

Порядок работы с заявками на групповое бронирование

Оглавление

Порядок работы с заявками на групповое бронирование	1
1. Создание заявки	2
2. Переговоры	5
3. Предоставление скидки	
4. Обеспечительный платеж по групповой заявке	8
4.1. Для прямых агентов-резидентов РФ	8
4.2. Для прямых агентов-нерезидентов РФ	9
4.3. Для агентов нейтральных сред (BSP/ARC)	10
5. Порядок аннулирования заявки Агентом	10
6. Дополнительные переговоры	10
7. Порядок оформления авиабилетов по групповой заявке	13
8. Условия выставления неустойки при полном/частичном аннулировании групповой заявки	14

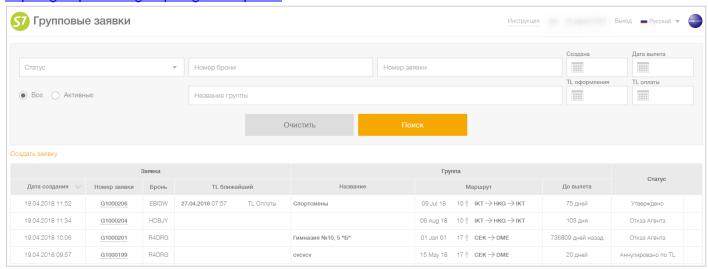


1. Создание заявки.

Доступ к модулю групповых заявок есть у логинов следующего вида:

- th_agentxxx
- th_bagent_xxx
- asfo_xxx
- gr_agent_xxx

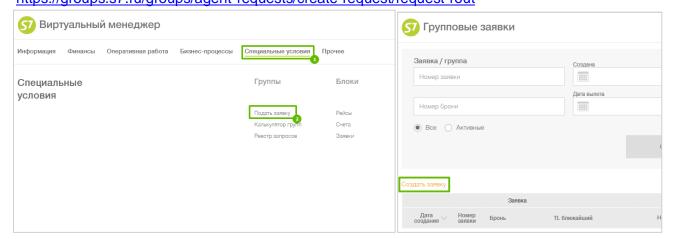
Для просмотра всех заявок на группы на портале <u>partner.s7.ru</u> в меню необходимо выбрать: «Специальные условия» -«Реестр запросов», либо перейти по прямой ссылке: https://groups.s7.ru/groups/agent-requests



Примечание: пользователи с логинами вида th_agentXXX, asfo_XXX могут видеть все заявки Агентства; 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

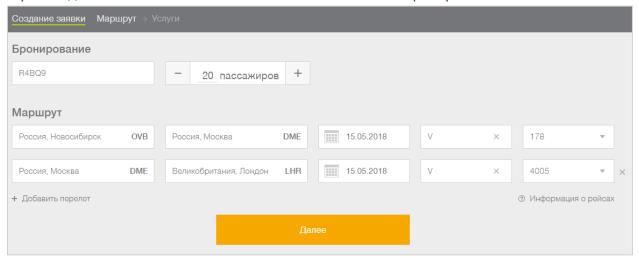


3. Внести номер бронирования в соответствующее поле заявки;

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



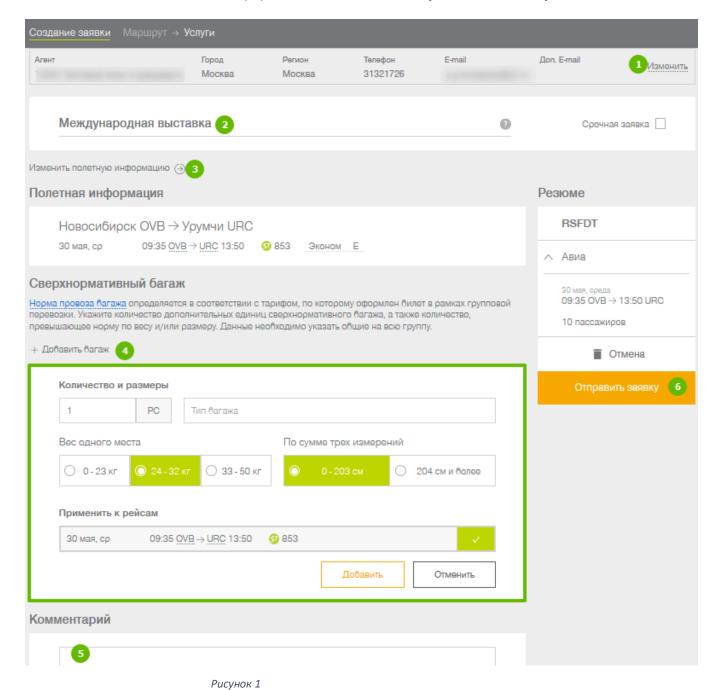
Произойдет автоматическое заполнение полей согласно бронированию.



