



0900024280525923



«УТВЕРЖДАЮ»
ПАО «Авиакомпания «Сибирь»

(Подписано ЭП) Смирнова В.В.

«31» мая 2018 г.

ИНСТРУКЦИЯ
по продаже услуг обслуживания в Business Class Lounge и
First Class Lounge для пассажиров, вылетающих рейсами
ПАО «Авиакомпания «Сибирь»

Новосибирск 2018

[illegible]



0900024280525923



**Инструкция по продаже услуг обслуживания в Business Class Lounge и First Class Lounge
для пассажиров, вылетающих рейсами ПАО «Авиакомпания «Сибирь»**

1. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

- 1.1.** Настоящий документ заменяет «Инструкцию по продаже услуг обслуживания в Business Class Lounge и First Class Lounge для пассажиров, вылетающих рейсами ПАО «Авиакомпания «Сибирь» из городов Юго-Восточной Азии» от 06.12.2017г., который прекращает свое действие с момента подписания настоящего документа.
- 1.2.** Настоящая инструкция определяет порядок действий Агента при оформлении услуги обслуживания в Business Class Lounge (бизнес-зале) или First Class Lounge (зале первого класса) пассажирам, вылетающим рейсами ПАО «Авиакомпания «Сибирь» (далее Перевозчик), а также на рейсах Code-Share, где фактическим перевозчиком является ООО «Глобус»:
- из аэропорта г. Пекин (Capital-Beijing, КНР) в Business Class Lounge (бизнес-зале) и First Class Lounge (зале первого класса),
 - из аэропорта г. Гонконг (Hong Kong, КНР) в Business Class Lounge (бизнес-зале),
 - из аэропорта г. Бангкок (Suvarnabhumi, Таиланд) в Business Class Lounge (бизнес-зале),
 - из аэропорта г. Сеул (Incheon Intl-Seoul, Republic of Korea) в Business Class Lounge (бизнес-зале),
 - из аэропорта г. Шанхай (Pu Dong-Shanghai, КНР) в Business Class Lounge (бизнес-зале),
 - из аэропорта г. Рим (Fiumicino-Rome, Италия) в Business Class Lounge (бизнес-зале) - Plaza Premium Lounge Rome.
- 1.3.** Доступ в бизнес зал статусных участников программ для часто летающих пассажиров S7 Airlines и партнеров предоставляется согласно правилам соответствующих программ для ЧЛП.
- 1.4.** Оформление данной услуги производится в Агентствах, в офисах Перевозчика или на стойке регистрации Перевозчика в аэропортах г. Пекин, г. Гонконг, г. Бангкок, г. Сеул, г. Шанхай и г. Рим.

2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ.

- 2.1.** Услуга обслуживания в Business Class Lounge или First Class Lounge является платной для пассажиров экономического класса и бизнес-класса обслуживания. Сбор за обслуживание оформляется на электронном ордере разных сборов (EMD) с кодом услуги OBX, по тарифам, опубликованным в системе бронирования.
- 2.2.** При оформлении EMD таксы и сборы не взимаются.



0900024280525923



*Инструкция по продаже услуг обслуживания в Business Class Lounge и First Class Lounge
для пассажиров, вылетающих рейсами ПАО «Авиакомпания «Сибирь»*

2.3. На стойке регистрации обслуживающая компания по распоряжению представителя Перевозчика оформляет 2 экземпляра пригласительного талона в Business Class Lounge или First Class Lounge. Один экземпляр пригласительного талона выдаётся пассажиру, второй экземпляр остается в представительстве Перевозчика для возможности проверки счетов и дальнейшего акцепта при выставлении счетов обслуживающей компании. В случае отсутствия у пассажира второго экземпляра распечатанной квитанции EMD, представитель Перевозчика распечатывает дубликат квитанции EMD и прикладывает его к отчету о продаже.

3. ОФОРМЛЕНИЕ EMD НА УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ BUSINESS CLASS (БИЗНЕС-ЗАЛА) ИЛИ FIRST CLASS LOUNGE (ЗАЛА ПЕРВОГО КЛАССА).

3.1. Порядок работы с EMD описан в «Технологии оформления электронного ордера разных сборов (EMD) ПАО «Авиакомпания Сибирь».

