



МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(МИНТРАНС РОССИИ)

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА
(РОСАВИАЦИЯ)

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ»
(ФГБОУ ВО СПбГУ ГА)**

Учебное пособие

ОФОРМЛЕНИЕ ПЕРЕВОЗКИ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА В АСБ «СИРЕНА-ТРЭВЕЛ»

Для учащихся по очной форме обучения по специальностям:

43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) (базовая подготовка)

23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте (по видам)

Составитель: Довголевская И.С., Петрова В.Л., преподаватели ЦК№2

Рецензент: Лапицкая Е.А, Генеральный директор ООО "Универсальные платежи" (агентство «UP-AVIA»)

2019 г.

ОДОБРЕНА

Цикловой комиссией № 2

«Математических, общих и естественно-
научных дисциплин»

(наименование комиссии)

Протокол № от « » 2019 г.

Руководитель ЦК № 2

_____ Немзер Е.А.

СОГЛАСОВАНО

Зам. директора АТК по УР

Составлены в соответствии с
требованиями к оценке качества освоения
выпускниками программы подготовки
специалистов среднего звена по
специальности

43.02.06 Сервис на транспорте (по видам
транспорта)

23.02.01 Организация перевозок и управление
на транспорте (по видам)

Я.В.Коломейцева

Рассмотрены и рекомендованы
методическим советом (*филиала, АТК*) для
выпускников, обучающихся по
специальности (профессии) *43.02.06*
Сервис на транспорте (по видам
транспорта)

Протокол № от « » 2019 г.

Ведущий методист АТК

_____ Т.В.Шигарева

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	5
ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	8
ОФОРМЛЕНИЕ ПЕРЕВОЗКИ	10
<i>Вопросы для самопроверки:</i>	10
ГЛАВА 1. ПРОСМОТР КВОТ НА ВЫПУСК БИЛЕТОВ АВИАКОМПАНИИ	11
1.1. Просмотр квот авиакомпаний, имеющих сервер «Сирена-Трэвел»	11
1.2. Просмотр квот авиакомпаний, не имеющей сервер «Сирена-Трэвел»	12
<i>Вопросы для самопроверки:</i>	14
ГЛАВА 2. СОЗДАНИЕ БРОНИРОВАНИЯ.....	15
2.1 СПРАВКА О НАЛИЧИИ МЕСТ	15
2.2 БРОНИРОВАНИЕ МЕСТ.....	15
2.3 ВВОД ПОЛЯ ИМЕНИ	16
2.4 ВВОД ПОЛЯ КОНТАКТА.....	19
2.5 ЗАВЕРШЕНИЕ ТРАНЗАКЦИИ С ПОСЛЕДУЮЩИМ ОТОБРАЖЕНИЕМ PNR НА ЭКРАНЕ	22
<i>Вопросы для самопроверки:</i>	22
3.2. СОЗДАНИЕ ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА И ПЕЧАТЬ МАРШРУТ–КВИТАНЦИИ	25
3.3 ОТПРАВКА МАРШРУТ-КВИТАНЦИИ И EMD НА ЭЛЕКТРОННЫЙ АДРЕС ПАССАЖИРА.....	28
3.4 ЗАВЕРШЕНИЕ ДИАЛОГА.....	32
<i>Вопросы для самопроверки:</i>	33
ГЛАВА 4. СПИСОК ЭЛЕКТРОННЫХ БИЛЕТОВ	34
<i>Вопросы для самопроверки:</i>	36
4.2 ПРОСМОТР ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА.....	37
<i>Вопросы для самопроверки:</i>	40
ГЛАВА 5. ВОЗВРАТ ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА.....	41
5.1 ВОЗВРАТ БИЛЕТОВ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ЭЛЕКТРОННЫХ МНОГОЦЕЛЕВЫХ ДОКУМЕНТОВ (EMD/ЭМД)	45
5.2 ЭКСТРЕННЫЙ ВОЗВРАТ БИЛЕТА	46
5.3 ВОЗВРАТ ТОЛЬКО МЕСТ (БЕЗ ФИНАНСОВОГО РАСЧЕТА С ПАССАЖИРОМ)	48

5.4 ВЫНУЖДЕННЫЙ ВОЗВРАТ	49
5.5 ВОЗВРАТ БИЛЕТОВ ДЛЯ ВСЕХ ПАССАЖИРОВ ИЗ PNR.....	49
5.6 ВОЗВРАТ БИЛЕТОВ ДЛЯ ЧАСТИ ПАССАЖИРОВ ИЗ PNR.....	49
5.7 ВОЗВРАТ БИЛЕТА НА НЕИСПОЛЬЗОВАННЫХ УЧАСТКАХ ПЕРЕВОЗКИ ДЛЯ ЧАСТИ ПАССАЖИРОВ	50
5.8 ВОЗВРАТ БИЛЕТА В СЛУЧАЕ ОШИБОЧНЫХ ДАННЫХ В ПОЛЕ ИМЕНИ ПАССАЖИРА (В ТЕЧЕНИЕ 30 МИНУТ ПОСЛЕ ПРОДАЖИ).....	51
<i>Вопросы для самопроверки:</i>	54
6. ОБМЕН БИЛЕТА	55
6.1 ОБМЕН БИЛЕТА ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ЭЛЕКТРОННЫХ МНОГОЦЕЛЕВЫХ ДОКУМЕНТОВ (EMD/ЭМД)	56
6.2 ОБМЕН БИЛЕТА ТОЛЬКО ДЛЯ ЧАСТИ ПАССАЖИРОВ ИЗ PNR.....	58
6.3 ОБМЕН БИЛЕТА ЭЛЕКТРОННЫХ БИЛЕТОВ АВИАКОМПАНИЙ, КОТОРЫЕ НЕ ПОДДЕРЖИВАЮТ ПРОЦЕДУРУ «ИГНОРИРОВАНИЕ».....	58
6.4 РЕКОМЕНДАЦИИ ПРИ ОБМЕНЕ БИЛЕТА	65
7. ОФОРМЛЕНИЕ КОПИИ ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА (МАРШРУТ- КВИТАНЦИИ)	66
<i>Вопросы для самопроверки:</i>	70
ГЛАВА 8. ИСТОРИЯ ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА	71
<i>Вопросы для самопроверки:</i>	75
ГЛАВА 9. ОБРАЖЕНИЕ ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА В ФИНАНСОВОМ ОТЧЕТЕ АГЕНТА.....	77
<i>Вопросы для самопроверки:</i>	80
ПРИЛОЖЕНИЯ	81
ПРИЛОЖЕНИЯ 1	81
КОДЫ СОСТОЯНИЯ КУПОНА	81
ПРИЛОЖЕНИЕ 2	84
ПРИЛОЖЕНИЕ 3	85
ПРИЛОЖЕНИЕ 4	86
СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ:.....	87
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:	88

ВВЕДЕНИЕ

Электронное билетооформление— это способ документирования продажи и контроля над ходом пассажирской перевозки (электронный билет) и предоставления сопутствующих услуг (электронные документы) без оформления бумажных расчетных документов.

Электронное билетооформление допускается только в том случае, если электронные перевозные документы принимаются к перевозке **на всем протяжении маршрута**. Если на каком-то участке маршрута электронные перевозные документы не принимаются, то на весь маршрут должен быть оформлен бумажный билет.

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

Маркетинг-перевозчик – авиакомпания, двухзначный код которой проставлен в билете в качестве кода авиакомпании, выполняющей участок перевозки.

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

Валидирующий перевозчик (ответственный перевозчик) – оформляющая авиакомпания, чей расчетный код отображается в билете. Ответственный перевозчик обязан контролировать и санкционировать транзакцию электронного билетооформления.

АСБ – Автоматизированная система бронирования, через которую осуществляется бронирование и/или оформление билета.

Система электронного билетооформления— комплекс программно-технических средств, который осуществляет контроль стоков электронных билетов/ордеров разных сборов аккредитованного агентства, присваивает

электронным билетам/ордерам разных сборов номер, производит авторизацию пластиковых карт.

Сервер электронных билетов авиакомпании (СЭБ) – программно-технический комплекс, где хранится база данных обо всех операциях с электронными билетами или электронными перевозочными документами авиаперевозчика.

База данных электронных билетов/электронных ордеров разных сборов ответственного перевозчика (БДЭБ) – информация обо всех операциях с электронными билетами или ордерами разных сборов ответственного перевозчика.

Контроль выполнения пассажирской перевозки заключается в получении участвующим субъектом перевозки доступа к полетному купону (электронному) и возможности изменения его состояния.

Концепция контроля позволяет получить полетный купон электронного билета в пользование с целью регистрации пассажира, посадки его на борт, а также для переоформления билета или возврата сумм по нему. Информация обо всех операциях с электронным билетом хранится в базе данных электронных билетов ответственного перевозчика и может быть выведена на экран монитора.

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.

Чтобы в пункте продажи аккредитованного агентства можно было внести изменения в электронный билет, необходимо, как и в случае бумажного билета, иметь к нему доступ, т.е. контролировать купоны, подлежащие изменению.

Разница заключается в том, что в случае электронного билета необходимо запросить разрешение на доступ у ответственного перевозчика. Доступ будет разрешен, если купон имеет состояние, позволяющий

выполнить запрашиваемую операцию, и не используется монопольно другими субъектами перевозки.

Коды состояния купона приведены в **Приложении 1**.

ВНИМАНИЕ!!! Существуют авиакомпании, которые не поддерживает процедуру «игнорирование» на некоторые последующие операции с билетом (например, возврат билета, обмен билета и т.д.). При подаче запроса «***И/ИО***» после таких операций выдается реплика:

«ДАННАЯ ОПЕРАЦИЯ С ЭБ ЗАПРЕЩЕНА АВИАКОМПАНИЕЙ»

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Оформление электронных перевозочных документов (Electronic Ticketing, ЕТКТ) – это метод документирования продажи (электронный билет) и контроля пассажирской перевозки, не требующий оформления бумажного документа. Все действия, связанные с оформлением перевозки, вносятся в компьютерный файл документа и хранятся в нем.

Использование электронных перевозочных документов позволяет значительно ускорить процессы продажи перевозок и обработки данных по полетам. Вся информация, относящаяся к перевозке пассажира (маршрут, тариф, класс обслуживания, уплаченная сумма, сборы и т.д.), а так же все изменения, производимые с электронным билетом, содержатся в файле электронного билета, расположенном в базе данных валидирующего перевозчика.

Валидирующий перевозчик имеет постоянный доступ к электронному купону. Поскольку электронные документы находятся в базе данных валидирующего перевозчика, они не могут быть утрачены и, следовательно, не возникает необходимости выдачи дубликатов документов взамен утраченных.

Для каждого пассажира оформляется отдельный электронный билет, в том числе и при перевозке групп пассажиров. Для перевозки ребенка, следующего с взрослым пассажиром, без предоставления отдельного места в самолете, 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, Conjunction Ticket). Максимальное количество участков перевозки – 16, т.е. 4 связанных билета.

Полностью неиспользованный или частично использованный электронный билет хранится в базе данных валидирующего перевозчика в течение 21 месяца от даты оформления перевозки. После совершения

перевозки, обмена, возврата или аннулирования файл хранится в режиме терминального доступа в течение 90 дней.

После оформления перевозки Агент должен выдать Пассажиру распечатанную на бумажном носителе маршрутную квитанцию и, в случае оформления перевозки за наличный расчет или по кредитной карте, кассовый чек, оформленный посредством контрольно-кассовой техники. Маршрутная квитанция так же может быть отправлена пассажиру по электронной почте

ОФОРМЛЕНИЕ ПЕРЕВОЗКИ

Правила первичного оформления полетных купонов электронного билета:

- 1) После того, как электронный билет оформлен и размещен в базе данных ответственного перевозчика, вносить изменения в элементы данных билета (поле имени, полетного сегмента (только через операции обмена или возврата) запрещено.
- 2) Полетные купоны электронного билета имеют последовательную нумерацию от 1 до 4 и оформляются по порядку.
- 3) Под одним назначенным номером билета может быть оформлено не более 4-х полетных купонов.
- 4) Для перевозки, состоящей более, чем из 4-х участков перевозки, оформляются электронные билеты с последовательными номерами (связанные электронные билеты). Максимум 4 связанных билета с 16 купонами всего.

Вопросы для самопроверки:

1. Сколько полетных купонов может быть оформлено в одном электронном билете?
2. Что такое связанный электронный билет? В каких случаях выписывается связанный билет?
3. Возможны ли изменения данных пассажира после оформления электронного билета?
4. В каком порядке оформляются купоны электронного билета?
5. Что такое электронное билетооформление?
6. Что следует делать, если на каком-то участке маршрута электронные перевозные документы не принимаются?

ГЛАВА 1. ПРОСМОТР КВОТ НА ВЫПУСК БИЛЕТОВ АВИАКОМПАНИИ

1.1. Просмотр квот авиакомпаний, имеющих сервер «Сирена-Трэвел»

Для просмотра квоты на выпуск электронных билетов авиакомпаний, имеющих сервер Сирена-Трэвел, реализован запрос УД. Информация берется с сервера авиакомпании.

Формат запроса: УД/КВОТА

Сеанс агента определяет авиакомпанию, в сервер которой будет послан запрос о квоте на электронные билеты.

В случае, если агент находится в сеансе авиакомпании, сервер которой не поддерживает запрос на квоту (все серверы, кроме сервера «Сирена-Трэвел»), то будет выдаваться реплика, например:

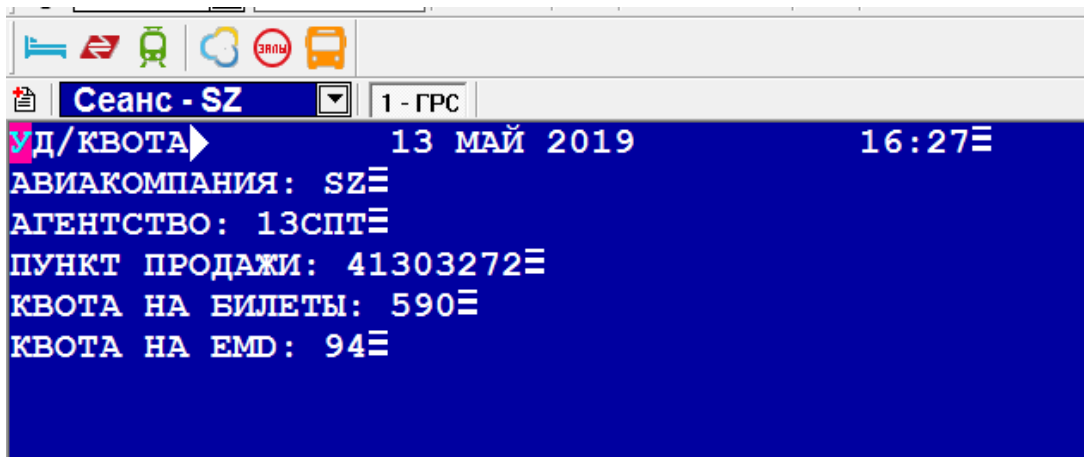
«ЗАПРОС КВОТЫ НЕ ПОДДЕРЖИВАЕТСЯ СЭБ КБ»

В зависимости от прав оператора (агент или супервизор агентства), выполняющего запрос, ответ на него будет содержать разный объем информации:

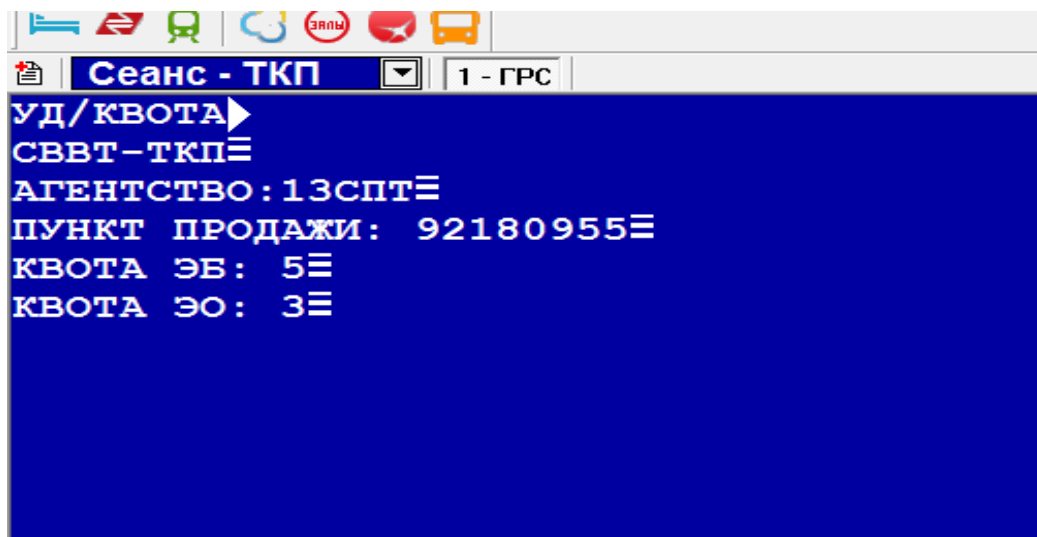
Например: УД/КВОТА

Ответное сообщение на запрос супервизора агентства будет содержать информацию о квотах всего агентства.

Пример 1: Сеанс авиакомпании SZ



Пример 2: Сеанс ТКП



1.2. Просмотр квот авиакомпании, не имеющей сервер «Сирена-Трэвел»

Для просмотра квоты на выпуск электронных билетов авиакомпании, не имеющей сервер Сирена-Трэвел, реализован запрос: **ВП/АКВ**.

Этот же запрос используется для билетов с генерируемым номером.

Формат запроса: **ВП/АКВ**

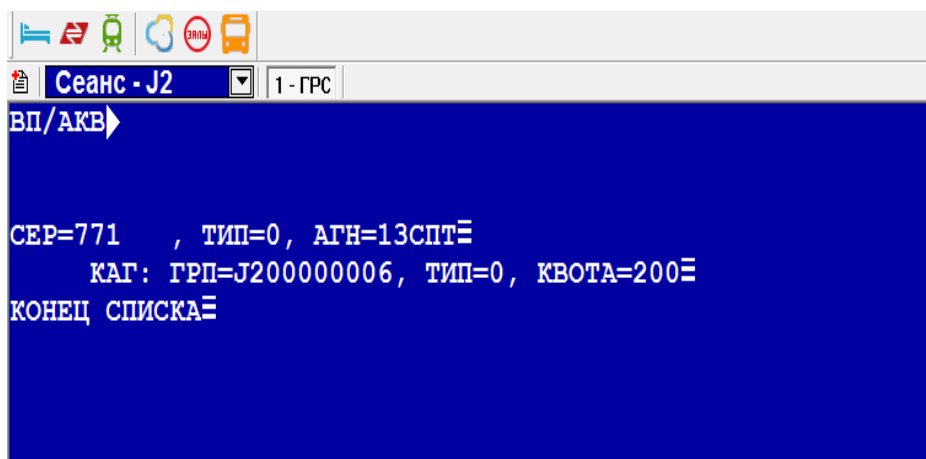
Параметры запроса:

ВП – Код запроса

/ – Разделитель

АКВ – Код картотеки

Пример 1: Сеанс авиакомпании J2: ВП/АКВ



Квота выдается для текущего агентства и текущего пункта продажи (**ППР**).

где:

СЕР – Серия билета

ТИП – Тип билета

- **0** – электронный билет
- **1** – билет с генерируемым номером
- **2** – оба

АГН – Текущее агентство

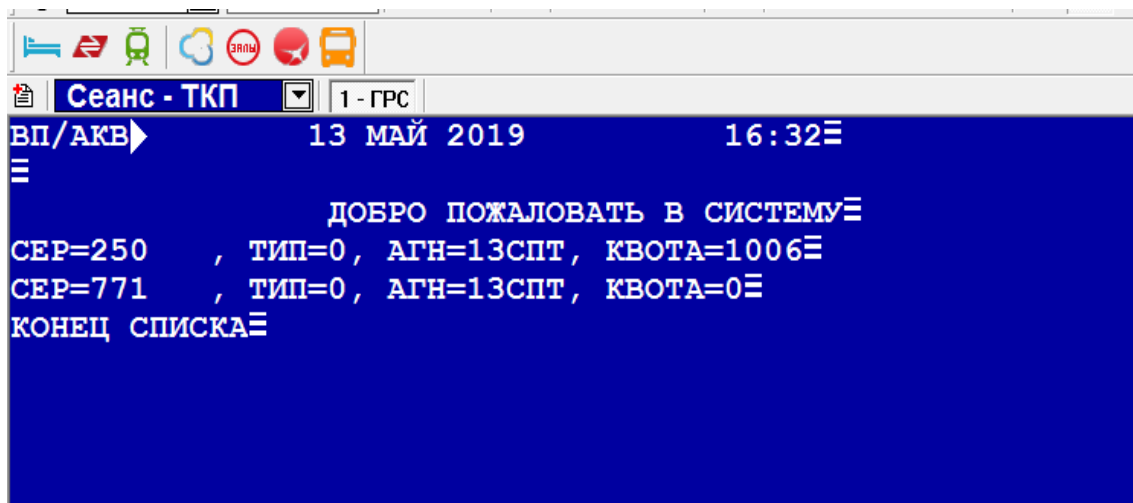
КАГ – Признак, что текущий **ППР** входит в группу, для которой назначена своя квота

ГРП – Код группы, в которую входит текущий **ППР** (картотека «**АГР**»), или код **ППР**,

если квота выделена только для этого **ППР** (картотека «**КАГ**»).

КВОТА – Квота на выпуск билетов данного типа

Пример 2: Сеанс ТКП: ВП/АКВ



Вопросы для самопроверки:

1. При запросе УД/КВОТА, откуда берется информация?
2. В случае, если агент находится в сеансе авиакомпании система выдает реплику: «ЗАПРОС КВОТЫ НЕ ПОДДЕРЖИВАЕТСЯ СЭБ КБ», что это обозначает?
3. Какой запрос следует применять для просмотра квоты на выпуск электронных билетов авиакомпании, не имеющей сервер Сирена-Трэвел?

ГЛАВА 2. СОЗДАНИЕ БРОНИРОВАНИЯ

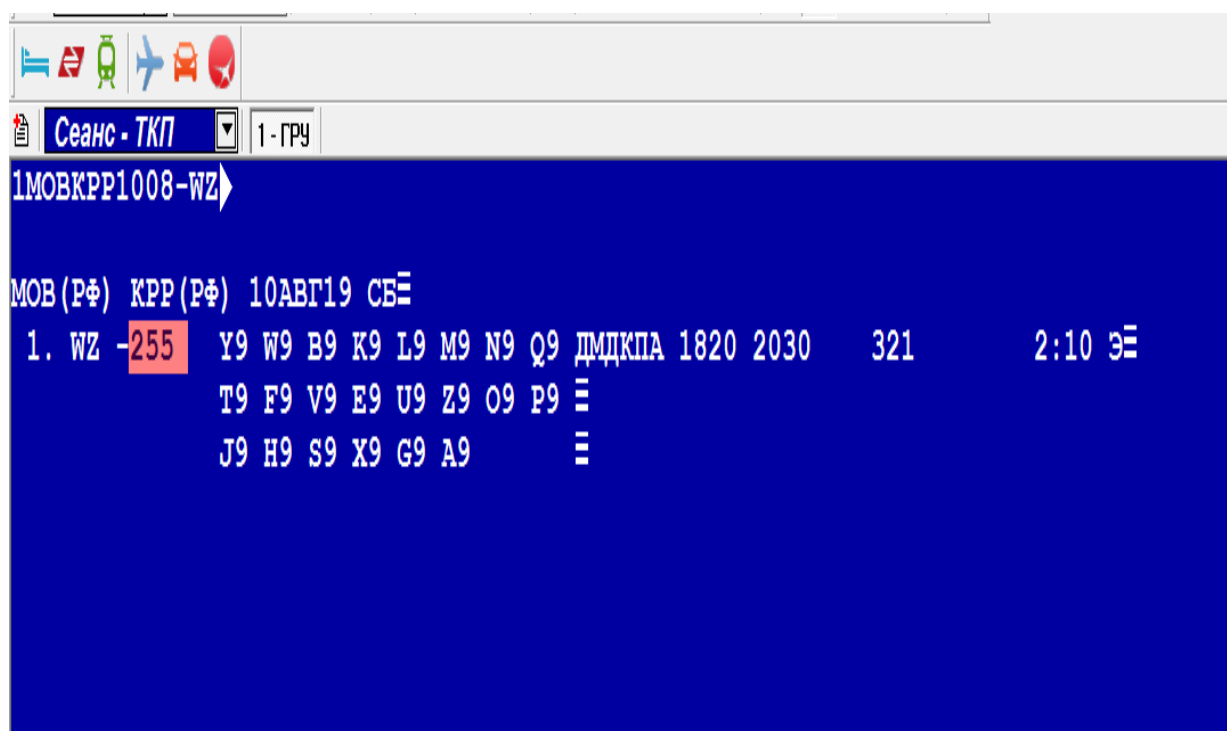
2.1 СПРАВКА О НАЛИЧИИ МЕСТ

На экране наличия мест для рейсов, на которые введен признак возможности продажи с использованием электронного билета, в **конце строки** высвечивается **буква «Э»**.

