

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.....	7
4. Обеспечительный платеж по групповой заявке	8
4.1. Для прямых агентов.....	8
4.2. Для агентов нейтральных сред (BSP/ARC).....	9
5. Порядок аннулирования заявки Агентом	10
6. Дополнительные переговоры.....	10
7. Порядок оформления авиабилетов по групповой заявке.....	14
8. Условия выставления неустойки при полном/частичном аннулировании групповой заявки	14

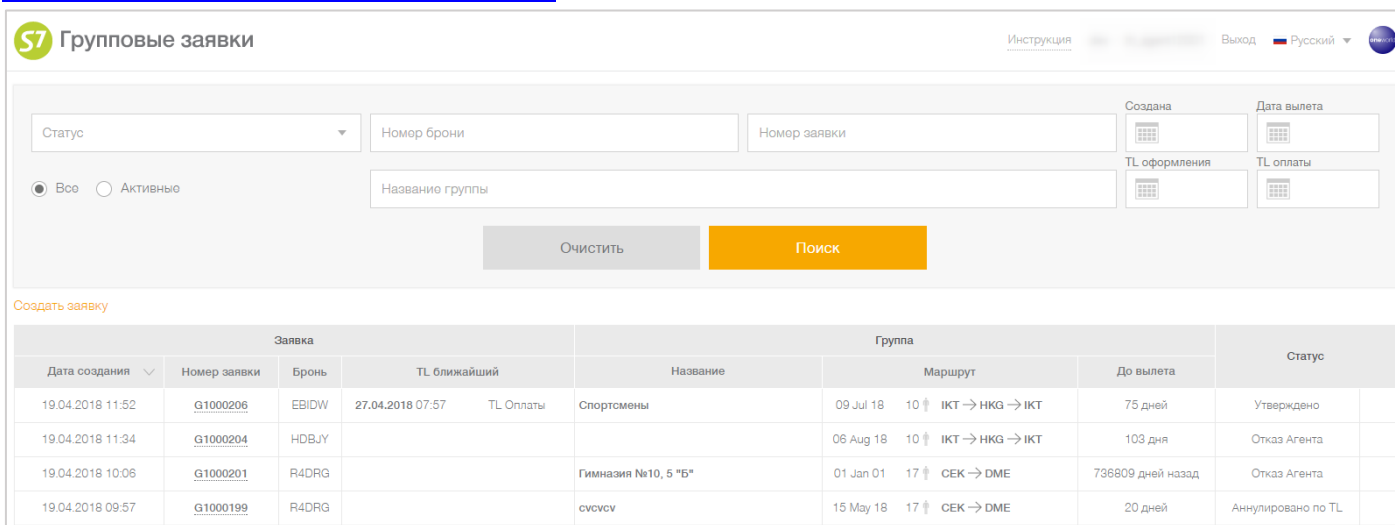
1. Создание заявки.

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 partner.s7.ru в меню необходимо выбрать: «Специальные условия» - «Реестр запросов», либо перейти по прямой ссылке:

