



УТВЕРЖДЕНО УКАЗАНИЕМ
Шубина В.С.

(на основании доверенности
№dov-10-С-21-328 от 01.11.2021г.)

**Требования
к оформлению услуги «Индивидуальное сопровождение в аэропорту вылета»**

S7GRH3-AG78

15.03.2023

Ревизия 3

► Предупреждение!

Это электронная контролируемая копия документа, которая актуальна при доступе к ней в корпоративной базе данных КАСПик и на сайте для агентов vm.s7.ru. Авиакомпания не гарантирует актуальность документа с момента его печати или копирования из корпоративной базы данных КАСПик или с сайта vm.s7.ru на любой носитель. Ответственность за использование неконтролируемой копии документа и возможные последствия принимает на себя пользователь.

[illegible]



090002428053758b

**S7GRH3-AG78 Требования к оформлению услуги «Индивидуальное сопровождение
в аэропорту вылета»**



СОДЕРЖАНИЕ

ОПРЕДЕЛЕНИЯ И АББРЕВИАТУРЫ.....	4
1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	6
2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ.....	7
3. ОФОРМЛЕНИЕ EMD НА УСЛУГУ	7
4. ПЕРЕОФОРМЛЕНИЕ И ВОЗВРАТ	10
Приложение 1	12
Приложение 2	13



090002428053758b

***S7GRH3-AG78 Требования к оформлению услуги «Индивидуальное сопровождение
в аэропорту вылета»***



ОПРЕДЕЛЕНИЯ И АББРЕВИАТУРЫ

Заказ – информация о пассажирах, забронировавших перевозку и/или дополнительные услуги на Сайте S7, их контактных данных, платежах и подтвержденных сервисах.

Заявка – документ (запрос), который оформляется пассажиром для вынужденного возврата Услуги на Сайте S7 с указанием Идентификатора пассажира.

Заявление – документ, который подается пассажиром при обращении за вынужденным возвратом денежных средств в Офисы S7. К заявлению необходимо приложить копию квитанции EMD или посадочного талона, при наличии, и указать причину вынужденного возврата.

Исполнитель – обслуживающая организация, фактически оказывающая Услугу, и, от имени которой, Перевозчиком заключается договор на оказание Услуги.

Номер заказа – комбинация цифр и/или букв, автоматически присвоенная при бронировании перевозки и/или дополнительных услуг на Сайте S7. Предоставляется Перевозчиком и направляется пассажиру по электронной почте или на номер мобильного телефона для дальнейшей работы с бронированием и идентификации пассажира при обращении в КЦ.

Офисы S7 – Представительства Перевозчика, Уполномоченные агенты Перевозчика, ООО «С 7 Сервис».

Перевозчик (S7) – АО «Авиакомпания «Сибирь», которое оформляет перевозочный документ, осуществляет или обязуется осуществить воздушную перевозку, а также предоставляет или обязуется предоставить обслуживание, связанное с такой перевозкой в соответствии с перевозочным документом, выданным авиакомпанией или иным лицом, уполномоченным Перевозчиком.

Перечень сборов – документ, фиксирующий сборы Перевозчика за сервисные и дополнительные операции.

Предполетные процедуры – обязательные процедуры, которые должен пройти пассажир перед вылетом: регистрация на рейс и оформление багажа (при наличии), таможенный и паспортно-визовый контроль, предполетный досмотр.

Реестр – документ, в котором Исполнитель фиксирует сервисы, предоставленные пассажиру, в рамках Услуги.

Сайт S7 – сайт Перевозчика www.s7.ru, включая мобильное приложение.

Сбойные ситуации – ситуация, когда на сайте Перевозчика пассажиром заявлена и оплачена Услуга, но при оплате не сформирован EMD и/или запрос в PNR на оформление EMD.

Сопровождающий – сотрудник Исполнителя, сопровождающий пассажира в рамках предоставления Услуги.



090002428053758b



***S7GRH3-AG78 Требования к оформлению услуги «Индивидуальное сопровождение
в аэропорту вылета»***

ВВЛ – Внутренние воздушные линии.