Формат запроса:

1(ПАРА_ГОРОДОВ)(ДАТА)<ВРЕМЯ><*КЛАСС><-ABK>

Пример: **1МОВКРР1008-WZ**



2.2 БРОНИРОВАНИЕ МЕСТ

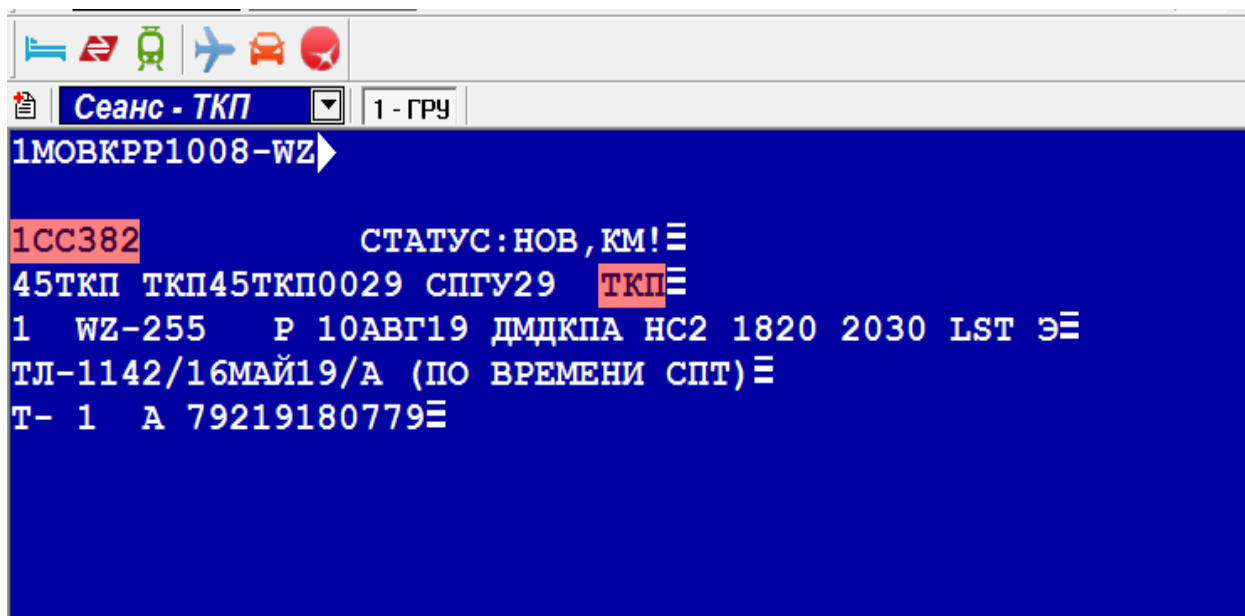
Бронирование осуществляется с экрана наличия мест.

Формат запроса: **0(ВАР)(КЛАСС)(КМ)</НМ>**

Например: **02Э1**

Бронирование мест на обратный участок осуществляется так же.

При бронировании мест на рейсы, на которые возможна продажа с использованием электронного билета, в PNR в **сегментной строке** высвечивается **признак «Э»**.



2.3 ВВОД ПОЛЯ ИМЕНИ

Формат запроса:

–(ФИО)(ДАТА)(+ПОЛ)</ГОС/>(ДОК1)</Дат_ист>(*ККП)<#Код>/(ДОК2)

Параметры запроса:

– Код запроса на ввод информации о пассажире

ФИО -Фамилия, имя, отчество пассажира

Запрещено вводить мягкий знак в качестве первого символа в фамилии пассажира.

Примечания:

- 1) На ЭБМ можно напечатать не более 55 символов
- 2) Ввод одинаковых ФИО запрещен.

Реплика системы:

«ПАССАЖИРЫ С ОДИНАКОВЫМИ ИМЕНАМИ ЗАПРЕЩЕНЫ».

Так как в билете отображается только первая буква отчества, при необходимости ввести одинаковые ФИО рекомендуется:

- для перевозок внутри РФ - убрать или добавить букву в отчестве пассажира (например, **ИВАНОВ ИВАН ИВАНОВИЧ, ИВАНОВ ИВАН ИВАНОВ, ИВАНОВ ИВАН ИВАНОВИЧА ИВАНОВ ИВАН ИВАНОВИЧБ** и т. д.).
- для перевозок за пределы РФ - в качестве отчества ввести одну букву (например: **IVANOV IVAN S, IVANOV IVAN Y** ит. д.).

ДАТА -Дата рождения в формате ДДММГГ. Этот параметр **обязателен**.

Например: 251263.

В случае отсутствия выдается реплика:

«УКАЖИТЕ ДАТУ РОЖДЕНИЯ Пассажира»

Примечания:

1) В билете в графе «Фамилия пассажира» печатается дата рождения, только в том случае, если в КПА установлен признак необходимости указания возраста.

2) При необходимости (**по требованию авиакомпании**) для возрастной категории (кроме детей) возраст вводится два раза. Первый раз в поле имени (для предоставления льготы), второй раз после информации о документах, на основании которых пассажиру предоставляется льгота (эта информация переносится в билет в графу «Разрешается/Запрещается»).

Например:

–ОРЛОВ АР НЙ 100598+M/1234567890*УАА/СБ N1234 ОТ 02СЕН18 МГУ

–ORLOV IVAN 100598+M/1234567890*УАА/STUDENT CARD N12 OF 02SEP18 MGU

+ Разделительный знак

ПОЛ -Пол: М – мужской, Ж – женский

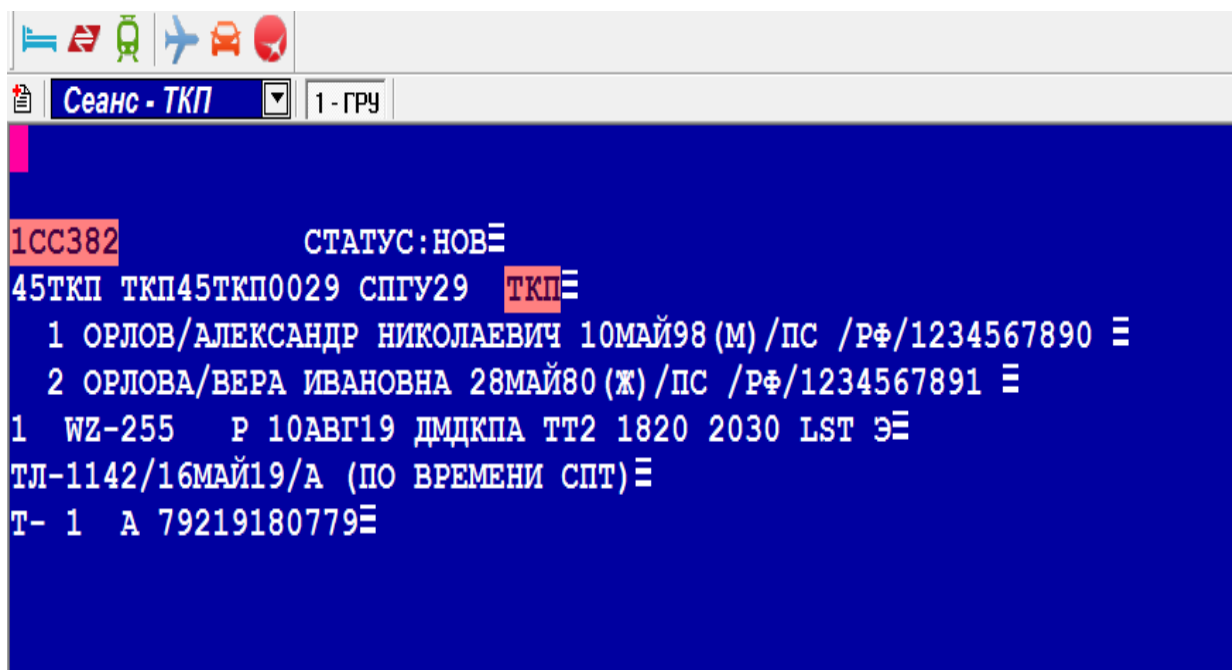
/ Разделительный знак

ГОС -Код государства, в котором выдан документ, удостоверяющий личность (картотека ГОС). По умолчанию – РФ

ДОК1- Документ, удостоверяющий личность пассажира. По умолчанию – паспорт РФ.

Системой производится контроль введенного документа для граждан России:

- Общегражданский паспорт (ПС) – серия и номер без разделителей содержит 10 цифр.
- Российский загранпаспорт (ПСП) – серия и номер без разделителей содержит 9 цифр.



ВНИМАНИЕ!!! Паспорта граждан всех стран, кроме России необходимо вносить с кодом «НП» (национальный паспорт)

Дат_ист - Дата истечения срока действия документа. Этот параметр обязателен при вводе международных документов (картотека «ДОК»). В случае отсутствия выдается реплика:

«УКАЖИТЕ СРОК ИСТЕЧЕНИЯ ДЕЙСТВИЯ ДОКУМЕНТА».

Например: –**PETROV IVAN 251263+М/ПСП123456/251221**

Примечание: Если фамилия вводится на латинице, то в PNR месяц в дате рождения преобразуется в латиницу (в данном случае 12 –> DEC).

* Разделительный знак

ККП Трехсимвольный код категории пассажира

Разделительный знак

Код:

- ✓ код субъекта РФ – две цифры (из документа на льготу)
- ✓ код государства СНГ (картотека ГОС)
- ✓ название Прибалтийской республики – ЛИТВА (LITHUANIA), ЛАТВИЯ (LATVIA), ЭСТОНИЯ (ESTONIA)

Вводится для категорий пассажиров, которым предоставляется государственная льгота.

***Примечание:** Код субъекта РФ (государства СНГ или название Прибалтийской республики) и код госоргана, выдавшего удостоверение определяется кассиром на основании документов пассажира. При печати билета на бланках ТКП код субъекта РФ (государства СНГ или название Прибалтийской республики), введенный в запросе, печатается перед фамилией пассажира.*

ДОК2 -Документ на льготу. Документ на льготу не должен превышать 60 символов.

***Примечание:** ФИО+Код не должно превышать 29 символов*

ВНИМАНИЕ!!! Перевозка, выполняемая за пределы территории РФ (хотя бы один участок маршрута), а также в пределах территории других государств, автоматически оформляется на **латинице**. В этом случае данные о пассажире (фамилия, имя, отчество) должны вводиться на **латинице**.

Например:

–PETROV IVAN 200660+М/ПСП223456789/301221

2.4 ВВОД ПОЛЯ КОНТАКТА

Формат запроса: **9<П(ПАСС)>(ТИП)#(+НОМЕР)<*Комментарий>**

Параметры запроса:

9-Код запроса

П- Буква (признак, что далее следует номер пассажира)

ПАСС-Номер пассажира

Примечание: Если номер пассажира не указан, то не будет привязки к пассажиру. В этом случае СМС сообщения не будут опрарвлены пассажиру.

ТИП -Тип контакта. Содержит одну букву (русскую или английскую в зависимости от настройки языка работы пульта) в соответствии с данной таблицей:

Русский код	Английский код	Комментарий	OSI для типа контакта
Д	Н	Домашний	СТСН
Р	В	Рабочий	СТСВ
Ф	F	Факс	СТСF
Т	А	Телефон гостиницы	СТСА
А	Т	Контакт агентства	СТСТ
М	М	Мобильный	СТСМ
С	С	Адрес (домашний или гостиницы)	СТСА
Е	Е	Электронный адрес	СТСЕ

- Разделитель

НОМЕР - Номер телефона. Должен состоять только из цифр. Осуществляется контроль по количеству цифр в номере телефона. Должно быть не меньше 11 и не больше 15 цифр. Иначе система выдаст реплику:

«ОШИБКА В НАБОРЕ ТЕЛЕФОНА».

Номер телефона должен вводиться в международном формате:

<Код страны><Код города><Телефонный номер>.

В случае если в PNR вводятся номера телефонов для разных пассажиров необходимо в каждый запрос ввода контакта добавить ссылку на конкретный номер пассажира.

Например:

- мобильный телефон первого пассажира: **9П1М#+79051257734**

- телефон агентства: **9А#+74956296504**

* - Разделитель

Комментарий- Комментарий не передается в систему. По умолчанию контактная информация агентства автоматически формируется по картотеке «АГН». В случае отсутствия в картотеке «АГН» необходимой информации, система контролирует обязательность ввода телефона агента (тип контакта А) независимо от ввода других типов контактных данных. Если телефон агента не введен, по запросу конца транзакции выдается реплика:

«НЕ ВВЕДЕН КОНТАКТНЫЙ ТЕЛЕФОН АГЕНТА».

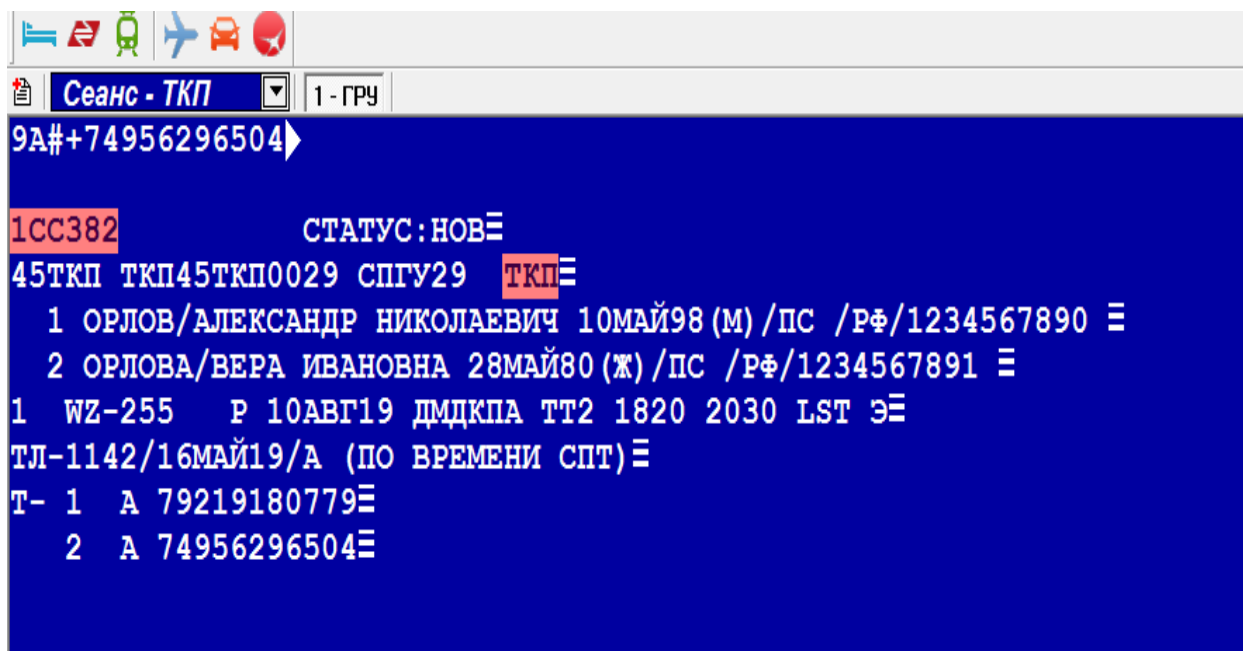
Исключение для интернет- бронирований, где формирование данной информации производится автоматически.

Например:

9Д#+74951555120 домашний телефон

9П1М#+79051257734 мобильный телефон

9Е#TEST@SIRENA2000.RU электронный адрес



2.5 ЗАВЕРШЕНИЕ ТРАНЗАКЦИИ С ПОСЛЕДУЮЩИМ ОТОБРАЖЕНИЕМ PNR НА ЭКРАНЕ

При создании PNR код статуса сегмента в PNR – **НС**. Это значит, что подтверждение из системы авиакомпании не получено.

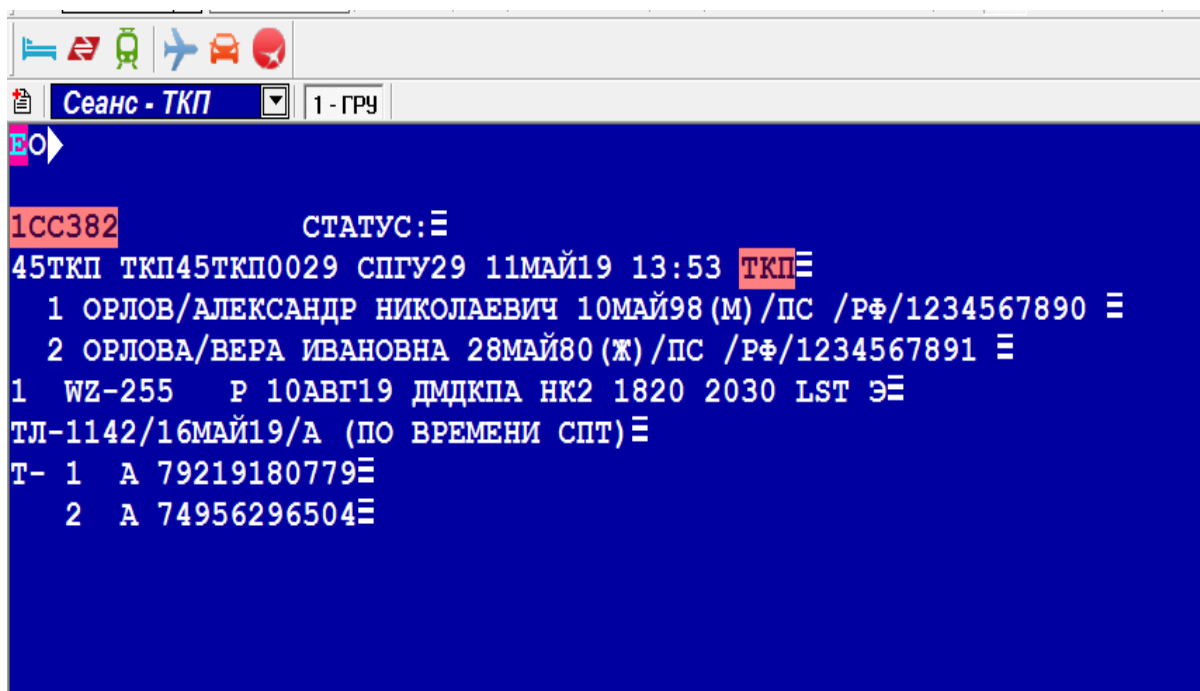
Необходимо завершить транзакцию (запрос **ЕО**), чтобы получить подтверждение из системы авиакомпании. Код статуса сегмента в PNR должен поменяться на **НК**. Только с этим статусом возможно оформление электронного билета!!!

Иначе после запроса **ПБ** система выдает реплику:

«СЕГМЕНТ НЕ МОЖЕТ БЫТЬ ОФОРМЛЕН».

Формат запроса: **ЕО**

***Примечание:** В настоящее время максимально допускаемое количество сегментов в PNR — 16, из которых активных может быть только 10 (код статуса сегмента НК), это связано с тарификацией перевозки).*



Вопросы для самопроверки:

1. Какой признак указывает на возможность продажи электронного билета?

2. Каковы особенности ввода данных о пассажире при оформлении электронного билета для перевозок за пределы РФ?
3. С каким кодом следует вносить паспорт гражданина иностранного государства?
4. В каких случаях, при вводе данных пассажира, следует указывать код государства, в котором выдан документ и срок его годности документа?
5. Приведите пример ввода контактных данных пассажира (телефон и электронная почта)?
6. В каком статусе должен находиться полётный сегмент в PNR после подтверждения его из системы авиакомпании?

ГЛАВА 3. ОФОРМЛЕНИЕ ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА

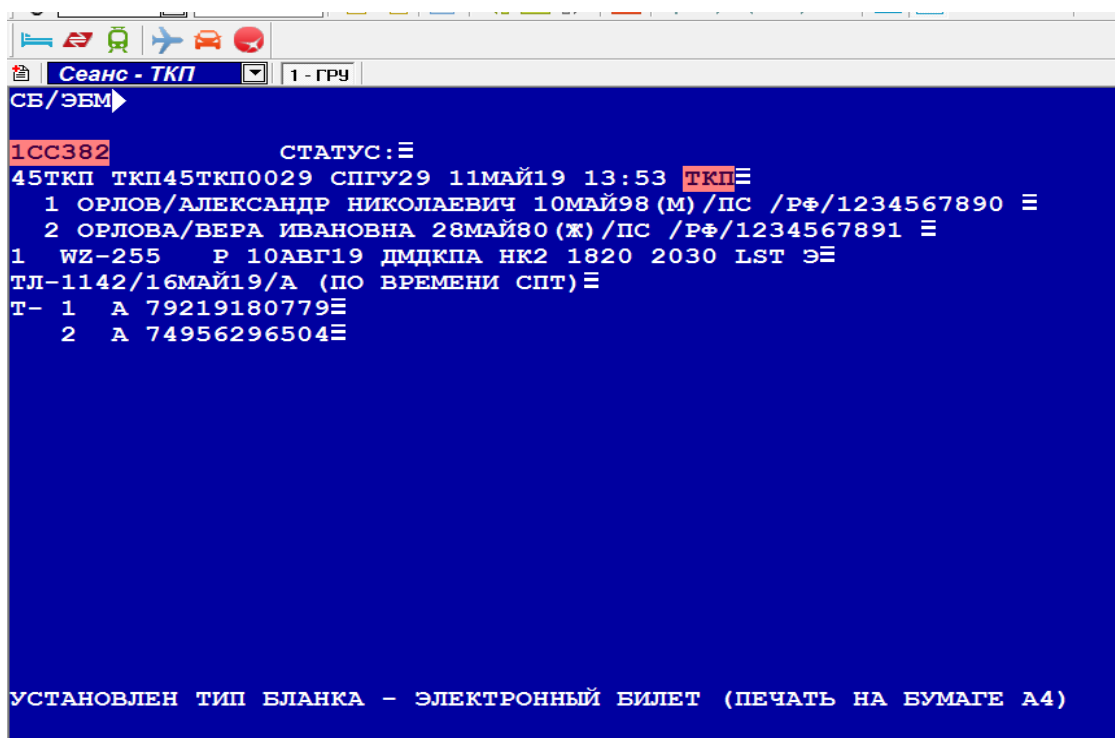
3.1 ВЫБОР АКТИВНОГО БЛАНКА (БИЛЕТА, КВИТАНЦИИ, МСО)

- При оформлении перевозки электронным билетом пассажиру выдается маршрут– квитанция. Маршрут–квитанция печатается на бумаге формата А4 (серия ЭБМ). Печать маршрут– квитанции обязательна. (Приложение 2)

Выбор активного бланка: **СБ/ЭБМ**

Реплика системы:

**«УСТАНОВЛЕН ТИП БЛАНКА-ЭЛЕКТРОННЫЙ БИЛЕТ
(ПЕЧАТЬ НА БУМАГЕ А4)»**



Удалить активный бланк: **СБ/►**

- При оформлении агентских сборов на EMD (электронном многоцелевом документе):

СК/EMD

Удалить активный бланк квитанции: **СК/►**

- При оформлении электронных МСО:

CM/EMD

Удалить активный бланк МСО: CM/►

ВНИМАНИЕ!!! При использовании электронных документов (EMD в качестве квитанции) после подачи запросов **ПБ, АП, ПО** система бронирования обращается в центр электронного оформления билетов за номером EMD. Поэтому, если перед **ПБ, АП, ПО** электронные EMD не установлены, то установить их в процессе печати нельзя. Можно установить только бумажную квитанцию или МСО.