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



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



На открывшейся странице можно уточнить данные по заявке (нумерация согласно рис. 1):

- 1. Указать дополнительный e-mail или изменить контактную информацию для получения информации по заявке.
 - 2. Указать произвольное название группы для удобства поиска.
- 3. Отредактировать полетную информацию, после завершения внесения изменений следует нажать «Сохранить».
 - 4. Запросить перевозку сверхнормативного багажа (СНБ), нажав на кнопку «Добавить багаж».
 - 5. 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 не требуется.

В модуле «Резюме» отображена основная информация по заявке и кнопки управления заявкой (п. 6 на рис.1).

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.

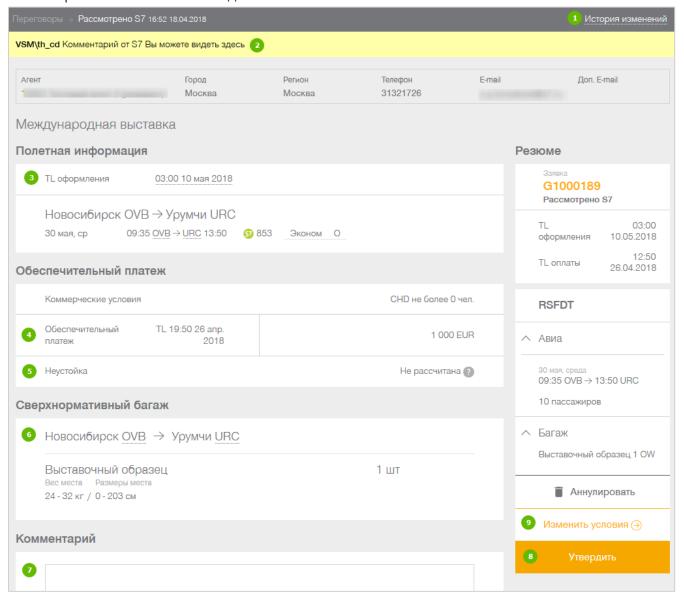
Возможные статусы заявки на данном этапе:

- «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.

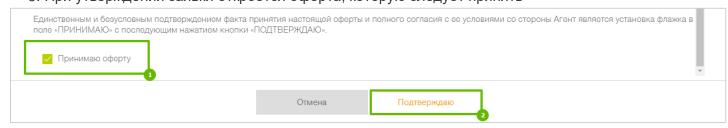
Необходимо рассмотреть заявку в течение 48 часов (рабочие дни) с момента подтверждения S7, иначе заявка будет аннулирована автоматически.



Рассмотренная заявка имеет вид:



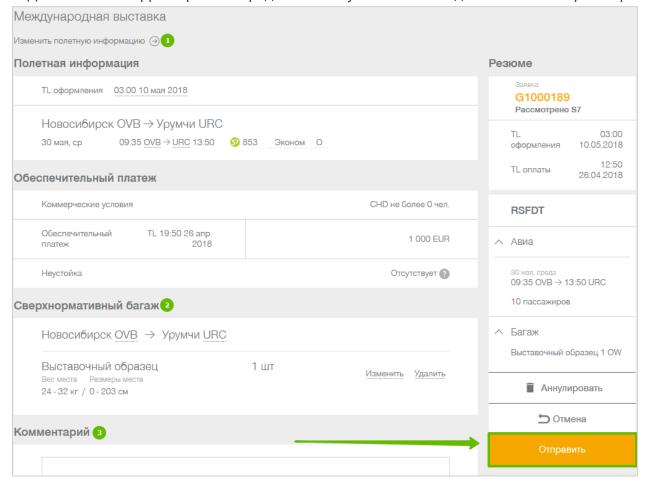
- 1. В поле «История изменений» отражена история переписки по данной заявке с S7, зафиксированы все изменения как со стороны Агента, так и со стороны S7.
 - 2. Последний комментарий от S7.
 - 3. Тайм лимит (TL) оформления билетов указан в часовом поясе города бронирования.
 - 4. В строке Обеспечительный платеж указан TL оплаты в часовом поясе города бронирования.
 - 5. Правила расчета неустойки доступны для просмотра при нажатии на иконку со знаком вопроса.
 - 6. Сверхнормативный багаж указан с подтвержденным маршрутом.
- 7. Комментарий будет виден сотрудникам S7 как в случае утверждения заявки, так и в случае продолжения переговоров.
 - 8. При утверждении заявки откроется оферта, которую следует принять