3.2. Вызов маски для создания EMD с кодом OBX (LOUNGE ACCESS) в АСБ Gabriel производится из записи электронного билета:

- открыть запись электронного билета (ЕТ), как в открытом бронировании, так и вне PNR;
- в записи ЕТ в поле **SELECT** символом **X** выбрать купон, для которого создается EMD, в поле **ACTION** указать код функции **IA**;
- в экране ETIA: в поле **ENTER RFISC FOR SELECTED CPNS** указать необходимый код услуги EMD OBX на оформляемом купоне, внести **X** в поле **TRANSMIT HERE** и нажать **Enter**;
- в ответ открывается маска оформления EMD. Поля **NAME, REC LOC, FROM, TO, ASSOCIATED TKT/CPN NB** формируются системой автоматически (согласно данным в электронном билете). Все остальные поля заполняются в соответствии с действующей «Технологией оформления электронного ордера разных сборов (EMD) ПАО «Авиакомпания «Сибирь»;



0900024280525923



Инструкция по продаже услуг обслуживания в Business Class Lounge и First Class Lounge
для пассажиров, вылетающих рейсами ПАО «Авиакомпания «Сибирь»

Ответ системы:

EMD:2T3/RFISC: 0BX LOUNGE ACCESS			
RFIC: E/AIRPORT SERVICES			
NAME IVANOV/IVANMR		REC LOC R6M8N	
PSGRINFO		SPONSOR	
AGT 1213	SRPT	TOUR	
IR(Y,N,E) _ EMAIL			
FOP		AMT	
FOP		AMT	
ENDO			
FARE	AIRLINE S7	COMM	COAM
CPN NBR 1	DATE OF SVC (DDMMYY) 18NOV17	FROM PEK	TO OVB CPN VALUE
FARE CALC			
TAX/FEE/CHARGE :			
/ / /			
/ / /			
/ / /			
/ / /			
ASSOCIATED TKT/CPN NBR 4212411035129 1 FF AIRLINE/NBR			
ENTER INFO FOR ADDITIONAL COUPONS		COMPLETE EMD ISSUANCE	

Заполнение полей маски:

- **IR** – вносится подтверждение (Y) или отказ (N) распечатки квитанции (Receipt) на бумажном носителе, либо подтверждение отправки квитанции на электронный адрес пассажира (E). В случае выбора отправки квитанции на электронный адрес пассажира в поле RECEIPT вносится индикатор E, а необходимый адрес указывается в поле EMAIL.
- **FOP** – форма оплаты
- **ENDO** – указывается информация об услуге Business Class Lounge и First Class Lounge, величина тарифа в валюте публикации, курс перевода валют (если валюта публикации тарифа отличается от валюты оплаты)

ВАЖНО! Поле заполняется без изменения последовательности информации, с разделением знаком слэш. Разделитель слэш указывается между типом зала, стоимостью предоставляемой услуги и курсом валюты.

Примеры заполнения поля ENDO:

BUSINESS CLASS/CNY300
FIRST CLASS/CNY350
FIRST CLASS/CNY50
BUSINESS CLASS/THB2700
BUSINESS CLASS/HKD330
BUSINESS CLASS/KRW40000
BUSINESS CLASS/EUR34
BUSINESS CLASS/CNY300/1CNY=8.85RUB
FIRST CLASS/CNY350/1CNY=8.85RUB
FIRST CLASS/CNY50/1CNY=8.85RUB
BUSINESS CLASS/THB2700/1THB=1.77041672RUB



0900024280525923



Инструкция по продаже услуг обслуживания в Business Class Lounge и First Class Lounge
для пассажиров, вылетающих рейсами ПАО «Авиакомпания «Сибирь»

BUSINESS CLASS/HKD330/1HKD=7.5RUB

BUSINESS CLASS/KRW40000/1KRW=0.053RUB

BUSINESS CLASS/EUR34/1EUR=73.50RUB

- **FARE** – стоимость услуги предоставления Business Class Lounge или First Class Lounge
CNY300
- **CPNVALUE** – стоимость услуги за сегмент в валюте оплаты, без кода валюты
300
- **COMPLETE EMD ISSUANCE** - отправка маски в систему, в поле вводится знак «X», далее «Enter».