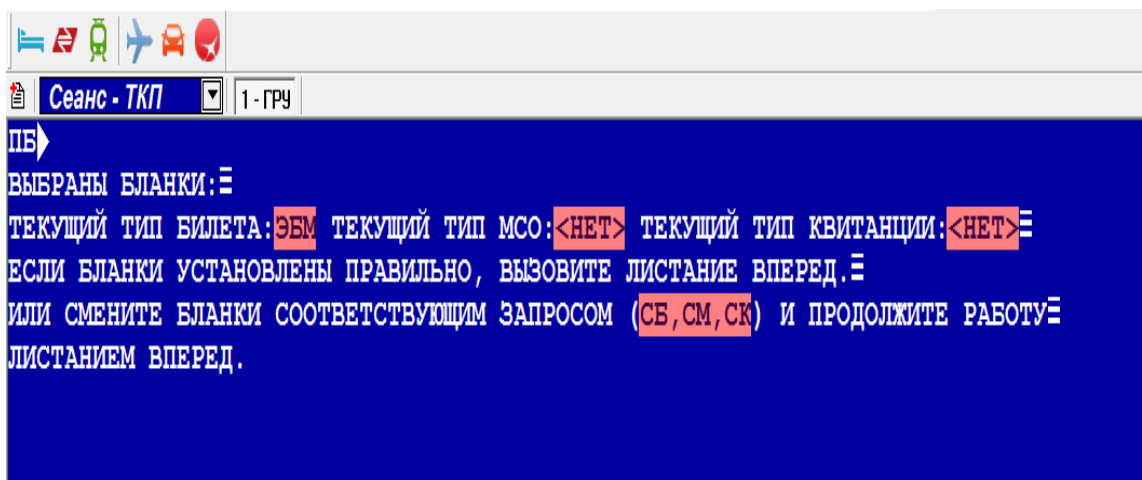
Вопросы для самопроверки:

1. Какой документ выдается на руки пассажиру после оформления перевозки?
2. Какой командой возможно установить активным:
 - А) бланк билета?
 - Б) квитанции?
 - В) МСО?
3. Перед чем необходимо установить тип бланка- электронный?

3.2. СОЗДАНИЕ ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА И ПЕЧАТЬ МАРШРУТ-КВИТАНЦИИ

Формат запроса: **ПБ**

В ответ система выдает предупредительную реплику:



Примечание: При получении этой реплики процедура оформления билета еще не началась, поэтому можно выполнять любые операции.

После листания **«ВПЕРЕД»** АСБ обращается в центр электронного билетооформления.

АСБ формирует информацию по забронированной перевозке (прообраз билета) и передает ее в центр электронного билетооформления и на сервер электронных билетов **той авиакомпании**, чей **расчетный код** используется при оформлении перевозки.

Возможные ответы:

1) В случае **отсутствия связи** выдается реплика:

«ПОВТОРИТЕ ПРОЦЕДУРУ ОФОРМЛЕНИЯ БИЛЕТА»

Необходимо выполнить запрос **И**.

Затем снова вызвать PNR и выполнить запрос **ПБ**.

*Примечание: Если после запроса **ПБ** выдается реплика:*

**«ИМЕЮТСЯ НЕЗАВЕРШЕННЫЕ ОПЕРАЦИИ ОБМЕНА С СЭБ.
ПОДОЖДИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА»**

*Тогда, необходимо произвести игнорирование (запрос **И**) и через некоторое время (1-2 минуты) снова вызвать PNR и выполнит **ПБ** еще раз. Если в течение долгого времени связь не восстанавливается, необходимо обратиться в службу поддержки.*

2) В случае **отказа** оформления электронного билета выдается реплика:

**«ОФОРМЛЕНИЕ ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА НЕВОЗМОЖНО.
ОФОРМЛЯЙТЕ БУМАЖНЫЙ БИЛЕТ».**

В этом случае кассир оформляет перевозку на бумажном носителе по стандартной технологии.

а) Выполнить запрос **ИО**

б) Указать серию билета, на котором будет оформляться перевозка:

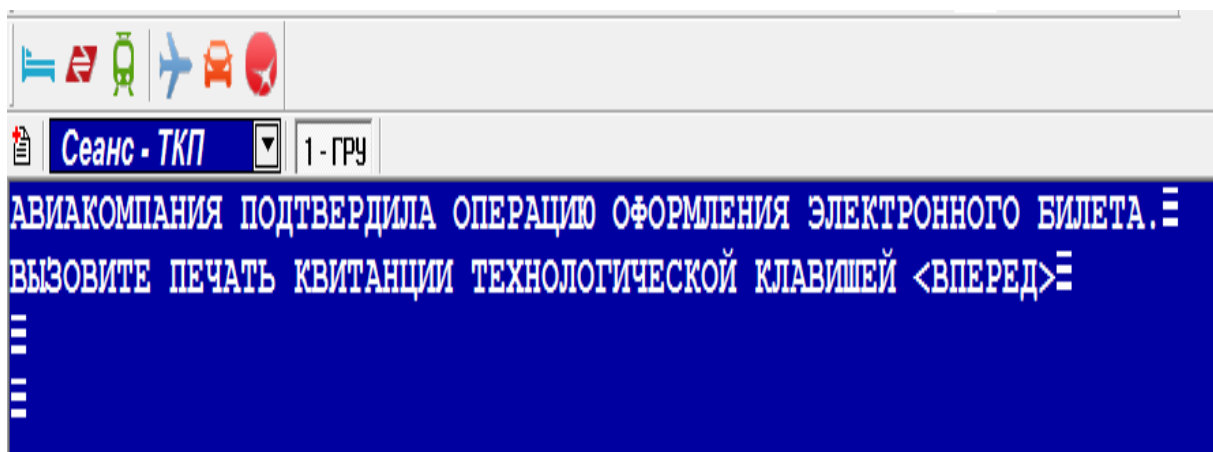
СБ/(Серия)

где, Серия:

- Бланки серии «D». Номера бланков система выбирает из стока, заданного в запросе **НБ**.

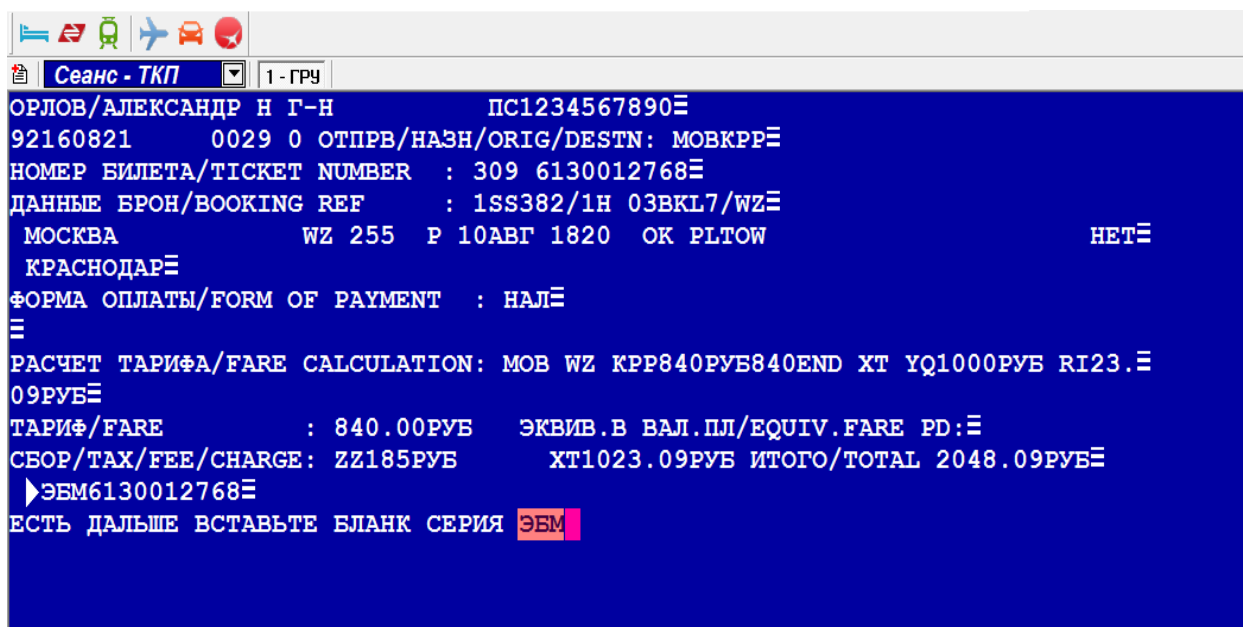
в) Печать билета: **ПБ**

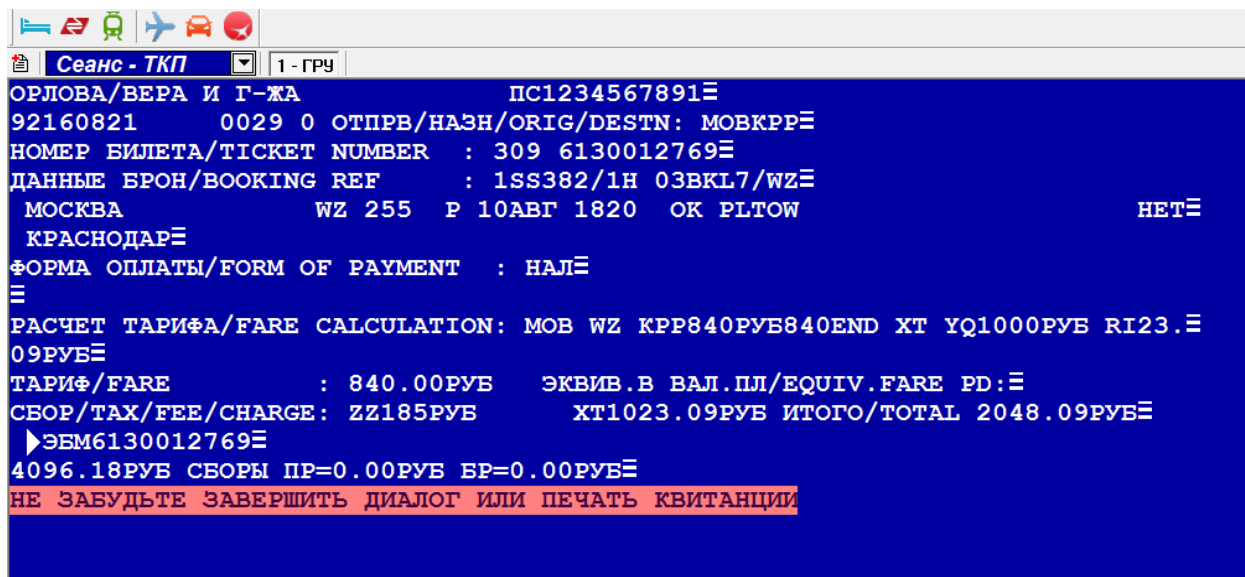
3) В случае **положительного** ответа на экран выдается реплика, состоящая из двух строк:



ВНИМАНИЕ!!! После получения этого сообщения выполнение операций **ИО/И** запрещено.

После листания «**ВПЕРЕД**» (F9) получаем маршрут–квитанцию на бумаге формата А4.





Листаем вперед до тех пор, пока не появится надпись в красном негативе:

«НЕ ЗАБУДЬТЕ ЗАВЕРШИТЬ ДИАЛОГ ИЛИ ПЕЧАТЬ КВИТАНЦИИ»

После чего необходимо выполнить команду для сохранения данных в бронировании E/EO.

В этом случае по просьбе пассажира выдается дополнительная информация, которая тоже печатается на бумаге формата А4. Для печати необходимо в верхнем меню терминала выбрать пункт **«Команды»**, затем выбрать команду **«ПЕЧАТАТЬ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА»**.

3.3 ОТПРАВКА МАРШРУТ-КВИТАНЦИИ И EMD НА ЭЛЕКТРОННЫЙ АДРЕС Пассажира

- Для отправки копии маршрут- квитанции и EMD с печатью на принтер в PNR вводится поле «Примечание».

Формат запроса: **5E(Пробел)(Электронный адрес)**

где:

5 — код запроса (ввод в PNR поля «Примечание»)

E — признак ввода электронного адреса.

ВНИМАНИЕ!!! Перед адресом обязательно вводится ПРОБЕЛ.

Например: **5E TEST@INBOX.RU**

Примечание вводится до начала операции (запросы ПБ, ПО или АП).

Отправка копии маршрут- квитанции и EMD на электронный адрес происходит после завершения транзакции (запрос E).

- Для отправки маршрут- квитанции и EMD на электронный адрес пассажира без печати на принтер необходимо в запросе (ПБ, ПО, АП) через «косую» ввести электронный адрес пассажира.

Формат запроса: (КЗ)<ПАСС>/(Электронный адрес)

где: **КЗ** – Код запроса (ПБ, ПО*(СЕГМ) или АП)

где: **СЕГМ** — номера новых сегментов в PNR

Примечание: Если производится обмен нескольких сегментов, номера сегментов указываются через запятую (например, ПО*1,3).

ПАСС – Номер пассажира, для которого производится операция оформления или возврата ЭБ.

Например: **ПБ1/TEST@INBOX.RU**

АП/TEST@INBOX.RU

ПО*1,3/TEST@INBOX.RU

- Если выяснилась необходимость отправки маршрут- квитанции на электронный адрес после печати маршрут- квитанции, можно заново вызвать PNR, набрать запрос ЭБК

Формат запроса: ЭБК<ПАСС>/Электронный адрес

и завершить транзакцию.

Пример 1: Печать маршрут- квитанции и отправка копии на электронный адрес пассажира

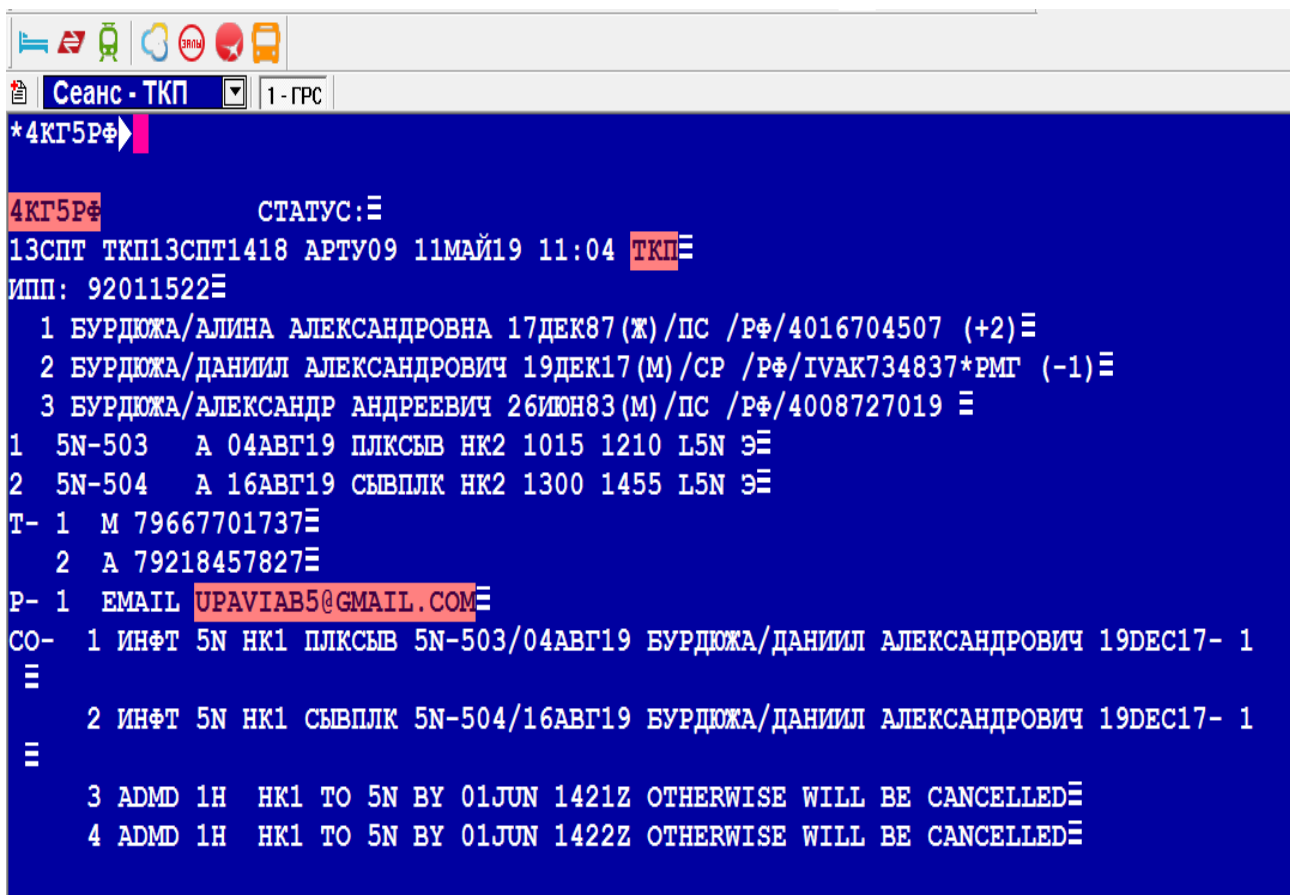
1) Создать PNR

2) Ввести электронный адрес: **5E TEST@INBOX.RU**

3) Печать маршрут-квитанции: **ПБ**

4) Завершить транзакцию: E

Примечание: После завершения транзакции на адрес, указанный в примечании, будет отправлена копия маршрут-квитанции.



Пример 2: Отправка маршрут-квитанции (без печати) на электронный адрес пассажира.

1) Создать PNR

2) Отправить маршрут-квитанцию на электронный адрес пассажира:

ПБ/TEST@INBOX.RU

3) Завершить транзакцию: E

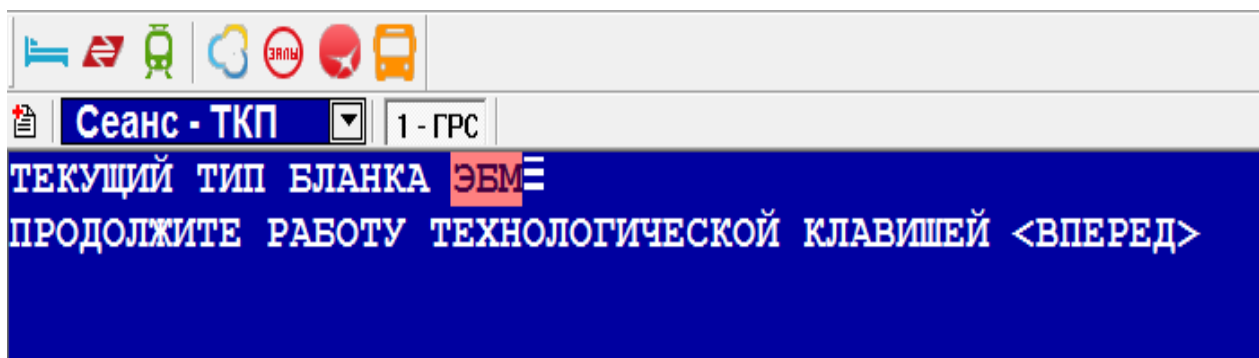
Примечание: После завершения транзакции на адрес, указанный в запросе ПБ, будет отправлена маршрут-квитанции без ее печати.

Пример 3: Отправка маршрут-квитанции на электронный адрес пассажира после печати маршрут-квитанции.

1) Вызвать PNR. Маршрут-квитанция уже напечатана.

