальными планами, утверждаемыми руководством.

Кроме того, проводятся внеплановые проверки агентств по решению руководства ТКП и по требованию перевозчиков при поступлении сведений о нарушении Агентствами технологии продажи авиаперевозок или действующих правил продажи воздушных перевозок авиакомпаний.

Для проведения инспекционной проверки назначается группа сотрудников ТКП, которая руководствуется приказами, указаниями и распоряжениями руководства ТКП, нормативными и технологическими документами, регулирующими отношения участников системы взаиморасчетов.

В процессе проверки работы кассиров (операторов) используются архив АСБ, контрольные купоны, прошедшие обработку в ЕЦВ, а также данные размещенные в ИС ТКП.

В ходе проверки производится контроль соблюдения технологии работы кассиров (операторов), выполнения правил продажи и бронирования перевозок пассажиров, установленных перевозчиком, а также соблюдения условий применения тарифов.

Кроме того, в агентстве осуществляется инвентаризация бланков СПД, как по отдельным кассирам (операторам), так и по агентству в целом.

Дальнейший контроль за устранением недостатков и нарушений, вскрытых в ходе проверки, осуществляется всеми подразделениями ТКП.

При необходимости в агентстве может быть проведена повторная инспекционная проверка.

Также контроль соблюдения правил бронирования и продажи авиаперевозок на СПД осуществляется на основании претензий от авиакомпаний.

Ответственность за нарушения, выявленные в ходе проверки, предусмотрена действующим Стандартным Договором ТКП-Агентство, ADM политикой перевозчиков, Стандартной ADM политикой, а также прямым Договором между авиакомпанией и агентством.

## **7 Электронное билетооформление**

### **7.1 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.

Оформление электронных перевозочных документов допускается только в том случае, если они принимаются к перевозке на всем протяжении маршрута. Если на каком-то участке маршрута электронные перевозочные документы не принимаются, то на весь маршрут должен быть оформлен бумажный билет на бланке.

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 обменных купонов многоцелевого электронного документа (EMD) в компьютерном файле, и возможности изменения этих статусов.

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

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

Чтобы в пункте продажи аккредитованного агентства можно было внести изменения в электронный билет, необходимо, как и в случае оформления бланков СПД НСАВ-ТКП, иметь к нему доступ, то есть контролировать купоны, подлежащие изменению.

Разница заключается в том, что в случае оформления электронного билета 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 монопольно другими субъектами авиаперевозки.

Доступ к данным электронных перевозочных документов обеспечивается в режиме реального времени как минимум в течение 7 дней с момента закрытия всех купонов электронного билета или электронного многоцелевого документа.

Электронное билетооформление в СВВТ является частью общей технологии электронного билетооформления, описанной в резолюции IATA 722g, и касается исключительно процедур оформления (возврата, обмена, аннулирования) электронных билетов НСАВ-ТКП.

В нейтральном сеансе АСБ обеспечена возможность выбора кассиром (оператором) способа оформления билета: автоматизированное билетооформление на СПД НСАВ-ТКП, ручное оформление СПД НСАВ-ТКП или электронное билетооформление.

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 «Руководством по оформлению СПД НСАВ-ТКП».

Кассир (оператор) оформляет электронный билет (маршрут/квитанцию) или электронный многоцелевой документ (квитанцию) и отдает его пассажиру.

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. Нарушение технологии выполнения этих операций приводят к искажению данных, поступающих в ТКП, и соответственно к искажению отчетности и расчетов.

## **7.2 Электронное билетооформление в Системе взаиморасчетов на воздушном транспорте с использованием оплаты платежной (банковской) картой («ПК»)**

Использование формы оплаты «ПК» (РК) возможно только в тех аккредитованных агентствах, которые в установленном порядке зарегистрировали в ТКП свои пункты продажи и прописали кассиров (операторов) для проведения авторизаций по платежным (банковским) картам. Контроль регистрации осуществляется в ЦЭБ.

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

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

Процедура авторизации должна совершаться строго по технологии, установленной нормативными документами СВВТ. Для аккредитованных агентств существуют несколько вариантов осуществления авторизации платежных (банковских) карт – через ЦЭБ с использованием специальных встроенных функций в аккредитованных (аттестованных) АСБ и АРС («Сирена-Трэвел», «Галилео», «Сейбр», «Амадеус»), в том числе с применением специальных устройств для считывания магнитной полосы карты (кард-ридеров).