ВС – Воздушное судно.

КЦ – Контактный центр.

МВЛ – Международные воздушные линии.

НДС – Налог на добавленную стоимость, который исчисляется в соответствии с Письмом «О порядке исчисления НДС Агентом при оформлении перевозок».

EMD (Electronic Miscellaneous Document) – электронный ордер разных сборов АО «Авиакомпания «Сибирь».

PNR (Passenger Name Record) – электронная именная запись о пассажире, которая создается и хранится в автоматизированной системе бронирования Перевозчика PSS TAIS, необходимая для того, чтобы забронировать место и продать авиабилет, содержащая информацию о пассажире и забронированных для него услугах.

RBD (Reservation Booking Designator) – код бронирования.



090002428053758b

S7GRH3-AG78 Требования к оформлению услуги «Индивидуальное сопровождение в аэропорту вылета»



1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1.** Настоящие требования являются внутренним документом Перевозчика и могут быть использованы для внутреннего применения.
- 1.2.** Под предоставлением услуги «Индивидуальное сопровождение в аэропорту вылета» (далее – Услуга) подразумевается сопровождение пассажира с момента встречи в аэропорту вылета и до выхода на посадку, а также оказание содействия в прохождении Предполетных процедур с Сопровождающим.
- 1.3.** Предоставление Услуги осуществляется для пассажиров, оформивших авиаперевозку на собственные регулярные рейсы Перевозчика, вылетающие из аэропортов, указанных в [Приложении 1](#).
- 1.4.** Услуга включает следующие сервисы:
- а) встречу пассажира;
 - б) сопровождение пассажира к стойке регистрации;
 - с) прохождение пассажиром Предполетных процедур вне очереди;
 - д) сопровождение пассажира к выходу на посадку.
- 1.5.** В зависимости от аэропорта вылета сервисы, предоставляемые в рамках Услуги, определяются Исполнителем и могут различаться. Сервисы, предоставляемые в аэропортах в рамках Услуги, зафиксированы в [Приложении 1](#).
- 1.6.** Доставка багажа и ручной клади осуществляется пассажиром самостоятельно.
- 1.7.** Для пассажиров, которым необходимо особое обслуживание, специальное медицинское оборудование, в рамках данной Услуги, не предоставляется. Бронирование специального обслуживания производится пассажиром в соответствии с правилами Перевозчика заблаговременно.
- 1.8.** Бронирование и оформление Услуги производится пассажиром только на Сайте S7 не позднее 4 часов до вылета рейса по расписанию, для которого приобретается Услуга. **Оформление Услуги в экране S7 TWT запрещено.**
- 1.9.** До момента приобретения Услуги Перевозчик вправе не подтвердить или отказать в бронировании Услуги в случае невозможности ее оказания по производственным причинам.
- 1.10.** Перевозчик имеет право ограничить аэропорты вылета, в которых предоставляется Услуга. Информация об аэропортах вылета, где предоставляется Услуга, указана в [Приложении 1](#).



090002428053758b



S7GRH3-AG78 Требования к оформлению услуги «Индивидуальное сопровождение в аэропорту вылета»

- 1.11.** В случае Сбойной ситуации на Сайте S7, когда оформление EMD на оплату Услуги технически невозможно, оформление EMD производится специалистом КЦ.
- 1.12.** Тарифы и стоимость Услуги, использованные в данном документе, приведены исключительно в качестве примеров порядка расчета и оформления оплаты.