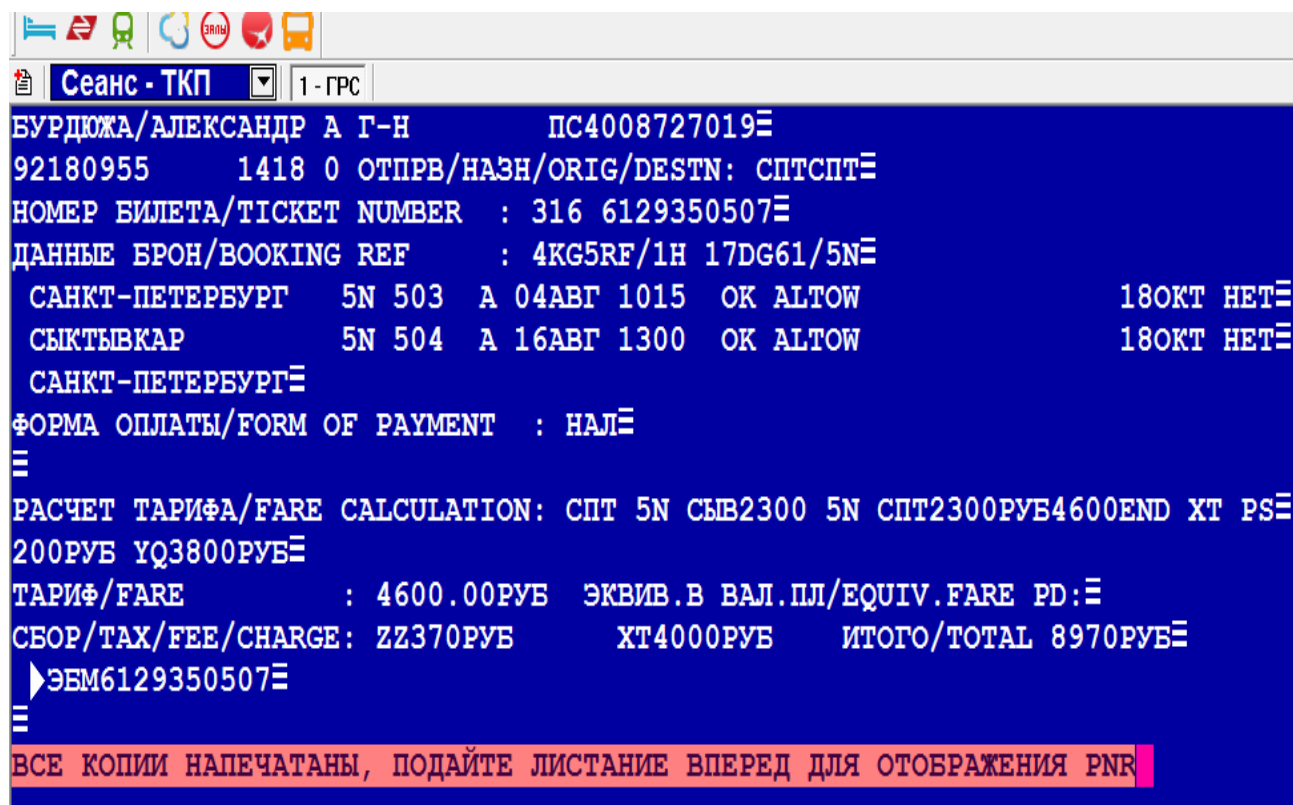
- 2) Отправить маршрут-квитанцию на электронный адрес пассажира:
ЭБК<ПАСС>/TEST@INBOX.RU

Примечание: При выполнении операции ЭБК должен быть введен бланк ЭБМ,
иначе система выдаст реплику: **«НЕ ВВЕДЕН ТИП БЛАНКОВ»**

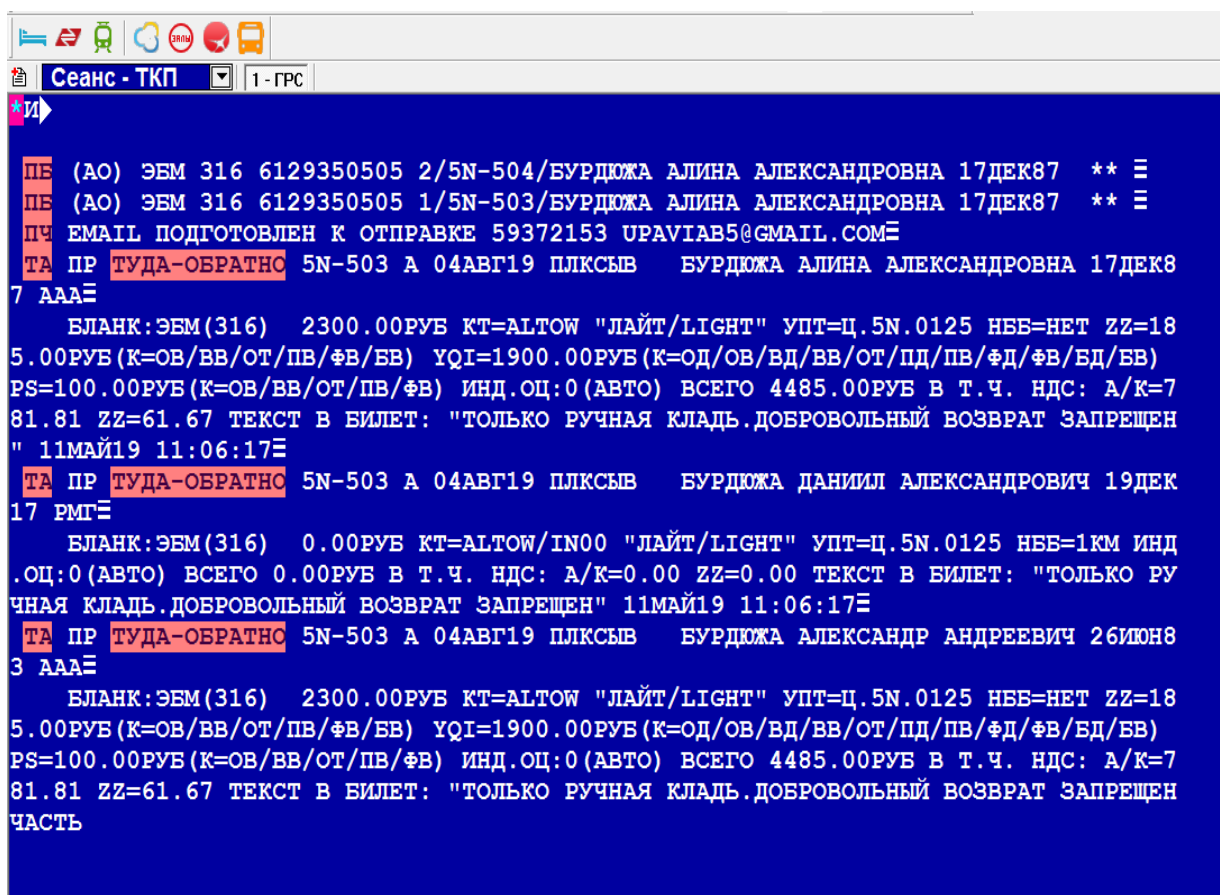


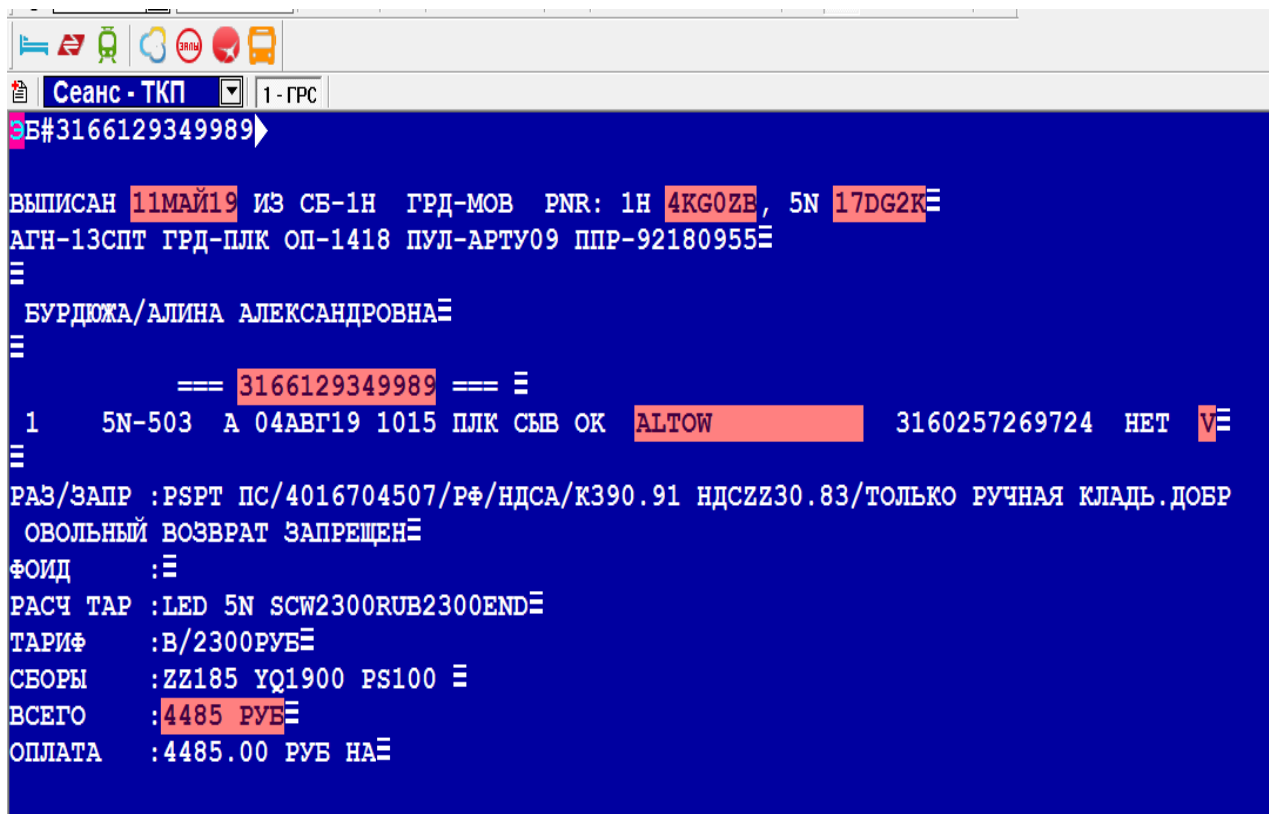
- 3) Завершить транзакцию: **Е**

Примечание: После завершения транзакции на адрес, указанный в запросе
ЭБК, будет отправлена маршрут-квитанции без ее печати.



Отправка копии электронного билета будет отображена в исторической
части бронирования.





Вопросы для самопроверки:

1. Каким запросом выполняется печать электронного билета?
2. Назовите последовательность команд в том случае, когда невозможно оформление электронного билета, а можно выписать только бумажный?
3. Какой командой завершается диалог или печать маршрут- квитанции?
4. Какой командой возможно отправить копию маршрут- квитанции на электронный адрес пассажира до и после печати маршрут- квитанции?
5. Каким форматом запроса необходимо вносить электронный адрес в бронирование?

ГЛАВА 4. СПИСОК ЭЛЕКТРОННЫХ БИЛЕТОВ

4.1 Поиск в АСБ «Сирена-Трэвел» пассажира с электронным билетом

Для получения списка электронных билетов используется запрос ЭБ определенного формата. Все параметры в запросе являются обязательными.

1) По рейсу, дате, паре городов, фамилии пассажира

Формат запроса: **ЭБ/(Рейс)/(Дата)/(Пара_городов)–ФИО**

Параметры запроса:

ЭБ – Код запроса /

– Разделительный знак

Рейс – Авиакомпания, знак «—» и номер рейса (например, СУ–158)

Дата – Дата вылета

Пара_городов – Коды аэропорта (города) отправления, аэропорта (города) назначения. Например, ШРМПЛК (МОВСПТ)

– Разделительный знак

ФИО – Фамилия, имя и отчество пассажира.

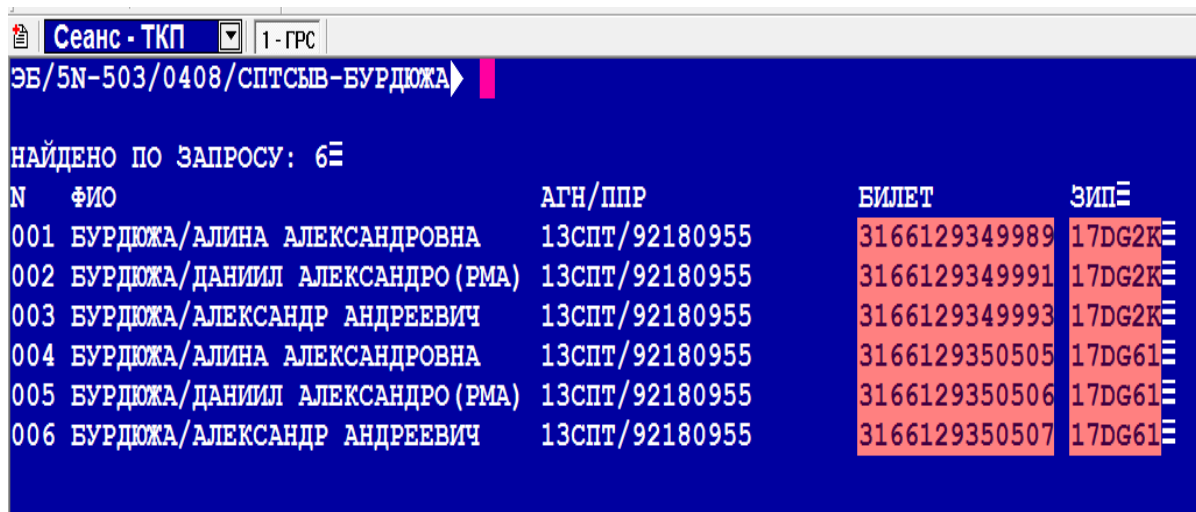
Можно указывать часть фамилии (не менее двух букв).

Примеры:

а) В параметре ФИО указана только фамилия

ЭБ/5N–503/0408/СПТСЫВ–БУРДЮЖА

Ответное сообщение:



N	ФИО	АГН/ППР	БИЛЕТ	ЗИП
001	БУРДЮЖА/АЛИНА АЛЕКСАНДРОВНА	13СПТ/92180955	3166129349989	17DG2K
002	БУРДЮЖА/ДАНИИЛ АЛЕКСАНДРО (РМА)	13СПТ/92180955	3166129349991	17DG2K
003	БУРДЮЖА/АЛЕКСАНДР АНДРЕЕВИЧ	13СПТ/92180955	3166129349993	17DG2K
004	БУРДЮЖА/АЛИНА АЛЕКСАНДРОВНА	13СПТ/92180955	3166129350505	17DG61
005	БУРДЮЖА/ДАНИИЛ АЛЕКСАНДРО (РМА)	13СПТ/92180955	3166129350506	17DG61
006	БУРДЮЖА/АЛЕКСАНДР АНДРЕЕВИЧ	13СПТ/92180955	3166129350507	17DG61

Получаем список билетов, выписанных на фамилию (часть фамилии), указанную в запросе.

где: 001 – Номер строки

БУРДЮЖА АЛИНА АЛЕКСАНДРОВНА – Фамилия, имя и отчество пассажира

13СПТ/92180955 – Код агентства и пункт продажи, в котором был выписан билет

3166129349989 – Номер электронного билета

17DG2K – Номер PNR

б) В параметре ФИО указаны фамилия и имя

ЭБ/WZ-255/1008/МОВКРР-ОРЛОВ АЛЕКСАНДР

Если на имя ОРЛОВ АЛЕКСАНДР оформлен только один электронный билет, то он сразу отобразится на экране.

2) По коду авиакомпании, дате, паре городов:

Формат запроса: **ЭБ/АВК/(Дата)/(Пара_городов)–ФИО**

Параметры запроса:

ЭБ – Код запроса

/ – Разделительный знак

АВК – Код авиакомпании

Дата – Дата вылета

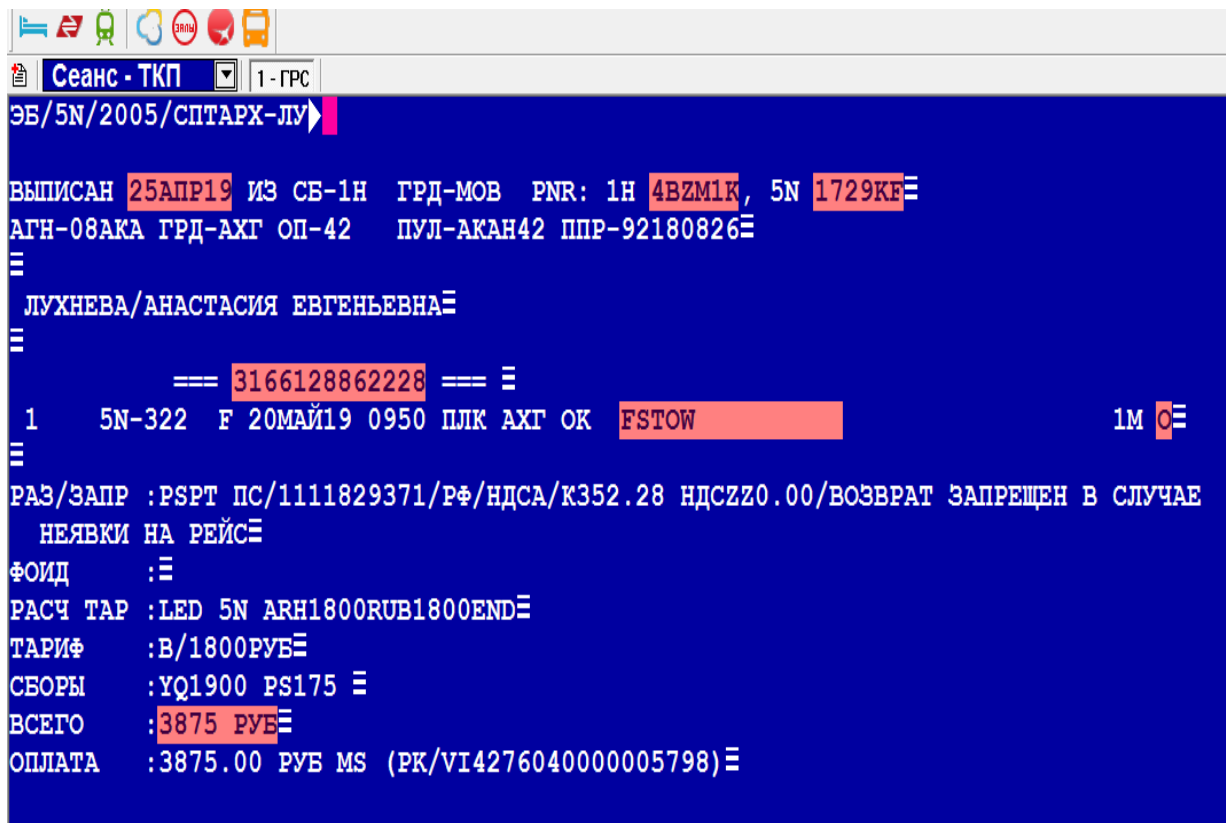
Пара_городов – Коды аэропорта (города) отправления аэропорта (города) назначения. Например, ШРМПЛК (МОВСПТ)

– Разделительный знак

ФИО – Фамилия, имя и отчество пассажира

Пример: **ЭБ/5N/2005/СПТАРХ–ЛУ**

Ответное сообщение:



По номеру электронного билета из списка можно просматривать на экране все элементы данных полетных купонов ЭБ.

Вопросы для самопроверки:

1. Назовите формат запроса для получения списка электронных билетов?
2. Какие параметры являются обязательными в запросе на получение списка электронного билета?
3. Может ли список электронных билетов содержать только один билет?

4.2 ПРОСМОТР ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА

Процедура позволяет просматривать на экране все элементы данных полетных купонов электронного билета.

1) По номеру электронного билета:

Формат запроса: ЭБ#(Номер_ЭБ)

Параметры запроса:

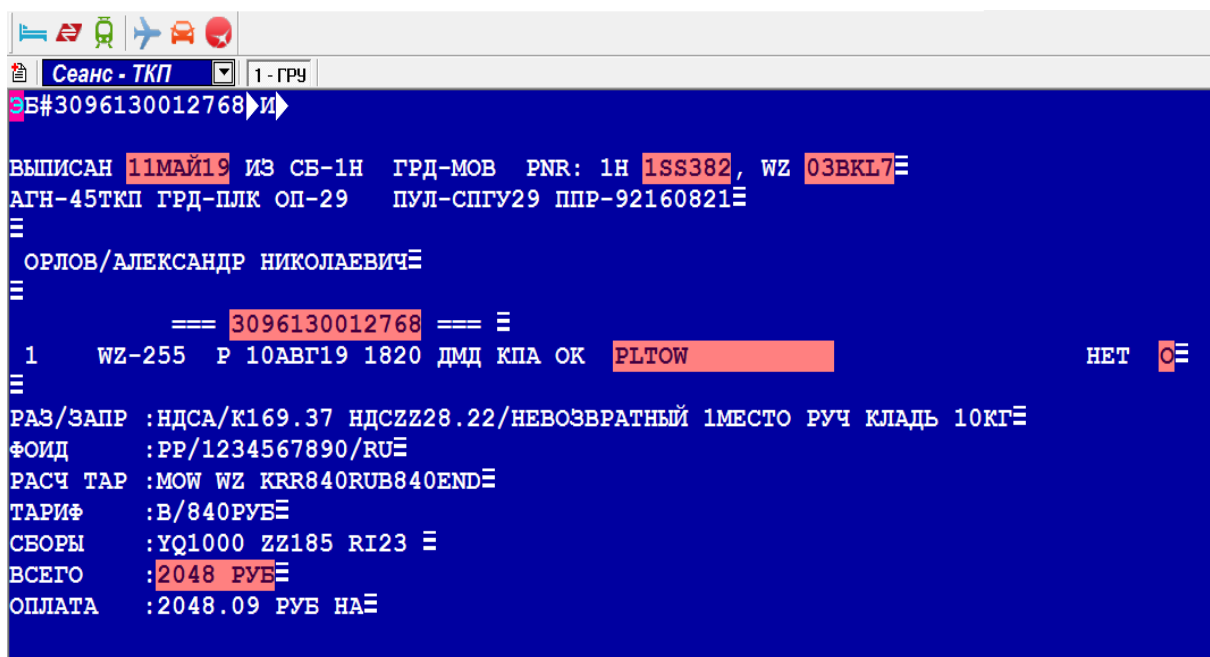
ЭБ – Код запроса

– Разделительный знак

Номер_ЭБ – Расчетный код и номер электронного билета

Пример 1: ЭБ#3096130012768

Ответное сообщение:



Примечание: Билет выдается на экран по языку пульта – на кириллице или латинице.

Где:

Первая строка

ВЫПИСАН – Дата выписки билета

СБ – Идентификатор системы бронирования («1Н» – ГРС), в которой выписан билет

ГРД – Город базирования системы бронирования

PNR 1H 1SS382 – Идентификатор системы бронирования («1H» – ГРС), в которой создано PNR и номер PNR

WZ03BKL7 – Идентификатор системы бронирования авиакомпании (WZ), в которой находится ресурс, и номер PNR в этой системе.

Вторая строка

АГН – Код агентства, в котором был выписан билет

ГРД – Город расположения пункта продажи, в котором выписан билет

ОП – Номер оператора, который выписал билет

ПУЛ – Код пульта, с которого производилась выписка билета

ППР – Номер пункта продажи, в котором был выписан билет

Четвертая строка

Информация о пассажире

Седьмая строка

Расчетный код (**309**) и номер билета (**6130012768**)

Нижеследующие строки

Полетные сегменты

О – Код состояния купона – Open for use (Открыт для использования)

ФОИД – Документ, удостоверяющий личность пассажира

РАСЧ ТАР – Строка расчета тарифа (стандартное заполнение, как для бланка D)

Сборы – Сборы, которые печатаются в билете

Оплата: – Наличные

Если билет не найден, система отвечает:

**«ЭЛЕКТРОННЫЙ БИЛЕТ НЕ НАЙДЕН ПО ЗАДАНЫМ
КРИТЕРИЯМ»**

2) По номеру карты часто летающего пассажира (ЧПСЖ)

Формат запроса: **ЭБ/ABK/(Дата)#(Номер_ЧПСЖ)**

Параметры запроса:

ЭБ – Код запроса

/ – Разделитель

АВК – Код авиакомпании

Дата – Дата вылета

– Разделитель

Номер_ЧПСЖ – Номер карточки частолетающего пассажира с указанием авиакомпании

Например: **ЭБ/ЮТ/1506#УТ5550007890**

Ответное сообщение:

Сеанс - ТКП 1 - ГРУ
ЕО
1СС9Н0 СТАТУС:≡
45ТКП ТКП45ТКП0045 СПГУ29 22МАЙ19 14:25 ТКП≡
ВЫ МОЖЕТЕ ИСПОЛЬЗОВАТЬ КОМАНДУ "ОТ" ДО 22.05.2019 17:27≡
1 ИВАНОВ/НИКОЛАЙ АЛЕКСАНДРОВИЧ 15ИЮН80 (М) /ПС /РФ/3215465408 ≡
1 УТ-295 О 15ИЮН19 ВНК СУР НК1 2020 0040 #1 УЧБ Э≡
(7К-2955) ≡
Т- 1 А 79219180779≡
2 М 79213456789≡
СО- 1 ИНФР УТ НК/ ВНК СУР УТ-295/15ИЮН19 15JUN19/1720≡
2 СТКТ 1U НК/ УТ-0295/15JUN19 ВУ 27MAY/1125Z OR CNL≡
3 ЧПСЖ УТ НК1 ВНК СУР УТ-295/15ИЮН19 УТ5550007890- 1 ≡

Сеанс - ТКП 1 - ГРУ
ЭБ/ЮТ/1506#УТ5550007890
ВЫПИСАН 22МАЙ19 ИЗ СВ-1Н ГРД-МОВ PNR: 1Н 1SS9N0, УТ 06355V≡
АГН-45ТКП ГРД-ПЛК ОП-45 ПУЛ-СПГУ29 ППР-92160821≡
≡
ИВАНОВ/НИКОЛАЙ АЛЕКСАНДРОВИЧ≡
ЧПСЖ: УТ:5550007890≡
≡
=== 2986130015241 === ≡
1 УТ:7К-295 О 15ИЮН19 2020 ВНК СУР ОК OSSOW 1М О≡
≡
РАЗ/ЗАПР :НДСА/К1053.63 НДСZZ28.22≡
ФОИД :РР/3215465408/RU≡
РАСЧ ТАР :MOW УТ SGC10290RUB10290END≡
ТАРИФ :В/10290РУБ≡
СБОРЫ :YQ1300 ZZ185 UN366 ≡
ВСЕГО :12141 РУБ≡
ОПЛАТА :12141.00 РУБ НА≡

Вопросы для самопроверки:

1. Каким запросом, возможно, просматривать на экране полетные купоны электронного билета, если известен номер билета?
2. Какая информация указывается в графе ФОИД электронного билета?
3. Какая информация будет отображена на экране об агентстве, в котором был выписан электронный билет?
4. В каком состоянии должен находиться полетный купон пригодный для использования?
5. Возможно, ли вызвать электронный билет по номеру карты часто летающего пассажира?