При оформлении перевозки по платежной (банковской) карте кассир (оператор) должен ввести в АСБ следующие реквизиты:

- Форма оплаты – ПК/РК
- Код названия платежной системы банковской карты по кодификатору СВВТ:

VI – VISA INTERNATIONAL

CA – MASTERCARD WORLD WIDE  
AX – AMERICAN EXPRESS  
DC – DINERS CLUB INTERNATIONAL  
JC – JCB INTERNATIONAL

- Номер платежной (банковской) карты
- Код подтверждения авторизации

В случае проведения авторизации через ЦЭБ с использованием специально встроенного функционала в АСБ и АРС данные реквизиты вносятся автоматизировано. В таких случаях при подтверждении авторизации от платежной системы ЦЭБ сохраняет электронный билет в своей базе данных, устанавливает всем купонам код состояния "О" (Открыт для использования) и вместе с номерами электронных билетов и электронных многоцелевых документов передает в АСБ код подтверждения, полученный от соответствующей платежной системы.

Для оформления суммы оплаты/обмена/возврата по платежной (банковской) карте предназначены: бланк квитанции оплаты по платежной (банковской) карте (форма С98), либо квитанция оплаты по платежной (банковской) карте на листе бумаги формата А4 с печатью из АСБ.

При обмене билета, оформленного по ПК/РК, доплата по платежной (банковской) карте возможна, однако допускается использование только той карты, которая была использована при оплате первоначальной перевозки.

Возврат денежных средств по форме оплаты ПК (РК) производится через ТКП путем оформления перевода суммы к возврату на карту, которой была оплачена первоначальная перевозка.

### **7.3 Электронное билетооформление в СВВТ с использованием Интернет-технологий**

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

Бронирование и продажа перевозок/услуг на электронных билетах НСАВ-ТКП через аккредитованный ИПП и пункт продажи ПТС 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 платежному терминалу самообслуживания пункта продажи аккредитованного агентства»

### **7.4 Веб-система бронирования ТКП**

Основной целью Веб-системы бронирования ТКП (ВСБ) является предоставление кассирам аккредитованных агентств (далее кассирам агентств) возможности осуществлять подбор, бронирование и оформление авиационных перевозок как на рейсы перевозчиков, ресурс мест которых доступен агентству в АРС «Сирена-Трэвел» в нейтральном сеансе, так и на рейсы перевозчиков, ресурс мест которых доступен провайдеру в АСБ «Сейбр» и «Амадеус», в едином графическом интерфейсе.

ВСБ имеет простой интерфейс для работы кассиров с начальными навыками использования интерактивных веб-приложений, предназначенных для бронирования и оформления авиаперевозок, и не требует глубокого изучения технологий различных АСБ.

Доступ к ВСБ осуществляется с терминала АРС «Сирена-Трэвел». Для работы в ВСБ агентствам необходимо заключить соответствующее соглашение с ТКП. Дополнительные авторизаций не требуется.

### **7.5 Регулирование прав продажи воздушных перевозок аккредитованных агентств (пунктов продажи) в АСБ на электронных билетах НСАВ-ТКП**

Регулирование прав продажи аккредитованных агентств (пунктов продажи) на электронных билетах НСАВ-ТКП является частью общей процедуры регулирования прав продажи аккредитованных агентств (пунктов продажи) и осуществляется ТКП в целях обеспечения контроля за деятельностью аккредитованных агентств при продаже/возврате воздушных перевозок на рейсах перевозчиков-участников Системы взаиморасчетов, а также как мера воздействия на аккредитованные агентства, не соблюдающие правила и технологии, действующие в Системе взаиморасчетов.

Для обеспечения возможности аккредитованному агентству осуществлять продажу на электронных билетах НСАВ-ТКП в нейтральном сеансе АСБ ТКП в соответствии со Стандартным договором ТКП-Агентство и «Технологией заказа, распределения, учета и контроля использования бланков СПД и квот электронных билетов НСАВ-ТКП» предоставляет аккредитованному агентству квоту электронных билетов НСАВ-ТКП, т. е. определяет количество электронных билетов НСАВ-ТКП, которое разрешено оформить аккредитованному агентству, а также СПД с использованием автоматизированной системы билетооформления.