3.2.1. Вид заполненной маски EMD с кодом услуги OBX (LOUNGE ACCESS): на услугу предоставления **Business Class Lounge** в аэропорту г. Пекин пассажиру экономического класса обслуживания, при оформлении на территории КНР:

EMD:2T3/RFISC: 0BX LOUNGE ACCESS				
RFIC: E/AIRPORT SERVICES				
NAME IVANOV/IVANMR			REC LOC R6M8N	
PSGRINFO		SPONSOR		
AGT 1213	SRPT	TOUR		
IR(Y,N,E) Y EMAIL				
FOP CA				AMT
FOP				AMT
ENDO BUSINESS CLASS/CNY300				
FARE CNY300	AIRLINE S7	COMM	COAM	
CPN NBR 1	DATE OF SVC (DDMMYY) 18NOV17	FROM PEK	TO OVB CPN VALUE 300	
FARE CALC				
TAX/FEE/CHARGE :				
/	/	/		
/	/	/		
/	/	/		
/	/	/		
/	/	/		
ASSOCIATED TKT/CPN NBR 4212411035129 1 FF AIRLINE/NBR				
ENTER INFO FOR ADDITIONAL COUPONS			COMPLETE EMD ISSUANCE X	

Заполнение полей маски:

- **IR (Y, N, E)** – индикатор оформления квитанции EMD
- **FOP** – форма оплаты
- **ENDO** – информация об услуге Business Class Lounge, величина тарифа в валюте публикации

BUSINESS CLASS/CNY300

ВАЖНО! Поле заполняется без изменения последовательности информации, с разделением знаком слэш. Разделитель слэш указывается между типом зала, стоимостью предоставляемой услуги.

- **FARE** – стоимость услуги предоставления Business Class Lounge
CNY300



0900024280525923



**Инструкция по продаже услуг обслуживания в Business Class Lounge и First Class Lounge
для пассажиров, вылетающих рейсами ПАО «Авиакомпания «Сибирь»**

- **CPN VALUE** – стоимость услуги за сегмент в валюте оплаты, без кода валюты
300
- **COMPLETE EMD ISSUANCE** – отправка маски в систему, в поле вводится знак «X», далее «Enter».

3.2.2. Вид заполненной маски EMD с кодом услуги OBX (LOUNGE ACCESS): на услугу предоставления **First Class Lounge** пассажиру экономического класса обслуживания, при оформлении на территории РФ:

EMD:2T3/RFISC: 0BX LOUNGE ACCESS			
RFIC: E/AIRPORT SERVICES			
NAME IVANOV/IVANMR		REC LOC R6M8N	
PSGRINFO		SPONSOR	
AGT 1213	SRPT	TOUR	
IR(Y,N,E) Y EMAIL			
FOP CA		AMT	
FOP		AMT	
ENDO FIRST CLASS/CNY350/1CNY=8.85RUB			
FARE RUB3100	AIRLINE S7	COMM	COAM
CPN NBR 1	DATE OF SVC (DDMMYY) 18NOV17	FROM PEK	TO OVB CPN VALUE 3100
FARE CALC			
TAX/FEE/CHARGE :			
/ / /			
/ / /			
/ / /			
/ / /			
ASSOCIATED TKT/CPN NBR 4212411035129 1 FF AIRLINE/NBR			
ENTER INFO FOR ADDITIONAL COUPONS		COMPLETE EMD ISSUANCE X	

Заполнение полей маски:

- **IR (Y, N, E)** – индикатор оформления квитанции EMD
- **FOP** – форма оплаты
- **ENDO** – информация об услуге **First Class Lounge**, величина тарифа в валюте публикации, курс перевода валют.

FIRST CLASS/CNY350/1CNY=8.85RUB

ВАЖНО! Поле заполняется без изменения последовательности информации, с разделением знаком слэш. Разделитель слэш указывается между типом зала, стоимостью предоставляемой услуги и курсом валюты.

- **FARE** – стоимость услуги First Class Lounge в валюте оплаты
RUB3100
- **CPN VALUE** – стоимость услуги за сегмент в валюте оплаты, без кода валюты
3100
- **COMPLETE EMD ISSUANCE** – отправка маски в систему, в поле вводится знак «X», далее «Enter».



