

# Инструкция по работе с групповыми заявками для всех типов Агентов

## Оглавление

1. Создание заявки .....	2
2. Переговоры .....	4
3. Предоставление скидки .....	6
4. Обеспечительный платеж по групповой заявке .....	7
4.1. Для прямых агентов .....	7
4.2. Для агентов нейтральных сред (BSP/ARC) .....	8
5. Порядок аннулирования заявки Агентом .....	9
6. Дополнительные переговоры .....	9
7. Порядок оформления авиабилетов по групповой заявке .....	12
8. Условия выставления неустойки при полном/частичном аннулировании групповой заявки .....	13

## 1. Создание заявки

Доступ к модулю групповых заявок есть у логинов следующего вида:

- th\_agentxxx
- th\_bagent\_XXX
- asfo\_XXX
- gr\_agent\_XXX

Для просмотра всех заявок на группы на портале [partner.s7.ru](https://partner.s7.ru) в меню необходимо выбрать: «Специальные условия» — «Реестр запросов», либо перейти по прямой ссылке:

<https://groups.s7.ru/groups/agent-requests>

Заявка				Группа			Статус
Дата создания	Номер заявки	Бронь	TL ближайший	Название	Маршрут	До вылета	
19.04.2018 11:52	G1000206	EBIDW	27.04.2018 07:57 TL Оплаты	Спортсмены	09 Jul 18 10 † ИКТ → НКГ → ИКТ	75 дней	Утверждено
19.04.2018 11:34	G1000204	HDBJY			06 Aug 18 10 † ИКТ → НКГ → ИКТ	103 дня	Отказ Агента
19.04.2018 10:06	G1000201	R4DRG		Гимназия №10, 5 "Б"	01 Jan 01 17 † СЕК → DME	736809 дней назад	Отказ Агента
19.04.2018 09:57	G1000199	R4DRG		свсвсв	15 May 18 17 † СЕК → DME	20 дней	Аннулировано по TL

*Примечание: пользователи с логинами вида th\_agentXXX и asfo\_XXX могут видеть все заявки Агентства, логинам gr\_agent\_XXX доступны только заявки, созданные данным пользователем.*

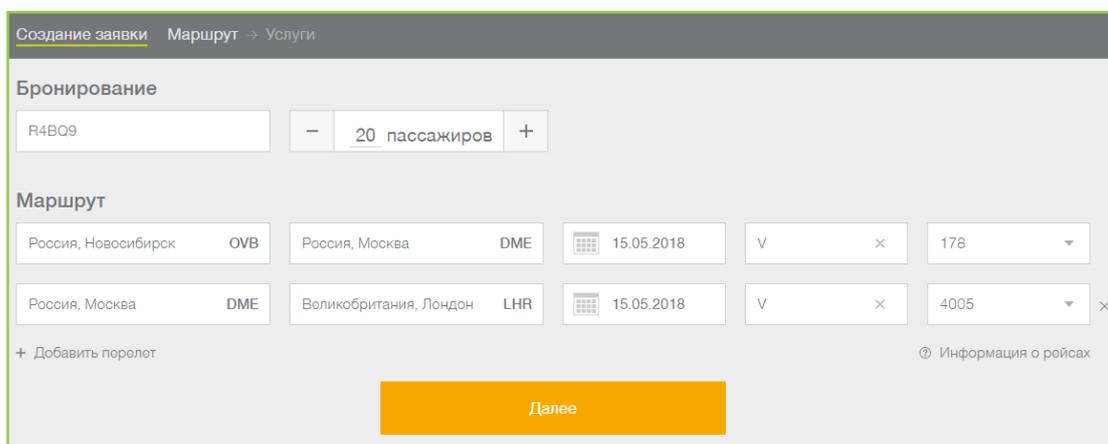
Для подачи заявки необходимо выполнить следующее:

1. Создать групповое бронирование на рейсы S7 Airlines в АСБ или S7 Smart Ticketing.
2. На главной странице в меню выбрать: «Специальные условия» — «Подать заявку», либо в «Реестре заявок на группы» нажать «Создать заявку», либо перейти по прямой ссылке: <https://groups.s7.ru/groups/agent-requests/create-request/request-rout>

3. Внести номер бронирования в соответствующее поле заявки.

*Примечание: при бронировании в АСБ отличных от Amadeus, в данном поле требуется указать локатор S7.*

Произойдет автоматическое заполнение полей согласно бронированию.



