



Центр поддержки. Рекомендации при создании обращений

Оформление с FOP, отличными от CASH

В поле «**Описание**» просим дополнительно указывать информацию о FOP, аналогично тому, как она указывается в S7 Smart Ticketing.

- **МВД** – необходимо внести серию (буква) и номер требования ВПД МВД (13 цифр), код подразделения (3-4 цифры) в виде:
*A*11111111111111*7877*
- **МО** – необходимо внести номер требования ВПД МО (13 цифр);
- **ФСС** – необходимо внести данные из ИНБП: букву *F*, код региона ФСС, серию и номер ИНБП (13 цифр), номер СНИЛС (11 цифр) и категорию пассажира (2 цифры) в виде:
*FYY*YYXXXXXXXXXXXX*NNNNNNNNNNPP*
- **ОПФ** – необходимо внести данные из талона ОПФ: лат. букву *P*, номер ОПФ (2 цифры), номер талона (8 символов), номер СНИЛС (11 цифр) и категорию пассажира (3 буквы или 2 цифры) в виде:
*PYY*AAAXXXXXX*NNNNNNNNNNNCDA*

Мы работаем над тем, чтобы сделать процесс внесения FOP в заявке более удобным.

Требования к заполнению FOP указаны в соответствующей технологической документации в разделе [Технологии - ВПД.Социальный сектор](#)

Добровольный / Вынужденный возврат

- В поле «**Описание**» просим дополнительно указывать, если до проведения операции возврата ET/EMD необходимо согласовывать сумму к возврату. В случае отсутствия уточняющей информации, возврат будет выполнен без дополнительного согласования с агентом.
- При создании обращения для вынужденного возврата необходимо:
 - указывать основание/причину для вынужденного возврата;
 - прикладывать документ, служащий основанием для вынужденного возврата (в соответствии с Инструкцией по вынужденным обменам и возвратам, размещенной в разделе [Технологии – Изменение условий перевозки, возврат - Общее](#)), или скриншот заявки на нестандартный возврат с положительным решением Перевозчика. На скриншоте должен быть виден номер заявки, номер билета и решение Перевозчика.



Обращение будет автоматически ОТКЛОНЕНО, если дополнительная информация не указана.

Добровольный обмен

Указывайте сумму, в пределах которой допускается выполнение операции обмена ET без дополнительного согласования.

Если к оплате только сбор по УПТ, дополнительное согласование не производится.



В случае, если сумма доплаты не требует согласования с пассажиром, сообщите об этом в поле "Описание" – мы сохраним изменения в PNR и проведем обмен билета без дополнительного согласования.