



090002428052d410



**УТВЕРЖДЕНО УКАЗАНИЕМ
Смирновой В.В.**

**(на основании доверенности
№dov-10-с-19-265 от 01.10.2019г.)**

**ТРЕБОВАНИЯ
К БРОНИРОВАНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ СПЕЦИАЛЬНОГО ПИТАНИЯ
НА РЕЙСАХ АО «АВИАКОМПАНИЯ «СИБИРЬ» В АРС СИРЕНА-ТРЭВЕЛ В СЕАНСЕ ТКП**

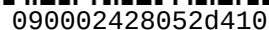
S7.GRH3-AG.42

11.07.2020

Ревизия 2

► Предупреждение!

Это электронная контролируемая копия документа, которая актуальна при доступе к ней в корпоративной базе данных КАСПик и на сайте для агентов partner.s7.ru. Авиакомпания не гарантирует актуальность документа с момента его печати или копирования из корпоративной базы данных КАСПик или с сайта partner.s7.ru на любой носитель. Ответственность за использование неконтролируемой копии документа и возможные последствия принимает на себя пользователь.

[illegible]



090002428052d410

**S7.GRH3-AG.42 Требования к бронированию и оформлению специального питания
на рейсах АО «Авиакомпания «Сибирь» в APC Сирена-Трэвел в сеансе ТКП**



СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	4
2. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ СПЕЦИАЛЬНОГО ПИТАНИЯ	6
3. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ EMD	7
4. ВОЗВРАТ И ИЗМЕНЕНИЕ УСЛОВИЙ ПЕРЕВОЗКИ	7
Приложение 1	10



090002428052d410

**S7.GRH3-AG.42 Требования к бронированию и оформлению специального питания
на рейсах АО «Авиакомпания «Сибирь» в APC Сирена-Трэвел в сеансе ТКП**



1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1.** Настоящие требования определяют порядок действий Агента по продажам в APC Сирена-Трэвел в сеансе ТКП при бронировании и оформлении специального питания на рейсах АО «Авиакомпания «Сибирь» (далее по тексту Перевозчик).
- 1.2.** Бронирование и оформление специального питания осуществляется только на собственные регулярные рейсы АО «Авиакомпания «Сибирь».
- 1.3.** Оформление и оказание Услуги для пассажиров, оформивших авиаперевозку на рейсы Code-Share, где АО «Авиакомпания «Сибирь» является маркетинговым перевозчиком (диапазон рейсов S74000-S74999), не производится.
- 1.4.** Перевозчик предоставляет следующие типы специального питания:
- младенческое;
 - детское;
 - вегетарианское;
 - мусульманское;
 - низколактозное;
 - безглютеновое;
 - питание с рыбой и/или морепродуктами;
 - [азиатское](#);
 - [молочные продукты/яйца](#);
 - [мясной рацион](#);
 - [сэндвич с курицей](#);
 - [сэндвич с сыром](#).

Краткое описание рационов питания представлено в [Приложении 1](#).

- 1.5.** Оформление услуги «Предоставление специального питания» (далее по тексту – Услуга) возможно только на направлениях, для которых опубликован сбор за соответствующий тип питания, установленный Перевозчиком.
- 1.6.** Услуга предоставляется бесплатно пассажирам бизнес-класса обслуживания без ограничений по виду тарифа (BASIC или FLEX) и дате вылета, [с учетом ограничений, изложенных в п.1.7 настоящей Инструкции](#). EMD не оформляется.
- 1.7.** Типы специального питания «азиатское», «молочные продукты/яйца», «сэндвич с курицей» и «сэндвич с сыром» предоставляются только пассажирам, следующим в экономическом классе обслуживания.
- 1.8.** Типы специального питания «сэндвич с курицей», «сэндвич с сыром» предоставляются на рейсах продолжительностью до 3-х часов.