0900024280525923



Инструкция по продаже услуг обслуживания в Business Class Lounge и First Class Lounge
для пассажиров, вылетающих рейсами ПАО «Авиакомпания «Сибирь»

3.2.3. Вид заполненной маски EMD с кодом услуги OBX (LOUNGE ACCESS): на услугу предоставления **First Class Lounge** в аэропорту г. Пекин пассажиру бизнес-класса обслуживания с оформленным билетом по тарифной группе FLEX, при оформлении на территории КНР:

EMD:2T3/RFISC: 0BX LOUNGE ACCESS				
RFIC: E/AIRPORT SERVICES				
NAME IVANOV/IVANMR			REC LOC R6M8N	
PSGRINFO		SPONSOR		
AGT 1213	SRPT	TOUR		
IR(Y,N,E) Y EMAIL				
FOP CA				AMT
FOP				AMT
ENDO FIRST CLASS/CNY50				
FARE CNY50	AIRLINE S7	COMM	COAM	
CPN NBR 1	DATE OF SVC (DDMMYY) 18NOV17	FROM PEK	TO OVB CPN VALUE 50	
FARE CALC				
TAX/FEE/CHARGE :				
/	/	/	/	
/	/	/	/	
/	/	/	/	
/	/	/	/	
ASSOCIATED TKT/CPN NBR 4212411035129 1 FF AIRLINE/NBR				
ENTER INFO FOR ADDITIONAL COUPONS			COMPLETE EMD ISSUANCE X	

Заполнение полей маски:

- **IR (Y, N, E)** – индикатор оформления квитанции EMD
- **FOP** – форма оплаты
- **ENDO** – информация об услуге First Class Lounge, величина тарифа в валюте публикации

FIRST CLASS/CNY50

ВАЖНО! Поле заполняется без изменения последовательности информации, с разделением знаком слэш. Разделитель слэш указывается между типом зала, стоимостью предоставляемой услуги.

- **FARE** – стоимость услуги First Class Lounge в валюте оплаты
CNY50
- **COUPON VALUE** – стоимость услуги за сегмент в валюте оплаты, без кода валюты
50
- **COMPLETE EMD ISSUANCE** – отправка маски в систему, в поле вводится знак «X», далее «Enter».



0900024280525923



**Инструкция по продаже услуг обслуживания в Business Class Lounge и First Class Lounge
для пассажиров, вылетающих рейсами ПАО «Авиакомпания «Сибирь»**

3.2.4. Вид заполненной маски EMD с кодом услуги OBX (LOUNGE ACCESS): на услугу предоставления First Class Lounge в аэропорту г. Пекин пассажиру бизнес-класса обслуживания с оформленным билетом по тарифной группе FLEX, при оформлении на территории РФ:

EMD:2T3/RFISC: 0BX LOUNGE ACCESS				
RFIC: E/AIRPORT SERVICES				
NAME IVANOV/IVANMR			REC LOC R6M8N	
PSGRINFO		SPONSOR		
AGT 1213	SRPT	TOUR		
IR(Y,N,E) Y EMAIL				
FOP CA				AMT
FOP				AMT
ENDO FIRST CLASS/CNY50/1CNY=8.85RUB				
FARE RUB445	AIRLINE S7	COMM	COAM	
CPN NBR 1	DATE OF SVC (DDMMYY) 18NOV17	FROM PEK	TO OVB CPN VALUE 445	
FARE CALC				
TAX/FEE/CHARGE :				
/	/	/		
/	/	/		
/	/	/		
/	/	/		
ASSOCIATED TKT/CPN NBR 4212411035129 1 FF AIRLINE/NBR				
ENTER INFO FOR ADDITIONAL COUPONS			COMPLETE EMD ISSUANCE X	

Заполнение полей маски:

- IR (Y, N, E)** – индикатор оформления квитанции EMD
- FOP** – форма оплаты
- ENDO** – информация об услуге First Class Lounge, величина тарифа в валюте публикации, курс валюты.

FIRST CLASS/CNY50/1CNY=8.85RUB

ВАЖНО! Поле заполняется без изменения последовательности информации, с разделением знаком слэш. Разделитель слэш указывается между типом зала, величиной тарифа, курсом валюты.

- FARE** – стоимость услуги First Class Lounge в валюте оплаты
RUB445
- COUPON VALUE** – стоимость услуги за сегмент в валюте оплаты, без кода валюты
455
- COMPLETE EMD ISSUANCE** – отправка маски в систему, в поле вводится знак «X», далее «Enter».

