

## Технология внесения контактных данных пассажиров в бронирование

### 1 ЦЕЛЬ

Настоящий документ разработан с целью унифицировать ввод контактных данных при создании PNR Агентами. Приводимые изменения предназначены повысить эффективность автоматического оповещения пассажиров при изменении расписания рейсов или смене терминала по различным каналам связи: телефонный звонок, SMS, e-mail.

### 2 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящая технология внесения контактных данных в PNR обязательна для исполнения всеми Агентами.

### 3 ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ТЕРМИНЫ, СОКРАЩЕНИЯ

- 3.1 **PNR** (Passenger Name Record) или **Бронирование** - учетная запись пассажира в системе бронирования.
- 3.2 **ITU-T** (International Telecommunication Union) - Международный Союз Электросвязи.
- 3.3 **E.164** - рекомендация ITU-T, определяющая общий международный телекоммуникационный план нумерации, используемый в телефонных сетях общего пользования.
- 3.4 **Агент** - компания, оказывающая от имени и за счет ПАО «Аэрофлот – российские авиалинии» услуги по бронированию, оформлению и продаже авиаперевозок на условиях заключенных с ним Соглашений.
- 3.5 **E-mail** - запись, установленная по RFC 2822, однозначно идентифицирующая почтовый адрес, в который следует доставить сообщение электронной почты.
- 3.6 **RFC 2822** - информационный документ Интернета, содержащий технические спецификации формата электронной почты.
- 3.7 **IVR** (Interactive Voice Response) - система предварительно записанных голосовых сообщений, выполняющая функцию маршрутизации звонков

## 4 ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ

### 4.1 Требования к внесению телефонных номеров пассажиров

В PNR в обязательном порядке должен быть указан телефонный номер пассажира, по которому он может принять голосовую информацию от системы автоматического оповещения. **Телефонный номер должен быть внесен в PNR до момента оформления авиабилета.** При этом допускается внесение дополнительных контактных номеров (личного помощника/старшего группы/службы поддержки агентства, осуществившего продажу авиабилета и т.п.). В случае внесения Агентом дополнительного контактного номера указанный номер не должен быть оснащён автоответчиком или IVR.

В случае внесения в PNR только телефонного номера Агента или иного номера, не принадлежащего пассажиру, ответственность за несвоевременное информирование пассажира несёт Агент. **За несоблюдение настоящей Технологии** Агенту могут быть выставлены штрафные санкции в соответствии с ADM политикой ПАО «Аэрофлот».

#### 4.1.1 Телефонные номера должны отображаться в системе авиакомпания (хостовой части PNR) в элементе OSI:

Пример отображения:

*OSI SU CTC× XXX 79050626880,*

где

*OSI SU CTC* – пример формата внесения контакта,

*×* – тип контакта,

*XXX* – код города (установленный IATA), **местонахождение пассажира.<sup>1</sup>**

**Если у города нет кода ИАТА, возможно указание кода областного центра.**

<sup>1</sup> Является не обязательным, но рекомендательным элементом. Необходим для выбора комфортного времени звонка системы автоматического оповещения и проверки корректности внесения телефонного номера в сложных случаях.

**Примечание:** Если в бронировании присутствуют сегменты других перевозчиков в качестве кода авиакомпании вместо SU допускается использовать код YY, например:

*OSI YY CTC× XXX 79050626880*

#### 4.1.2 Телефонные номера должны быть внесены в формате E.164:

- Длина номера: до 15 символов включительно.
- Структура номера: <код страны, 1-3><код направления, 1-4><номер абонента, до 12 символов>.

Примеры:

*74956296504,*

где 7 – код РФ, 495 – код г. Москва, 6296504 – номер абонента

*12022985700,*

где 1 - код США, 202 – код г. Вашингтон, 2985700 – номер абонента

*3726464169,*

где 372 – код Эстонии, 6 – код г. Таллин, 464169 – номер абонента

- Не допускается внесение в структуру номера префикса выхода на международную/междугороднюю линию, любых других специальных символов (астериск, тире, слеш, амперсанд, плюс\* и др).

