

**ТРЕБОВАНИЯ к  
бронированию и оформлению перевозочной документации для несопровождаемого ребенка  
на рейсах ПАО «Авиакомпания «Сибирь» в АРС Сирена-Трэвел в сеансе ТКП**

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- 1.1.** Настоящие требования определяют порядок действий Агента по продажам при бронировании и оформлении документации на оплату услуги организации перевозки несопровождаемых детей под наблюдением Перевозчика (далее по тексту Услуга) на собственных рейсах ПАО «Авиакомпания «Сибирь» (далее Перевозчик).
- 1.2.** На рейсах Перевозчика без сопровождения могут перевозиться дети в возрасте от 5 до 11 лет включительно, которые следуют без родителей и не доверены кому-либо из пассажиров. По просьбе родителей или опекунов и с согласия Перевозчика, такая перевозка может распространяться и на детей в возрасте до 16 лет включительно. Возраст ребенка определяется на день начала перевозки от начального пункта отправления, указанного в билете.
- 1.3.** Несопровождаемые дети принимаются к перевозке при наличии подтвержденного бронирования, только на прямых и транзитных рейсах Перевозчика. Услуга по организации перевозки несопровождаемого ребенка для трансферных перевозок не предоставляется.
- 1.3.1.** **Услуга по организации перевозки несопровождаемого ребенка по маршруту, состоящему из нескольких полетных сегментов, может быть оформлена при условии наличия подтвержденного Перевозчиком запроса РБСП и со следующими условиями:**
- Если стыковка в пункте пересадки менее 24 часов, перевозка должна быть оформлена в разных бронях и разными билетами;
  - Если стыковка в пункте пересадки более 24 часов, перевозка может быть оформлена в одной брони и одним билетом, при этом запрос РБСП должен быть внесен на каждый сегмент перевозки, где ребенок летит под наблюдением Перевозчика.
- 1.4.** Оформление перевозки несопровождаемых детей на рейсах Code Share, где ПАО «Авиакомпания «Сибирь» является маркетинговым перевозчиком, **запрещено** (диапазон рейсов S74000-S74999). Исключение составляют рейсы Code Share, где фактическим перевозчиком является ООО «Глобус» (GH).
- 1.5.** Агенту необходимо проинформировать родителей, опекунов или родственников о правилах прохождения несопровождаемыми детьми регистрации на рейс, паспортного и таможенного контроля (на международные рейсы). Несопровождаемые дети принимаются к перевозке только после:
- заполнения и подписания родителями, опекунами или родственниками заявления-обязательства о перевозке несопровождаемого ребенка (далее Заявление), которое можно оформить в офисе Перевозчика в аэропорту вылета, либо на стойке регистрации.
  - на международных рейсах Перевозчика дополнительно необходимо наличие нотариально оформленного согласия от родителей (опекунов) на выезд из РФ их

ребенка (гражданина РФ) международным рейсом ПАО «Авиакомпания «Сибирь» без сопровождения.

