

	<b>Технология внесения контактных данных пассажиров в бронирование</b>	<b>РИ-08-002</b>  Стр. 1 из 9
---	--	-------------------------------------

**Технология  
внесения контактных данных  
пассажиров в бронирование**

	<b>Технология внесения контактных данных пассажиров в бронирование</b>	<b>РИ-08-002</b>  Стр. 2 из 9
---	--	-------------------------------------

## Содержание

1. Цель.....	3
2. Область применения .....	3
3. Определения, термины, сокращения .....	3
4. Нормативные ссылки .....	3
5. Общие требования к внесению контактов .....	4
5.1. Внесение телефонных номеров пассажиров.....	4
5.2. Внесение адреса электронной почты пассажира.....	5
6. Требования по форматам для основных GDS .....	5
6.1. Инструкция по вводу контактных данных пассажира в системе «Sabre» .....	5
6.2. Инструкция по вводу контактных данных пассажира в системе «Amadeus» .....	6
6.3. Инструкция по вводу контактных данных пассажира в системе «Galileo» .....	7
6.4. Инструкция по вводу контактных данных пассажира в системе «Сирена-Трэвел».....	8
7. Ответственность пассажира и Агента в случае отказа в предоставлении контактной информации. ....	8

	<b>Технология внесения контактных данных пассажиров в бронирование</b>	<b>РИ-08-002</b>  Стр. 3 из 9
---	--	-------------------------------------

## 1. Цель

Настоящий документ разработан с целью унифицировать ввод контактных данных при создании PNR Агентами. Приводимые требования предназначены повысить эффективность автоматического оповещения пассажиров при изменении расписания рейсов или смене терминала по различным каналам связи: телефонный звонок, SMS, e-mail.

## 2. Область применения

Настоящая Технология обязательна для исполнения всеми Агентами.

## 3. Определения, термины, сокращения

**Агент** – лицо (организация), оказывающее от имени и за счет ПАО «Аэрофлот» услуги по бронированию, оформлению и продаже авиаперевозок на условиях заключенных с ним Соглашений.

**Электронная почта** – технология и служба по отправке и получению электронных сообщений между пользователями компьютерной сети (в т.ч. Интернета)

**E.164** – рекомендация ИТУ-Т, определяющая общий международный телекоммуникационный план нумерации, используемый в телефонных сетях общего пользования.

**E-mail** – запись, установленная по RFC 2822, однозначно идентифицирующая почтовый адрес, в который следует доставить сообщение электронной почты.

**GDS (Global Distribution System)** – глобальная дистрибутивная система, специализированная ИТ-система, предназначенная для поиска, бронирования и продажи услуг авиакомпаний.

**IVR (Interactive Voice Response)** – система предварительно записанных голосовых сообщений, выполняющая функцию маршрутизации звонков.

**ИТУ-Т (International Telecommunication Union)** – Международный Союз Электросвязи.

**PNR (Passenger Name Record)** – запись о пассажире в системе бронирования, которая содержит информацию о перевозке, спецуслугах и персональных данных пассажира.


**RFC 2822** – информационный документ Интернета, содержащий технические спецификации формата электронной почты.

**SMS (Short Message Service)** – технология, позволяющая осуществлять прием и передачу коротких текстовых сообщений.

## 4. Нормативные ссылки

**РИ-ГД-190X** – «Правила воздушных перевозок пассажиров и багажа ПАО «Аэрофлот».

**ФАП-82** – Федеральные авиационные правила «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей» приказ Минтранса РФ №82 от 28.06.07г.

	<b>Технология внесения контактных данных пассажиров в бронирование</b>	<b>РИ-08-002</b>  Стр. 4 из 9
---	--	-------------------------------------

## 5. Общие требования к внесению контактов

Информирование пассажира системой автоматического голосового оповещения производится посредством звонка, отправки SMS-сообщения и электронного письма на адрес электронной почты. Для этого в PNR в обязательном порядке должны быть указаны телефонный номер пассажира, по которому он может принять голосовую информацию от системы автоматического оповещения, и адрес его электронной почты (e-mail).