После этого заявка будет считаться подтвержденной, ее статус изменится на «Утверждено», места в бронировании будут подтверждены согласно принятым условиям.



9. Для внесения корректировок в предложенные условия необходимо нажать «Переговоры».



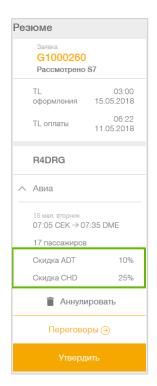
Для изменения TL выписки или оплаты ОП следует указать в комментарии необходимую дату. Завершив изменение условий, необходимо нажать «Отправить»- заявка уйдет на второй круг переговоров с сотрудниками S7.

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».





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

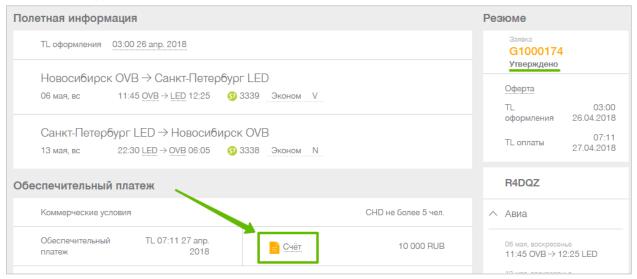
Авиакомпания S7 может выставить требование по оплате обеспечительного платежа (ОП), как одно из условий подтверждения групповой перевозки.

Обеспечительный платеж может состоять из одной или нескольких частей, с отдельным таймлимитом (TL) оплаты по каждой части.

При подтверждении оферты на групповую перевозку, Агент подтверждает и согласие на оплату обеспечительного платежа, если он указан в заявке.



После подтверждения оферты в заявке появляется кнопка «Счет», при нажатии на которую можно скачать счет для оплаты ОП:



Оплата обеспечительного платежа должна производиться строго по счету на оплату, с указанием номера заявки в назначении платежа.

В случае некорректной, либо не поступившей в срок оплаты, групповая заявка и бронирование будут аннулированы.

После поступления платежа в заявке будет указана оплаченная сумма ОП, заявка примет статус «ОП оплачен».

После выписки билетов ОП автоматически разносится как регулярный платеж за декаду, в которой были выписаны билеты.

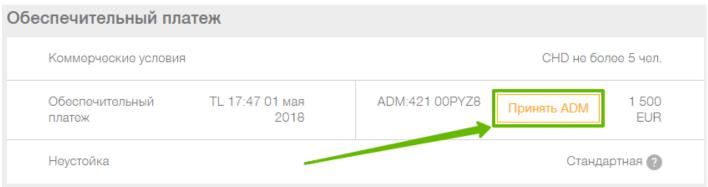
В случае аннулирования заявки с оплаченным ОП необходимо обратиться на адрес args@s7.ru с указанием номера заявки на группу и декады, в которую требуется включить платеж в РП.

4.2. Для прямых агентов-нерезидентов РФ

После подтверждения оферты выставляется ADM в размере Обеспечительного платежа.

- 1. На указанный в заявке e-mail придет уведомление о необходимости принять ADM до истечения TL оплаты.
- 2. В заявке появится номер ADM и кнопка «Принять ADM».

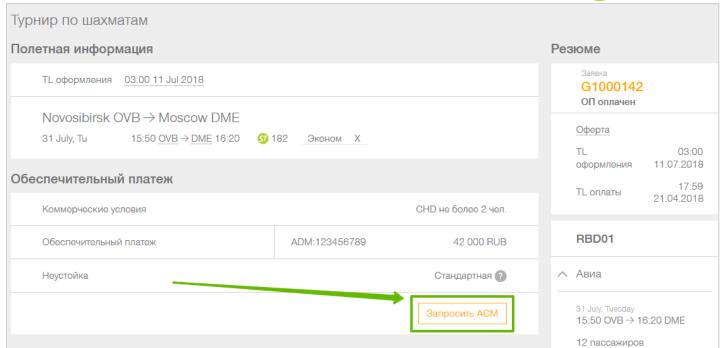
Обращаем Ваше внимание, что принятие ADM считается фактом оплаты Обеспечительного платежа.