2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

- 2.1.** Услуга не предоставляется следующим категориям пассажиров:
- пассажирам, оформившим авиаперевозку на рейсы Code Share (S74000-S74999) или интерлайн-партнеров;
 - пассажирам на носилках (STCR);
 - недопущенным/депортированным пассажирам (INAD, DEPA, DEPU);
 - пассажирам, перевозимым под охраной (CNVT, ECRT).
- 2.2.** Для пассажиров, перелет которым разрешен только в сопровождении совершеннолетнего лица, Услуга должна быть оформлена одновременно для пассажира и его сопровождающего.
- 2.3.** В случае если в одном Заказе/PNR несколько человек, Услуга будет предоставлена только пассажирам, оплатившим Услугу.
- 2.4.** Чтобы воспользоваться Услугой, пассажиру необходимо вовремя явиться к месту встречи с Сопровождающим.
- 2.5.** Факт встречи пассажира и Сопровождающего фиксируется Исполнителем в Реестре и считается моментом начала предоставления Услуги.
- 2.6.** Фактом оказания Услуги является предоставление пассажиру сервисов, включенных в Услугу, вне зависимости от осуществления или не осуществления дальнейшей перевозки.

3. ОФОРМЛЕНИЕ EMD НА УСЛУГУ

- 3.1.** Все форматы команд/ запросов, приведенные в документе, в экране S7 TWT вводятся в командной строке. Ввод команд/ запросов в систему осуществляется кликом на знак SOE. Пробелы, указанные в форматах команд/запросов, являются обязательными для ввода.
- 3.2.** Услуга является платной, величина сбора определяется Перевозчиком и опубликована в Перечне сборов и в системе бронирования.
- 3.3.** Детям в возрасте от 2-х до 12 лет предоставляется скидка 50%.



090002428053758b



S7GRH3-AG78 Требования к оформлению услуги «Индивидуальное сопровождение в аэропорту вылета»

- 3.4.** Для детей в возрасте от 0 до 2-х лет Услуга предоставляется бесплатно, EMD не оформляется.
- 3.5.** Сбор за Услугу оформляется на EMD-A с кодом OBY, на стоке 421 для каждого пассажира отдельно.
- 3.6.** В случае если пассажиру разрешен перелет только в сопровождении совершеннолетнего пассажира, для пассажира и его сопровождающего оформляются отдельные EMD.
- 3.7.** При оформлении EMD на оплату Услуги дополнительные таксы и сборы не взимаются.
- 3.8.** В S7 TWT получить информацию о стоимости Услуги возможно, открыв справку по услугам командой **SF**:

- Независимо от PNR:

SF S7-2508 12JAN23 OVBDME ADT

где:

SF	– формат команды
S7	– код авиакомпании
-	– обязательный разделительный знак «тире»
2508	– номер рейса
12JAN23	– дата вылета (в формате ддммгг)
OVBDME	– маршрут
ADT	– категория пассажира

- В открытом PNR, в котором требуется оформить Услугу:

SF O

где:

SF	– формат команды
O	– категория услуг

Вид справки по услугам:

П1 TECH YU MRS 01JAN1990		НОВОСИБИРСК (OVB, РФ) → МОСКВА (MOW, РФ)	
		F1 S7-2508 12 ТЛЧ → ДМД ЯНВ	
		БРЕНД КОД ТАРИФА НОРМА БАГАЖА РУЧНАЯ КЛАДЬ	YBASIC YBSOW 0PC 10KG
1 ACCO OBY	PERSONAL ACCOMPANY AT AIRPORT		2000 РУБ



090002428053758b



S7GRH3-AG78 Требования к оформлению услуги «Индивидуальное сопровождение в аэропорту вылета»

3.9. Для оформления EMD-A на оплату Услуги необходимо открыть PNR (с оформленными билетами), внести элемент SSR с указанием номера полетного сегмента, для которого запрашивается Услуга:

SR 1,F1 ACCO-0BY

где:

SR – формат команды;
1 – номер пассажира в PNR;
, – обязательный разделительный знак «запятая»;
F – параметр для указания номера полетного сегмента;
1 – номер полетного сегмента в PNR;
ACCO – код Услуги;
- – обязательный разделительный знак «тире»;
0BY – код RFISC.