### 5.1. Внесение телефонных номеров пассажиров

В PNR в обязательном порядке должен быть указан телефонный номер пассажира, по которому он может принять голосовую информацию от системы автоматического оповещения.

Телефонный номер должен быть внесен в PNR до момента оформления авиабилета.

Допускается внесение дополнительных контактных номеров (личного помощника/старшего группы/службы поддержки агентства, осуществившего продажу авиабилета и т.п.). В случае внесения Агентом дополнительного контактного номера указанный номер не должен быть оснащён автоответчиком или IVR.

В случае внесения в PNR только телефонного номера Агента или иного номера, не принадлежащего пассажиру, ответственность за несвоевременное информирование пассажира несёт Агент. За несоблюдение настоящей Технологии Агенту могут быть выставлены штрафные санкции в соответствии с ADM политикой ПАО «Аэрофлот».

Телефонные номера должны отображаться в системе авиакомпании (хостовой части PNR) в элементе OSI:

Пример отображения:

*OSI SU CTC × XXX 79050626880,*

где

*OSI SU CTC* – пример формата внесения контакта,

*×* – тип контакта,

*XXX* – код города (установленный IATA), местонахождение пассажира.<sup>1</sup> Если у города нет кода IATA, возможно указание кода ближайшего аэропорта.

Примечание:

Если в бронировании присутствуют сегменты других перевозчиков в качестве кода авиакомпании вместо SU допускается использовать код YY, например:

*OSI YY CTC × XXX 79050626880*

Телефонные номера должны быть внесены в формате E.164:

- Длина номера: до 15 символов включительно.
- Структура номера: <код страны, 1-3><код направления, 1-4><номер абонента, до 12 символов>

Примеры:

*74956296504,*

где 7 – код РФ, 495 – код г. Москва, 6296504 – номер абонента

---

<sup>1</sup> Является не обязательным элементом, но рекомендуется к внесению для определения комфортного для пассажира времени звонка системы автоматического оповещения и проверки корректности телефонного номера с последующим его исправлением.

	<b>Технология внесения контактных данных пассажиров в бронирование</b>	<b>РИ-08-002</b>  Стр. 5 из 9
---	--	-------------------------------------

12022985700,

где 1 – код США, 202 – код г. Вашингтон, 2985700 – номер абонента

3726464169,

где 372 – код Эстонии, 6 – код г. Таллин, 464169 – номер абонента

• Не допускается внесение в структуру номера префикса выхода на международную/междугороднюю линию, любых других специальных символов (астериск, тире, слеш, амперсанд, плюс<sup>2</sup> и др).

В случае внесения нескольких контактов, каждый должен располагаться на отдельной строке.

Пример:

1. OSI SU CTCM SVX 79298369540

2. OSI SU CTCM SVX 79212727847

Если в PNR несколько пассажиров, необходимо для каждого из телефонных номеров добавить привязку к конкретному пассажиру:

<телефон><пробел><фамилия/имя><порядковый номер пассажира>

Пример:

1. OSI SU CTCM SVX 79056790899 BELOV/YURY 1.1

2. OSI SU CTCM SVX 79106146706 YAKOVLEV/NIKOLAY 2.1

Если в бронирование без активных полетных сегментов перевозчика (со статусом НК, НЛ, ТК, КК и т.п.) вносятся новые полетные сегменты того же перевозчика, необходимо проверить, сохранился ли в PNR оригинальный номер бронирования (RL - Record Locator), присвоенный в системе данного перевозчика. Если вновь забронированным полетным сегментам в системе перевозчика присвоен RL, отличный от первоначального, необходимо внести контактные данные повторно.

## 5.2. Внесение адреса электронной почты пассажира

E-mail пассажира должен быть внесен в PNR установленными форматами до момента оформления авиабилета.

