

«УТВЕРЖДАЮ»



Генеральный директор

ООО «Северный Ветер»

Швецов Игорь Васильевич

«20» мая 2020 г.

ВРЕМЕННАЯ ТЕХНОЛОГИЯ ОФОРМЛЕНИЯ ЭМД-С НА СУММУ ВОЗВРАТА РАНЕЕ ПРИОБРЕТЕННОГО БИЛЕТА ДЛЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ В КАЧЕСТВЕ ОПЛАТЫ БУДУЩИХ ПЕРЕВОЗОК НА РЕГУЛЯРНЫХ РЕЙСАХ АВИАКОМПАНИИ «СЕВЕРНЫЙ ВЕТЕР».

ДАТА НАЧАЛА ДЕЙСТВИЯ «20» мая 2020г.

1. Настоящая временная технология определяет дополнительные возможности по работе с пассажирами в ситуации, вызванной влиянием эпидемиологической угрозы (коронавирус).
2. Оформление ЭМД-С на сумму возврата ранее приобретённого билета может быть предложено пассажиру в качестве альтернативы прямому возврату, более быстрой в реализации (с учетом многократно возросшего количества обращений) и обладающей дополнительными компенсационными механизмами (скидка при последующем применении тарифа).
3. Область применения временной технологии определяется дополнительными инструкциями по производству возврата на период кризисной и посткризисной ситуации, вызванной влиянием эпидемиологической обстановки.
4. Оформление ЭМД-С для оплаты будущей перевозки, возврат предъявленного билета, а также оформление билета с учетом суммы ЭМД-С производится сотрудником контактного центра в ППР КЛ000088:

Сеанс оформления билета, предъявленного к возврату	Операция возврата предъявленного билета	Оформление ЭМД-С взамен возвращенного билета	Оформление билета с учетом суммы ЭМД-С со скидкой от тарифа	Возврат ЭМД-С, предъявленной для оплаты будущей перевозки
BSP (Sabre, Amadeus)	- возврат не производится; - статус неиспользованных купонов билета необходимо изменить на «U» (запрос на	- В ГРС в захваченном* или фактивно созданном PNR; - на сумму эквивалента стоимости неиспользованных		- производится полный

	изменение статусов направляется в группу контроля бронирования – (control@portwindairlines.ru).	участков маршрута, такс и сборов в РУБ по курсу в ГРС**, - форма оплаты –ДФ//АВ АБ (№ билета)	- в ГРС вновь созданное РНР; - категория пассажира СРН (для взрослого, ребенка 2-12 лет или младенца до 2х лет с предоставлением места); - форма оплаты: ДФ//АВ ЭМД-С (№ ЭМД) ДФ/НАЛ/АВ ЭМД-С (№ ЭМД);	возврат ЭМД-С с учетом которого произведена оплата перевозки или услуги;
ТКП (ГРС «Сирена- Трэвел»)	- технический возврат (нулевой) в сеансе N4 (с сохранением сегментной информации: АЛРВ/-)	- В ГРС в существующем РНР; - на сумму эквивалента стоимости неиспользованных участков маршрута, такс и сборов в РУБ по курсу в ГРС (за исключением таксы ZZ)**; - форма оплаты –ДФ//АВ АБ (№ билета)	- если стоимость билета меньше суммы на ЭМД-С, оформляется ЭМД-С на остаток суммы.	- в случае неполного использования суммы, указанной на ЭМД-С производится повторное оформление ЭМД-С на остаток суммы с формой оплаты аналогичной первоначально оформленному ЭМД-С.
N4 (ГРС «Сирена- Трэвел») Форма оплаты билета - НАЛ	- полный вынужденный возврат неиспользованной части тарифа, такс и сборов.	- в ГРС в существующем РНР; - на сумму эквивалента стоимости неиспользованных участков маршрута, такс и сборов в РУБ по курсу в ГРС**; - форма оплаты: ДФ//ПП АБ (№ билета)	- если стоимость билета меньше суммы на ЭМД-С, оформляется ЭМД-С на остаток суммы.	
N4 (ГРС «Сирена- Трэвел») Форма оплаты билета – ПК (СС)	- технический возврат (нулевой).	- В ГРС в существующем РНР; - на сумму эквивалента стоимости неиспользованных участков маршрута, такс и сборов в РУБ по курсу в ГРС**; - форма оплаты –ДФ//АВ АБ (№ билета)	- в ГРС вновь созданное РНР; - форма оплаты: ДФ//АВ ЭМД-С (№ ЭМД) ДФ/ПК/АВ ЭМД-С (№ ЭМД) - если стоимость билета меньше суммы на ЭМД-С, оформляется ЭМД-С на остаток суммы.	