В случае если в дальнейшем ADM будет оспорена, заявка автоматически аннулируется.

3. Для возврата ОП после выписки билетов или аннулирования заявки необходимо нажать «Запросить АСМ».





- 4. После запроса кнопка станет неактивной.
- 5. Со стороны S7 будет выставлена ACM Агенту на сумму ОП за вычетом неустойки (при ее наличии).

4.3. Для агентов нейтральных сред (BSP/ARC)

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



В случае если ОП разбит на несколько частей, оформления ЕМD требуется для каждой части ОП.

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

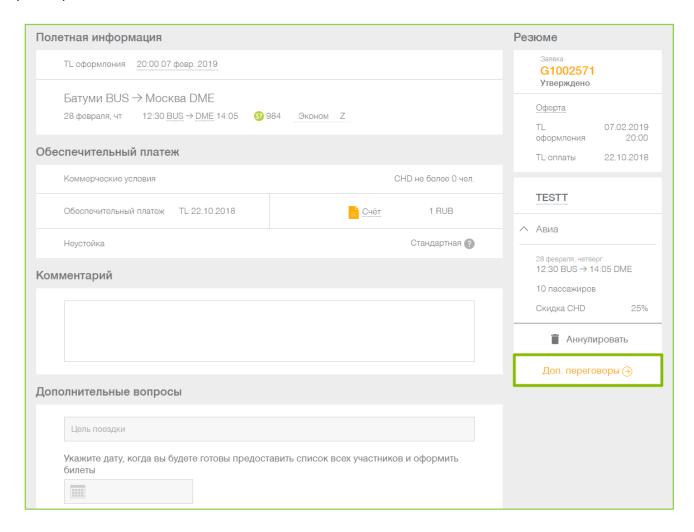
3. Порядок аннулирования заявки Агентом

Заявку на групповую перевозку можно аннулировать, нажав «Аннулировать». С правилами выставления неустойки можно ознакомиться в п.8. <u>Условия выставления неустойки при полном/частичном аннулировании групповой заявки</u>



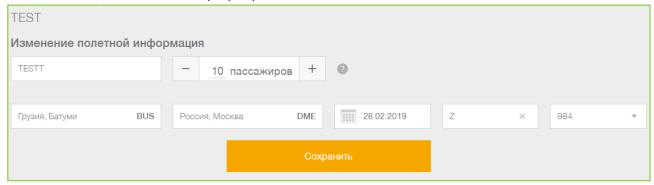
4. Дополнительные переговоры

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



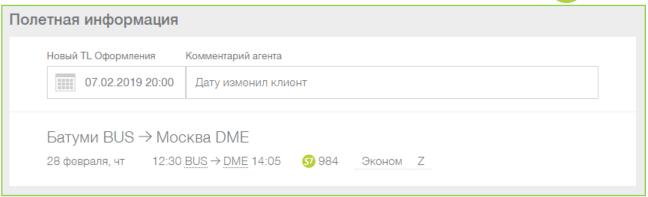
В дополнительных переговорах есть возможность сделать следующее.

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

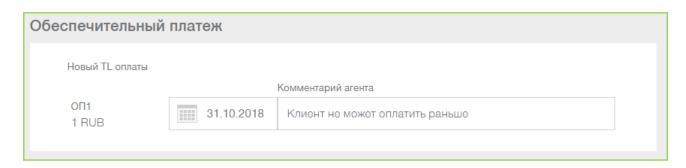


• **Изменить TL оформления**: в поле «Комментарий агента» необходимо указать причину, по которой нужно изменить TL оформления