- 1.6.** Родители или другие провожающие лица должны доставить ребенка в аэропорт отправления и передать его под роспись ответственному сотруднику, назначенному Перевозчиком. Провожающие должны оставаться в аэропорту до момента отправления воздушного судна.
- 1.7.** Сопровождение ребенка, прохождение всех видов контроля, посадку на воздушное судно, встречу в аэропорту ребенка обеспечивает Представитель или уполномоченный агент Перевозчика (в зависимости от договоренностей в каждом аэропорту).
- 1.8.** Услуга по организации перевозки несопровождаемого ребенка оформляется только после оплаты стоимости перевозки и при наличии в бронировании подтвержденного запроса **РБСП** на перевозку несопровождаемого ребенка на соответствующем рейсе.
- 1.9.** Услуга является платной, плата взимается на EMD Перевозчика по ставкам, опубликованным в системе бронирования.
- 1.10.** Агенты, оформляющие перевозку несопровождаемого ребенка, должны в обязательном порядке принять оплату с пассажира и оформить EMD с кодом OBN после подтверждения Перевозчиком запроса о предоставлении Услуги на перевозку несопровождаемого ребенка.
- 1.11.** Оформление билета для несопровождаемого ребенка производится как в одном направлении (перевозка OW) так и туда обратно (перевозка RT) по доступным опубликованным тарифам.
- 1.12.** Детские скидки применяются в соответствии с правилами выбранного тарифа на перевозку.
- 1.13.** Технологические процедуры по бронированию и оформлению электронных перевозочных документов в АРС Сирена-Трэвел производятся в соответствии с технологическими процедурами оформления перевозки с использованием электронного билета в АРС Сирена-Трэвел, и бронирования и оформления перевозок в АРС Сирена-Трэвел.
- 1.14.** Заявление на перевозку несопровождаемого ребенка заполняется отдельно на каждый участок полета в соответствующем аэропорту вылета. В случае отказа родителей (иных законных представителей, провожающих ребенка в аэропорту отправления) от заполнения заявления, ребенок к перевозке не принимается.
- 1.15.** Перевозка животных в салоне воздушного судна несопровождаемыми детьми запрещена.
- 1.16.** По запросу сопровождающих лиц Перевозчик может (по своему усмотрению) разрешить бесплатно перевозку ручной клади несопровождаемого ребенка в качестве зарегистрированного багажа (по весу и количеству мест, предусмотренными правилами тарифа, по которому приобретена перевозка), в том числе, если применимо, дополнительно к бесплатному зарегистрированному багажу, предусмотренному правилами тарифа, по которому приобретена перевозка несопровождаемого ребенка.

**1.17.** Запрещено бронировать в одном бронировании несопровождаемых детей и пассажиров, которым Услуга по организации перевозки несопровождаемого ребенка не запрашивается.

**1.18.** Если Услуга по организации перевозки несопровождаемого ребенка запрашивается для одного из нескольких пассажиров, забронированных ранее в общем бронировании, то данного ребенка нужно отделить в отдельное бронирование и после этого запрашивать Услугу.

## **2. РАСЧЕТ СТОИМОСТИ УСЛУГИ**

**2.1.** Тарифы на специальные Услуги опубликованы только для прямых направлений. Для перевозки, состоящей более чем из одного участка, тарифы опубликованы отдельно для каждого участка маршрута.

**2.2.** Вызов опубликованных тарифов на Услугу в АРС Сирена-Трэвел осуществляется запросом справки об оплате спец. услуг (запрос ТУ или УСЛТ по забронированным полетным сегментам).

## **3. БРОНИРОВАНИЕ УСЛУГИ**

**3.1.** При оформлении перевозки для детей от 5-ти до 11-ти лет включительно в поле имени обязательно вводится возраст и категория пассажира «АГА».

**3.2.** Ввод запроса организации перевозки несопровождаемых детей под наблюдением Перевозчика (РБСП) производится в соответствии с технологическими форматами АРС Сирена-Трэвел:

3С1П1РБСП<ТЕКСТ>

где:

3 - код запроса цифра

С - буква С, означающая, что следующий параметр (номер) относится к полетному сегменту

1 – номер пассажира, для которого вводится информация

П - буква П, означающая, что следующий параметр (номер) относится к пассажиру

1 – номер пассажира, для которого вводится информация

РБСП – код специального обслуживания

<ТЕКСТ> - свободный текст, в котором указывается возраст ребенка и информация о встречающем в пункте прибытия (контактный телефон с указанием пункта прибытия, фамилия, имя, степень родства), например: 10 ЛЕТ МОВ ТЕЛ 4951234567 ИВАНОВ/ИВАН-ОТЕЦ

или на латинице

10 LET MOW TEL 4951234567 IVANOV/IVAN-FATHER

**3.3.** После подтверждения SSR-запроса в бронировании автоматически формируется ASVC элемент с требованием оформить EMD на оплату услуги.