Вид PNR с элементом SSR ACCO на предоставление Услуги:

L95HEV PNR НЕ ПРОДАН ТЛ ДО 08НОЯ 2022 10:10 ОВЕ Не выписан EMD

РЕЙСЫ OVB → DME

F1 S7-2502 BOEING 737 **29** НОЯ БТ **OVB^A** 06:25 → 04:35 **DME** 07:00 **S** ЕСО **HK 1** ПОДТВЕРЖДЕН **ACCO HK**

ПАССАЖИРЫ 1*

P1 TECH INNA MRS 01 ЯНВ 1990 PS RU 0000222222 **ACCO HK** **Q1** ТЛ ДО 08НОЯ 2022 10:10

КОНТАКТЫ 1

C1 79130002222 Мобильный

УСЛУГИ 1

S1 ACCO S7 HK 1 0BY / PERSONAL ACCOMPANIE IN AIRPORT EMD-A 2000 РУБ **P1 F1**

3.10. Для детей в возрасте от 0 до 2-х лет, внесение SSR ACCO не требуется.

3.11. Оформление EMD-A производится командой **MI** с указанием формы оплаты и суммы НДС:

MI S1 2000RUB:IN-*CCVIXXX9XXXX*YYYYYYY /ENDOS=INCL VAT XX.XXRUB

где:

MI – формат команды;
S1 – номер элемента SSR на услугу в PNR;
2000RUB – стоимость услуги с указанием кода валюты;



090002428053758b



S7GRH3-AG78 Требования к оформлению услуги «Индивидуальное сопровождение в аэропорту вылета»

:	– обязательный разделительный знак «двоеточие»;
IN	– тип безналичной формы оплаты «INVOICE» (всегда);
-	– обязательный разделительный знак «тире»;
*	– обязательный разделительный знак «звездочка»;
CCVI	– кредитная карта, тип кредитной карты;
XXXXX9XXXX	– номер кредитной карты с разделителем 9;
YYYYYYYY	– ID платежа;
/	– обязательный разделительный знак «слэш»
ENDOS=	– параметр для указания текста в поле ENDO;
INCL VAT XX.XXRUB	– сумма НДС.

Вид EMD:

```
EMD-A 42141000924834/ S7 AIRLINES(S7) A BAK=S7 05NOV22
L95HEV/C7 00706171 1A - OVBS70111/ NOVOSIBIRSK/ 216/S7000
PSRU0000222222
TECH/INNA MRS
FFP:
TOUR CODE:
RFIC: E AIRPORT SERVICES
CPN DA AA CC FIT DD RFISC ICW QTY VALUE ISS
-----
1 OVB DME S7 2502 29NOV OBY 4212100293045.1A 1 RUB2000 O
SERVICE :PERSONAL ACCOMPANIE IN AIRPORT
RATE :RUB2000

ENDORSEMENTS/RESTRICTIONS: INCL VAT XX.XXRUB

FARE: RUB2000 EQUIV.FARE: RUB2000
FARE CALC:
TOTAL: RUB2000
FOP: IN*CCVIXXXXX9XXXX*YYYYYYYYY/RUB2000
```

4. ПЕРЕОФОРМЛЕНИЕ И ВОЗВРАТ

- 4.1.** При добровольном изменении условий договора воздушной перевозки (изменение маршрута, дат перевозки и т.д.), либо добровольном отказе от перевозки и/или Услуги по инициативе пассажира, при условии, что ни один из сервисов, включенных в Услугу, еще не был предоставлен, разрешен возврат сбора за Услугу в полном объеме. При необходимости, пассажир может вновь забронировать и оплатить Услугу к новому рейсу на Сайте S7.
- 4.2.** В случае если пассажир в момент или после получения сервисов, включенных в Услугу ([п.1.4](#)), добровольно отказывается от авиаперевозки, то Услуга считается оказанной.
- 4.3.** Если пассажир по своей инициативе воспользовался только частью сервисов, включенных в Услугу ([п.1.4](#)), то Услуга так же считается оказанной и добровольному возврату не подлежит.



