



090002428052f9f3



**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

12.07.2021

Ревизия 6

► 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.



090002428052f9f3



**S7.GRN3-AG.42 Требования к бронированию и оформлению специального питания на рейсах
АО «Авиакомпания «Сибирь» в АРС 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	8
Приложение 1.....	10



090002428052f9f3



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

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1.** Настоящие требования определяют порядок действий Агента по продажам в АРС 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 Перевозчика.
- 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:

Класс обслуживания	Тип специального питания	
Экономический и бизнес	<ul style="list-style-type: none"> • младенческое • детское • безглютеновое 	<ul style="list-style-type: none"> • мясное с рубленой говядиной
Только бизнес	<ul style="list-style-type: none"> • мусульманское • низколактозное 	<ul style="list-style-type: none"> • рыбное • вегетарианское
Только экономический	<ul style="list-style-type: none"> • завтрак с омлетом • сэндвич с курицей • сэндвич с сыром • рыбное с семгой 	<ul style="list-style-type: none"> • мясное с курицей • молочный завтрак • полезное • вегетарианское

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 с билетами, оформленными:
 - в бизнес-классе обслуживания по всем тарифным группам, с учетом ограничений, изложенных в [п.1.7](#). настоящих Требований.
 - в экономическом классе обслуживания по тарифам группы **PLUS**.
EMD не оформляется.
- 1.7.** В зависимости от продолжительности рейсов может быть ограничено предоставление отдельных видов специального питания.
- 1.8.** Услуга предоставляется платно пассажирам экономического класса обслуживания, за исключением пассажиров с билетами, оформленными по тарифам группы **PLUS**.



090002428052f9f3



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

Оформление Услуги производится с взиманием сбора на EMD с расчетным кодом 421. Оплата за Услугу производится только после подтверждения Перевозчиком запрошенной услуги.

- 1.9. Любые скидки на сбор за Услугу не предусмотрены.
- 1.10. Для пассажиров, занимающих основное и дополнительные места для персонального комфорта (EXST) или перевозящих багаж в салоне (СВВГ) Услуга может быть заказана только один раз для основного места.
- 1.11. Бронирование Услуги и оформление EMD производится только для сегментов с подтвержденным статусом бронирования НК в соответствии с технологическими процедурами АРС Сирена-Трэвел. Оформление EMD производится автоматизированным способом.
- 1.12. 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.
- 1.13. 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.
- 1.14. Запрос на предоставление специального питания может быть подтвержден Перевозчиком, если он внесен в бронирование не менее, чем за 12 часов до вылета рейса.
- 1.15. Если Услуга оформлена более чем за 12 часов до вылета, то в случае добровольного переоформления билета с повышением до тарифа бизнес-класса (в том числе премиального повышения в рамках Программы лояльности «S7 Priority») или оформления услуги «Повышение класса обслуживания в аэропорту вылета» на тот же рейс менее чем за 12 часов до вылета рейса, пассажиру будет предоставлена возможность выбора заранее заказанного специального питания экономического класса обслуживания или стандартного рациона питания бизнес-класса обслуживания.
- 1.16. Обязательные процедуры при оформлении специального питания:
 - внесение запроса на предоставление питания;
 - оформление сбора за предоставление питания на EMD перевозчика.
- 1.17. Оформление EMD производится с применением кодов, заведенных для каждого типа специального питания:



090002428052f9f3



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

Код типа питания	Тип питания	Описание типа питания	Код EMD для оформления соответствующего типа
Бизнес* и экономический классы** обслуживания			
BBML	Младенческое	BABY MEAL	063
CHML	Детское	MEAL CHILDRENS CHICKEN	0HF
GFML	Безглютеновое	MEAL VEG GLUTEN LACTOSE FREE2	0HO
MEML	Мясное с рубленой говядиной	MEAT MEAL	0G9
Только бизнес класс* обслуживания			
VGML	Вегетарианское	VEGETARIAN DINNER	-
MOML	Мусульманское	MUSLIM HALAL MEAL	-
NLML	Низколактозное	MEAL LOW LACTOSE	-
SFML	Рыбное	SEAFOOD MEAL	-
Только экономический класс** обслуживания			
VHML	Вегетарианское	VEGETARIAN LUNCH	0AR
BRML	Завтрак с омлетом	BREAKFAST	0AI
HKML	Сэндвич с курицей	CHICKEN SANDWICH	0B3
HEML	Сэндвич с сыром	CHEESE SANDWICH	0LO
FIML	Рыбное с семгой	FISH FOOD	0LE
NFML	Мясное с курицей	CHICKEN MEAL	02F
VLML	Молочный завтрак	MILK AND EGGS MEAL	02E
HFML	Полезное	HEALTHY FOOD	0LT

*– для пассажиров бизнес класса EMD не оформляется.