ГЛАВА 5. ВОЗВРАТ ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА

ВНИМАНИЕ!!! Перед процедурой возврата необходимо прочитать УПТ тарифа, по которому был оформлен билет, чтобы ознакомить пассажира с условиями возврата.

Для этого вызвать справку о примененной оценке при продаже.

Запрос **ТМ*(Ном_уч)/П**. После этого запросом **ТП(Ном_строки)/16** или **ТП(Ном_строки)/33** прочитать условия возврата.

Операция возврат билетов включает в себя:

- Возврат мест
- Подсчет денежной суммы для возврата
- Печать ЭМД

➤ Для каждого взимаемого по билету сбора, установленного перевозчиком при отказе от перевозки, оформляется отдельный ЭМД.

Отдельный ЭМД оформляется для каждого пассажира.

При использовании ЭМД после запроса **АП** обязательно выполняется запрос **ЕО**, а затем оформляется ЭМД (запрос ЭМД). Оформление ЭМД обязательно.

➤ По желанию пассажира оформляется справка о возврате на ЭМД (запрос ЭМД).

Справка оформляется на неиспользованную часть перевозки. Для каждого пассажира оформляется отдельная справка.

➤ Если часть перевозки уже использована, то по желанию пассажира оформляется ЭМД об использовании участков перевозки (запрос ЭМД). Для каждого пассажира оформляется отдельная справка.

- Вывод на экран информации о плате, установленной агентством при отказе от перевозки. При необходимости эта информация вручную заносится в квитанцию разных сборов К95. Если в качестве квитанции используется ЭМД, то для печати квитанции используется запрос ЭМД.

При этом размер сбора, установленного перевозчиком при отказе от перевозки, платы, установленной агентством, при отказе от перевозки и сумма, подлежащая выдаче пассажиру, определяются системой автоматически.

ВНИМАНИЕ!!! Для более точного получения условий применения тарифа после продажи необходимо использовать запрос ТМ/П для получения тарификации в момент продажи и далее ТП(ВАР).

Возврат денег по электронному билету может производиться только в пунктах продажи оформляющего агентства.

Если авиакомпания не поддерживает процедуру «игнорирование» на операцию возврата электронного билета, то при листании «ВПЕРЕД» после предупредительного сообщения об активных бланках система отображает предварительную справку о возврате билета.

- Если результаты оценки не устраивают агента, то при листании «ВПЕРЕД ПО ДАТЕ», система отображает «маску».

. У кассира есть возможность внесения изменений в поля данной маски (ответственность за изменение данных несет кассир).

После окончания работы с «масками» система еще раз отображает предварительную справку о возврате билета.

Если результаты оценки не устраивают агента, то запросом ИО он может отменить операцию возврата.

- Если результаты оценки устраивают агента, то используется листание «ВПЕРЕД».

ВНИМАНИЕ!!! После подачи запроса **АП** выдается предупредительное сообщение, в котором указывается, какие активные бланки установлены. В этот момент можно установить активные бланки, если они не установлены.

После листания система бронирования обращается за номерами в центр электронного оформления билетов (ЦЭБ) в сеансе ТКП или в СЭБ в сеансе авиакомпаний.

Если электронные ЭМД не установлены, то установить их в процессе возврата нельзя.

Поэтому перед подачей запроса **АП** должен быть установлен бланк ЭМД в качестве активного (запрос **СМ/ЭМД** для МСО и **СК/ЕМД** для квитанции агентских плат).

Формат запроса на возврат билета: **АП**

Параметры запроса: **АП** – Код запроса

Р – Ручной возврат с использованием «маски»

Вид – Вид возврата: **В** – вынужденный, **Д** – добровольный

Примечание: Если на запрос **АП** выдается реплика **«РЕЙД НЕ КОНТРОЛИРУЕТСЯ»**, следует в запросе указать вид возврата.

Если в запросе указан вид возврата (**АПД** или **АПВ**), то состояние рейда не проверяется.

Примечания:

1) Параметры «ПАСС» и «СЕГМ» взаимоисключают друг друга

2) Возможен возврат только всех неиспользованных участков

комбинации.

Если в PNR есть использованные участки, то в запросе **АП** необходимо указать номера неиспользованных участков.

Иначе выдается реплика: **«РАЗРЕШАЕТСЯ ВОЗВРАТ ТОЛЬКО ВСЕХ НЕИСПОЛЬЗОВАННЫХ СЕГМЕНТОВ СРАЗУ»**.

/ – Разделитель «—» – Псевдовозврат

Примеры: АП АП1 АП*1 АПР АПВ АПРВ АПД АПЗ АПВ/– АПО АПО1 АПО*1 АПВО АПРВО АПДО АПЗО АПВО/-

ВНИМАНИЕ!!! Если СЭБ АК требует отдельного возврата — реплика системы:

«СЭБ ТРЕБУЕТ ОТДЕЛЬНОЙ ОПЕРАЦИИ НАД КАЖДЫМ ИЗ БИЛЕТОВ»

, то необходимо делать возврат для каждого билета отдельно:

Перевозка нескольких пассажиров: **АП(ПАСС)**

Например, перевозка двух пассажиров - **АП1 АП2**

Перевозка из нескольких сегментов одного пассажира: **АП*(СЕГМ)**

Например, перевозка включает три сегмента;

первый сегмент оформляется отдельным билетом, второй и третий сегмент тоже оформляется отдельным билетом: **АП*1 АП*2,3**

1) Если пассажиров несколько и на каждом или нескольких сегментах свой билет, то необходимо сначала отделить пассажира **Д(ПАСС)**, а потом делать возврат по сегментно.

2) Если в PNR есть ребенок без места, то возврат необходимо начинать с ребенка. Иначе реплика системы:

«ОШИБКА: НА СДАВАЕМОМ СЕГМЕНТЕ ОСТАЮТСЯ БИЛЕТЫ»

!!! Не забывайте каждую операцию заканчивать операцией ЕО !!!

!!! и только потом переходить к следующей !!!

В критических ситуациях можно воспользоваться запросом на возврат билета без сдачи мест: **АП(ПАСС)*(СЕГМ)/-** .

В этом случае места нужно потом сдать отдельно.

Запрещена операция **АП** на сегменты прибытия.

Примечание: Форма оплаты сбора, установленного перевозчиком при отказе от перевозки, устанавливается в зависимости от первоначальной формы оплаты.

5.1 ВОЗВРАТ БИЛЕТОВ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ЭЛЕКТРОННЫХ МНОГОЦЕЛЕВЫХ ДОКУМЕНТОВ (ЕМД/ЭМД)

При выполнении операций **АП/АПР** на экран выдается следующее предупредительное сообщение об активном бланке:

ВЫБРАНЫ БЛАНКИ:
ТЕКУЩИЙ ТИП БИЛЕТА:ЭБМ ТЕКУЩИЙ ТИП МСО:ЕМД ТЕКУЩИЙ ТИП КВИТАНЦИИ:ЕМД
ЕСЛИ БЛАНКИ УСТАНОВЛЕНЫ ПРАВИЛЬНО, ВЫЗОВИТЕ ЛИСТАНИЕ ВПЕРЕД.
ИЛИ СМЕНИТЕ БЛАНКИ СООТВЕТСТВУЮЩИМ ЗАПРОСОМ (СБ,СМ,СК) И ПРОДОЛЖИТЕ РАБОТУ
ЛИСТАНИЕМ ВПЕРЕД.
СПРАВКА О ВОЗВРАТЕ: МОЖЕТ БЫТЬ ОФОРМЛЕНА НА ЕМД ПОСЛЕ ЗАВЕРШЕНИЯ ТРАНЗАКЦИИ
ДЛЯ ИЗМЕНЕНИЯ ПОДАЙТЕ ЗАПРОС 'АП' С СООТВЕТСТВУЮЩИМИ ПАРАМЕТРАМИ
ИЛИ ДЛЯ ПРОДОЛЖЕНИЯ ЛИСТАЙТЕ ВПЕРЕД

Примечание: При получении этой реплики процедура оформления билета еще не началась, поэтому, если активные бланки не установлены, их можно установить.

ВНИМАНИЕ!!! После запроса **АП** обязательно выполняется запрос **ЕО**.

Затем осуществляется печать ЭМД (запрос ЭМД).

- Оформление ЭМД на сбор при отказе от перевозки, установленный перевозчиком: **ЭМД/ПШ/АП**

Если при возврате взимается сбор, установленный перевозчиком при отказе от перевозки, то в PNR появляется ремарка о нераспечатанных ЭМД на сбор.

Печать ЭМД на сбор при отказе от перевозки обязательна, иначе не будет отражено в финансовом отчете.

- Оформление ЭМД на плату, установленную агентством при отказе от перевозки: **ЭМД/ПК**

- Оформление на ЭМД справки о возврате: **ЭМД/СП/АП**

- Оформление на ЭМД справки об использовании участков перевозки: **ЭМД/СП/ИСП**

ВНИМАНИЕ!!! Если после операции **АП** кассир ошибочно произведет запрос **И** (игнорирование), выполнение операции **АП** будет отменено и места не будут возвращены в систему, что приведет к замораживанию мест.

5.2 ЭКСТРЕННЫЙ ВОЗВРАТ БИЛЕТА

ВНИМАНИЕ!!! Экстренный возврат билета (при наличии информации в финансовом отчете) возможно произвести:

- только в течение 30 минут после продажи, если до вылета одни сутки
- в течение текущих суток, если до вылета более одних суток если иное не установлено авиакомпанией

При экстренном возврате билета необходимо:

1) Вызвать PNR: ***(Ном_PNR)**

2) Произвести запрос: **ОТ<ПАСС>**

Ответная реплика «ОТКАЗ ПРИНЯТ»

3) Завершить диалог: **Е**

Примечание: Если сразу после выпуска билета выполняется запрос ОТ, то система может выдать следующую реплику:

**«ИМЕЮТСЯ НЕЗАВЕРШЕННЫЕ ОПЕРАЦИИ ОБМЕНА С СЭБ.
ПОДОЖДИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА»**

В этом случае необходимо произвести игнорирование (запрос **И**) и через некоторое время (1-2 минуты) снова вызвать PNR и выполнит **ОТ** еще раз.

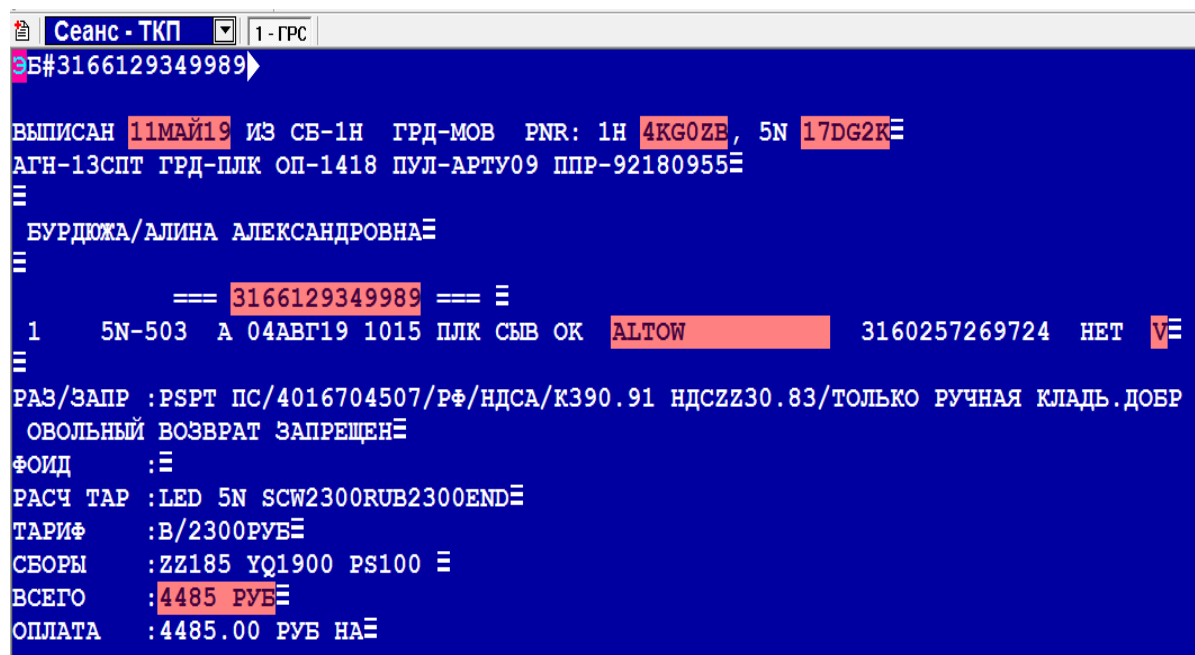
ВНИМАНИЕ!!! После удачно завершенной операции **ОТ** нельзя производить игнорирование (запросы **И/ ИО**).

Иначе реплика: **«ОПЕРАЦИЯ ОТМЕНЫ УЖЕ ВЫПОЛНЕНА»**

После необходимо проверить код состояния купонов билета:

ЭБ#3166129349989

Ответное сообщение:



```
Сеанс - ТКП 1 - ГРС
ЭБ#3166129349989
ВЫПИСАН 11МАЙ19 ИЗ СБ-1Н ГРД-МОВ PNR: 1Н 4KG0ZE, 5N 17DG2K
АГН-13СПТ ГРД-ПЛК ОП-1418 ПУЛ-АРТУ09 ППР-92180955
БУРДЮЖА/АЛИНА АЛЕКСАНДРОВНА
=== 3166129349989 ===
1 5N-503 А 04АВГ19 1015 ПЛК СЫВ ОК ALTOW 3160257269724 НЕТ V
РАЗ/ЗАПР :PSPT ПС/4016704507/РФ/НДСА/К390.91 НДСZZ30.83/ТОЛЬКО РУЧНАЯ КЛАДЬ.ДОВР
ОВОЛЬНЫЙ ВОЗВРАТ ЗАПРЕЩЕН
ФИОД :
РАСЧ ТАР :LED 5N SCW2300RUB2300END
ТАРИФ :B/2300RUB
СБОРЫ :ZZ185 YQ1900 PS100
ВСЕГО :4485 RUB
ОПЛАТА :4485.00 RUB НА
```

Код состояния купонов должен быть – **V** – Void (Аннулирован). Это состояние является конечным (дальнейшие операции с купоном запрещены). 3160257269724 – код авторизации для взаиморасчетов. Высвечивается, если код состояния купона является конечным.

5.3 ВОЗВРАТ ТОЛЬКО МЕСТ (БЕЗ ФИНАНСОВОГО РАСЧЕТА С ПАССАЖИРОМ)

Для возврата мест необходимо вызвать PNR и произвести операцию **XX**, при которой места будут возвращены в систему.

- 1) Вызвать PNR:*(Номер_PNR)
- 2) Вернуть места в систему: **XX2**

где: **2** – номер сегмента в PNR, на который возвращается место

- 3) Завершить диалог: **E**

При необходимости произвести возврат мест для части пассажиров в PNR необходимо:

- 1) Вызвать PNR:*(Номер_PNR)
- 2) Произвести деление PNR: Например: **D1**
- 3) Завершить транзакцию с последующим отображением PNR на экране: **EO**
- 4) Произвести возврат места на конкретном сегменте в PNR: **XX2**

где: **2** – Номер сегмента в PNR, на который возвращается место.

Статус места будет **XX** – признак возвращенного места.

- 5) Завершить диалог: **E**

Примечания:

- 1) В системе заблокирована сдача мест на использованные участки.

Система выдаст реплику:

**«НЕВОЗМОЖНО СДАТЬ МЕСТА НА «ИСПОЛЬЗОВАННОМ»
СЕГМЕНТЕ»**

2) В системе заблокирована операция **XX** без указания номеров сегментов.

Система выдаст реплику:

«УТОЧНИТЕ НОМЕРА СЕГМЕНТОВ»

5.4 ВЫНУЖДЕННЫЙ ВОЗВРАТ

При задержке или отмене рейса вводится в систему соответствующую информацию, после чего расчет возвращаемой суммы автоматически производится по правилам вынужденного возврата.

Запрос на возврат при вынужденном отказе от полета (например, по болезни пассажира, удостоверенной справкой лечебного учреждения).

Формат запроса: **АПВ**

Пример: 1) Вызвать PNR: ***(Номер_PNR)**

2) Произвести вынужденный возврат: **АПВ**

3) Завершить диалог: **Е**

5.5 ВОЗВРАТ БИЛЕТОВ ДЛЯ ВСЕХ ПАССАЖИРОВ ИЗ PNR

Для возврата билетов необходимо:

1) Вызвать PNR: ***(Номер_PNR)**

2) В случае возврата билетов для всех пассажиров производится операция **АП**

5.6 ВОЗВРАТ БИЛЕТОВ ДЛЯ ЧАСТИ ПАССАЖИРОВ ИЗ PNR

При возврате билетов для части пассажиров из PNR (например, для первого пассажира) необходимо:

- 1) Вызвать PNR: ***(Номер_PNR)**
- 2) Произвести запрос (возврат билета первого пассажира из PNR):

АП1

- 3) Завершить диалог: **Е**

5.7 ВОЗВРАТ БИЛЕТА НА НЕИСПОЛЬЗОВАННЫХ УЧАСТКАХ ПЕРЕВОЗКИ ДЛЯ ЧАСТИ ПАССАЖИРОВ

При необходимости вернуть билет одному или нескольким пассажирам из PNR на неиспользованных участках перевозки необходимо произвести деление PNR.

Для этого вызвать PNR: ***(Номер_PNR)** и произвести деление PNR.

Формат запроса: **Д(ПАСС)**

где: ПАСС – номер пассажира, чей билет подлежит возврату

Пример: Первый участок использован

- 1) Вызвать PNR: ***02ШББМ**

```
02ШББМ          СТАТУС:НОВ
99ГРС ТКП99ГРС1423 МОВТ03 ТКП
  2 ОРЛОВ/ИВАН ИВАНОВИЧ 10ОКТ61(М)/ПС/РФ/1234567891
1  ЕЗ-525   Э 10ОКТ04 ДМДЕМВ НК2 1200 1700 ЯЕЗ
2  ЕЗ-401   Э 15ОКТ04 ЕМВДМД НК2 0900 1600 ЯЕЗ
Т- 1  А 74951234567
```

- 2) Произвести деление PNR: **Д2** (может быть 1,3, если билеты 1–го и 3–его пассажиров).

При этом создается новое PNR(02ШББР)

```
02ШБЕР          СТАТУС:НОВ
99ГРС ТКП99ГРС1423 МОВТ03  ТКП
  1 ОРЛОВ/ИВАН ИВАНОВИЧ 10ОКТ60(М)/ПС/РФ/1234567891
1  ЕЗ-525   Э 10ОКТ04 ДМДЕМВ НК1 1200 1700  ЯЕЗ
2  ЕЗ-401   Э 15ОКТ04 ЕМВДМД НК1 0900 1600  ЯЕЗ
Т- 1  А 74951234567
Р- 1  02ШБЕР<-02ШБЕМ
```

3) Завершить транзакцию с последующим отображением PNR на экране: **ЕО**

4) Произвести возврат билета на неиспользованных участках перевозки (в примере первый участок использован): **АП*2** (билет возвращается на втором участке)

Примечание: Если в PNR несколько неиспользованных участков, то в запросе должны быть указаны все неиспользованные участки.

5) Завершить диалог: **Е**

5.8 ВОЗВРАТ БИЛЕТА В СЛУЧАЕ ОШИБОЧНЫХ ДАННЫХ В ПОЛЕ ИМЕНИ ПАССАЖИРА (В ТЕЧЕНИЕ 30 МИНУТ ПОСЛЕ ПРОДАЖИ)

В случае, если допущена ошибка при вводе данных о пассажире, то для того, чтобы исправить ошибку, необходимо отказаться от только что напечатанного билета с сохранением забронированных мест (запрос **ОТ/-**), завершить транзакцию (запрос **ЕО**), исправить ошибку и снова напечатать билет.

ВНИМАНИЕ!!! После запроса **ОТ/-** сохраняется ранее произведенная оценка маршрута и все формы оплаты, в том числе и авторизованные ФОП.

```
Сеанс - ТКП 1 - ГРУ
ОТ/-▶

LCC6X9          СТАТУС:≡
45ТКП ТКП45ТКП0006 СПГУ06 17МАЙ19 11:57 ТКП≡
ВЫ МОЖЕТЕ ИСПОЛЬЗОВАТЬ КОМАНДУ "ОТ" ДО 17.05.2019 23:59≡
1 ОРЛОВ/АЛЕКСАНДР ВЛАДИМИРОВИЧ 15АВГ80(М)/ПС /РФ/3214567890 ≡
1 WZ-255 Р 15ИЮН19 ДМДКПА НК1 1820 2030 LST Э≡
Т- 1 А 79219180779≡
    2 М 79213456789≡

БИЛЕТ СДАН.ОЦЕНКА СОХРАНЕНА.ВЫПОЛНИТЕ ЕО.ДЛЯ СТИРАНИЯ ОЦЕНКИ ИСПОЛЬЗУЙТЕ АМ/-
```

Если необходимо напечатать билет с новой оценкой, старая оценка должна быть отменена запросом **АМ/-**.

Формат запроса: **АМ/-**

(в запросе АМ указываются те же параметры, что и в произведенном запросе ОТ).

```
Сеанс - ТКП 1 - ГРУ
АМ/-▶

ОЦЕНКА СТЕРТА
```

Транзакция должна быть завершена (запрос **ЕО**).

Затем произведена новая оценка маршрута. Последовательность действий:

1. Вызвать PNR
2. Произвести запрос: **ОТ/-**

Реплика системы:

**«БИЛЕТ СДАН.ОЦЕНКА СОХРАНЕНА.ДЛЯ СТИРАНИЯ
ОЦЕНКИ ИСПОЛЬЗУЙТЕ АМ/-»**

ВНИМАНИЕ!!! Если после операции **ОТ/-** кассир произведет запрос **ИО**, то выполнение операции **ОТ/-** будет отменено.

3. Завершить транзакцию: **ЕО**
4. В случае необходимости выполнить операцию по отмене тарификации и авторизованных ФОП (например, при изменении кода категории пассажира): **АМ/-**
5. Завершить транзакцию: **ЕО**
6. Внести необходимые изменения
7. Напечатать билет: **ПБ**
8. Завершить диалог: **Е**

ВНИМАНИЕ!!! При попытке после **ОТ/-** или **ЕО** ввести запрос **Е** или **И** на экран выводится реплика системы: **«ИСПОЛЬЗУЙТЕ КОМАНДУ ИО/ЕО. ПРИ НЕОБХОДИМОСТИ ОТМЕНИТЕ ОЦЕНКУ ЗАПРОСОМ АМ/-»**.

Если после **ОТ/-** билет оформляться не будет, то после запроса **ЕО** для завершения диалога необходимо сначала стереть оценку запросом **АМ/-**.

Без выполнения этой операции нельзя освободить PNR.