*Запросы «захвата» РНР в ГРС, созданного в иностранных GDS:

*3/N4-рейс/ инвенторный локатор

*3/3X

EO

** С округлением согласно математическим правилам (до 50 коп – в меньшую сторону, более 50 копеек – в большую сторону) до целого рубля.

При использовании фиктивного РНР для оформления ЭМД-С необходимо в обязательном порядке аннулировать сегменты после оформления ЭМД-С.

5. ЭМД-С должен быть оформлен на пассажира, билет которого предъявляется к возврату за исключением следующих случаев:

* в случае наличия совместно следующих пассажиров одной семьи (близкие родственники: муж, жена, дети, бабушки, дедушки, внуки) на рейсе, не зависимо от факта оформления билетов в одном или разных РНР, разрешается оформление ЭМД-С на имя одного из родственников взамен на возвраты билетов других родственников. Таким образом 1 ЭМД-С оформляется взамен возврата нескольких билетов (номера этих билетов указывать через запятую в форме оплаты ЭМД-С). При этом обязательно наличие письменного согласия тех совершеннолетних родственников, деньги от возврата билетов которых будут оформлены на другого родственника (с указанием ФИО родственника и степень родства). Согласие от несовершеннолетних не требуется.

* разрешается оформление одного ЭМД-С на общую сумму по авиабилетам пассажира, оформленным в одном бронировании на разных биланках, либо в разных бронированиях. При этом во все брони необходимо в обязательном порядке внести ремарку об оформленном ЭМД: ЗПРОЧ ОФОРМЛЕН ЭМД (номер).

6. Оформление ЭМД-С на стоимость неиспользованных участков возвращенного билета производится с учетом следующих параметров:

Код услуги/ RFLC	Подкод услуги/ RFLC	Название услуги	Тип ЭМД	Форма оплаты	Тип оформления
D	991	ДЛЯ ОПЛАТЫ БУДУЩЕЙ ПЕРЕВОЗКИ	ЭМД-С	См. таблицу в п. 2	Ручная маска
Срок годности ЭМД-С для оплаты будущей перевозки пассажира:			12 мес с даты оформления		
Примечание:			Не подлежит возврату/ обмену		
Валюта оформления ЭМД-С			РУБ		

Порядок запросов для оформления ЭМД-С в ГРС:

- Создание SVC-элемента в РНР:

ЗУС1 N4 HD1 ШРМ 01AГР/D/991/ДЛЯ ОПЛАТЫ БУДУЩЕЙ ПЕРЕВОЗКИ

Где:

ЗУ – формат запроса создания SVC-элемента

С – параметр ЭМД-С

1 – номер пассажира

N4 – код авиакомпании

HD1 – статус подтверждения услуги

ШРМ – обязательный параметр (указывать всегда ШРМ)

01AГР – дата оформления ЭМД

/D/991/ ДЛЯ ОПЛАТЫ БУДУЩЕЙ ПЕРЕВОЗКИ – RFLC/RFLC/ Название услуги

- Создание ручной маски ЭМД-С:
ЭМДН+У1

Где:

ЭМДН – запрос создания ручной маски
У1 – номер строки СУС-элемента

- Заполнение полей ручной маски ЭМД-С:

Маска №1:

ТАРИФ ЗА УСЛУГУ: указывается сумма и валюта (эквивалент стоимости неиспользованных участков маршрута перевозки в рублях по курсу из системы бронирования на день оформления ЭМД-С)

ПРИМЕЧАНИЕ: указывается фраза **ДЕЙСТВИТЕЛЕН ДЛЯ ОПЛАТЫ БИЛЕТА ДО 01АПР2021** (12мес с даты оформления ЭМД-С).

Мацака №2:

НОМЕР ДОКУМЕНТА: указывается номер предъявленного авиабилета, взамен которого выписывается ЭМД-С.
НЕ ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ: указать значение 0
НЕ ПОДЛЕЖИТ ОБМЕНУ: указать значение 1

Макара №3:

ФОРМЫ ОПЛАТЫ: согласно таблице, в п. 2.