**– для пассажиров экономического класса с билетами, оформленными по тарифу группы PLUS EMD не оформляется.

2. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ СПЕЦИАЛЬНОГО ПИТАНИЯ

2.1. В бронирование необходимо внести специальный запрос ССР/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 12 часов 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 12 часов до вылета рейса.

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



090002428052f9f3



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

- 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 предоставление детского питания (CHML) внесен для направления, где данный рацион предоставляется бесплатно, то в бронировании запрос будет автоматически отклонен.
- 2.4.** Для бесплатного бронирования и оформления специального питания пассажирам с билетами, оформленными по тарифам группы **PLUS экономического класса обслуживания, до внесения запроса** на предоставление Услуги, необходимо в бронирование внести SSR элемент:
ЗС1П1ЕХСН
- 2.5.** В случае аннулирования билета, оформленного по тарифам группы PLUS в экономическом классе обслуживания и оформлении нового по тарифам групп STANDARD или BASIC в том же бронировании, перед оформлением нового билета, необходимо удалить ранее внесенный элемент SSR EXCH и SSR запрос на предоставление специального питания. После оформления нового билета, при необходимости, внести SSR запрос на предоставление специального питания повторно.

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.



090002428052f9f3



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

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 12 часов 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 12 часов до вылета рейса, для которого подтверждено питание.
- 4.3.** Моментом отказа от Услуги считается момент аннуляции запроса на специальное питание в бронировании или момент аннуляции сегмента, для которого подтверждена Услуга, или аннуляции всего бронирования.
- 4.4.** При добровольном изменении условий перевозки, отказа от перевозки или Услуги менее чем за 12 часов до вылета рейса, возврат денежных средств, оплаченных за Услугу, не производится. Агенту необходимо подать заявку на изменение статуса полетного купона с OPEN FOR USED на CLOSED на портале <https://partner.s7.ru>.
- 4.5.** В случае приобретения пассажиром услуги «Повышение класса обслуживания в аэропорту вылета» более чем за 12 часов до вылета рейса, денежные средства, оплаченные за услугу «Предоставление специального питания» подлежат вынужденному возврату. Возврат производится по месту приобретения Услуги.
- 4.6.** В случае, если менее чем за 12 часов до вылета рейса пассажиром будет приобретена услуга «Повышение класса обслуживания в аэропорту вылета», добровольного переоформления билета с повышением до тарифа бизнес-класса, в том числе премиального повышения в рамках Программы лояльности «S7 Priority», Услуга будет считаться оказанной и возврат денежных средств/Миль, уплаченных 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 денежных средств, оплаченных за Услугу разрешен в полном объеме для участков, на которых Услуга не была предоставлена.



090002428052f9f3



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

- 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 денежных средств, оплаченных за Услугу разрешен в полном объеме для участков, на которых Услуга не была предоставлена.
- 4.9.** Вынужденный возврат денежных средств, оплаченных 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.
- 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 денежных средств, оплаченных за Услугу 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.