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



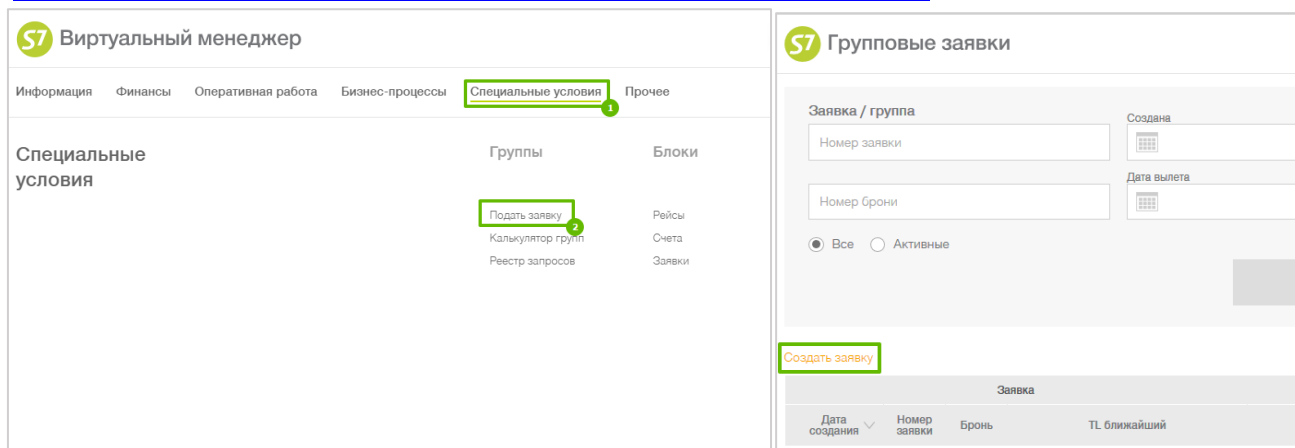
Дата создания	Номер заявки	Бронь	TL ближайший	Название	Маршрут	До вылета	Статус
19.04.2018 11:52	G1000206	EBIDW	27.04.2018 07:57 TL Оплаты	Спортсмены	09 Jul 18 10 IKT → HKG → IKT	75 дней	Утверждено
19.04.2018 11:34	G1000204	HDBJY			06 Aug 18 10 IKT → HKG → IKT	103 дня	Отказ Агента
19.04.2018 10:06	G1000201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

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.

[Создание заявки](#)
Маршрут → Услуги

Бронирование

–

20 пассажиров

+

Маршрут

Россия, Новосибирск	OVB	Россия, Москва	DME	15.05.2018	V ×	178 ▼
Россия, Москва	DME	Великобритания, Лондон	LHR	15.05.2018	V ×	4005 ▼ ×