The screenshot shows a web interface for creating a booking. At the top, there are tabs: 'Создание заявки' (selected), 'Маршрут', and 'Услуги'. Below this is a 'Бронирование' section with a text input containing 'R4B09', a minus button, a counter showing '20 пассажиров', and a plus button. The 'Маршрут' section contains two flight segments. The first segment shows 'Россия, Новосибирск' with carrier 'OVB', 'Россия, Москва' with carrier 'DME', a date of '15.05.2018', a class 'V', a status 'x', and a dropdown menu with '178'. The second segment shows 'Россия, Москва' with carrier 'DME', 'Великобритания, Лондон' with carrier 'LHR', a date of '15.05.2018', a class 'V', a status 'x', and a dropdown menu with '4005'. There is a '+ Добавить перелет' link and a '© Информация о рейсах' link. A large orange button labeled 'Далее' is at the bottom.

При необходимости можно заполнить поля заявки вручную, добавить сегмент с помощью кнопки «Добавить перелет» или удалить его, нажав на иконку крестика.

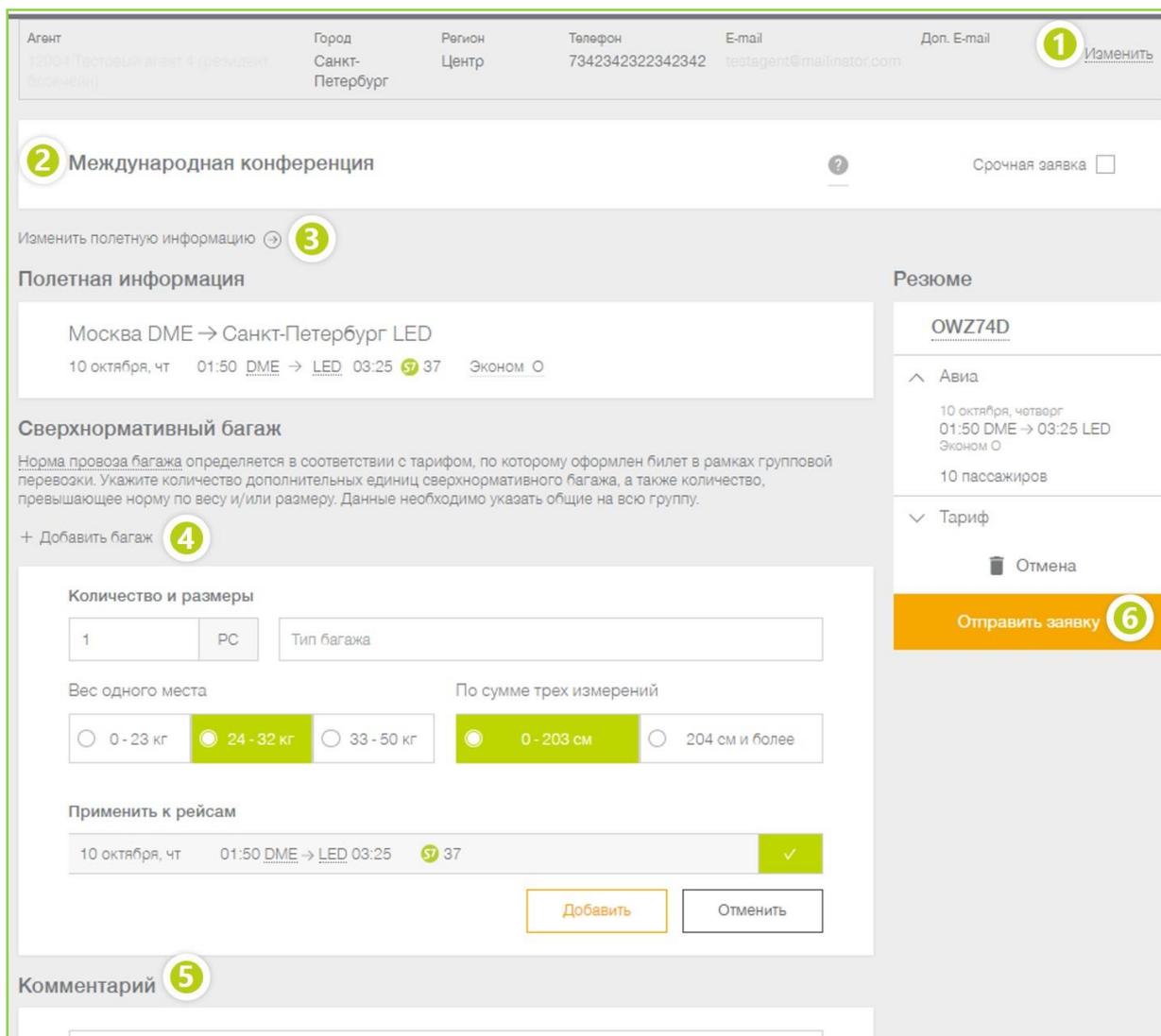
После того, как полетная информация будет заполнена, следует нажать кнопку «Далее».