Пример заполнения масок ЭМД-С:

Маска №1:

ОФОРМЛЕНИЕ ЭМД-5

3AKA3: 1X873L

П.І.ІВАНОВ/Р.ЕТР

КОДБ: D FINANCIAL IMPACT

N1:

CBC1.ПК0ДБ: 991 RESIDUAL VALUE

ТАРИФ ЗА УСЛУГУ:+3675 |+РУБ|

ИДЕНТИФИКАЦИОННОЕ ПОСЛЕДСТВО: +0104201

ПРИМЕЧАНИЕ: +ДЕЙСТВИТЕЛЕН ДЛЯ ОПЛАТЫ БИЛЕТА ДО 01АПР2020

НАИМЕНОВАНИЕ УСЛУГИ (РУС) 99I: +

Макара №2:

ОФОРМЛЕНИЕ ЭМД-5

3AKA3: 1X873L

КОДБ: D FINANCIAL IMPACT

НОМЕР ДОКУМЕНТА +2162400002077

АГЕНТСКАЯ КОМИССИЯ: + ! % + ! РУБ

$\text{C}_6\text{O}_8\text{P}_4 + \frac{1}{2}\text{H}_2$

-	+
-	-
+	+
-	-
+	+
-	+
-	-
-	+
-	-
-	+
-	+
-	-
-	+
-	-
-	+
-	-
-	+

[illegible][illegible]

- оформление ЭМД на оплату услуги с учетом суммы ЭМД-С должно быть произведено в пределах срока годности ЭМД-С;
- с помощью ЭМД-С для оплаты будущей перевозки возможна оплата следующих допслуг:

- питание,
- выбор места,
- провоз сверхнормативного багажа.

9. Порядок оформления билета или ЭМД на оплату допслуги с учетом суммы оформленного ЭМД-С для оплаты будущей перевозки:

- При обращении пассажира в контактный центр с целью приобретения авиабилета или оплаты допслуги, специалист контактного центра проверяет статус оформленного ЭМД-С в ГРС и срок его годности. При статусе ЭМД-С «О», и в случае, если срок его годности не истек, сотрудник контактного центра производит оформление билета или ЭМД на оплату услуги.

- В случае, если стоимость билета или допслуги меньше суммы, указанной в ЭМД-С для оплаты будущей перевозки, возврат разницы не производится, оформляется новый ЭМД-С на остаток суммы по аналогичной технологии (во вновь оформленном ЭМД-С на остаток суммы указывается номер билета, оформленного взамен первоначально выданного ЭМД-С).

10. Особенность оформления ЭМД-С на остаток суммы в ГРС:

- Оформление ЭМД-С на остаток суммы производится с ППР КЛЮ000088 в сеансе авиакомпания.
- Заполнение ручной маски ЭМД-С на остаток суммы:

Маска №1 ЭМД-С на остаток суммы:

ТАРИФ ЗА УСЛУГУ: указывается остаток суммы первоначально оформленного ЭМД-С после оформления билета или ЭМД на оплату допслуги (неиспользованный остаток суммы указывается в рублях)

ПРИМЕЧАНИЕ: указывается фраза **ДЕЙСТВИТЕЛЕН ДЛЯ ОПЛАТЫ БИЛЕТА ДО 01АПР2021** (дата переносится с первоначально оформленного ЭМД-С для оплаты будущей перевозки)

Маска №2 ЭМД-С на остаток суммы:

НОМЕР ДОКУМЕНТА: указывается номер авиабилета, в счет оплаты которого принят первоначально оформленный ЭМД-С.

НЕ ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ: указать значение 0

НЕ ПОДЛЕЖИТ ОБМЕНУ: указать значение 1

Маска №3 ЭМД-С на остаток суммы:

ФОРМЫ ОПЛАТЫ: форма оплаты переносится с предъявленного ЭМД-С, также указывается сумма остатка с указанием валюты и номер авиабилета, который был оформлен с учетом суммы первоначально оформленного ЭМД-С для оплаты будущей перевозки (АВ 2162400002079)

11. После оформления билета или допслуги с учетом суммы ЭМД-С необходимо произвести возврат предъявленного ЭМД-С для оплаты будущей перевозки.

12. Условия возврата билета, оформленного с учетом суммы ЭМД-С для оплаты будущей перевозки:

- сумма ЭМД-С, принятая в счет оплаты билета, возврату (вынужденному либо добровольному) не подлежит;
- если для оплаты билета или допуслуги было недостаточно суммы, указанной на ЭМД-С, и с пассажира взымалась доплата, то сумма доплаты может подлежать возврату согласно условий применения тарифа оформленного билета или согласно правил возврата допуслуги.

13. В случае, если в течение срока годности ЭМД-С пассажиру не удалось воспользоваться возможностью оформления билета с учетом суммы, указанной на ЭМД-С, пассажир имеет право в течение 1 календарного месяца после окончания срока годности ЭМД-С в претензионном порядке обратиться в авиакомпанию для возврата суммы, указанной в ЭМД-С.

Согласовано:

Коммерческий директор

А.Э. Маттис