## 6. Требования по форматам для основных GDS<sup>3</sup>

### 6.1. Инструкция по вводу контактных данных пассажира в системе «Sabre»

#### Внесение телефонного номера.

9<телефон><-><x>

где 9 – формат ввода,

x - тип контакта:

- М – мобильный телефон пассажира,
- Н – домашний телефон пассажира,
- В – рабочий телефон пассажира,
- А – телефон агентства,

<sup>2</sup> Есть исключения (см п.6.4)

<sup>3</sup> Форматы для других систем бронирования можно найти в соответствующих справочниках по функционалам GDS

	<b>Технология внесения контактных данных пассажиров в бронирование</b>	<b>РИ-08-002</b>  Стр. 6 из 9
---	--	-------------------------------------

Пример: 979151263568-M

Номера телефонов могут быть ассоциированы с именами пассажиров, если в профиле агентства активирован функционал «Passenger Name Association».

В этом случае формат внесения телефонного номера:

**ASYN**<номер пассажира>**Y9Y**<телефон><-><x>

где **ASYN** – формат ввода,

**Y9Y** – формат ввода,

x – тип контакта.

Пример: *ASYN2.1Y9Y79151263568-M*

Примечание:

Если контакты были внесены корректно через элемент контакта 9 одновременно с созданием бронирования или уже присутствуют в этом элементе при добавлении сегмента авиакомпании, рейсов которой еще не было в данном PNR, то элементы OSI CTC будут автоматически сгенерированы системой и отправлены в системы авиакомпаний, участвующих в перевозке, в требуемом формате. В качестве кода города ИАТА будет автоматически внесен код города, указанный в настройках профиля агентства.

В случае добавления/изменения контакта в существующем PNR новый контакт должен вноситься только через элемент OSI (см. ниже).

Или

**3OSI SU CTC** x <код города><телефон><пробел><имя пассажира><->  
<порядковый номер пассажира>

где **3OSI SU CTC** – формат ввода,

Пример: *3OSI SU CTCM SVX 79106146956 PETROV/MIHAIL-1.2*

**Внесение адреса электронной почты.**

Формат ввода: **3OSI SU CTCE** <электронный адрес пассажира> – <номер пассажира>

где **3OSI SU CTCE** – формат ввода.

Пример: *3OSI SU CTCE MPETROV//EMAIL.RU-1.1,*

где «//» заменяет символ @.

Символ нижнего подчеркивания «\_» заменяется двумя точками «..».

Символ «-» заменяется на «./».

**6.2. Инструкция по вводу контактных данных пассажира в системе «Amadeus»**

**Внесение телефонного номера.**

**AP** <код города> <телефон>-<x>/P< порядковый номер пассажира>

где **AP** - формат ввода,

x - тип контакта:

- М – мобильный телефон пассажира,
- Н – домашний телефон пассажира,
- В – рабочий телефон пассажира,
- А – телефон агентства,

	<b>Технология внесения контактных данных пассажиров в бронирование</b>	<b>РИ-08-002</b>  Стр. 7 из 9
---	--	-------------------------------------

/P – формат ввода

Пример: *AP SVX 74958907788 – M/P1*

Примечание:

Данный формат разрешен только при условии, что в настройках профиля агентства включены настройки, отвечающие за передачу данных из формата AP в формат OSI.

Или

**OS SU CTC**× <код города> <телефон> <имя пассажира> /P < порядковый номер пассажира>

где **OS SU CTC** – формат ввода,

× - тип контакта,

/P – формат ввода

Пример: *OS SU CTCM SVX 74958907788 PETROV/MIKHAIL/P1*

#### **Внесение адреса электронной почты.**

Формат ввода: **OS SU CTCE** <электронный адрес пассажира>

где **OS SU CTCE** – формат ввода

Пример: *OS SU CTCE MPETROV//EMAIL.RU,*

где «//» заменяет символ @.

Символ нижнего подчеркивания «\_» заменяется двумя точками «..».

Символ «-» заменяется на «./».