4. На открывшейся странице возможно заполнить данные по заявке:

- Указать дополнительный e-mail или изменить контактную информацию для получения информации по заявке.
- Указать произвольное название группы для удобства дальнейшего поиска.
- Отредактировать полетную информацию, после внесения изменений необходимо нажать «Сохранить».
- Запросить перевозку сверхнормативного багажа (СНБ), нажав на кнопку «Добавить багаж».
- Сообщить дополнительную информацию о группе, заполнив поле «Комментарий».

При запросе СНБ необходимо указывать информацию по всей группе. На форме добавления сверхнормативного багажа необходимо отметить рейсы, где необходимы дополнительные багажные места.

Обращаем Ваше внимание, что отражать в форме необходимо только тот багаж, который будет перевезен сверх бесплатной нормы, т.е. если билеты оформлены по тарифу flex, багаж, который войдет в билет, указывать в заявке не требуется.



Агент: 12004 Тестовый агент 4 (президент, Москва) | Город: Санкт-Петербург | Регион: Центр | Телефон: 7342342322342342 | E-mail: testagent@mailinator.com | Доп. E-mail: | **1** Изменить

**2** Международная конференция | Срочная заявка

Изменить полетную информацию **3**

**Полетная информация**  
 Москва DME → Санкт-Петербург LED  
 10 октября, чт 01:50 DME → LED 03:25 S7 37 Эконом O

**Сверхнормативный багаж**  
 Норма провоза багажа определяется в соответствии с тарифом, по которому оформлен билет в рамках групповой перевозки. Укажите количество дополнительных единиц сверхнормативного багажа, а также количество, превышающее норму по весу и/или размеру. Данные необходимо указать общие на всю группу.  
 + Добавить багаж **4**

**Количество и размеры**  
 1 PC Тип багажа

**Вес одного места** По сумме трех измерений  
 0 - 23 кг  24 - 32 кг  33 - 50 кг  0 - 203 см  204 см и более

**Применить к рейсам**  
 10 октября, чт 01:50 DME → LED 03:25 S7 37 ✓

**Комментарий** **5**

**Резюме**  
 OWZ74D  
 Авида  
 10 октября, четверг  
 01:50 DME → 03:25 LED  
 Эконом O  
 10 пассажиров  
 Тариф  
 Отмена  
 Отправить заявку **6**

5. В блоке «Резюме» отображена основная информация по заявке и кнопки управления заявкой.

После заполнения всех полей необходимо нажать кнопку «Отправить заявку». Заявка примет статус «Переговоры» и отправится на рассмотрение S7.

## 2. Переговоры

Сотрудник S7 рассматривает заявку в течение 2 рабочих дней, если до вылета менее 3 суток, то рассмотрение заявки составляет 3 часа.