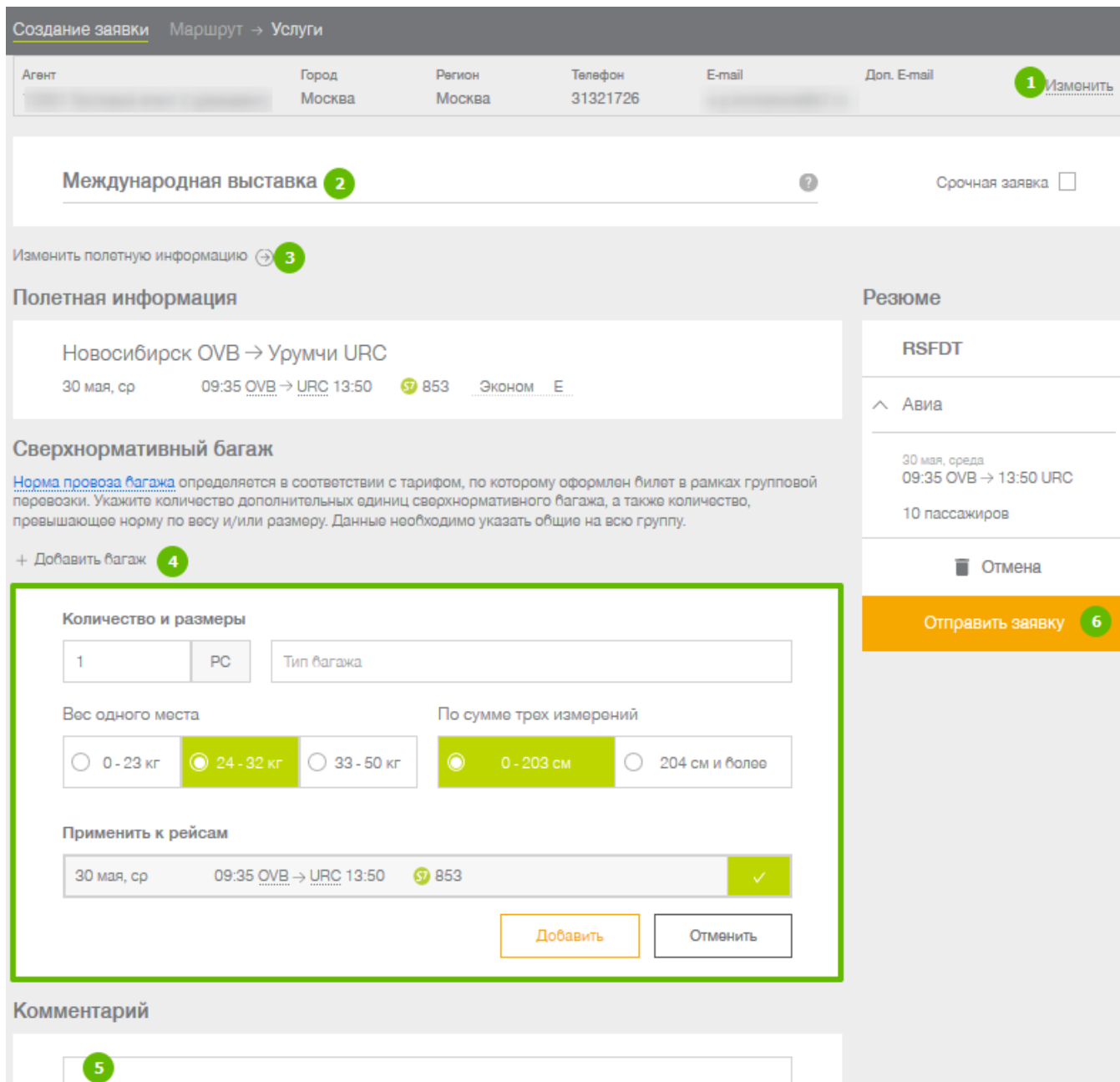
+ Добавить перелет

Информация о рейсах

Далее

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».



Создание заявки Маршрут → Услуги

Агент Город Регион Телефон E-mail Доп. E-mail **1** Изменить

Международная выставка **2** ? Срочная заявка ☐

Изменить полетную информацию **3**

Полетная информация

Новосибирск OVB → Урумчи URC
30 мая, ср 09:35 OVB → URC 13:50 **S7** 853 Эконом E

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

30 мая, ср 09:35 OVB → URC 13:50 **S7** 853 ✓

Добавить Отменить

Резюме

RSFDT

^ Авиа

30 мая, среда 09:35 OVB → 13:50 URC

10 пассажиров

Отмена

Отправить заявку **6**

Комментарий

5

Рисунок 1

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 блоке «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:

Переговоры → Рассмотрено S7 16:52 18.04.2018
1 История изменений

VSM\th_cd Комментарий от S7 Вы можете видеть здесь 2

Агент	Город	Регион	Телефон	E-mail	Доп. E-mail
	Москва	Москва	31321726		

Международная выставка

Полетная информация

3 TL оформления 03:00 10 мая 2018

Новосибирск OVB → Урумчи URC
30 мая, ср 09:35 OVB → URC 13:50 S7 853 Эконом О

Обеспечительный платеж

Коммерческие условия CHD не более 0 чел.

4 Обеспечительный платеж TL 19:50 26 апр. 2018 1 000 EUR

5 Неустойка Не рассчитана ?

Сверхнормативный багаж

6 Новосибирск OVB → Урумчи URC

Выставочный образец 1 шт
Вес места Размеры места
24 - 32 кг / 0 - 203 см

Комментарий

7

Заявка **G1000189**
Рассмотрено S7

TL оформления 03:00 10.05.2018
TL оплаты 12:50 26.04.2018

RSFDT

^ Авиа

30 мая, среда
09:35 OVB → 13:50 URC
10 пассажиров

^ Багаж
Выставочный образец 1 OW

Аннулировать

9 Изменить условия →

8 Утвердить

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

Единственным и безусловным подтверждением факта принятия настоящей оферты и полного согласия с ее условиями со стороны Агента 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.