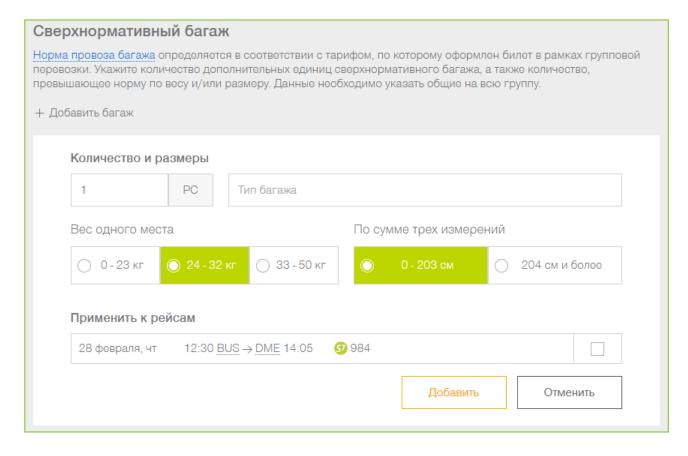




• **Изменить TL оплаты**: в поле «Комментарий агента» необходимо указать причину, по которой нужно изменить TL оплаты



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

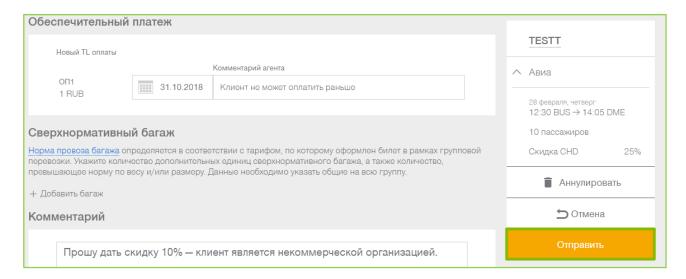


• **Оставить комментарий**: например, запросить увеличение суммы ОП для продления TL или скидку



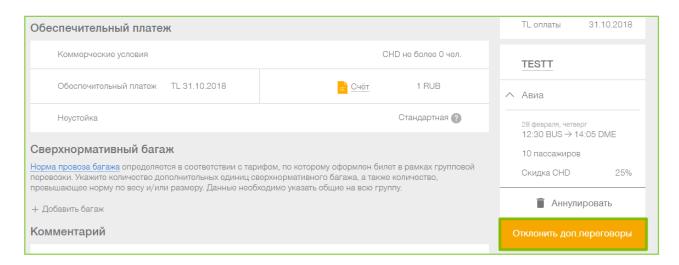
Комментарий
Прошу дать скидку 10% — клиент является некоммерческой организацией.

После внесённых изменений необходимо нажать кнопку «Отправить».



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

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



5. 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.

6. Условия выставления неустойки при полном/частичном аннулировании групповой заявки

- А. При отказе от подтвержденной Перевозчиком групповой перевозки полностью или частично, менее чем за 60 дней до момента фактического выполнения Перевозчиком рейса (по первому полетному сегменту) и/или 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 следующе м размере:
 - а. Отказ в период **59 21** день до момента фактического выполнения Перевозчиком рейса (по первому полетному сегменту) 50% от Обеспечительного Платежа пропорционально за каждое аннулированное место;
 - b. Отказ **менее 21** суток до момента фактического выполнения Перевозчиком рейса (по первому полетному сегменту) 100% от Обеспечительного Платежа пропорционально за каждое аннулированное место;
- В. При отказе от подтвержденной Перевозчиком групповой перевозки полностью или частично, вне зависимости от периода и объема, после оформления Агентом перевозочных документов в соответствии с Окончательной заявкой, с Агента удерживаются (либо, в случае недостаточности денежных средств Агента на счетах Перевозчика, перечисляются в недостающей части Агентом Перевозчику) следующие суммы:
 - а. Штрафные санкции, взимаемые с пассажира в соответствии с правилами применения тарифа в соответствующем RBD, если такие штрафные санкции предусмотрены таковыми правилами;
 - b. Неустойка в размере меньшей из двух следующих величин:
 - і. Либо 100% от Обеспечительного Платежа пропорционально за каждое аннулированное место:
 - ii. Либо разница между стоимостью оформленной Агентом в соответствии с Окончательной заявкой перевозки, в отношении которой был произведен отказ, и суммой штрафных санкций, удержанных с пассажира в соответствии с п.10(а) выше и правилами применения тарифа в соответствующем RBD.

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 BSPBSP не оспаривать ADM в BSPlink (ASD для BSP Китая);
- ARC принять ADM в ARC Memo manager;