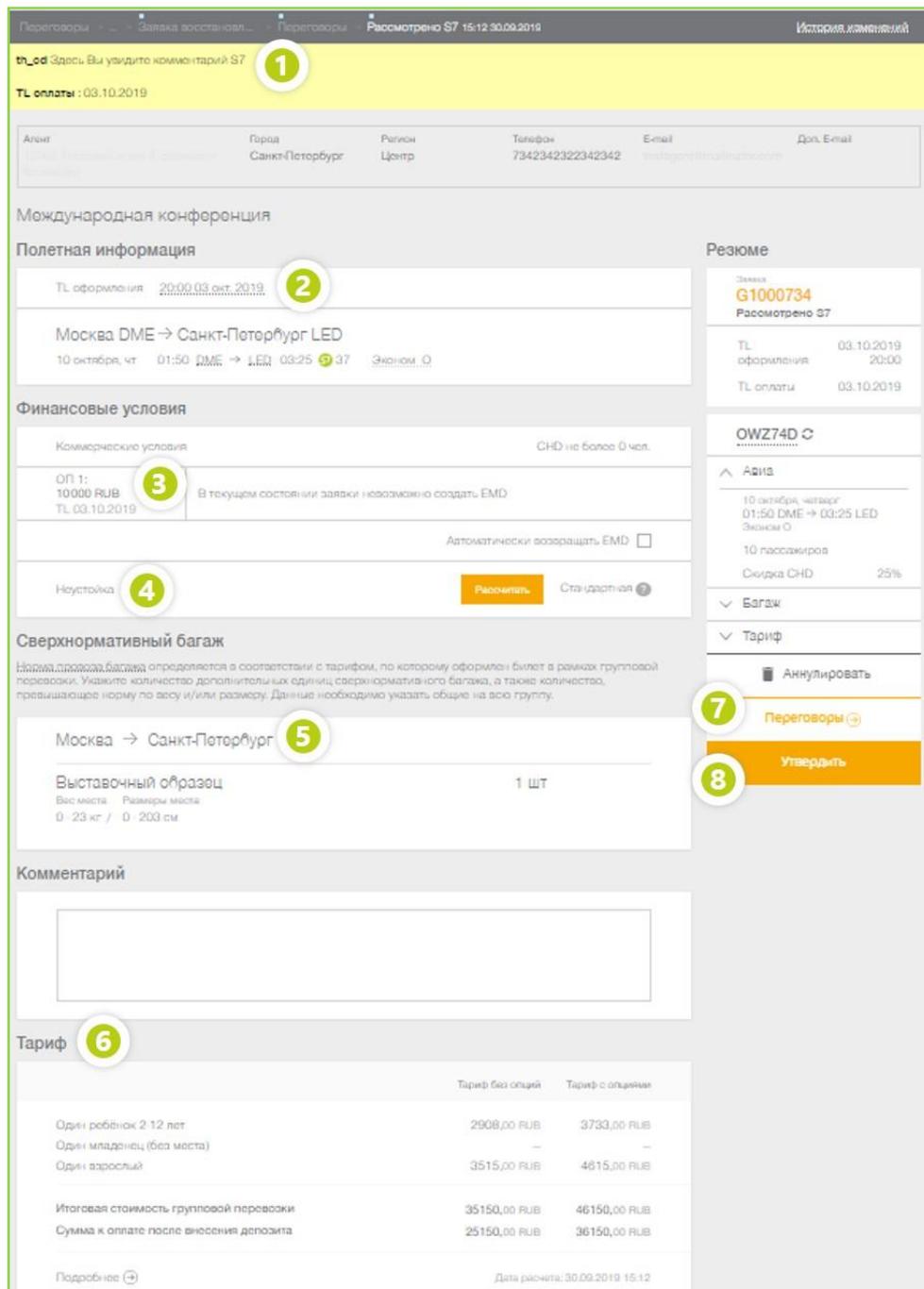
Возможные статусы заявки на данном этапе:

- «Отказ S7». Причина отказа указана в заявке, она также дублируется в рассылке.
- «Рассмотрено S7». Если заявка согласована, на указанный в заявке e-mail придет уведомление.

Вам необходимо утвердить заявку в течение 48 часов (рабочие дни) с момента рассмотрения S7, иначе заявка будет аннулирована автоматически. Рассмотренная заявка имеет вид:

*«Инструкция по работе с групповыми заявками для всех типов Агентов»  
<https://groups.s7.ru>*

*Служба поддержки +7 800 200 888 6 email: [vm@s7.ru](mailto:vm@s7.ru)*



Последний комментарий от S7

ТЛ оформления: 03.10.2019

Агент: [Имя], Телефон: 7342342322342342, E-mail: [Email], Дир. E-mail: [Email]

Город: Санкт-Петербург, Регион: Центр

Международная конференция

Полетная информация

TL оформления: 20:00 03 окт. 2019

Москва DME → Санкт-Петербург LED  
10 октября, чт 01:50 DME → LED 03:25 37 Эконом О

Финансовые условия

Коммерческие условия: СНД не более 0 чел.