090002428053758b



S7GRH3-AG78 Требования к оформлению услуги «Индивидуальное сопровождение в аэропорту вылета»

- 4.4.** В случае вынужденных изменений условий договора воздушной перевозки, при условии, что ни один из сервисов, включенных в Услугу, Исполнителем не были предоставлены, производится возврат сбора за Услугу в полном объеме.
- 4.5.** Вынужденный возврат сбора за Услугу, производится в случаях:
- а) не предоставления **ни одного из сервисов**, включенных в Услугу, не по вине пассажира,
 - б) вынужденного отказа пассажира от перевозки, предусмотренного Правилами воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов АО «Авиакомпания «Сибирь»,
 - с) расторжения Перевозчиком в одностороннем порядке договора воздушной перевозки пассажира, в соответствии со ст. 230 ФАП 82, повлекшее неиспользование билета, для которого была оформлена Услуга.
- 4.6.** Добровольный и вынужденный возврат сбора за Услугу разрешен в течение 1 года с даты оформления.
- 4.7.** Для добровольного возврата денежных средств, оплаченных за Услугу, приобретенную на Сайте S7 или в КЦ, пассажиру необходимо заполнить Заявку на Сайте S7 с указанием Идентификатора пассажира или обратиться в КЦ.
- 4.8.** Вынужденный возврат денежных средств, оплаченных за Услугу, производится как по месту приобретения, так и в Офисах S7, только при условии, что Услуга не была оказана для того участка, по которому производится возврат.
- 4.9.** При обращении за вынужденным возвратом денежных средств в Офисы S7, пассажиру необходимо заполнить Заявление на возврат ([Приложение 2](#)), к Заявлению необходимо приложить копию квитанции EMD или посадочного талона, при наличии, и указать причину вынужденного возврата.
- 4.10.** Для проведения вынужденного возврата необходимо получить подтверждение, что Услуга не использована. Подтверждение необходимо запросить:
- Офисам Перевозчика – обратившись в Центр Поддержки агентов, создав заявку по ссылке <https://smarthelp.s7.ru>,
 - сотрудникам КЦ – по электронной почте на адрес tech@s7.ru.
- 4.11.** В случае вынужденного возврата EMD, необходимо сформировать запрос на изменение статуса купона с «FLOWN» на «OPEN FOR USE» на портале <https://vm.s7.ru>.



090002428053758b

**S7GRH3-AG78 Требования к оформлению услуги «Индивидуальное сопровождение
в аэропорту вылета»**



Приложение 1

Условия предоставления Услуги в аэропортах вылета

Аэропорт вылета	Направление	Сервисы, предоставляемые в рамках Услуги
г. Краснодар	ВВЛ	• встреча с Сопровождающим у аэровокзала; • сопровождение пассажира к стойке регистрации; • прохождение пассажиром Предполетных процедур вне очереди; • доставка от выхода на посадку к борту ВС на автомобиле.
г. Сочи	ВВЛ	• встреча с Сопровождающим у аэровокзала; • сопровождение пассажира к стойке регистрации; • прохождение пассажиром Предполетных процедур вне очереди; • доставка от выхода на посадку к борту ВС на автомобиле.
г. Анапа	ВВЛ	• встреча с Сопровождающим у аэровокзала; • сопровождение пассажира к стойке регистрации; • прохождение пассажиром Предполетных процедур вне очереди; • доставка от выхода на посадку к борту ВС на автомобиле.



090002428053758b

**S7GRH3-AG78 Требования к оформлению услуги «Индивидуальное сопровождение
в аэропорту вылета»**



Приложение 2

**Заявление
на вынужденный возврат денежных средств,
уплаченных в счёт услуги «Индивидуальное сопровождение в аэропорту вылета».**

Я, _____ *,
(Фамилия Имя Отчество)

прошу произвести вынужденный возврат денежных средств, уплаченных за услугу
«Индивидуальное сопровождение в аэропорту вылета» ВВЛ, МВЛ, в связи с не предоставлением
мне услуги по причине:

(нужное выбрать) *

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

EMD № _____ *

Авиабилет № _____ бронь № _____,

Дата оплаты EMD _____ *

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

« _____ » _____ 202_ г.*

(Подпись пассажира) *

* Обозначены поля обязательные к заполнению.

Приложено:

Копия посадочного талона

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.