090002428052d410



***S7.GRH3-AG.42 Требования к бронированию и оформлению специального питания
на рейсах АО «Авиакомпания «Сибирь» в APC Сирена-Трэвел в сеансе ТКП***

- 1.9.** Услуга предоставляется платно пассажирам экономического класса обслуживания. Оформление Услуги производится с взиманием платы на EMD с расчетным кодом 421. Оплата за Услугу производится только после подтверждения Перевозчиком запрошенной услуги.
- 1.10.** Любые скидки на плату за Услугу не предусмотрены.
- 1.11.** Для пассажиров, занимающих основное и дополнительные места для персонального комфорта (EXST) или перевозящих багаж в салоне (CBBG) Услуга может быть заказана только один раз для основного места.
- 1.12.** Бронирование Услуги и оформление EMD производится только для сегментов с подтвержденным статусом бронирования в соответствии с технологическими процедурами APC Сирена-Трэвел. Оформление EMD производится автоматизированным способом.
- 1.13.** Один пассажир может запросить только один тип специального питания для одного полетного сегмента.
Исключение: пассажир, путешествующий с ребенком до 2-х лет без предоставления места в салоне воздушного судна (далее по тексту – ВС), может запросить два типа специального питания для одного полетного сегмента – младенческое питание (BBML) для ребенка и специальный рацион для себя.
- 1.14.** Пассажиру, для которого запрошен и подтвержден любой тип специального питания, будет предоставлен только запрошенный и оплаченный рацион – стандартное питание в данном случае предоставляться не будет.
- 1.15.** Запрос на предоставление специального питания может быть подтвержден Перевозчиком, если он внесен в бронирование не менее чем за 24 часа до вылета рейса.
- 1.16.** Обязательные процедуры при оформлении специального питания:
- внесение запроса на предоставление питания;
 - оформление сбора за предоставление питания на EMD Перевозчика (когда бронирование Услуги производится для пассажиров экономического класса обслуживания).
- 1.17.** Оформление EMD производится с применением кодов, введенных для каждого типа специального питания:



090002428052d410



**S7.GRH3-AG.42 Требования к бронированию и оформлению специального питания
на рейсах АО «Авиакомпания «Сибирь» в APC Сирена-Трэвел в сеансе ТКП**

Код типа питания	Тип питания	Описание типа питания	Код EMD для оформления соответствующего типа
VGML	вегетарианское питание	VEGETARIAN DINNER	0AN
MOML	мусульманское питание	MUSLIM HALAL MEAL	0LR
CHML	детское питание	MEAL CHILDRENS CHICKEN	0HF
BBML	младенческое питание	BABY MEAL	063
NLML	низколактозное питание	MEAL LOW LACTOSE	0HN
GFML	безглютеновое питание	MEAL GLUTEN FREE	0HO
SFML	питание с рыбой и/или морепродуктами	SEAFOOD MEAL	0LD
ORML	азиатское	ASIAN MEAL	02A
VLML	молочные продукты/яйца	MILK AND EGGS MEAL	02E
NFML	мясной рацион	MEAT MEAL	02F
HKML	сэндвич с курицей	CHICKEN SANDWICH	0B3
HEML	сэндвич с сыром	CHEESE SANDWICH	0LO

2. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ СПЕЦИАЛЬНОГО ПИТАНИЯ

2.1. В бронирование необходимо внести специальный запрос CCP/SSR на предоставление услуги с кодом типа питания, после подтверждения запроса оформить EMD на оплату сбора за Услугу. В случае, если EMD не будет оформлен за 24 часа до вылета рейса, на котором Услуга подтверждена, запрос будет автоматически аннулирован.

2.2. Запрос на предоставление Услуги будет автоматически отклонен системой, если он внесен:

- для направления, на котором Услуга не предоставляется
- менее чем за 24 часа до вылета рейса.

В других случаях запрос будет автоматически подтвержден. Агент обязан отреагировать на ответ Перевозчика и сохранить изменения в брони.

2.3. На некоторых направлениях детское питание (CHML) предоставляется для пассажиров с 2-х до 12 лет бесплатно (вместо стандартного рациона для взрослых). Если запрос на



090002428052d410

***S7.GRH3-AG.42 Требования к бронированию и оформлению специального питания
на рейсах АО «Авиакомпания «Сибирь» в APC Сирена-Трэвел в сеансе ТКП***



предоставление детского питания (CHML) внесен для направления, где данный рацион предоставляется бесплатно, то в бронировании запрос будет автоматически отклонен.

3. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ EMD

- 3.1.** Величина сбора определяется в системе автоматически, конвертируется в валюту оплаты в соответствии с форматами дистрибутивной системы. Конвертация производится по курсу на день оформления EMD на сбор за предоставление Услуги.
- 3.2.** Величина сбора опубликована только на тех направлениях, где доступен рацион специального питания. Сбор опубликован только для того типа питания, который предоставляется на данном направлении.
- 3.3.** В случае оформления сбора на трансферном направлении необходимо обращать внимание на то, что сбор заведен для каждого сегмента в отдельности. Например, для маршрута Новосибирск – Москва – Варна сбор взимается за каждый сегмент перевозки.
- 3.4.** Оформление EMD Перевозчика на оплату сбора производится Агентом, который внес запрос на предоставление Услуги в бронирование.
- 3.5.** Один EMD может быть выписан только на один код Услуги (на один тип питания).
- 3.6.** Для каждого пассажира оформляется отдельный EMD.
- 3.7.** Если система бронирования позволяет, единый EMD может быть оформлен как для трансферной перевозки, так и для перевозки RT, если на сегментах, на которых оформляется документ, подтвержден один и тот же тип питания.

4. ВОЗВРАТ И ИЗМЕНЕНИЕ УСЛОВИЙ ПЕРЕВОЗКИ

- 4.1.** При добровольном обмене билета EMD на специальное питание принимается к возврату без сборов при условии, что запрос на специальное питание на рейсе, от вылета которым отказывается пассажир, был аннулирован не менее чем за 24 часа до вылета рейса. Для новых условий перевозки необходимо внести новый запрос на предоставление специального питания и после подтверждения этого запроса оформить новый EMD. Возврат первоначального EMD производится по месту оформления Услуги.
- 4.2.** Добровольный возврат EMD, оформленного на сбор за предоставление специального питания, разрешен в полном объеме по всем неиспользованным сегментам в случае, если пассажир отказался от перевозки или от услуги не менее чем за 24 часа до вылета рейса, для которого подтверждено питание.



090002428052d410



S7.GRH3-AG.42 Требования к бронированию и оформлению специального питания на рейсах АО «Авиакомпания «Сибирь» в APC Сирена-Трэвел в сеансе ТКП

- 4.3.** Моментом отказа от Услуги считается момент аннуляции запроса на специальное питание в PNR или момент аннуляции сегмента, для которого подтверждена Услуга, или аннуляции всего бронирования.
- 4.4.** В случае добровольного изменения условий перевозки, отказа от перевозки или Услуги менее чем за 24 часа до вылета рейса, возврат сумм, уплаченных за предоставление питания, не производится. Агенту необходимо подать заявку на изменение статуса полетного купона с OPEN FOR USED на CLOSED по адресу tech@s7.ru (агенту будет отправлен бланк запроса для изменения статуса купона, требующий заполнения).
- 4.5.** В случае приобретения пассажиром услуги «Повышение класса обслуживания в аэропорту вылета» более чем за 24 часа до вылета рейса, плата за услугу «Предоставление специального питания» подлежит вынужденному возврату. Возврат производится по месту приобретения Услуги.
- 4.6.** В случае приобретения услуги «Повышение класса обслуживания в аэропорту вылета» или добровольного переоформления билета с повышением до тарифа бизнес-класса на тот же рейс менее чем за 24 часа до вылета рейса, пассажиру будет предоставлен рацион питания с возможностью выбора, либо заранее заказанного специального питания экономического класса обслуживания, либо стандартного рациона питания бизнес класса обслуживания.
Услуга будет считаться оказанной и возврат платы за Услугу не производится.
- 4.7.** При вынужденном повышении класса обслуживания в аэропорту вылета с экономического до бизнес-класса на тот же рейс, пассажиру может быть предложен выбор рациона питания, либо заранее заказанного специального питания экономического класса обслуживания, либо стандартного рациона питания бизнес-класса обслуживания. В случае отсутствия возможности предоставления выбора рациона питания бизнес-класса или ранее заказанного специального питания, пассажиру будет предоставлен стандартный рацион питания экономического класса обслуживания. Возврат платы за Услугу разрешен в полном объеме для участков, на которых Услуга не была предоставлена.
- 4.8.** В случае вынужденной пересадки пассажира на другой рейс и невозможности предложить специальный рацион на вновь выбранном рейсе, пассажиру будет предоставлен стандартный рацион питания соответствующего класса обслуживания. Возврат платы за Услугу разрешен в полном объеме для участков, на которых Услуга не была предоставлена.
- 4.9.** Вынужденный возврат платы за Услугу производится в случаях вынужденного отказа пассажира от перевозки, предусмотренных Правилами воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов АО «Авиакомпания «Сибирь», в случае расторжения Перевозчиком в одностороннем порядке договора воздушной перевозки пассажира, в соответствии со ст. 230 ФАП 82, повлекшее неиспользование билета, для которого была оформлена Услуга, а также в случае не предоставления Услуги на борту ВС.