ОП 1: 10000 RUB  
TL: 03.10.2019

В текущем состоянии заявки невозможно создать EMD

Автоматически возвращать EMD

Неустойка

Сверхнормативный багаж

Москва → Санкт-Петербург

Выставочный образец 1 шт  
Вис места: 0 / Размеры места: 23 кг / 0 / 203 см

Комментарий

Тариф

	Тариф без опций	Тариф с опциями
Одн: ребенок 2-12 лет	2908,00 RUB	3733,00 RUB
Одн: младенец (без места)	—	—
Одн: взрослый	3515,00 RUB	4615,00 RUB
Итоговая стоимость групповой перевозки	35150,00 RUB	46150,00 RUB
Сумма к оплате после внесения депозита	25150,00 RUB	36150,00 RUB

Подробнее

Дата расчета: 30.09.2019 15:12

Аннулировать

Переговоры

Утвердить

1. Последний комментарий от S7
2. Тайм лимит (TL) оформления билетов указан в часовом поясе города бронирования.
3. Сумма Обеспечительного платежа, TL оплаты.
4. Правила расчета неустойки доступны для просмотра при нажатии на иконку со знаком вопроса. По нажатию кнопки «Расчитать» откроется калькулятор неустойки.
5. Сверхнормативный багаж указан с подтвержденным маршрутом.
6. В разделе «Тариф» возможно увидеть информацию о стоимости перевозки. По нажатию кнопки «Подробнее» открывается информация со стоимостью тарифа и такс.

	Опции	Тариф	Тариф без такс	Таксы
Один ребёнок 2-12 лет	Нет	2908,00 RUB	1500,00 RUB	1408,00 RUB
	Да	3733,00 RUB	2325,00 RUB	1408,00 RUB
Один младенец (без места)	Нет	—	—	—
	Да	—	—	—
Один взрослый	Нет	3515,00 RUB	2000,00 RUB	1515,00 RUB
	Да	4615,00 RUB	3100,00 RUB	1515,00 RUB

7. Для внесения корректировок в предложенные условия необходимо нажать «Переговоры». Завершив изменение условий, необходимо нажать «Отправить». Заявка уйдет на второй круг переговоров с сотрудниками S7.

8. При утверждении заявки откроется оферта, которую следует принять

Единственным и безусловным подтверждением факта принятия настоящей оферты и полного согласия с ее условиями со стороны Агент является установка флажка в поле «ПРИНИМАЮ» с последующим нажатием кнопки «ПОДТВЕРЖДАЮ».

Принимаю оферту 1

Отмена
Подтверждаю 2

После этого заявка будет считаться подтвержденной, ее статус изменится на «Утверждено», места в бронировании будут подтверждены согласно принятым условиям. Для отказа от заявки следует нажать кнопку «Аннулировать».

### 3. Предоставление скидки

В отдельных случаях сотрудником S7 может быть принято решение о предоставлении скидки к тарифу. В этом случае сумма скидки будет указана в блоке «Резюме».

**Резюме**

Заявка  
**G1000260**  
Рассмотрено S7

---

TL оформления 03:00  
15.05.2018

TL оплаты 06:22  
11.05.2018

---

**R4DRG**

---

^ Авиа

---

15 мая, вторник  
07:05 СЕК → 07:35 DME

17 пассажиров

Скидка ADT 10%

Скидка CHD 25%

---

Аннулировать

---

Переговоры ↻

---

Утвердить

Процесс согласования скидки:

1. Скидка предложена сотрудником S7.
2. Условия утверждены Агентом.
3. Согласование скидки руководством S7.
4. Номер телекса появится в заявке в течение нескольких дней.

*Обращаем Ваше внимание, что номер телекса вносится в билеты при выписке согласно технологии по оформлению групповых перевозок.*

## 4. Обеспечительный платеж по групповой заявке

Перевозчик может выставить требование по оплате обеспечительного платежа (ОП), как одно из условий подтверждения групповой перевозки.

1. При подтверждении оферты на групповую перевозку, Агент подтверждает и согласие на оплату Обеспечительного платежа, если он указан в заявке.
2. Ставка ОП рассчитывается как общая сумма Обеспечительного платежа, деленная на количество пассажиров в окончательных условиях заявки.
3. ЗАПРЕЩАЕТСЯ оплачивать ОП способами отличными от выписки EMD 997, согласно условиям, описанным в пунктах 4.1 и 4.2.
4. В случае не поступления Обеспечительного Платежа в сроки, оговоренные в Окончательной заявке, заявка на групповую перевозку принимает статус «Не оплачен ОП» (аннулируется), групповое бронирование аннулируется.

### 4.1. Для прямых агентов

1. После подтверждения оферты до истечения TL оплаты необходимо произвести оформление EMD с кодом 997 в групповом бронировании.

Оформить EMD возможно двумя способами:

- в групповом модуле;
- в системе бронирования.