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

Международная выставка
Изменить полетную информацию → 1

Полетная информация

TL оформления

03:00 10 мая 2018

Новосибирск OVB → Урумчи URC

30 мая, ср

09:35 OVB → URC 13:50

S7 853

Эконом

O

Обеспечительный платеж

Коммерческие условия

CHD не более 0 чел.

Обеспечительный платеж

TL 19:50 26 апр. 2018

1 000 EUR

Неустойка

Отсутствует ?

Сверхнормативный багаж 2

Новосибирск OVB → Урумчи URC

Выставочный образец

1 шт

Изменить Удалить

Вес места

Размеры места

24 - 32 кг / 0 - 203 см

Комментарий 3

Резюме

Заявка

G1000189

Рассмотрено S7

TL оформления

03:00 10.05.2018

TL оплаты

12:50 26.04.2018

RSFDT

^ Авиа

30 мая, среда

09:35 OVB → 13:50 URC

10 пассажиров

^ Багаж

Выставочный образец 1 OW

Аннулировать

Отмена

Отправить

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».

Резюме

Заявка

G1000260

Рассмотрено S7

TL

03:00

оформления

15.05.2018

TL оплаты

06:22

11.05.2018

R4DRG

^ Авиа

15 мая, вторник

07:05 CEK → 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.

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

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

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 или в Smart Ticketing.

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	OVBS70111 ▼ Агентский безналичный расчёт ▼ IN*A* 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, 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.

2. 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)

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 (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.

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.

5. Порядок аннулирования заявки Агентом

Заявку на групповую перевозку можно аннулировать, нажав «Аннулировать». С правилами выставления неустойки можно ознакомиться в п.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 G1002571 Утверждено
Батуми BUS → Москва DME 28 февраля, чт 12:30 BUS → DME 14:05  984 Эконом Z		
Обеспечительный платеж		
Коммерческие условия CHD не более 0 чел.		TESTT ^ Авиа 28 февраля, четверг 12:30 BUS → 14:05 DME 10 пассажиров Скидка CHD 25%
Обеспечительный платеж TL 22.10.2018	 Счёт 1 RUB	
Неустойка Стандартная ?		
Комментарий 		 Аннулировать Доп. переговоры →
Дополнительные вопросы Цель поездки Укажите дату, когда вы будете готовы предоставить список всех участников и оформить билеты 		

В дополнительных переговорах есть возможность сделать следующее.

- Изменить полётную информацию:** номер брони, 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

Комментарий агента



07.02.2019 20:00

Дату изменил клиент

Батуми BUS → Москва DME

28 февраля, чт

12:30 BUS → DME 14:05

984

Эконом

Z

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

Обеспечительный платеж

Новый TL оплаты

Комментарий агента

ОП1

1 RUB



31.10.2018

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



0 - 23 кг



24 - 32 кг



33 - 50 кг



0 - 203 см



204 см и более

Применить к рейсам

28 февраля, чт

12:30 BUS → DME 14:05

984



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

Новый TL оплаты

ОП1
1 RUB

31.10.2018

Комментарий агента
Клиент не может оплатить раньше

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

Комментарий

Прошу дать скидку 10% — клиент является некоммерческой организацией.

TESTT

Авиа

28 февраля, четверг
12:30 BUS → 14:05 DME

10 пассажиров

Скидка CHD 25%

Аннулировать

Отмена

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.

Обеспечительный платеж

Коммерческие условия

CHD не более 0 чел.

Обеспечительный платеж TL 31.10.2018

Счёт

1 RUB

Неустойка

Стандартная ?

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

Комментарий

TL оплаты 31.10.2018

TESTT

Авиа

28 февраля, четверг
12:30 BUS → 14:05 DME

10 пассажиров

Скидка CHD 25%

Аннулировать

Отклонить доп.переговоры

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

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 следующем 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;

б. 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;

б. Неустойка в размере меньшей из двух следующих величин:

i. 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;