Вопросы для самопроверки:

1. Каким форматом запроса можно произвести экстренный возврат электронного билета?
2. В течении какого времени возможно произвести экстренный возврат электронного билета?
3. Какой статус полётного купона должен быть после экстренный возврат электронного билета?
4. Возможно, ли производить игнорирование после удачно завершённой операции ОТ?
5. Возможны ли дальнейшие операции с купоном при статусе купона **V**? И почему?
6. Какой командой надо производить возврат мест в систему?
7. Если пассажир пролетел (использовал полётный купон), возможно ли на этом участке вернуть места в систему?
8. Если в бронировании несколько пассажиров, а от мест хочет оказаться только один, что необходимо сделать первоначально?

6. ОБМЕН БИЛЕТА

ВНИМАНИЕ!!! Перед процедурой обмена необходимо прочитать УПТ тарифа, по которому был оформлен билет.

Обмен билета – любые изменения в билете, не связанные с заменой перевозчика и изменением расчетного кода.

Процедура обмена – в основном «выпуск» нового билета взамен предварительно выпущенного.

Обмен билетов производится в случаях:

- изменения даты рейса вылета на более поздние;
- изменения даты рейса вылета на более ранние;
- изменение номера рейса;
- изменение маршрута для той же авиакомпании;
- изменения данных о пассажире при условии сохранения остальной информации;
- изменения класса обслуживания.

При обмене билетов используются следующие коды запросов:

ПО/ПОО

При изменении даты, рейса вылета, класса обслуживания, маршрута той же авиакомпании.

Данная процедура (запрос **ПО**) позволяет производить обмен полетных купонов электронного билета. Процедура обмена – в основном «выпуск» нового электронного или бумажного билета взамен предварительно выпущенного бумажного или электронного документа.

Запрещен обмен билета в случае, если количество первоначально оформленных билетов не совпадает с количеством билетов по результатам обмена. Например, маршрут был оформлен одним билетом (одна перевозка),

а в процессе обмена перевозка разбивается на две (должно оформляться два билета).

ВИДЫ ОБМЕНОВ БЕЗ ВЫПИСКИ НОВОГО БИЛЕТА

☑ ПО ДЕЙСТВИЮ:

☑ REVALIDATION - перебронирование без выписки нового билета без изменения стоимости билета, маршрута, класса бронирования (обслуживания) и авиакомпании;

ВИДЫ ОБМЕНОВ С ВЫПИСКОЙ НОВОГО БИЛЕТА

Если в электронном билете необходимо произвести изменения, которые не разрешены правилами ревалидации, вам придется произвести обмен билета. Этот процесс также известен под названием «REISSUE» или «EXCHANGE» (переоформление/обмен билета)

ПО ДЕЙСТВИЮ:

☑ REBOOKING - перебронирование на другие рейсы, даты (если уровень тарифа не меняется)

☑ UPGRADE - перебронирование в другой класс (с повышением уровня тарифа),

☑ REROUTING - перебронирование с изменением маршрута;

ПО СТЕПЕНИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:

☑ BEFORE DEPARTURE - билет полностью не использован;

☑ AFTER DEPARTURE - пассажиром использован как минимум первый купон в билете (частично использованный билет);

☑ NO SHOW - ситуация, когда, как минимум, один рейс уже состоялся (начал выполнение), но пассажир им не воспользовался (не был зарегистрирован на рейс) – в этом случае статус соответствующего купона в записи ЕТКТ будет по-прежнему О или А.

ПО ПРИЧИНЕ ОБМЕНА:

☑ VOLUNTARY - добровольный обмен (по инициативе самого пассажира),

☑ INVOLUNTARY - вынужденный обмен (отмена рейса и др. по вине авиакомпании);

6.1 ОБМЕН БИЛЕТА ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ЭЛЕКТРОННЫХ МНОГОЦЕЛЕВЫХ ДОКУМЕНТОВ (EMD/ЭМД)

ВНИМАНИЕ!!! При использовании электронных документов (ЭМД) в качестве МСО или квитанции) после подачи запроса **ПО** системе бронирования обращается в центр электронного оформления билетов за номером ЭМД.

Поэтому, если перед подачей запроса ПО электронные ЭМД не установлены, то установить их можно только после выдачи предупредительной реплики до листания.

После листания установить ЭМД нельзя.

Если ЭМД не установлено, то при листании после запроса ПО выдается реплика: «НЕ ВВЕДЕН ТИП МСО». Если не установлена квитанция, то после печати билета / штрафа информация выводится на экран. Напечатать можно на бумаге запросом **ПКО** (буква О).

На запрос ПК в этом случае выдается реплика:

«НЕ ВВЕДЕН ТИП БЛАНКОВ».

Перед подачей запроса **ПО** необходимо:

В сеансе ТКП установить бланк ЭМД/EMD в качестве активного (запрос СМ/ЭМД или СМ/EMD)

Примечание: Электронный многоцелевой документ можно задавать или в кириллице – ЭМД, или в латинице – EMD

Обмен обязательно завершается запросом **ЕО**.

На экран выдается новое PNR.

Если при обмене взимается сбор, установленный перевозчиком, при изменении условий перевозки, то в PNR появляется ремарка о нераспечатанных EMD на этот сбор.

В этом случае обязательно выполняется запрос **ЭМД/ПШ/ПО**.

Иначе при подаче запроса Е реплика системы:

«ИМЕЮТСЯ НЕРАСПЕЧАТАННЫЕ EMD НА ШТРАФ».

Оформление EMD на платы, установленные агентством: **ЭМД/ПК**
Оформления справки об использовании участков перевозки на EMD:
ЭМД/СП/ИСП

6.2 ОБМЕН БИЛЕТА ТОЛЬКО ДЛЯ ЧАСТИ ПАССАЖИРОВ ИЗ PNR

1) Вызвать PNR: ***(Номер_PNR)**

2) Произвести деление PNR:

Например: **Д2**

где: **2** – в данном примере пассажир, для которого будет производиться обмен

3) Завершить транзакцию с последующим отображением PNR на экране: **ЕО**

4) Получить справку наличия мест: **1(Пара_гор)(Дата)**

5) Произвести бронирование: **01Э1/1**

При этом новый рейс в ответном сообщении становится первым.

Примечание: Если в УПТ тарифа (в поле «ПРИМЕЧАНИЕ») указано, что при изменении условий перевозки производится добор до определенного тарифа, необходимо производить полуавтоматическую (ручную) тарификацию нового участка по указанному тарифу.

6) Ввести сегмент прибытия и завершить транзакцию: **0ПРИБ/2 ЕО**

7) Удалить сегмент прибытия: **X2**

8) Произвести печать билета: **ПО*1**

9) Завершить диалог: **Е**

6.3 ОБМЕН БИЛЕТА ЭЛЕКТРОННЫХ БИЛЕТОВ АВИАКОМПАНИЙ, КОТОРЫЕ НЕ ПОДДЕРЖИВАЮТ ПРОЦЕДУРУ «ИГНОРИРОВАНИЕ»

Если авиакомпания не поддерживает процедуру «игнорирование» на операцию обмена билета, то при листании «ВПЕРЕД» после предупредительной реплики об активных бланках система отображает предварительную оценку маршрута.

- Если результаты оценки не устраивают агента, то при листании «ВПЕРЕД ПО ДАТЕ», система отображает «маску» (в режиме «ВВОД»), в которой установлены величины возвращаемых/взимаемых сборов/тарифа, которые система предполагает использовать. У кассира есть возможность внесения изменений в поля данной маски (ответственность за изменение данных несет кассир). После окончания работы с «масками», система еще раз отображает предварительную оценку маршрута. Если в данном случае результаты оценки не устраивают агента, то запросом ИО он может отменить операцию обмена.

- Если результаты оценки устраивают агента, то используется листание «ВПЕРЕД».

02П1Р8 СТАТУС:НЕ СОХР
99ГРС ТКП99ГРС1423 МОВТ03 25ДЕК09 12:19 ТКП
1 ПЕТРОВ/ИВАН 10ОКТ60 (М) /ПС /РФ/4561237890
1 U6-376 Y 26ЯНВ10 КЛЦДМД НК1 0720 1130 ТСТ Э
2 U6-376 Y 25ЯНВ10 КЛЦДМД НК1 0720 1130 ТСТ Э
3 U6-779 Y 28ЯНВ10 ДМДСКЧ НК1 1200 1500 ТСТ Э
ТЛ-1221/28ДЕК09/А (ПО ВРЕМЕНИ МОВ)
Т- 495 155-51-90

Обмен первого участка: ПО*1

Выдается предупредительное сообщение об активных бланках:

ВЫБРАНЫ БЛАНКИ:

ТЕКУЩИЙ ТИП БИЛЕТА:ЭБ ТЕКУЩИЙ ТИП МСО:М ТЕКУЩИЙ ТИП КВИТАЦИИ:К

ЕСЛИ БЛАНКИ УСТАНОВЛЕНЫ ПРАВИЛЬНО, ВЫЗОВИТЕ ЛИСТАНИЕ ВПЕРЕД.

ИЛИ СМЕНИТЕ БЛАНКИ СООТВЕТСТВУЮЩИМ ЗАПРОСОМ (СЕ,СМ,СК) И ПРОДОЛЖИТЕ РАБОТУ
ЛИСТАНИЕМ ВПЕРЕД.

После листания «ВПЕРЕД» система выдает предварительную оценку маршрута:

01 ПЕТРОВ/ИВАН

ОФОРМЛЕНИЕ БИЛЕТА ДО 28ДЕК09 12:21 (МОВ) - ТАЙМ-ЛИМИТ

*02П1Р8-----

	АК	РЕЙС	КЛ	М	ДАТА	ВРЕМЯ	БАЗОВЫЙ ТАРИФ	НДД	НДП	НВЕ
ЕКБ										
1.	МОВ	У6 0376	Э	1	26ЯНВ	0720	Y1			20K
2.	СМШ	У6 0779	Э	1	28ЯНВ	1200	Y			20K
ЕВР	11.00	ЕКБ	U6	МОВ	1.50	U6	СМШ	11.92	NUC13.42	END ROE0.6929
РУБ	505.00	ХТ	РУБ	5YQ	РУБ	5YQ				
РУБ	250.00	ZZ								
РУБ	10.00	ХТ								
РУБ	765.00	НАЛ	250	РУБ+А/В	(НАЛ	515	РУБ)			
РСК	262	АВК	У6							
1ЕВР	45.50	РУБ								

РУБ 37.00 АГН СБОР ЗА НОП=13.0РУБ
РУБ17.0ПР РУБ20.0ЦБ

ЧАСТЬ

Описание полей

01 ПЕТРОВ/ИВАН

01 – Номер пассажира ПЕТРОВ/ИВАН – Фамилия пассажира

ОФОРМЛЕНИЕ БИЛЕТА ДО 28ДЕК09 12:21 (МОВ) - ТАЙМ-ЛИМИТ Срок
действия оценки по данному тарифу.

*02П1Р8----- Номер PNR

АК- Код авиакомпаний

РЕЙС - Номер рейса

КЛ- Код класса бронирования

М- Количество мест

ДАТА- Дата вылета

ВРЕМЯ— Время вылета

БАЗОВЫЙ ТАРИФ - Код тарифа в билете

НДД- Не действителен до

НДП- Не действителен после

НББ - Норма бесплатного багажа

ЕКБ									
1.	МОВ	У6	0376	Э	1	26ЯНВ	0720	Y1	20K
2.	СМШ	У6	0779	Э	1	28ЯНВ	1200	Y	20K

Данные полетных сегментов

Далее информация разбивается на две колонки

Левая колонка:

ЕВР	11.00	
РУБ	505.00	
РУБ	250.00ZZ	
РУБ	10.00ХТ	
РУБ	765.00	НАЛ250РУБ+А/Б (НАЛ515РУБ)

Итоговые величины тарифа и сборов

ЕВР 11.00 – Итоговая величина тарифа в валюте назначения

РУБ 505.00 – Итоговая величина тарифа в валюте оплаты

РУБ 250.00ZZ – Итоговая величина таксы ZZ в валюте оплаты

РУБ 10.00ХТ –Итоговая величина сборов АГС в валюте оплаты

РУБ 765.00 – Суммарная величина тарифа и сборов в билете в валюте оплаты НАЛ250РУБ+А/Б (НАЛ515РУБ)– Форма оплаты билета:

НАЛ250РУБ — форма доплаты А/Б

(НАЛ515РУБ) — форма оплаты, зачтенная со старого билета

Правая колонка:

EKB U6 MOB1.50U6 CMШ11.92NUC13.42END ROE0.6929
ХТ РУБ5УQ РУБ5УQ

Расчет тарифа и сборов по участкам маршрута ЕКБ U6 MOB1.50U6 CMШ11.9

Расчет тарифа по участкам маршрута в валюте задания тарифа (в данном случае NUC) NUC13.42END

Суммарная величина тарифа в валюте задания тарифа ROE0.6929

Курс пересчета из NUC в валюту назначения ХТ РУБ5УQ РУБ 5УQ

Расчет сборов по участкам в валюте оплаты (РУБ)

Далее: РСК 262 АВК У6 Расчетный код и код авиакомпании

1EBP=45.50РУБ Курс перевода из валюты назначения в валюту оплаты.

РУБ 37.00 АГН СБОР ЗА НОП=13.0РУБ РУБ17.0ПР РУБ20.0ЦБ
Данные по агентским сборам РУБ 37.00

АГН – Итоговая величина агентских сборов в валюте оплаты

СБОР ЗА НОП=13.0РУБ – Сбор за изменение условий перевозки

РУБ17.0ПР РУБ10.0ЦБ – Расчет агентских сборов в валюте оплаты

После листания «ВПЕРЕД» система выдает следующее сообщение:

ПОСЛЕДУЮЩАЯ ОПЕРАЦИЯ НЕОБРАТИМА!
ДЛЯ ПРОДОЛЖЕНИЯ ЛИСТАЙТЕ ВПЕРЕД!
ДЛЯ ОТКАЗА ОТ ОПЕРАЦИИ ПОДАЙТЕ 'ИО'!

Если результаты устраивают агента, то он использует листание «ВПЕРЕД»

После листания «ВПЕРЕД» выдается следующее сообщение:

ВСТАВЬТЕ ЛИСТ БУМАГИ ДЛЯ ПЕЧАТИ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБМЕНЕ/ВОЗВРАТЕ. ЛИСТЯНИЕ:

ВПЕРЕД - РУССК. ЯЗЫК, ВЫВОД НА ПРИНТЕР

НАЗАД - РУССК. ЯЗЫК, БЕЗ ВЫВОДА НА ПРИНТЕР

ВПЕРЕД ПО ДАТЕ - АНГ. ЯЗЫК, С ВЫВОДОМ НА ПРИНТЕР

НАЗАД ПО ДАТЕ - АНГ. ЯЗЫК, БЕЗ ВЫВОДА НА ПРИНТЕР

После листания «ВПЕРЕД» на экран выдается справка по обмену для агентства.

ОБМЕН ДОБР 25ДЕК09

99ГРС 00118580 1423

2626151075569 ЕКБ-СМШ ТАРИФ=505РУБ(505РУБ) УО10РУБ(10РУБ) ZZ0.00РУБ(0.00РУБ)

ВЫДАН: 99ГРС

ОПЛАЧЕНО ТАРИФ=505.00РУБ ХТ=10.00РУБ ZZ=250.00РУБ ИТОГО=765.00РУБ

МАРШРУТ:

U6 376 25ЯНВ ЕКБ-МОВ U6 779 28ЯНВ МОВ-СМШ

»ВЫЗОВИТЕ ПЕЧАТЬ КВИТАНЦИИ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ КЛАВИШЕЙ <ВПЕРЕД>

Далее листая «ВПЕРЕД» на экран выдается новая маршрут–квитанция.

УРАЛЬСКИЕ АЛ
 1ЕВР=45.50РУБ 06VCZF/U6
 25ДЕК09 ЕКБСМШ 99ГРС ТКП
 02P1R8/1H ЗАО "СИРЕНА-ТРЭВЕЛ"
 ПС4561237890 2626151075569 МОСКВА РФ
 ПЕТРОВ/ИВАН Г-Н 00118580 1423 0
 ЕКАТЕРИНБУРГ КЛЦ U6 376 Y 26ЯНВ 0720 ОК Y1 20К
 МОСКВА DME U6 779 Y 28ЯНВ 1200 ОК Y 20К
 САМАРА СКЧ =НЕДЕЙСТВИТЕЛЕН=
 =НЕДЕЙСТВИТЕЛЕН= =НЕДЕЙСТВИТЕЛЕН=
 =НЕДЕЙСТВИТЕЛЕН=
 11.00ЕВР
 ЕКБ U6 MOV1.50U6 СМШ11.92NUC13.42END ROE0.6929ХТ РУБ5YQ РУБ5YQ
 505РУБ

ZZ250РУБ
 ХТ10РУБ НАЛ250РУБ+А/Б(НАЛ515РУБ)
 765РУБ 2626151075569 25ДЕК09 99ГРС 00118580 1423
 ЕТСН 262 6151075570 3


















>ЭБ6151075570
 287.00РУБ СБОР ОБМЕН=37.00РУБ СБОР ЗА НОП=13.00РУБ
 НЕ ЗАБУДЬТЕ ЗАВЕРШИТЬ ДИАЛОГ ИЛИ ПЕЧАТЬ КВИТАНЦИИ

Закончить транзакцию: Е

6.4 РЕКОМЕНДАЦИИ ПРИ ОБМЕНЕ БИЛЕТА

ОБМЕН. РЕКОМЕНДУЕМЫЙ ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ

Рекомендуемый порядок действий при обмене авиабилетов

-  Открыть бронирование
-  Вызвать запись электронного билета
-  Проверить статус старого билета принятого к обмену
-  Вызвать экран тарифов
-  Читать правила обмена (штрафы, сборы, условия)
-  Вернуться к бронированию, произвести изменения и сохранить их
-  Делать расчет нового маршрута и сравнивать со старым расчетом
-  Делать расчет доплат за обмен (доплата по тарифу, таксам + штрафы и сборы)
-  Создать маску нового электронного билета
-  Внести информацию о доплатах
-  Проверить сумму доплат, ФОРМУ ОПЛАТЫ, номер билета принятого к обмену.
-  Оформить новый электронный билет взамен принятого к обмену
-  Произвести прием денежных средств (оплату пассажира за обмен)
-  Выдать пассажиру новую маршрут-квитанцию электронного билета
-  Оформить и выдать пассажиру квитанцию EMD на сбор за обмен (если требуется)
-  Проверить отчет о продаже
-  Проверить статус старого (должно быть - E) и нового билета (должно быть - O)

Вопросы для самопроверки:

1. Разрешается ли обмен билета в случае, если количество первоначально оформленных билетов не совпадает с количеством билетов по результатам обмена?
2. Как подразделяются обмены? Какие виды вы знаете?
3. Какова последовательность действий при обмене билета?

7. ОФОРМЛЕНИЕ КОПИИ ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА (МАРШРУТ- КВИТАНЦИИ)

По оформленному электронному билету пассажиру может быть выдана копия электронного билета (маршрут- квитанции).

Формат запроса: ЭБК<Е><ПАСС></Эл_адрес>

Параметры запроса:

ЭБК – Код запроса

Е – Признак отправки копий билетов одним файлом для всех или указанных в запросе пассажиров.

Ответное сообщение:

**«МАРШРУТ /КВИТАНЦИЯ(ИИ) ПОДГОТОВЛЕНЫ. ПОДАЙТЕ
ЗАПРОС "Е" ИЛИ "ЕО", ЧТОБЫ ОТПРАВИТЬ ИХ ПО
УКАЗАННОМУ В ЗАПРОСЕ АДРЕСУ ЭЛ.ПОЧТЫ.»**

ПАСС – Номера пассажиров, по билетам которых печатается копия

Эл_адрес – Электронный адрес. Указывается, если необходимо отправить копию маршрут- квитанции на электронный адрес пассажира без печати маршрут- квитанции.

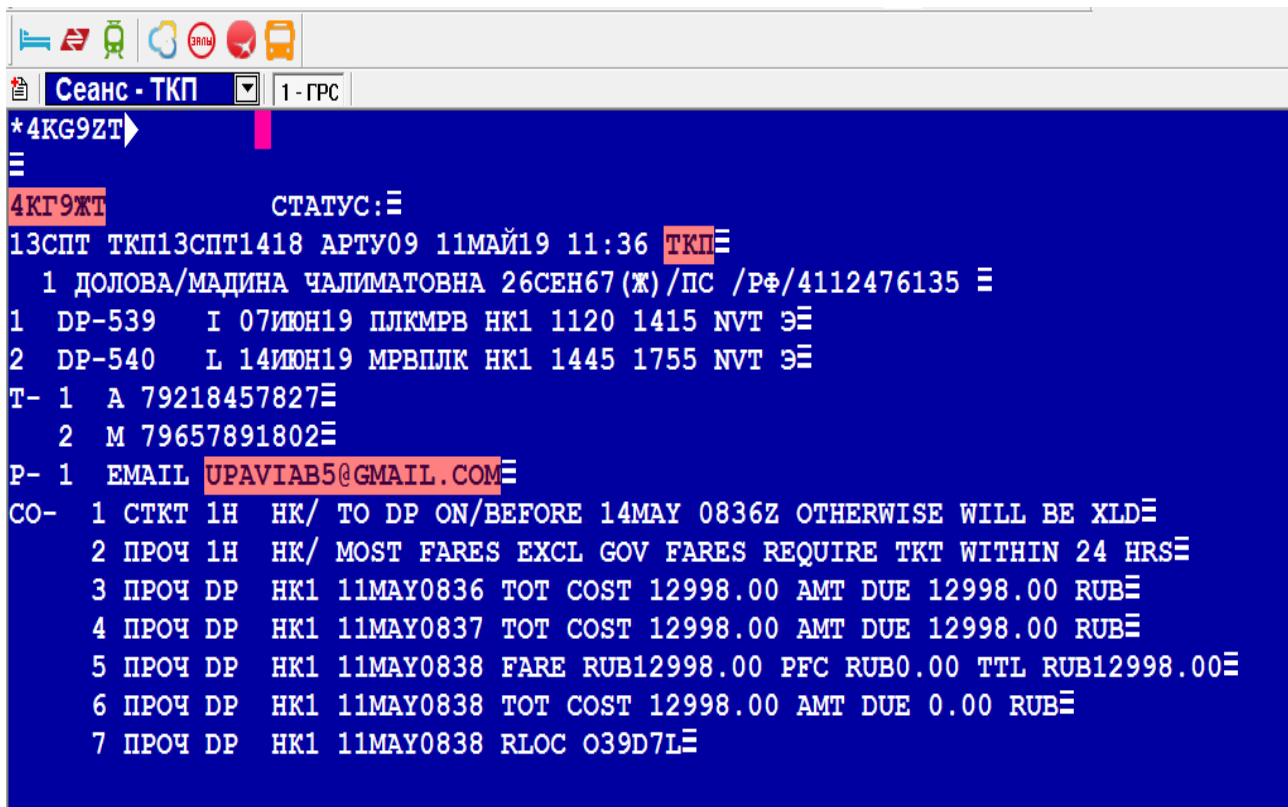
Если в запросе электронный адрес не указан, то при выполнении операции распечатывается маршрут-квитанция на бумаге формата А4.

В графах маршрут- квитанции печатается информация электронного билета, по которому выдается копия. В случае печати копии ЭБ статусы купонов в электронном билете не изменяются.

Если в запросе указан электронный адрес, то печать маршрут-квитанции не производится. На указанный адрес отправляется копия маршрут- квитанции.