4. ВОЗВРАТ, ОБМЕН.

4.1. При добровольном изменении условий договора воздушной перевозки либо добровольном отказе пассажира от перевозки, производится возврат денежных средств, уплаченных за услугу.



0900024280525923



**Инструкция по продаже услуг обслуживания в Business Class Lounge и First Class Lounge
для пассажиров, вылетающих рейсами ПАО «Авиакомпания «Сибирь»**

- 4.2.** В случае если пассажир не воспользовался услугой по причине неявки на рейс, возврат денежных средств не производится. Агенту необходимо сформировать запрос на изменение статуса соответствующего купона EMD с «Open for use» на «Closed» на портале <https://partner.s7.ru>
- 4.3.** Вынужденный возврат платы за услугу производится в случаях вынужденного отказа пассажира от перевозки, предусмотренных «Правилами воздушных перевозок пассажиров, багажа и груза ПАО «Авиакомпания «Сибирь», в случае расторжения Перевозчиком в одностороннем порядке договора воздушной перевозки пассажира, в соответствии со ст. 230 ФАП 82, а также в случаях невозможности оказания услуги по следующим причинам:
- в случае оперативной отмены или задержки рейса;
 - в случае не предоставления места в салоне самолета;
 - в случае болезни пассажира возврат услуги производится в соответствии с порядком изложенным в Правилах вынужденного возврата, обмена перевозочной документации на основании мед.документов от 15.09.2017. Возврат услуги производится при условии уведомления Перевозчика об отказе от перевозки до окончания регистрации.
 - в случае смерти пассажира, либо членов семьи пассажира или близких родственников пассажира возврат услуги производится в соответствии с порядком изложенным в ИП 0900024280524509 о вынужденных возвратах билетов в случае смерти пассажира, либо смерти членов семьи пассажира или близких родственников от 29.12.2017.
- 4.4.** При обращении пассажира по месту продажи услуги, в пункт продажи Представительства или Уполномоченного агента Перевозчика, либо в Контактный центр Перевозчика, за вынужденным возвратом денежных средств, пассажиру необходимо заполнить Заявление (Приложение 1) на возврат платы за услугу и приложить копию квитанции EMD или посадочного талона с отметкой сотрудника Перевозчика о необходимости проведения возврата. Подача Заявления на возврат платы за услугу должна быть произведена в течение двух с половиной месяцев от даты вылета рейса, на который оформлена услуга. При обращении пассажира по истечении двух с половиной месяцев с даты вылета рейса, на который оформлена услуга, для получения разрешения проведения вынужденного возврата агенту необходимо подать запрос на портале <https://partner.s7.ru> в модуле «Нестандартный возврат/обмен».
- 4.5.** Вынужденный обмен услуги не производится. В случае вынужденного изменения условий перевозки услуга подлежит вынужденному возврату в соответствии с п. 4.3.-4.4. и оформляется новый EMD на услугу.



0900024280525923

Инструкция по продаже услуг обслуживания в Business Class Lounge и First Class Lounge
для пассажиров, вылетающих рейсами ПАО «Авиакомпания «Сибирь»



Приложение 1

Заявление на вынужденный возврат денежных средств, уплаченных в счёт услуги обслуживания в Business Class Lounge и First Class Lounge.

Я, _____ *,
(Фамилия Имя Отчество)

прошу произвести вынужденный возврат денежных средств, уплаченных за услугу
обслуживания в Business Class Lounge и First Class Lounge в связи с не предоставлением мне
услуги по причине:

(нужное выбрать) *

- Отмена рейса
- Отказ от полета при задержке
- Отказ от полета по иным причинам: _____

EMD № _____ *

Авиабилет № _____ бронь № _____

Дата оплаты EMD _____ *

Контакты пассажира* (электронный адрес) _____ (телефон) _____

« _____ » _____ 201_ г.*

_____*
(Подпись пассажира)

* Обозначены поля обязательные к заполнению.

Приложено:

Внимание:

1. Без копии посадочного талона Заявление не принимается
2. Возврат осуществляется в течение 2-х недель с момента подачи заявления, которые необходимы для проверки информации, изложенной в заявлении.

Спасибо за понимание.