### **6.3. Инструкция по вводу контактных данных пассажира в системе «Galileo»**

#### **Внесение телефонного номера.**

**SI.SU\*CTC**× <код города><телефон><имя пассажира>/P< порядковый номер пассажира>

где **SI.SU\*CTC** – формат ввода,

× – тип контакта:

- М – мобильный телефон пассажира,
- Н – домашний телефон пассажира,
- В – рабочий телефон пассажира,
- Т – телефон агентства,

/P - формат ввода.

Пример: *SI.SU\*CTCM SVX 74958907788 PETROV/MIKHAIL/P1*


#### **Внесение адреса электронной почты.**

Формат ввода: **SI.SU\*CTCE** <электронный адрес пассажира>

где **SI.SU\*CTCE** – формат ввода.

Пример: *SI.SU\*CTCE MPETROV//EMAIL.RU,*

где «//» заменяет символ @.

	<b>Технология внесения контактных данных пассажиров в бронирование</b>	<b>РИ-08-002</b>  Стр. 8 из 9
---	--	-------------------------------------

Символ нижнего подчеркивания «\_» заменяется двумя точками «..».

Символ «↔» заменяется на «./».

#### **6.4. Инструкция по вводу контактных данных пассажира в системе «Сирена-Трэвел»**

##### **Внесение телефонного номера.**

**9П** < (номер пассажира)><тип контакта>#<телефон>

где **9П** – формат ввода,

**#+** – формат ввода

Пример: *9П1М#+79051257734*

Знак + (плюс) допустим для данной системы в качестве исключения, как необходимая часть формата.

Типы контактов в кириллице:

- М – мобильный телефон пассажира,
- Д – домашний телефон пассажира,
- Р – рабочий телефон пассажира,
- А – телефон агентства.

Типы контактов в латинице:

- М – мобильный телефон пассажира,
- Н – домашний телефон пассажира,
- В – рабочий телефон пассажира,
- Т – телефон агентства.

##### **Внесение адреса электронной почты.**

Формат ввода:

Для одного пассажира:

**9Е**#<электронный адрес>

Для нескольких пассажиров:

**9П**< (номер пассажира)>**Е**#<электронный адрес>

Примеры:

[9Е#MPETROV@EMAIL.RU](mailto:9Е#MPETROV@EMAIL.RU)


[9П2Е#MAIL@BOX.RU](mailto:9П2Е#MAIL@BOX.RU)

### **7. Ответственность пассажира и Агента в случае отказа в предоставлении контактной информации.**

В соответствии с Федеральными авиационными правилами «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утвержденными Приказом Минтранса России от 28.06.2007 № 82, п.14:

«Пассажир при бронировании сообщает необходимую информацию о своих персональных данных и, при наличии, - об особых условиях перевозки пассажира, багажа.



	<b>Технология внесения контактных данных пассажиров в бронирование</b>	<b>РИ-08-002</b>  Стр. 9 из 9
---	--	-------------------------------------

В случае отказа пассажира от предоставления информации, необходимой для бронирования, бронирование не производится.

Пассажир при бронировании может сообщить номер телефона или иной способ контакта для его информирования.»

Согласно «Правилам воздушных перевозок пассажиров и багажа ПАО «Аэрофлот»:

«При бронировании перевозки пассажир предоставляет ПАО «Аэрофлот» свои персональные данные (фамилия, имя, отчество, дата рождения, пол, гражданство, вид и номер документа, удостоверяющего личность, и срок его действия). При отказе от предоставления указанных данных бронирование не производится. Пассажир при бронировании может сообщить номер телефона и/или адрес электронной почты, которые необходимы для своевременного оповещения об изменениях расписания и для связи в экстренных случаях».

Агент обязан информировать пассажира о необходимости предоставления контактной информации для своевременного оповещения об изменениях расписания и связи в экстренных случаях. При предоставлении персональных данных клиент несет ответственность за их достоверность. Агент со своей стороны несет ответственность за полноту, корректность и своевременность внесения этих данных в бронирование.