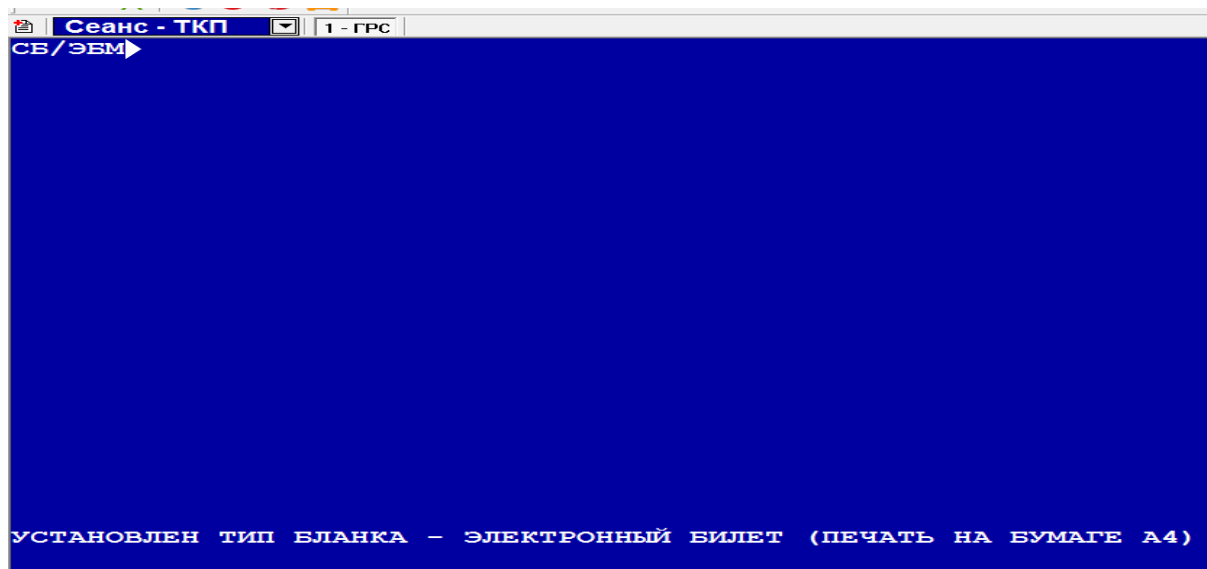
Последовательность действий:

- 1) Вызвать PNR: *4KG9ZT



- 2) Выбрать в качестве активного бланка электронный билет (печать на бумаге формата А4):

СБ/ЭБМ



Если не был установлен тип бланка ЭБМ, то при запросе ЭБК на экран будет выведена реплика:

«НЕ ВВЕДЕН ТИП БЛАНКОВ»

- 3) Установить код валюты, в которой был оплачен билет: **ВА/ДОЛ**

Иначе выводится реплика:

«ЗАПРЕЩЕНО МЕНЯТЬ ВАЛЮТУ ОПЛАТЫ ПОСЛЕ ДФ»

4) Подать запрос на печать копии электронного билета (маршрут- квитанции)

Формат запроса: **ЭБК**

При попытке распечатать копию ЭБ для одного или нескольких сегментов из маршрута на экран выводится следующий системный ответ:

«МОЖНО ПЕЧАТАТЬ ТОЛЬКО ВСЕ СЕГМЕНТЫ»

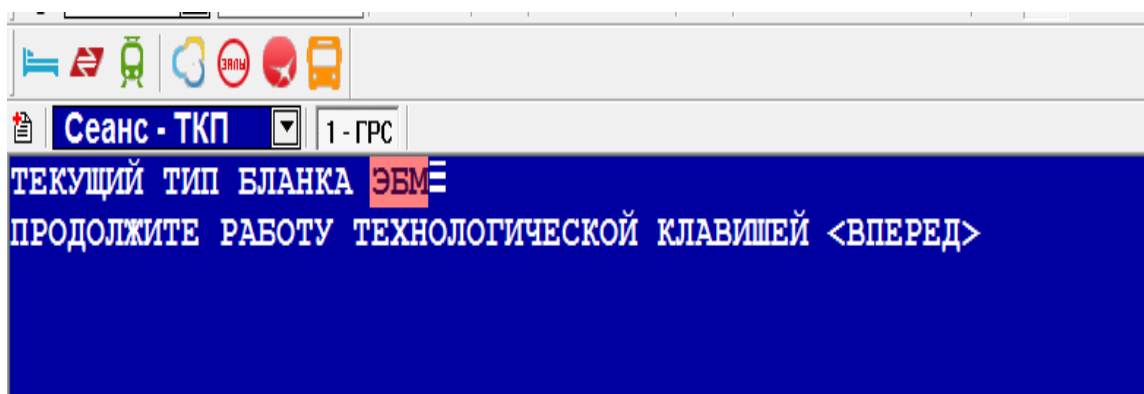
Если, требуется распечатать копию электронного билета (маршрут-квитанция) для одного или нескольких пассажиров, забронированных в одном PNR, формат запроса будет следующим:

а) печать копии ЭБ для одного пассажира (для первого): **ЭБК1**

б) печать копии ЭБ для двух пассажиров (для 2-го и 4-го): **ЭБК2,4**

В этом случае для каждого указанного пассажира будет отправлена своя копия.

В случае положительного ответа на экран выдается сообщение:



После листания «ВПЕРЕД» выводится на экран следующая информация:

Сеанс - ТКП 1 - ГРС

ДОЛОВА/МАДИНА Ч Г-ЖА ПС4112476135

92180955 1418 0 ОТПРВ/НАЗН/ORIG/DESTN: СПТСПТ

НОМЕР БИЛЕТА/TICKET NUMBER : 425 6129351318

ДАННЫЕ БРОН/BOOKING REF : 4KG9ZT/1H 039D7L/DP

САНКТ-ПЕТЕРБУРГ DP 539 I 07ИЮН 1120 ОК I НЕТ

МИНЕРАЛЬНЫЕ ВОДЫ DP 540 L 14ИЮН 1445 ОК L НЕТ

САНКТ-ПЕТЕРБУРГ

ФОРМА ОПЛАТЫ/FORM OF PAYMENT : НАЛ

РАСЧЕТ ТАРИФА/FARE CALCULATION: СПТ DP МРВ6999DP СПТ5999РУВ12998END

ТАРИФ/FARE : 12998.00РУВ ЭКВИВ.В ВАЛ.ПЛ/EQUIV.FARE PD:

СБОР/TAX/FEE/CHARGE: ZZ370РУВ ИТОГО/TOTAL 13368РУВ

ЭБМ6129351318

ВСЕ КОПИИ НАПЕЧАТАНЫ, ПОДАЙТЕ ЛИСТЯНКИ ВПЕРЕД ДЛЯ ОТОБРАЖЕНИЯ PNR

и печатается копия электронного билета на маршрут-квитанция на бумаге формате А4:

5) Закончить транзакцию: Е

Отражение в исторической части PNR операции печати копии билета:

Сеанс - ТКП 1 - ГРС

*И

4KG9JT

(8) ТКП13СПТ1418 АРТУ09 (Т) 92180955 13МАЙ19 20:29:50

БК ЭБМ 425 6129351318 2/DP-540/ДОЛОВА МАДИНА ЧАЛИМАТОВНА 26СЕН67 **

БК ЭБМ 425 6129351318 1/DP-539/ДОЛОВА МАДИНА ЧАЛИМАТОВНА 26СЕН67 **

(7) ТКП13СПТ1418 АРТУ09 (Т) 92180955 13МАЙ19 13:15:16

ОУ 13СПТ/92180955/АРТУ09//0111

(6) HDQDP AIRIMP (S) 11МАЙ19 11:38:14

Т ВХОДЯЩАЯ ТЕЛЕГРАММА НОМЕР 942214974

СД ПРОЧ НК1 11МАЙ0838 RLOC 039D7L

СД ПРОЧ НК1 11МАЙ0838 TOT COST 12998.00 AMT DUE 0.00 RUB

СД ПРОЧ НК1 11МАЙ0838 FARE RUB12998.00 PFC RUB0.00 TTL RUB12998.00

(5) ТКП13СПТ1418 АРТУ09 (Т) 92180955 11МАЙ19 11:38:14

Т ИСХОДЯЩАЯ ТЕЛЕГРАММА НОМЕР 942214934

ПЕ (АО) ЭБМ 425 6129351318 2/DP-540/ДОЛОВА МАДИНА ЧАЛИМАТОВНА 26СЕН67 **

ПЕ (АО) ЭБМ 425 6129351318 1/DP-539/ДОЛОВА МАДИНА ЧАЛИМАТОВНА 26СЕН67 **

ПЧ EMAIL ПОДГОТОВЛЕН К ОТПРАВКЕ 59372653 URAVIAB5@GMAIL.COM

ТА ПР ТУДА-ОБРАТНО DP-539 I 07ИЮН19 ПЛКМРВ ДОЛОВА МАДИНА ЧАЛИМАТОВНА 26СЕН67

AAA

БЛАНК:ЭБМ(425) 6999.00РУВ КТ=I УПТ=Ц.ДР.0001 НБВ=НЕТ ZZ=185.00РУВ(К=ОВ/ВВ/ОТ/ПВ/ФВ/БВ) ИНД.ОЦ:0(АВТО) ВСЕГО 7184.00РУВ В Т.Ч. НДС: А/К=1181.64 ZZ=61.67 ТЕКСТ В БИЛЕТ: "ВОЗВРАТ ЗАПРЕЩЕН, РУЧНАЯ КЛАДЬ И ВЕЩИ В САЛОН БЕСПЛАТНО ГАВАРИТЫ НЕ

Вопросы для самопроверки:

1. Возможно ли в АСБ «Сирена-Трэвел» оформить пассажиру копию электронного билета (маршрут- квитанции)?
2. В каком случае, система выдаст сообщение **«НЕ ВВЕДЕН ТИП БЛАНКОВ»**? Что следует сделать для решения проблемы?
3. Будет ли отображена в исторической части PNR операция печати копии билета?

ГЛАВА 8. ИСТОРИЯ ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА

Для просмотра истории электронного билета необходимо использовать:

Формат запроса: ЭБИ#(Ном_бил)</Ном_куп>

Параметры запроса: ЭБИ – Код запроса

– Разделитель

Ном_бил – Расчетный код и номер электронного билета

Ном_куп – Номер купона

Пример 1: ЭБИ#3166128645064

История билета, отражающая изменения, происходящие с электронным билетом:

- оформление билета (статус купона **О -Открыт для использования**)
- пассажир зарегистрировал багаж и/ или получил посадочный талон (статус купона **С -Прошел регистрацию**)
- Пассажир взошел на борт воздушного судна (статус купона-**L Lifted | Boarded- Посадка произведена**)
- Перевозка по полетному купону электронного билета выполнена (статус купона **F Flown | Used-Использован**)

Ответное сообщение:

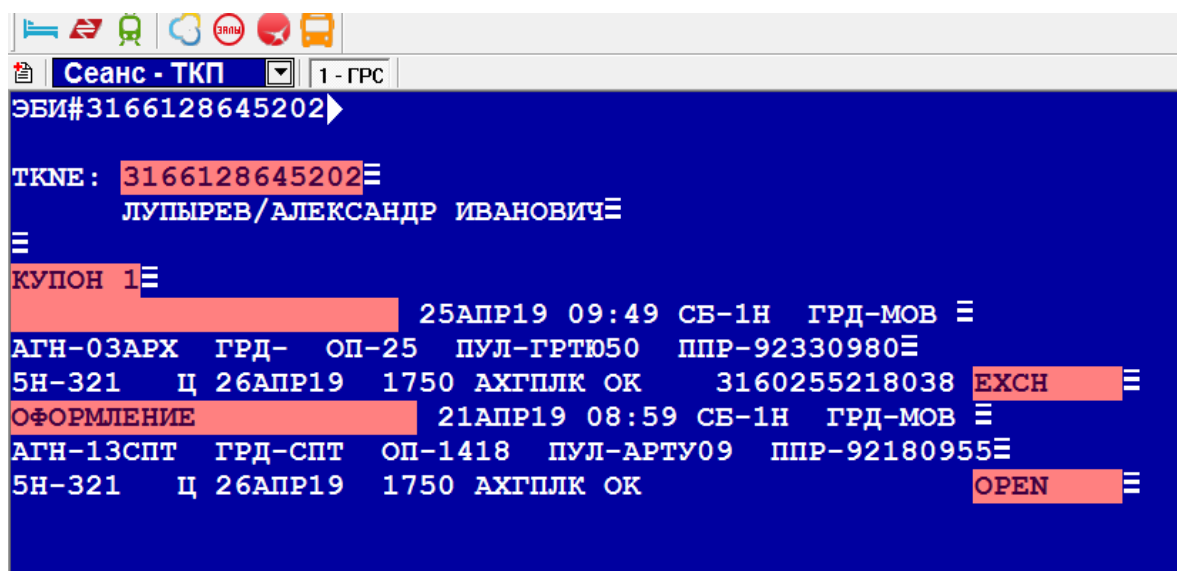
```
Сеанс - ТКП 1 - ГРС
ЭБИ#3166128645064▶
=
ТКНЕ: 3166128645064=
      ЛУПЫРЕВ/АЛЕКСАНДР ИВАНОВИЧ=
=
КУПОН 1=
      23АПР19 07:11 СВ-5N ГРД-СПТ =
АГН- ГРД- ОП-SYSTEM ПУЛ- ППР-
5Н-322 Ы 23АПР19 0950 ПЛКАХГ ОК 3160254983617 FLOWN =
      23АПР19 06:15 СВ-1Н ГРД-МОВ =
АГН- ГРД- ОП-LDE028 ПУЛ- ППР-
5Н-322 Ы 23АПР19 0950 ПЛКАХГ ОК LIFTED =
      23АПР19 05:03 СВ-1Н ГРД-МОВ =
АГН- ГРД- ОП-LDC108 ПУЛ- ППР-
5Н-322 Ы 23АПР19 0950 ПЛКАХГ ОК CHECKIN =
ОФОРМЛЕНИЕ 21АПР19 08:55 СВ-1Н ГРД-МОВ =
АГН-13СПТ ГРД-СПТ ОП-1418 ПУЛ-АРУ09 ППР-92180955=
5Н-322 Ы 23АПР19 0950 ПЛКАХГ ОК OPEN =
```

Пример 2: ЭБИ#3166128645202

История билета, отражающая изменения, происходящие с электронным билетом:

- оформление билета (статус купона **О -Открыт для использования**)
- Произведен обмен, стоимость купона электронного билета была зачтена при оплате новой транзакции (статус купона **E Exchanged / Reissued-Обменен/ переоформлен**).

Ответное сообщение:



Пример 3: ЭБИ#67A6127133309

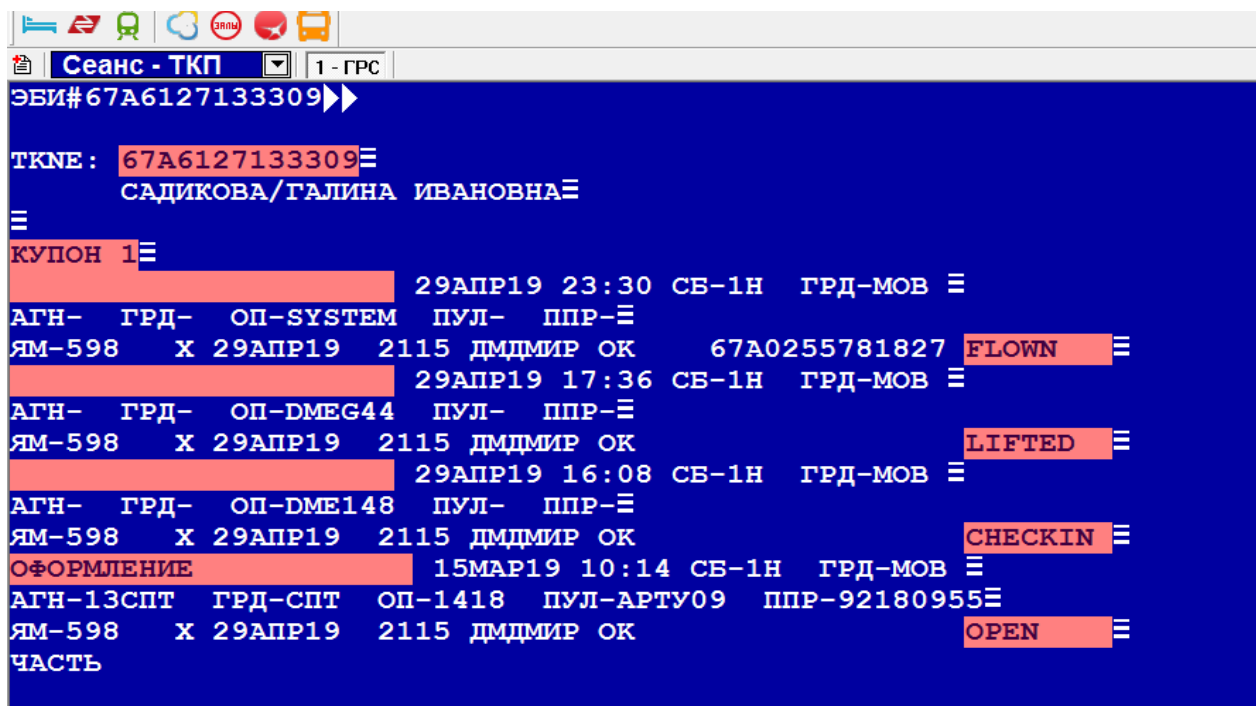
История билета, отражающая изменения, происходящие с электронным билетом в нескольких полетных купонах:

Купон 1:

- оформление билета (статус купона **О -Открыт для использования**)
- пассажир зарегистрировал багаж и/ или получил посадочный талон (статус купона **С -Прошел регистрацию**)
- Пассажир вошел на борт воздушного судна (статус купона-**L Lifted | Boarded- Посадка произведена**)

- Перевозка по полетному купону электронного билета выполнена.(статус купона **F Flown | Used-Использован**)

Ответное сообщение:



Купон 2:

- оформление билета (статус купона **O -Открыт для использования**)
- пассажир зарегистрировал багаж и/ или получил посадочный талон (статус купона **C -Прошел регистрацию**)
- Пассажир взошел на борт воздушного судна (статус купона-**L Lifted | Boarded- Посадка произведена**)
- Перевозка по полетному купону электронного билета выполнена.(статус купона **F Flown | Used-Использован**)

```

Сеанс - ТКП 1 - ГРС
ЭБИ#67A6127133309>>

=
КУПОН 2=
      10МАЙ19 06:20 СВ-1Н ГРД-МОВ =
АГН- ГРД- ОП-SYSTEM ПУЛ- ППР-
ЯМ-597 X 10МАЙ19 0940 МИРДМД ОК 67A0257120206 FLOWN =
      10МАЙ19 00:05 СВ-1Н ГРД-МОВ =
АГН- ГРД- ОП-MJZR04 ПУЛ- ППР-
ЯМ-597 X 10МАЙ19 0940 МИРДМД ОК LIFTED =
      09МАЙ19 02:10 СВ-1Н ГРД-МОВ =
АГН- ГРД- ОП-WEB6R1 ПУЛ- ППР-
ЯМ-597 X 10МАЙ19 0940 МИРДМД ОК CHECKIN =
ОФОРМЛЕНИЕ 15МАР19 10:14 СВ-1Н ГРД-МОВ =
АГН-13СПТ ГРД-СПТ ОП-1418 ПУЛ-АРТУ09 ППР-92180955=
ЯМ-597 X 10МАЙ19 0940 МИРДМД ОК OPEN =

```

Пример 4: ЭБИ#2623462019477

История билета, отражающая изменения, происходящие с электронным билетом:

- оформление билета (статус купона **O -Открыт для использования**)
- полное аннулирование электронной записи о продаже (статус купона **V Void- Аннулирован**)

Ответное сообщение:

```

Сеанс - ТКП 1 - ГРС
ЭБИ#2623462019477>

ТКНЕ: 2623462019477=
      JUMANIYOZOV/MARDONBEK MR (A) =
=
КУПОН 1=
      29МАР19 21:00 СВ-1А ГРД- =
АГН- ГРД- ОП-DBMAINT ПУЛ- ППР-
У6-2802 А 24АПР19 1230 ТЕСПЛК ОК VOID =
      29МАР19 12:44 СВ-1А ГРД-МОН =
АГН-383394 ГРД- ОП-A0001AASU ПУЛ- ППР-00775305=
У6-2802 А 24АПР19 1230 ТЕСПЛК ОК VOID =
      29МАР19 12:44 СВ-1А ГРД-МОН =
АГН-567531 ГРД-СПТ ОП-A0000OTSU ПУЛ- ППР-92226735=
У6-2802 А 24АПР19 1230 ТЕСПЛК ОК 2620WM1T1TSB9 VOID =
ОФОРМЛЕНИЕ 29МАР19 11:58 СВ-1А ГРД-МОН =
АГН-252706 ГРД-СПТ ОП-A9999WSSU ПУЛ- ППР-92226735=
У6-2802 А 24АПР19 1230 ТЕСПЛК ОК OPEN =

```

Пример 5: ЭБИ#3166123398744/1

История билета (1-ого купона), отражающая изменения, происходящие с электронным билетом в нескольких полетных купонах:

Купон 1:

- оформление билета (статус купона **О -Открыт для использования**)
- фактический перевозчик взял под свой контроль полетный купон электронного билета для последующей подготовки его к обработке в системе регистрации (статус купона **A Airport Control - Аэропортовый контроль**)
- произведен откат, до первоначального билета (статус купона **О -Открыт для использования**)
- Неизрасходованная стоимость полетных купонов электронного билета возвращена пассажиру (статус купона **R Refunded -Произведен возврат**)

Ответное сообщение:

```
Сеанс - ТКП 1 - ГРС
ЭБИ#3166123398744>
ТКНЕ: 3166123398744=
      СМИРНОВ/ДМИТРИЙ АЛЕКСЕЕВИЧ=
=
КУПОН 1=
      04ДЕК18 14:38 СВ-1Н ГРД-МОВ =
АГН-13СПТ ГРД-СПТ ОП-1418 ПУЛ-АРУ09 ППР-92180955=
5Н-581 О 25НОЯ18 2230 ПЛКСКЧ ОК 3160242640347 REFUND =
ОФОРМЛЕНИЕ 25НОЯ18 19:37 СВ-5Н ГРД-СПТ =
АГН- ГРД- ОП-SYSTEM ПУЛ- ППР-
5Н-581 О 25НОЯ18 2230 ПЛКСКЧ ОК OPEN =
      25НОЯ18 18:00 СВ-1Н ГРД-МОВ =
АГН- ГРД- ОП-SYSTEM ПУЛ- ППР-
5Н-581 О 25НОЯ18 2230 ПЛКСКЧ ОК AIRCNTL =
ОФОРМЛЕНИЕ 19НОЯ18 14:57 СВ-1Н ГРД-МОВ =
АГН-13СПТ ГРД-СПТ ОП-1418 ПУЛ-АРУ09 ППР-92180955=
5Н-581 О 25НОЯ18 2230 ПЛКСКЧ ОК OPEN =
ЧАСТЬ
```

Вопросы для самопроверки:

1. Какая команда используется для просмотра истории электронного билета?

2. Как в исторической части будут отражены действия, происходящие с электронным билетом?
3. Возможно, ли открыть история конкретного купона электронного билета?
Каким форматом запроса это можно сделать?

ГЛАВА 9. ОБРАЖЕНИЕ ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА В ФИНАНСОВОМ ОТЧЕТЕ АГЕНТА

Данные о продажах агентов собираются в течение суток. Эти данные могут быть извлечены для формирования отчета агента.

Полный список всех оформленных в определенную дату или определенный период времени перевозочных документов вызывается запросами **ФОД/ФОР/ФОК/ФОН** (финансовый отчет по документам).

Для кассира:

Формат запроса: **ФОД/РСК/ДАТ1/ДАТ2/ФОП/ВАЛ/КОД/НОМЕР/БП**

В ответ выдаются все выпущенные агентом/агентами перевозочные документы.

Доступны только собственные сделки. Запросы отличаются ответными сообщениями.