\*есть исключения (см п.5.4.1.)

4.1.3 Телефонные номера должны располагаться на отдельных строках.

Пример:

1. OSI SU CTCM SVX 79298369540
2. OSI SU CTCM SVX 79212727847

4.1.4 В случае если в PNR несколько пассажиров, необходимо для каждого из номеров добавить привязку к конкретному пассажиру:

<телефон><пробел><фамилия/имя><порядковый номер пассажира>

Пример:

1. OSI SU CTCM SVX 79056790899 BELOV/YURY 1.1
2. OSI SU CTCM SVX 79106146706 YAKOVLEV/NIKOLAY 2.1

## 4.2 Внесение адреса электронной почты пассажира\*

Автоматическое голосовое оповещение пассажира может дублироваться оповещением по адресу электронной почты. Для этого при создании бронирования необходимо указать адрес электронной почты пассажира.

\*Адрес электронной почты не является обязательным элементом, вносится по желанию пассажира.

## 5 ТРЕБОВАНИЯ ПО ФОРМАТАМ ДЛЯ ОСНОВНЫХ GDS

### 5.1 Инструкция по вводу контактных данных пассажира в системе «Sabre»

#### 5.1.1 Внесение телефонного номера.

**9**<код города><телефон><-><×><-> <порядковый номер пассажира>

где **9** – формат ввода,

× - тип контакта:

- М – мобильный телефон пассажира,
- Н – домашний телефон пассажира,
- В – рабочий телефон пассажира,
- А – телефон агентства,

Пример: 9MOW 79151263568-M-2.1

Примечание:

Если контакты были внесены корректно через элемент контакта **9** одновременно с созданием бронирования или уже присутствуют в этом элементе при добавлении сегмента авиакомпании, рейсов которой еще не было в данном PNR, то элементы OSI CTC будут автоматически сгенерированы системой и отправлены в системы авиакомпаний, участвующих в перевозке, в требуемом формате.

В случае добавления/изменения контакта в существующем PNR новый контакт должен вноситься только через элемент OSI (см.ниже).

Или

**3OSI SU CTC**× <код города><телефон><пробел><имя пассажира><->  
<порядковый номер пассажира>

где 3OSI SU CTC - формат ввода,

Пример: 3OSI SU CTCM SVX 79106146956 PETROV/MIHAIL-1.2

- 5.1.2 Внесение адреса электронной почты.  
Формат ввода: **3OSI SU CTCE** <электронный адрес пассажира> - <номер пассажира>  
где 3OSI SU CTCE – формат ввода.  
Пример: 3OSI SU CTCE MPETROV//EMAIL.RU-1.1,  
где «//» заменяет символ @.  
Символ нижнего подчеркивания «\_» заменяется двумя точками «..».  
Символ «-» заменяется на «./».

## 5.2 Инструкция по вводу контактных данных пассажира в системе «Amadeus»

- 5.2.1 Внесение телефонного номера.  
**AP** <код города> <телефон> <имя пассажира>-<×>/**P**< порядковый номер пассажира>  
где **AP** - формат ввода,  
× - тип контакта:
- М – мобильный телефон пассажира,
  - Н – домашний телефон пассажира,
  - В – рабочий телефон пассажира,
  - А – телефон агентства,
- /P - формат ввода  
Пример: AP SVX 74958907788 - M/P1

Или

**OS SU CTC×** <код города> <телефон> <имя пассажира> /**P** < порядковый номер пассажира>  
где OS SU CTC – формат ввода,  
× - тип контакта,  
/P - формат ввода  
Пример: OS SU CTCM SVX 74958907788 PETROV/MIKHAIL/P1

- 5.2.2 Внесение адреса электронной почты.  
Формат ввода: **OS SU CTCE** <электронный адрес пассажира>  
где OS SU CTCE – формат ввода  
Пример: OS SU CTCE MPETROV//EMAIL.RU,  
где «//» заменяет символ @.  
Символ нижнего подчеркивания «\_» заменяется двумя точками «..».  
Символ «-» заменяется на «./».