При оформлении EMD в групповом модуле необходимо выбрать форму оплаты. Доступны FOP Наличные и Агентский безналичный расчет. Офис оформления соответствует офису создания бронирования.

**Обеспечительный платеж**

Коммерческие условия CHD не более 0 чел.

ОП 1: 10 RUB TL 11.07.2019	<input type="text" value="OVBS70111"/>	<input type="text" value="Агентский безналичный расчёт"/>
<input type="text" value="IN*A*"/>		<input type="button" value="Оформить EMD"/>

Автоматически возвращать EMD

При оформлении EMD в системе бронирования обязательным условием является внесение номера заявки в поле Tourcode (при оформлении в Sabre – в поле Endorsement).

Оформление EMD считается оплатой ОП. После получения перевозчиком данных о продаже (обычно на следующий день), номер EMD отражается в заявке и включается в отчет Агента.

Обеспечительный платеж	
Коммерческие условия	CHD не более 4 чел.
ОП 1: 12 600 RUB оплачен	EMD 997: 4218200180317 AGTD

В случае если ОП разбит на несколько частей, оформления EMD требуется для каждой части ОП. После оформления EMD 997 для всех частей ОП, в сроки, оговоренные в окончательной заявке, статус заявки изменяется на «ОП оплачен».

Для возврата ОП после выписки билетов или аннулирования заявки необходимо произвести возврат EMD в системе бронирования.

Также есть возможность автоматического возврата EMD. Для этого нужно отметить пункт «Автоматически возвращать EMD» и EMD будет возвращена без вашего участия. После возврата номер EMD перестанет отражаться в заявке.

#### 4.2. Для агентов нейтральных сред (BSP/ARC)

После подтверждения оферты до истечения TL оплаты Агенту необходимо произвести оформление EMD с кодом 997 в групповом бронировании. Обязательным условием является внесение номера заявки в поле Tourcode (при оформлении в Sabre – в поле Endorsement). Оформление EMD считается оплатой ОП. После получения авиакомпанией данных о продаже, номер EMD отражается в заявке.

Обеспечительный платеж	
Коммерческие условия	CHD не более 4 чел.
ОП 1: 12 600 RUB оплачен	EMD 997: 4218200180317 AGTD

В случае если ОП разбит на несколько частей, оформления EMD требуется для каждой части ОП. После оформления EMD 997 для всех частей ОП, в сроки, оговоренные в окончательной заявке, статус заявки изменяется на «ОП оплачен».

Для возврата ОП после выписки билетов или аннулирования заявки необходимо произвести возврат EMD в системе бронирования. После возврата номер EMD перестанет отражаться в заявке.

## 5. Порядок аннулирования заявки Агентом

Заявку на групповую перевозку можно аннулировать, нажав «Аннулировать». С правилами выставления неустойки можно ознакомиться в п.8.8. Условия выставления неустойки при полном/частичном аннулировании групповой заявки».

## 6. Дополнительные переговоры

После того как была принята оферта, но ещё не были оформлены билеты, есть возможность запросить изменения в заявке. Для этого необходимо в блоке «Резюме» нажать кнопку «Доп. переговоры».

Полетная информация	Резюме
TL оформления 20:00 07 февр. 2019	Заявка <b>G1002571</b> Утверждено
Батуми BUS → Москва DME 28 февраля, чт 12:30 BUS → DME 14:05  984 Эконом Z	Оферта TL оформления 07.02.2019 20:00 TL оплаты 22.10.2018
<b>Обеспечительный платеж</b> Коммерческие условия CHD не более 0 чел.	<b>TESTT</b>
Обеспечительный платёж TL 22.10.2018  Счёт 1 RUB	^ Авиа 28 февраля, четверг 12:30 BUS → 14:05 DME 10 пассажиров Скидка CHD 25%
Неустойка Стандартная ?	 Аннулировать
<b>Комментарий</b> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 50px; width: 100%;"></div>	<div style="border: 2px solid #00a651; padding: 5px; display: inline-block;">             Доп. переговоры →           </div>
<b>Дополнительные вопросы</b> Цель поездки	
Укажите дату, когда вы будете готовы предоставить список всех участников и оформить билеты	
<div style="border: 1px solid #ccc; width: 100%; height: 20px;"></div>	

В дополнительных переговорах есть возможность сделать следующее:

- **Изменить полётную информацию:** номер бронирования, количество пассажиров, маршрут следования, даты вылета, тариф и рейс.