090002428052d410

***S7.GRH3-AG.42 Требования к бронированию и оформлению специального питания
на рейсах АО «Авиакомпания «Сибирь» в APC Сирена-Трэвел в сеансе ТКП***



- 4.10.** Вынужденный возврат денежных средств, оплаченных за Услугу, производится только при условии, что Услуга не была оказана для того участка, по которому производится возврат.
- 4.11.** Если пассажир совершил перелет рейсом, для которого была оплачена Услуга, возврат Услуги в случае ее не предоставления на борту ВС, производится только по обращению пассажира в претензионную комиссию Перевозчика: 633104 НСО, г. Обь, проспект Мозжерина, д.10, оф. 201, АО «Авиакомпания «Сибирь», претензионная комиссия.



090002428052d410

S7.GRH3-AG.42 Требования к бронированию и оформлению специального питания на рейсах АО «Авиакомпания «Сибирь» в APC Сирена-Трэвел в сеансе ТКП



Приложение 1

Стандарт рационов специального питания на рейсах АО «Авиакомпания «Сибирь»

Стандарт рационов специального питания для пассажиров бизнес класса обслуживания.

Тип питания	Состав (продолжительность рейса от 3 часов)
Младенческое питание	Булочка, пюре фруктовое, пюре овощное, пакетик молока 0,2л.
Детское питание	Салат с заправкой, горячее блюдо (курица с гарниром и соусом), пирожное, булочка
Мусульманское питание	Салат с заправкой, пирожное (или фруктовая закуска), горячее блюдо (говядина или курица)
Вегетарианское питание	Овощной салат или закуска, фруктовая нарезка, горячее блюдо (не строгое вегетарианское)
Питание, не содержащее лактозы	Овощной салат с заправкой, фруктовая нарезка, горячее блюдо (говядина или курица, или овощное)
Безглютеновое питание	Салат овощной с заправкой, горячее блюдо (без содержания клейковины), соус для горячего, десерт фруктовый
Питание с рыбой и /или морепродуктами	Салат овощной с морепродуктами, горячее блюдо с рыбой, соус для горячего, десерт
Мясное питание	Мясной салат + заправка, горячее блюдо из говядины или птицы с гарниром, сливочное масло, булочка, десерт

Стандарт рационов специального питания для пассажиров экономического класса обслуживания.

Тип питания	Состав
Продолжительность рейса от 3 часов	
Младенческое питание	Булочка, пюре фруктовое, пюре овощное, пакетик молока 0,2л.
Детское питание	Овощная нарезка, горячее блюдо (курица с гарниром), булочка, сырок плавленый, десерт
Мусульманское питание	Овощной салат, хлеб в ИУ, горячее блюдо (курица или говядина с гарниром), десерт
Вегетарианское питание	Овощной салат, фруктовый салат, хлеб в ИУ, джем, кетчуп, горячее блюдо (не строго вегетарианское)
Питание, не содержащее лактозы	Овощной салат, фруктовый салат, хлеб в ИУ, горячее блюдо (курица или говядина, или вегетарианское с гарниром), десерт
Безглютеновое питание	Салат овощной, салат фруктовый, горячее блюдо (без содержания клейковины), кетчуп, батончик без содержания злаковых культур
Питание с рыбой и /или морепродуктами	Салат овощной с морепродуктами, горячее блюдо с рыбой, булочка, десерт
Молочное питание	Каша с топпингом на молоке, йогурт, круассан, сливочное масло, фруктовый джем, десерт
Восточное питание	Овощной салат, фруктовая закуска, блюдо из птицы или говядины в восточном стиле с гарниром, масло сливочное, булочка, десерт
Мясное питание	Овощной салат + заправка, блюдо из птицы на гриле с гарниром, сливочное масло, булочка, десерт
Продолжительность рейса до 3 часов	
Сэндвич с курицей	Хлеб тостовый, куриное филе, огурец, соус тар-тар.
Сэндвич с сыром	Хлеб тостовый, сыр, помидор, лист салата.