Для выборки выпущенных электронных документов используются запросы **ФОДЭ/ФОРЭ/ФОКЭ/ФОНЭ**.

Параметры запроса:

ФОД/ФОР/

ФОК/ФОН

– Код запроса

/ – Разделитель

– **Примечание:** Если промежуточный параметр пропущен, «/» сохраняются.

РСК – Расчетный код

Позволяет системе построить отчет о билетах, оформленных на бланках определенного перевозчика или о квитанциях для агентских сборов.

ДАТ1/ДАТ2 – Дата или период дат

Позволяет указать определенную дату (или период), на которую система сформирует отчет (максимум 15 дней). Если не указано ни

одной из дат, то строится отчет за текущие сутки.

ФОП – Форма оплаты.

НА – наличные; **СС** – кредитная карта; **ЧК** – чек;

ПП – платежное поручение; **ВТ** – воинское требование;

КР – кредит; **СТ** – служебное требование; **АВ** – аванс;

ПК/СС – пластиковая карта; **ВЗ** – взаиморасчеты;

НЕ – оплата заказчиком; **ГБ** – годовой билет

Позволяет получить отчёт по определенной форме оплаты. В запросе требуется указать код формы оплаты.

ВАЛ – Код валюты

Позволяет вызвать документы, которые по той или иной причине были оформлены в валюте, отличной от валюты, используемой по умолчанию.

КОД – Код операции

Позволяет получить отчет по определенным типам операций и статусам документов.

Оформление (**ПБ**), отмена (**ОТ**), возврат (**АП**), обмен (**ПО**), изменение брони (**7О**), оформление маршрут– квитанции (**БК**), печать квитанции (**ПК**)

НОМЕР – Номер перевозочного документа

Позволяет получить отчет по конкретному номеру перевозочного документа.

БП – Позволяет получить отчет по бесплатным тарифам или билетам

БТ/FF – бесплатным тарифам

ББ/FT – бесплатным билетам

После запросов **ФОД/ФОК/ФОН**, используя вторичный запрос #, можно получить отображение билета.

Формат запроса: #(ВАР)

где **ВАР** – номер строки

Сеанс - ТКП

1 - ГРУ

Ф

ОД

1СС6Х9

СТАТУС:

ОТЧЕТ ЗА ПЕРИОД 170519-170519

ОПР=ТКП45ТКП0006

СТР	АВК	НОМЕР	КУП	ВАЛ	ИТОГО	АГС	Ф	ОП	PNR	КОД	ОПР
0001	309	6130014330	1	РУБ	2048.09	1208.09	НА		1СС6Х9	ПБ/Э	ТКП45ТКП0006
0002	309	6130014330	1	РУБ	-2048.09	-1208.09	НА		1СС6Х9	ОТ/Э	ТКП45ТКП0006
- ИТОГО: -----											
ВАЛ=РУБ											
НА 0.00											

КОНЕЦ СПИСКА

где:

СТР – Номер строки

АВК – Расчетный код авиакомпании

НОМЕР – Номер документа.

В случае оформления связанных билетов указываются последние две цифры номеров документов через символ «/».

КУП – Количество купонов. В случае оформления связанных билетов выводится

символ «*».

ВАЛ – Валюта оплаты документа

ИТОГО – Итоговая сумма по документу с учетом сбора **ОВ**.

АГС – Сборы авиакомпании

ФОП – Форма оплаты документа

Для индикации смешанной **ФОП**, примененной при оплате документа используется символ «+». Например, **НА**

PNR – Номер **PNR**

КОД – Код операции

В случае выполнения операций с электронным билетом после кода операции ставится «/Э». **ОТ** — отказ, **ПБ**- продажа билета

ОПР – Номер оператора, выполнявшего операцию

В конце экрана ответа выводится итоговые суммы по валютам и по всем формам оплаты, полученные агентом.

Вопросы для самопроверки:

1. Какие форматы запроса вы знаете, для получения финансового отчета агента?
2. В отчете агента будут отображены все операции агента или какая-то конкретно?
3. За какой период времени, возможно, вызвать финансовый отчёт агента на экран системы?

ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЯ 1

КОДЫ СОСТОЯНИЯ КУПОНА

A Airport Control (Аэропортовый контроль)

Фактический перевозчик взял под свой контроль полетный купон электронного билета для последующей подготовки его к обработке в системе регистрации

C Checked -In (Прошел регистрацию)

Пассажир зарегистрировал багаж и/ или получил посадочный талон

E Exchanged /Reissued (Обменен/ переоформлен)

Стоимость купона электронного билета была зачтена при оплате новой транзакции

F Flown | Used (Использован)

Перевозка по полетному купону электронного билета выполнена.

G Exchanged/FIM

Обменен для FIM по инициативе наземного обработчика (системы регистрации)

I Irregular operations (Неординарные операции)

Фактический перевозчик, осуществляющий контроль над купоном, продлевает его сверх 48 часов, положенных для купонов с кодом состояния «А», «С» или «L».

L Lifted | Boarded (Посадка произведена) Пассажир взошел на борт воздушного судна и/ или отслеживать бумажные и электронные билеты в общей базе данных.

N Coupon Notification

Индикатор «чужих» купонов или купонов, для которых уже установлены финальные статусы - E, F, P, R, X

O Open for use (Открыт для использования)

Код состояния полетного купона может быть изменен на любой другой, кроме «Т».

P Printed (Распечатан)

Полетные купоны электронного билета преобразованы из электронного билета в бумажный документ. После того, как купон распечатан, ему не может быть возвращен исходный электронный код состояния, и впоследствии он должен обрабатываться как бумажный полетный/стоимостный купон.

R Refunded (Произведен возврат денег)

Неизрасходованная стоимость полетных купонов электронного билета возвращена или перечислена пассажиру.

S Suspend (Приостановлен)

Ответственный перевозчик временно ограничил использование полетного купона электронного билета.

T Paper Ticket (Бумажный билет)

Продажа была оформлена на бумажном носителе с номером, генерируемым системой. Этот код состояния купона позволяет перевозчикам хранить и/или отслеживать бумажные и электронные билеты в общей базе данных.

U Unavailable (Не доступен для использования)

Ответственный перевозчик обнаружил, что данный купон не доступен для использования. Такой купон может быть только обменен.

V Void (Аннулирован)

Полное аннулирование электронной записи о продаже. Применяется только в том случае, когда все купоны имеют код состояния «О» или «Т». Аннулирование применимо только к первоначальной транзакции продажи или новому билету, оформленному в результате транзакции «Обмен/Переоформление».

X Print exchange (Заменен на бумажный документ)

Электронный билет распечатан с новым номером билета без изменения первоначально оплаченного тарифа и соответствующих тарифных правил.

Z Closed (Закрыт)

Ответственный перевозчик запретил использование данного купона.

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

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

E – Обменен/ переоформлен

X – Заменен на бумажный документ

F – Использован

V – Аннулирован

P – Распечатан

T – Бумажный билет

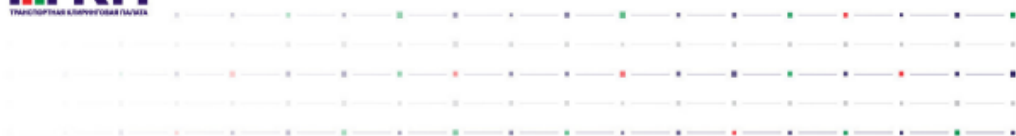
R – Произведен возврат денег

Z – Закрыт

ЭЛЕКТРОННЫЙ БИЛЕТ/МАРШРУТ КВИТАНЦИЯ



ЭЛЕКТРОННЫЙ БИЛЕТ (МАРШРУТ/КВИТАНЦИЯ) ■ ELECTRONIC TICKET (ITINERARY/RECEIPT)



ВЫДАН ОТ/ISSUED BY : АО НОРДАВИА РА
 НОМЕР БИЛЕТА/TICKET NUMBER : 316 6128645202
 ДАННЫЕ БРОН/BOOKING REF : 49R075/1H 16L4K7/5N
 ДАТА ВЫДАЧИ/DATE OF ISSUE : 21АПР19
 ОТПРВ/НАЗН/ORIG/DESTN : АРХСПТ
 13СПТ ТКП
 АЭРОТУР
 САНКТ-ПЕТЕРБУРГ РФ
 92180955 1418 0

ФАМИЛИЯ ПАССАЖИРА/NAME OF PASSENGER

ЛУПЫРЕВ/АЛЕКСАНДР И Г-Н ПС4003609903

ОТ/ДО FROM/TO	РЕЙС FLIGHT	КЛ CL	ДАТА DATE	ВРЕМЯ DEP	СТ ST	БАЗОВЫЙ ТАРИФ FARE BASIS	НДД NVB	НДП NVA	БАГ BAG
------------------	----------------	----------	--------------	--------------	----------	-----------------------------	------------	------------	------------

АРХАНГЕЛЬСК (ТАЛАГИ)	5N 321	H	26АПР	1750	OK	HLTOW			НЕТ
-------------------------	--------	---	-------	------	----	-------	--	--	-----

САНКТ-ПЕТЕРБУРГ
(ПУЛКОВО 1)

дата и время прибытия/arrival date and time: 26АПР 1920

ПЕРЕДАТ. НАДПИСИ/ОГРАНИЧ./ENDORSEMENTS/RESTRICTIONS: НДСА/К600.00 НДСZZ30.83/ТОЛЬКО РУЧНА
Я КЛАДЬ ДОБРОВОЛЬНЫЙ ВОЗВРАТ ЗАПРЕЩЕН

ФОРМА ОПЛАТЫ/FORM OF PAYMENT : ПП

РАСЧЕТ ТАРИФА/FARE CALCULATION : APX 5N СПТ4600РУБ4600END ХТ YQ1900РУБ PS100РУБ

ТАРИФ/FARE	4600.00РУБ	ЭКВИВ. В ВАЛ. ПЛЕQUIV.FARE PD:
СБОР/TAX/FEE/CHARGE		ZZ185РУБ XT2000РУБ
ИТОГО/TOTAL	6785РУБ	

УВЕДОМЛЕНИЕ

Перевозка и другие предоставляемые перевозчиком услуги подчиняются условиям перевозки, которые включаются в данный документ ссылкой на них. Эти условия можно получить у оформляющего перевозчика или перевозчика, указанного в билете. Пассажиры, перевозка которых имеет конечный пункт назначения или остановку не в стране отправления, уведомляются о том, что в отношении всей перевозки, включая любую ее часть, находящуюся в пределах территории страны, могут применяться положения международных соглашений, известных как Монреальская конвенция или предшествующая ей Варшавская конвенция, включая поправки к ней (Варшавская система). Для таких пассажиров применяемое соглашение (включая особые условия перевозки, обусловленные применяемыми тарифами) регулирует и может ограничивать ответственность перевозчика. Более подробную информацию можно получить у перевозчика. Перевозка определенных опасных предметов, включая аэрозоли, пиротехнические изделия, легковоспламеняющиеся жидкости, на борту самолета запрещена. Если вам требуются разъяснения о данных ограничениях, дополнительную информацию можно получить у перевозчика.

Уведомление о защите данных: ваши персональные данные будут обрабатываться в соответствии с применимой политикой конфиденциальности перевозчика, а если ваше бронирование осуществляется через поставщика системы бронирования (GDS) - в соответствии с его политикой конфиденциальности. Эти политики доступны по адресу <http://www.iatatravelcenter.com/privacy>, непосредственно у перевозчика или GDS. Вам следует прочитать данные документы, которые касаются вашего бронирования и, например, определяют то, как ваши личные данные собираются, хранятся, используются, раскрываются и передаются.

NOTICE

Carriage and other services provided by the carrier are subject to conditions of carriage, which are hereby incorporated by reference. These conditions may be obtained from the issuing carrier or carrier indicated in the ticket. Passengers on a journey involving an ultimate destination or a stop in a country other than the country of departure are advised that international treaties known as the Montreal Convention, or its predecessor, the Warsaw Convention, including its amendments (the Warsaw Convention System), may apply to the entire journey, including any portion thereof within a country. For such passengers, the applicable treaty, including special contracts of carriage embodied in any applicable tariffs, governs and may limit the liability of the carrier. Check with your carrier for more information. The carriage of certain hazardous materials, like aerosols, fireworks, and flammable liquids, aboard the aircraft is forbidden. If you do not understand these restrictions, further information may be obtained from your airline.

Data Protection Notice: Your personal data will be processed in accordance with the applicable carrier's privacy policy and, if your booking is made via a reservation system provider ("GDS"), with its privacy policy. These are available at <http://www.iatatravelcenter.com/privacy> or from the carrier or GDS directly. You should read this documentation, which applies to your booking and specifies, for example, how your personal data is collected, stored, used, disclosed and transferred.



стр./page 1/1

ПЕРЕОФОРМЛЕННЫЙ ЭЛЕКТРОННЫЙ БИЛЕТ



ЭЛЕКТРОННЫЙ БИЛЕТ (МАРШРУТ/КВИТАНЦИЯ) ■ ELECTRONIC TICKET (ITINERARY/RECEIPT)

ВЫДАН ОТ/ISSUED BY : АО НОРДАВИА РА
 НОМЕР БИЛЕТА/TICKET NUMBER : 316 6128838317
 ДАННЫЕ БРОН/BOOKING REF : 49R075/1H 16L4K7/5N
 ДАТА ВЫДАЧИ/DATE OF ISSUE : 25АПР19
 В ОБМЕН НА/IN EXCH FOR : 3166128645202
 ПЕРВОИ. ВЫДАН/ORIGINAL ISSUE : 3166128645202/СПТ/21АПР19/92180955
 ОТПРВ/НАЗН/ORIG/DESTN : АРХСПТ

ОЗАРХ ТКП
 НОРДАВИА-РА
 СЕВЕРОДВИНСК РФ
 92330980 0025 0

ФАМИЛИЯ ПАССАЖИРА/NAME OF PASSENGER

ЛУПЫРЕВ/АЛЕКСАНДР И Г-Н

ПС4003609903

ОТ/ДО FROM/TO	РЕЙС FLIGHT	КЛ CL	ДАТА DATE	ВРЕМЯ DEP	СТ ST	БАЗОВЫЙ ТАРИФ FARE BASIS	НДД NVB	НДП NVA	БАГ BAG
АРХАНГЕЛЬСК (ТАЛАГИ)	5N 145	H	30АПР	0730	OK	HLTOW			HET
дата и время прибытия/arrival date and time: 30АПР 0900									

САНКТ-ПЕТЕРБУРГ
 (ПУЛКОВО 1)

ПЕРЕДАТ. НАДПИСИ/ОГРАНИЧ./ENDORSEMENTS/RESTRICTIONS: НДСА/К600.00 НДСZZ61.67/ТОЛЬКО РУЧНА
 Я КЛАДЬ ДОБРОВОЛЬНЫЙ ВОЗВРАТ ЗАПРЕЩЕН

ФОРМА ОПЛАТЫ/FORM OF PAYMENT : НАЛ А/Б

РАСЧЕТ ТАРИФА/FARE CALCULATION : APX 5N СПТ4600РУБ4600END PD XT ZZ185РУБ YQ1900РУБ XT PS100РУБ

ТАРИФ/FARE	4600.00РУБ	ЭКВИВ. В ВАЛ. ПЛ/EQUIV.FARE PD:
СБОР/ТАХ/FEE/CHARGE		ZZ185РУБ PDXT
ИТОГО/TOTAL	A285РУБ	

УВЕДОМЛЕНИЕ

Перевозка и другие предоставляемые перевозчиком услуги подчиняются условиям перевозки, которые включаются в данный документ ссылкой на них. Эти условия можно получить у оформляющего перевозчика или перевозчика, указанного в билете. Пассажиры, перевозка которых имеет конечный пункт назначения или остановку не в стране отправления, уведомляются о том, что в отношении всей перевозки, включая любую ее часть, находящуюся в пределах территории страны, могут применяться положения международных соглашений, известных как Монреальская конвенция или предшествующая ей Варшавская конвенция, включая поправки к ней (Варшавская система). Для таких пассажиров применяемое соглашение (включая особые условия перевозки, обусловленные применяемыми тарифами) регулирует и может ограничивать ответственность перевозчика. Более подробную информацию можно получить у перевозчика. Перевозка определенных опасных предметов, включая аэрозоли, пиротехнические изделия, легковоспламеняющиеся жидкости, на борту самолета запрещена. Если вам требуются разъяснения о данных ограничениях, дополнительную информацию можно получить у перевозчика.

Уведомление о защите данных: ваши персональные данные будут обрабатываться в соответствии с применимой политикой конфиденциальности перевозчика, а если ваше бронирование осуществляется через поставщика системы бронирования (GDS) - в соответствии с его политикой конфиденциальности. Эти политики доступны по адресу <http://www.iatatravelcenter.com/privacy>, непосредственно у перевозчика или GDS. Вам следует прочитать данные документы, которые касаются вашего бронирования и, например, определяют то, как ваши личные данные собираются, хранятся, используются, раскрываются и передаются.

NOTICE

Carriage and other services provided by the carrier are subject to conditions of carriage, which are hereby incorporated by reference. These conditions may be obtained from the issuing carrier or carrier indicated in the ticket. Passengers on a journey involving an ultimate destination or a stop in a country other than the country of departure are advised that international treaties known as the Montreal Convention, or its predecessor, the Warsaw Convention, including its amendments (the Warsaw Convention System), may apply to the entire journey, including any portion thereof within a country. For such passengers, the applicable treaty, including special contracts of carriage embodied in any applicable tariffs, governs and may limit the liability of the carrier. Check with your carrier for more information. The carriage of certain hazardous materials, like aerosols, fireworks, and flammable liquids, aboard the aircraft is forbidden. If you do not understand these restrictions, further information may be obtained from your airline.

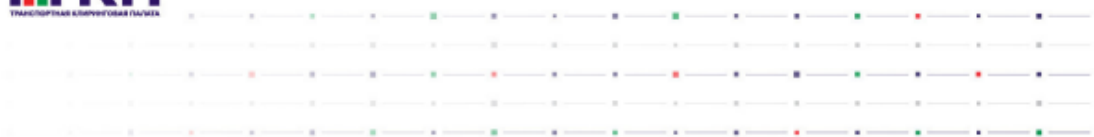
Data Protection Notice: Your personal data will be processed in accordance with the applicable carrier's privacy policy and, if your booking is made via a reservation system provider ("GDS"), with its privacy policy. These are available at <http://www.iatatravelcenter.com/privacy> or from the carrier or GDS directly. You should read this documentation, which applies to your booking and specifies, for example, how your personal data is collected, stored, used, disclosed and transferred.



EMD НА СБОР ЗА ИЗМЕНЕНИЕ ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА



ЭЛЕКТРОННЫЙ МНОГОЦЕЛЕВОЙ ДОКУМЕНТ (КВИТАНЦИЯ) ■ ELECTRONIC MISCELLANEOUS DOCUMENT (RECEIPT)



ВЫДАН ОТ/ISSUED BY : АО НОРДАВИА РА
 НОМЕР EMD/EMD NUMBER : 316 6167504925
 ДАТА ВЫДАЧИ/DATE OF ISSUE : 25АПР19
 КОД ТУРА/TOUR CODE :
 ВЫДАН ВМЕСТЕ С/ISSUED IN CONNECTION WITH: 3166128838317
 ПЕРЕДАТ.НАДПИСИ/ОГРАНИЧ./ENDORSEMENTS/RESTRICTIONS: АРХСПТ
 ФАМИЛИЯ Пассажира/NAME OF PASSENGER

ОЗАРХ ТКП
 НОРДАВИА-РА
 СЕВЕРОДВИНСК РФ
 92330980 0025 0

ЛУПЫРЕВ/АЛЕКСАНДР И Г-Н

ПС4003609903

ТИП УСЛУГИ, ДЛЯ КОТОРОЙ ВЫДАН/TYPE OF SERVICE FOR WHICH ISSUED

50 НЕУСТОЙКА/ПЛАТА
 D 993 ПЛАТА ПРИ ИЗМЕНЕНИИ

СТОИМОСТЬ СУММА ПРОПИСЬЮ VALUE FOR EXCHANGE AMOUNT IN LETTERS	ВАЛЮТА CURRENCY	СУММА ЦИФРАМИ AMOUNT IN FIGURES
ТРИ ТЫСЯЧИ	РУБ	3000.00
КУРС ПЕРЕВОДА ВАЛЮТЫ/BANK EXCHANGE RATE :		
ЭКВ.В ВАЛЮТЕ ПЛАТЕЖА/EQUIV.AMOUNT PAID :		
СБОР НА EMD/TAX ON EMD :		
ПРОЧИЕ СБОРЫ/OTHER CHARGES :		
ИТОГО/TOTAL :	3000РУБ	
ФОРМА ОПЛАТЫ/FORM OF PAYMENT :	НАЛ	

КОМУ/ВТО/AT:
 ДАННЫЕ О БРОНИРОВАНИИ/RESERVATION DATA: 49R075/1H 16L4K7/5N

ПРИМЕЧАНИЯ/REMARKS:

УВЕДОМЛЕНИЕ
 В случае оформления данного документа на невоздушную перевозку или услугу могут применяться особые положения и условия. Текст таких положений и условий может предоставляться отдельно или может быть получен у оформляющей компании или агента.
 Уведомление о защите данных: ваши персональные данные будут обрабатываться в соответствии с применимой политикой конфиденциальности перевозчика, а если ваше бронирование осуществляется через поставщика системы бронирования (GDS) - в соответствии с его политикой конфиденциальности. Эти политики доступны по адресу <http://www.iatatravelcenter.com/privacy>, непосредственно у перевозчика или GDS. Вам следует прочитать данные документы, которые касаются вашего бронирования и, например, определяют то, как ваши личные данные собираются, хранятся, используются, раскрываются и передаются.

NOTICE
 Where this document is issued for transportation, or services other than passenger air transportation, specific terms and conditions may apply. These terms and conditions may be provided separately or may be obtained from the issuing company or agent.
 Data Protection Notice: Your personal data will be processed in accordance with the applicable carrier's privacy policy and, if your booking is made via a reservation system provider ("GDS"), with its privacy policy. These are available at <http://www.iatatravelcenter.com/privacy> or from the carrier or GDS directly. You should read this documentation, which applies to your booking and specifies, for example, how your personal data is collected, stored, used, disclosed and transferred.



СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ:

АСБ- Автоматизированная система бронирования

АК- авиакомпания

ВТ- воздушный транспорт

ВС- воздушное судно

БЭДБ - База данных электронных билетов/электронных ордеров разных сборов ответственного перевозчика

ИАТА- The International Air Transport Association
(Международная ассоциация воздушного транспорта)

ППР- Пункт продажи

РФ- Российская Федерация

СНГ- Содружество не зависимых государств

СЭБ -Сервер электронных билетов авиакомпании

ТКП- Транспортно Клиринговая Палата

ЧПСЖ- часто летающий пассажир

EMD- Электронный многоцелевой документ

МСО- квитанция разных сборов

PNR- passenger name record (запись о пассажире в АСБ, номер бронирования)

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Бронирование и продажа пассажирских авиаперевозок с использованием глобально распределительной системы «Сирена-Трэвел». Инструкция кассира (часть 1) «Бронирование мест и создание PNR, работа с PNR» Москва 2018г.
2. Бронирование и продажа пассажирских авиаперевозок с использованием глобально распределительной системы «Сирена-Трэвел». Инструкция кассира (часть 2) «Оформление перевозочных документов, возврат, обмен билетов» Москва, 2018 г.
3. АРС «Сирена-Трэвел»/ АС «Сирена-2000» «Технология оформления перевозки с использованием электронного билета» Москва, 2012г.
4. **<https://www.tch.ru>**
5. **<http://www.sirena-travel.ru>**
6. **<https://helpdesk.avia-centr.ru>**