В том случае, если агентству (пункту продажи) закрывается продажа/возврат на электронных билетах НСАВ-ТКП, запрет устанавливается в ЦЭБ, и кассир (оператор) агентства (пункта продажи) в АСБ не имеет возможности выполнения операции оформления (продажи, обмена)/возврата электронных билетов НСАВ-ТКП. В АСБ предусмотрена специальная реплика системы о невозможности оформления/возврата электронного билета НСАВ-ТКП и необходимости перехода на оформление неэлектронного билета на бланках СПД НСАВ-ТКП.

### **7.6 Характерные нарушения при работе с квотами электронных билетов**

- непонимание специалистами агентств, осуществляющими заказ квоты электронных билетов НСАВ-ТКП, потребности агентства в квоте (отсутствие планирования в агентстве продажи соответствующих перевозок и услуг на предстоящий период);
- недостаточный контроль в агентстве за остатками квоты электронных билетов НСАВ-ТКП, несвоевременный заказ квоты в ТКП, и, как следствие, отсутствие в агентстве в целом квоты, невозможность оформлять электронные билеты;
- отсутствие квоты электронных билетов НСАВ-ТКП, доступной аккредитованным пунктам продажи агентств, из-за несвоевременного распределения по пунктам продажи (в случае ее распределения в агентстве);

- отсутствие в агентстве сотрудника, ответственного за управление квотами электронных билетов; отсутствие контроля за регистрационными данными для входа в Систему управления квотами электронных билетов, выданными сотруднику агентства; утеря регистрационных данных при увольнении сотрудников

**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 ПТС, прошедших аккредитацию в СВВТ» .
4. «Порядок подключения Узлов и Терминалов к системам продажи авиаперевозок».
5. «Положение об аккредитации агентств по продаже воздушных перевозок на бланках СПД и электронных билетах НСАВ-ТКП».
6. «Инструкции о порядке организации и проведения инспекционных проверок и ревизий аккредитованных при ТКП Агентств».
7. «Руководство по оформлению СПД НСАВ-ТКП»
8. ССВ 150-2009 «Система электронного билетооформления. Требования к Автоматизированным системам бронирования».
9. Резолюция IATA 722g.
10. «Технология заказа, распределения, учета и контроля использования бланков СПД и квот электронных билетов НСАВ-ТКП».
11. 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.
12. Федеральный закон от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных".
13. Стандарт Системы взаиморасчетов ССВ 105-2006 «АСБ. Реализация процедур регулирования прав продажи перевозок на бланках СПД НСАВ-ТКП аккредитованных агентств (пунктов продажи)».
14. Стандарт Системы взаиморасчетов ССВ EX105-2009 «Реализация процедур прав продажи воздушных перевозок аккредитованных агентств (ПП) на СПД НСАВ-ТКП в зарубежных АСБ».
15. Стандарт Системы Взаиморасчетов ССВ 152-2010 «АСБ. Структура данных файла архива агентских продаж» (версия файла ААП 2.03).
16. Стандарт Системы взаиморасчетов ССВ 111-2004 «Система автоматизированного контроля бланков СПД НСАВ-ТКП. Общие положения».
17. Стандарт Системы взаиморасчетов ССВ 112-2004 «Система автоматизированного контроля бланков СПД НСАВ-ТКП. Описание и структура данных о числящихся за аккредитованными агентствами бланках СПД».
18. Стандарт Системы взаиморасчетов ССВ 113-2006 «Система автоматизированного контроля бланков СПД НСАВ-ТКП. Порядок передачи данных по бланкам СПД в АСБ».
19. «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.
20. Положение об аттестации системы билетооформления в СВВТ.
21. Стандарт Системы Взаиморасчетов ССВ 156-2014 «Бронирование и продажа перевозок/услуг через Интернет. Требования к интернет-пункту продажи и платежному терминалу самообслуживания пункта продажи аккредитованного агентства»
22. Стандарт Системы взаиморасчетов ССВ 188-2009 "Правила продажи и оформления воздушной перевозки по уведомлению о предварительной оплате".
23. Положение о ведении претензионной работы.
24. Инструкция пользователя Веб-системы бронирования ТКП.