090002428052f9f3



**S7.GRH3-AG.42 Требования к бронированию и оформлению специального питания на рейсах
АО «Авиакомпания «Сибирь» в АРС 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	Пюре фруктовое, пюре овощное, пакетик молока 0,2л, булочка
Детское питание	Салат из свежих овощей с сыром фета и заправкой из оливкового масла, куриные тефтельки под соусом бешамель с жареным картофелем на гарнир, булочка ржано-пшеничная, масло сливочное, пирожное из песочного теста с черникой
Безглютеновое питание	Салат из овощей на гриле с черри и бальзамической заправкой, овощи жареные «Эдмонд», фруктовая нарезка из дыни, киви, винограда и физалиса
Мясное с рубленой говядиной	Салат «Греческий» с сыром фета, бифштекс из рубленой говядины с печеным красным перцем и молодым картофелем, булочка ржано-пшеничная, пирожное «Медовик»
Вегетарианское питание	Хумус с кедровыми орешками и паприкой, жареные лепешки и овощной крудите из болгарского перца и моркови, овощи, запеченные с грибами, нарезка из грейпфрута, ананаса, киви и винограда; булочка ржано-пшеничная
Мусульманское	Микс-салат с семгой, помидорами черри и оливками с апельсиновой заправкой, говядина с черносливом в алжирском стиле с пилавом из кускуса, булочка ржано-пшеничная, пирожное Корзинка из песочного теста с кусочками черники. Не содержит свинину, желатин и алкоголь
Низколактозное	Салат из овощей на гриле с черри и бальзамической заправкой, овощи жареные «Эдмонд», фруктовая нарезка из ананаса, киви, винограда и грейпфрута, булочка ржано-пшеничная
Рыбное	Салат из рукколы, тигровых креветок, черри и пармезана с оливковым маслом и бальзамиком, треска, запеченная «Дижонская» с овощами, булочка тигровая, масло сливочное, взбитое, пирожное «Канолес»

Стандарт рационов специального питания для пассажиров **экономического класса** обслуживания.

Тип питания	Состав
Продолжительность рейса от 2 часов	
Младенческое питание	Булочка, пюре фруктовое, пюре овощное, пакетик молока 0,2л.
Детское питание	Овощная нарезка из огурца, болгарского перца и моркови, кусочки курицы в сливочном соусе подаются с разноцветными макаронами и помидором черри, булка багетная, сырок плавленый, сладкий десерт
Безглютеновое питание	Салат из огурца и моркови, курица тушеная в соусе барбекю с гарниром из белого риса и стручковой фасоли, фруктовая нарезка из апельсина, киви и винограда, кондитерское изделие, в составе которого нет злаковых культур



090002428052f9f3



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

Молочный завтрак	Сырная нарезка с ломтиками сельдерея и моркови, йогурт, джем, круассан, каша рисовая с изюмом на молоке, злаковый батончик
Мясное с рубленой говядиной	Нарезка из говядины, курицы и сыра, салат с моцареллой и помидором черри, бифштекс из рубленой говядины запеченный с грибами и сыром, жареный картофель и брокколи на гарнир, масло сливочное, булочка, пирожное шоколадное с черной смородиной
Рыбное с семгой	Закуска из мраморного сыра и сыра «Гауда» с орешками и курагой, филе рыбы лососевых пород с отварным рисом басмати и цуккини гриль под сливочным соусом, фруктовое ассорти из груши, яблока и винограда, масло сливочное, булочка, пирожное бисквитное с творогом
Мясное с курицей	Салат «Греческий», куриное филе в американском стиле, декорированное цуккини гриль, подается с гарниром из булгура, булочка, сырок, злаковый батончик, пирожное флорентийское
Завтрак с омлетом	Закуска из мраморного сыра и сыра «Гауда» с орешками и курагой, омлет с куриными рулетиками и овощами, припущенными по-деревенски, фруктовое ассорти из груши, яблока и винограда, масло сливочное, булочка, «KitKat», пирожное бисквитное с тыквой
Полезное питание	Сырное ассорти с сухофруктами. Закуска из свежих овощей. Филе птицы обжаренное на гриле с киноа, вялеными черри и соусом демиглас. Фруктовая нарезка из ананаса, грейпфрута и яблока. Хлебцы
Вегетарианское	Ассорти из чернослива, кураги, орехов кешью и миндаля. Закуска из хумуса с овощным крудите. Обжаренные на гриле овощи «Эдмонд». Хлебные палочки «Сакристан» с чёрным кунжутом

Продолжительность рейса от 1,5 до 3 часов

Сэндвич с курицей	Хлеб тостовый, куриное филе, огурец, микс салатов, соус тар-тар.
Сэндвич с сыром	Хлеб тостовый, сыр, помидор, лист салата.