TEST

Изменение полетной информация

TESTT - 10 пассажиров + ?

Грузия, Батуми BUS Россия, Москва DME 28.02.2019 Z x 984

Сохранить

- **Изменить TL оформления:** в поле «Комментарий агента» необходимо указать причину, по которой нужно изменить TL оформления.

Полетная информация

Новый TL Оформления 07.02.2019 20:00 Комментарий агента Дату изменил клиент

Батуми BUS → Москва DME

28 февраля, чт 12:30 BUS → DME 14:05 S7 984 Эконом Z

- **Изменить TL оплаты:** в поле «Комментарий агента» необходимо указать причину, по которой нужно изменить TL оплаты.

Обеспечительный платеж

Новый TL оплаты ОП1 1 RUB

31.10.2018 Комментарий агента Клиент не может оплатить раньше

- **Добавить сверхнормативный багаж:** для добавления багажа нужно нажать «Добавить багаж», заполнить необходимую информацию и нажать кнопку «Добавить»

## Сверхнормативный багаж

[Норма провоза багажа](#) определяется в соответствии с тарифом, по которому оформлен билет в рамках групповой перевозки. Укажите количество дополнительных единиц сверхнормативного багажа, а также количество, превышающее норму по весу и/или размеру. Данные необходимо указать общие на всю группу.

+ Добавить багаж

**Количество и размеры**

1	PC	Тип багажа
---	----	------------

Вес одного места По сумме трех измерений

<input type="radio"/> 0 - 23 кг	<input checked="" type="radio"/> 24 - 32 кг	<input type="radio"/> 33 - 50 кг	<input checked="" type="radio"/> 0 - 203 см	<input type="radio"/> 204 см и более
---------------------------------	---	----------------------------------	---	--------------------------------------

**Применить к рейсам**

28 февраля, чт	12:30 BUS → DME 14:05	984	<input type="checkbox"/>
----------------	-----------------------	-----	--------------------------

Добавить
Отменить

- **Оставить комментарий:** например, запросить увеличение суммы ОП для продления TL или скидку.

## Комментарий

Прошу дать скидку 10% — клиент является некоммерческой организацией.

После внесённых изменений необходимо нажать кнопку «Отправить».

Обеспечительный платеж		TESTT
<p>Новый TL оплаты</p> <p>ОП1 1 RUB</p> <p>31.10.2018</p> <p>Комментарий агента Клиент не может оплатить раньше</p>		<p>^ Авиа</p> <p>28 февраля, четверг 12:30 BUS → 14:05 DME</p> <p>10 пассажиров</p> <p>Скидка CHD 25%</p>
<p><b>Сверхнормативный багаж</b></p> <p><a href="#">Норма провоза багажа</a> определяется в соответствии с тарифом, по которому оформлен билет в рамках групповой перевозки. Укажите количество дополнительных единиц сверхнормативного багажа, а также количество, превышающее норму по весу и/или размеру. Данные необходимо указать общие на всю группу.</p> <p>+ Добавить багаж</p>		<p>Аннулировать</p>
<p><b>Комментарий</b></p> <p>Прошу дать скидку 10% — клиент является некоммерческой организацией.</p>		<p>Отмена</p> <p><b>Отправить</b></p>

После отправки заявки на доп. переговоры, согласование условий групповой перевозки происходит аналогично п.2 «**2. Переговоры**».

Есть возможность отменить запрос на изменения, нажав кнопку «Отклонить доп. переговоры». Заявка перейдет в статус «Утверждено», все данные вернутся к ранее утвержденным условиям.

Обеспечительный платеж		TL оплаты	31.10.2018	TESTT
<p>Коммерческие условия</p> <p>CHD не более 0 чел.</p>				<p>^ Авиа</p> <p>28 февраля, четверг 12:30 BUS → 14:05 DME</p> <p>10 пассажиров</p> <p>Скидка CHD 25%</p>
<p>Обеспечительный платеж TL 31.10.2018</p> <p>Счёт 1 RUB</p>				
<p>Нюустойка</p> <p>Стандартная ?</p>				
<p><b>Сверхнормативный багаж</b></p> <p><a href="#">Норма провоза багажа</a> определяется в соответствии с тарифом, по которому оформлен билет в рамках групповой перевозки. Укажите количество дополнительных единиц сверхнормативного багажа, а также количество, превышающее норму по весу и/или размеру. Данные необходимо указать общие на всю группу.</p> <p>+ Добавить багаж</p>				<p>Аннулировать</p>
<p><b>Комментарий</b></p>				<p><b>Отклонить доп.переговоры</b></p>

## 7. Порядок оформления авиабилетов по групповой заявке

Оформление билетов производится согласно «Технологии оформления групповых перевозок на рейсы S7», расположенной в разделе технологий: <https://partner.s7.ru/technology.aspx#itemID=11&page=0>

При оформлении билетов номер заявки на портале должен быть указан в поле TOUR CODE.