#### 4. ОФОРМЛЕНИЕ EMD

- 4.1. Оформление EMD на оплату услуги производится одновременно с подтверждением запроса на услугу.
- 4.2. Для взимания платы за Услугу оформляется EMD с кодом 0BH (UNACCOMPANIED MINOR).
- 4.3. Плата за Услугу взимается за каждый участок отдельно. Для каждого сегмента перевозки, на котором оплачивается Услуга, оформляется индивидуальный EMD. Для перевозки RT плата за Услугу оформляется отдельными EMD.
- 4.4. EMD оформляется автоматизированным способом в соответствии с технологическими процедурами APC Сирена-Трэвел с учетом требований, указанных в данном документе.

#### 5. ИЗМЕНЕНИЕ УСЛОВИЙ ПЕРЕВОЗКИ

- 5.1. При изменении условий перевозки в APC Сирена-Трэвел по билетам несопровождаемых детей переоформление Услуги производится путем возврата, ранее оформленного EMD, и оформления нового EMD после переоформления билета.

#### 6. ВОЗВРАТ

- 6.1. В случае отказа пассажира от перевозки или только от Услуги до окончания регистрации на рейс (не позднее 40 минут до вылета рейса, указанного в расписании) возврат денежных средств за Услугу, оформленную на EMD 0BH (UNACCOMPANIED MINOR), производится в полном объеме по месту оплаты.
- 6.2. При добровольном отказе пассажира от перевозки или Услуги менее чем 40 минут до вылета рейса или неявки несопровождаемого ребенка на рейс, плата за Услугу не возвращается. Агенту необходимо сформировать запрос на изменение статуса купона EMD с «Open for use»/ «Used» на «Closed» на портале <https://partner.s7.ru>. При отсутствии возможности подачи заявки на портале агент может направить запрос по электронной почте [TECH@S7.RU](mailto:TECH@S7.RU) (агенту будет отправлен бланк запроса для изменения статуса купона, требующий заполнения).
- 6.3. Временем отказа от Услуги считается время аннуляции запроса РБСП в бронировании на данном сегменте.
- 6.4. Возврат платы за Услугу осуществляется представителю пассажира (несопровождаемого ребенка) по месту оформления Услуги. При возврате платы за Услугу наличными представитель пассажира обязан предоставить подтверждение своих полномочий на осуществление отказа от Услуги (подтверждение родства, доверенность).
- 6.5. Если билет и плата за Услугу оформлены в одном и том же агентстве, то при отказе от перевозки, возврат денежных средств за билет и за Услугу производится одновременно.
- 6.6. В случае обращения пассажира за возвратом платы за Услугу, возврат EMD производится после проверки статуса билета на факт пролета. Если по билету пассажира установлен факт пролета по купону, где оплачена данная Услуга, необходимо дополнительно проверить

предоставлялась Услуга пассажиру или нет. Для проверки факта предоставления Услуги необходимо обратиться по адресу Goup@s7.ru. Возврат производится не позднее 2 (двух) недель после обращения представителя пассажира (несопровождаемого ребенка), по результатам осуществленной проверки при надлежащем оформлении документов на возврат платы за Услугу.

**6.7.** Возврат денежных средств за не предоставленную Услугу может быть произведен при условии обращения представителя пассажира (несопровождаемого ребенка) не позднее 2,5 (двух с половиной) месяцев от даты вылета рейса, на который оформлена Услуга. При обращении представителю пассажира (несопровождаемого ребенка) по истечении 2,5 (двух с половиной) месяцев от даты вылета рейса, на который оформлена Услуга, для получения разрешения проведения возврата агенту необходимо заполнить заявку при наличии возможности на портале <https://partner.s7.ru> в модуле «Нестандартный возврат/обмен».

**6.8.** Возврат EMD в APC Сирена -Трэвел производится в соответствии с технологическими процедурами APC Сирена-Трэвел.