## 5.3 Инструкция по вводу контактных данных пассажира в системе «Galileo»

- 5.3.1 Внесение телефонного номера.  
**SI.SU\*CTC×** <код города><телефон><имя пассажира>/**P**< порядковый номер пассажира>  
где SI.SU\*CTC – формат ввода,  
× - тип контакта:
- М – мобильный телефон пассажира,

- Н – домашний телефон пассажира,
- В – рабочий телефон пассажира,
- Т – телефон агентства,

/P - формат ввода.

Пример: SI.SU\*CTCM SVX 74958907788 PETROV/MIHAIL/P1

#### 5.3.2 Внесение адреса электронной почты.

Формат ввода: **SI.SU\*CTCE** <электронный адрес пассажира>

где SI.SU\*CTCE – формат ввода.

Пример: SI.SU\*CTCE MPETROV//EMAIL.RU,

где «//» заменяет символ @.

Символ нижнего подчеркивания «\_» заменяется двумя точками «..».

Символ «-» заменяется на «./».

### 5.4 Инструкция по вводу контактных данных пассажира в системе «Сирена-Трэвел»

#### 5.4.1 Внесение телефонного номера.

**9П** < (номер пассажира)><тип контакта>#<телефон>

где 9П – формат ввода,

#+ - формат ввода

Пример: 9П1М#+79051257734,

Знак + (плюс) допустим для данной системы в качестве исключения, как необходимая часть формата.

Типы контактов в кириллице:

- М – мобильный телефон пассажира,
- Д – домашний телефон пассажира,
- Р – рабочий телефон пассажира,
- А – телефон агентства.

Типы контактов в латинице:

- М – мобильный телефон пассажира,
- Н – домашний телефон пассажира,
- В – рабочий телефон пассажира,
- Т – телефон агентства.

#### 5.4.2 Внесение адреса электронной почты.

Формат ввода:

Для одного пассажира:

**9Е**#<электронный адрес>

Для нескольких пассажиров:

**9П**< (номер пассажира)>**Е**#<электронный адрес>

Примеры:

9Е#MPETROV@EMAIL.RU

9П2Е#MAIL@BOX.RU

## **6. Ответственность пассажира и Агента в случае отказа в предоставлении контактной информации.**

В соответствии с Федеральными авиационными правилами «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утвержденными Приказом Минтранса России от 28.06.2007 № 82, п.14:

«Пассажир при бронировании сообщает необходимую информацию о своих персональных данных и, при наличии, - об особых условиях перевозки пассажира, багажа.

В случае отказа пассажира от предоставления информации, необходимой для бронирования, бронирование не производится.

Пассажир при бронировании может сообщить номер телефона или иной способ контакта для его информирования.»

Согласно «Правилам воздушных перевозок пассажиров и багажа ПАО «Аэрофлот»:

«При бронировании перевозки пассажир предоставляет ПАО «Аэрофлот» свои персональные данные (фамилия, имя, отчество, дата рождения, серия и номер документа, удостоверяющего личность), а также контактный телефон и/или адрес электронной почты для связи с пассажиром. При отказе от предоставления указанных данных бронирование не производится.»

Агент обязан учитывать требования авиакомпании и информировать о них пассажира, в том числе о необходимости предоставления контактной информации для своевременного оповещения об изменениях расписания и связи в экстренных случаях. При предоставлении персональных данных клиент несет ответственность за их достоверность. Агент со своей стороны несет ответственность за полноту, корректность и **своевременность внесения** этих данных в бронирование.