## 8. Условия выставления неустойки при полном/частичном аннулировании групповой заявки

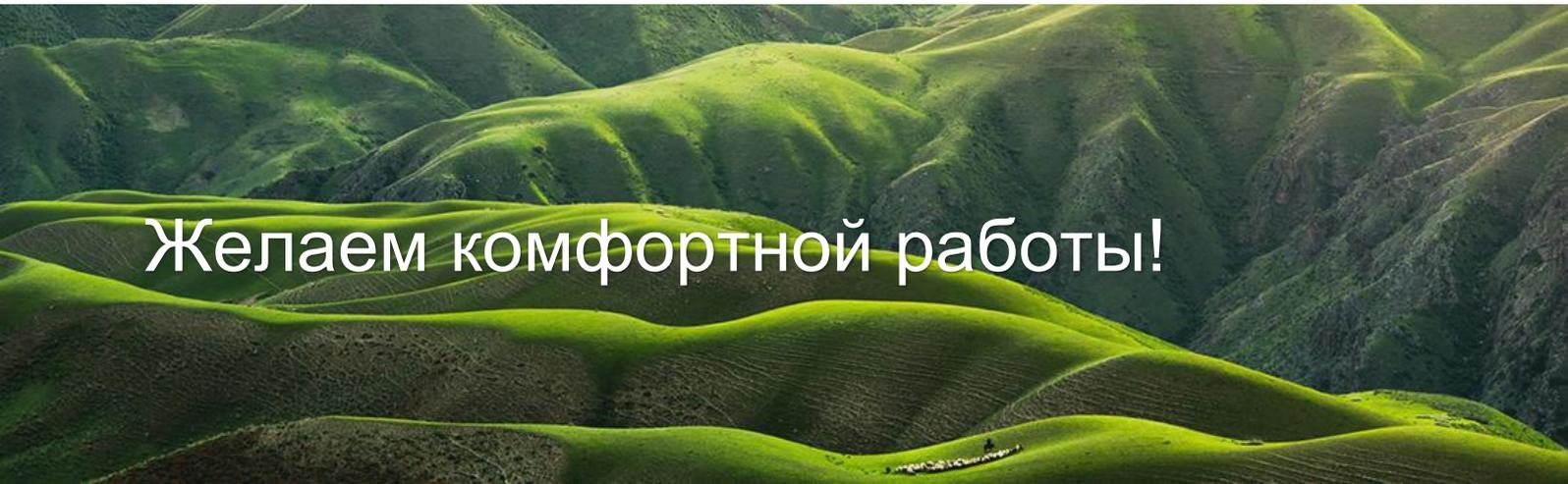
При отказе от подтвержденной Перевозчиком групповой перевозки полностью или частично в объеме более 10% от размера группы, указанного в Окончательной заявке, до оформления Агентом перевозочных документов в соответствии с указанной заявкой, с Агента удерживается неустойка в следующем размере, если иное не указано в заявке:

А. Отказ в период 59 – 21 (включительно) день до момента фактического выполнения Перевозчиком рейса (по первому полетному сегменту) – 50% от Обеспечительного Платежа пропорционально за каждое аннулированное место.

В. Отказ менее 21 суток до момента фактического выполнения Перевозчиком рейса (по первому полетному сегменту) – 100% от Обеспечительного Платежа пропорционально за каждое аннулированное место.

При наличии неустойки в заявке, на ее сумму будет выставлена ADM. Агент обязуется подтвердить согласие с ADM и выполнить обязательства по расчетам с Перевозчиком через BSP/ARC в полном объеме, включая, но не ограничиваясь:

- Прямые агенты – производить работу с ADM согласно порядку претензионной переписки, определенном в Агентском соглашении.
- BSP – не оспаривать ADM в BSPlink (ASD – для BSP Китая).
- ARC – принять ADM в ARC Memo manager.



Желаем комфортной работы!