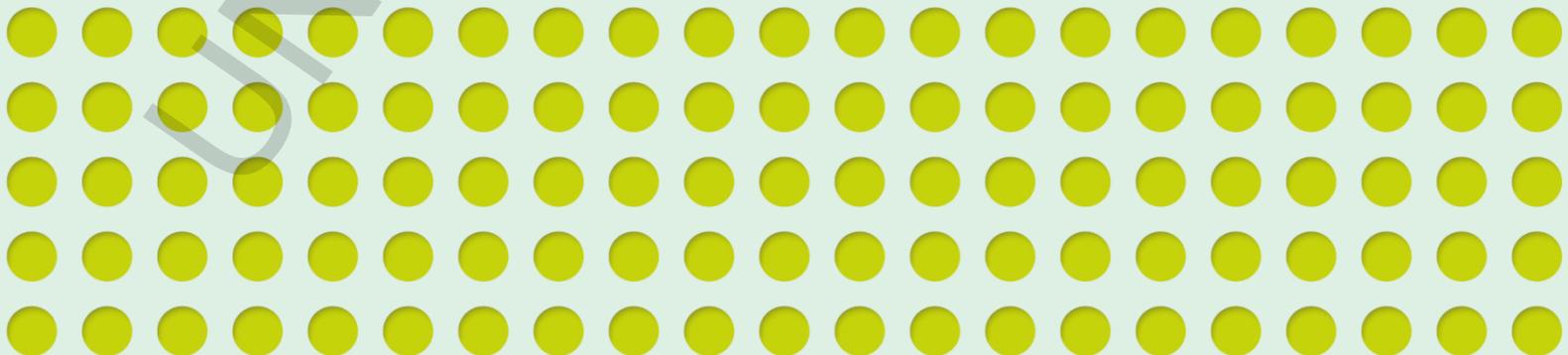




**Правила оказания услуги «Индивидуальное сопровождение в аэропорту вылета»**

**Rules for providing the service «Individual accompaniment at departure airport»**

**S7GRH3-SV42Ru**



## Служебная информация

Настоящий стандарт является нормативным документом, предназначенным для предприятий S7.

Руководитель проекта:

Шубин В.С., директор департамента технологий и развития продукта, ЗАО «Группа компаний С 7»

E-mail: -

Исполнитель:

Орлова Ю.П., эксперт группы поддержки и автоматизации правил, отдел технологической поддержки продаж, ЗАО «Группа компаний С 7»

E-mail: [tech@s7.ru](mailto:tech@s7.ru)

Рабочая группа не создавалась.

Замечания, пожелания и предложения по совершенствованию документа будут приняты с благодарностью и использованы при подготовке последующих изданий.

### ► Предупреждение!

Это электронный контролируемый документ, который актуален при доступе к нему в базе «Стандарты S7 Group».

Актуальность документа не гарантируется с момента его печати или копирования на любой носитель. Ответственность за использование неконтролируемой копии документа и возможные последствия принимает на себя пользователь.

Все права защищены. Никакая часть настоящего издания не может воспроизводиться, храниться в системе поиска или передаваться ни в какой форме и никакими средствами без предварительного письменного разрешения ЗАО «Группа компаний С 7».

© ЗАО «Группа компаний С 7», 2023.

© Департамент технологий и развития продукта, 2023.

## Краткое описание изменений

Изменённый раздел	Краткое описание внесённых изменений
<a href="#">Термины</a>	Уточнена формулировка «Сайт S7»
<a href="#">Приложение 1</a>	Удалена информация о предоставлении Услуги в г. Новосибирске
<a href="#">п. 1.9</a>	Уточнена формулировка
<a href="#">п. 4.1</a>	Удалена информация об услуге «Замена рейса на более ранний»
<a href="#">п. 4.5</a>	Удален п. 4.5, так как дублирующая информация содержится в п. 4.6 (а), нумерация изменена
<a href="#">п.4.5 (а)</a>	Уточнена формулировка

## Содержание

Служебная информация .....	2
Краткое описание изменений .....	3
Содержание .....	3
Термины .....	4
Сокращения и аббревиатуры .....	4
1. Общие положения .....	6
2. Оформление и порядок оказания Услуги .....	7
3. Стоимость Услуги .....	8
4. Переоформление и возврат .....	9
Приложение 1. Условия предоставления Услуги в аэропортах вылета .....	10

## Термины

Термин	Термин на другом языке (если применимо)	Система управления / внутренний	Определение
<b>Заказ</b>		GRH	информация о пассажирах, забронировавших перевозку и/или дополнительные услуги на Сайте S7, их контактных данных, платежах и подтвержденных сервисах
<b>Заявка</b>		GRH	оформляется пассажиром для вынужденного возврата услуги на Сайте S7 с указанием Идентификатора пассажира
<b>Заявление</b>		GRH	документ, подается пассажиром при обращении за вынужденным возвратом денежных средств в Офисы S7
<b>Идентификатор пассажира</b>		GRH	номер EMD, номер бронирования или Номер заказа, предоставляемый пассажиру при оформлении услуги на Сайте S7
<b>Исполнитель</b>		GRH	обслуживающая организация, фактически оказывающая услугу, и, от имени которой, Перевозчиком заключается договор на оказание услуги
<b>Номер заказа</b>		GRH	комбинация цифр и/или букв, автоматически присвоенная при бронировании перевозки и/или дополнительных услуг на Сайте S7. Предоставляется Перевозчиком и направляется пассажиру на адрес электронной почты или на номер мобильного телефона для дальнейшей работы с бронированием и идентификации пассажира при обращении в КЦ
<b>Офисы S7</b>		GRH	офисы Представительств Перевозчика, офисы Уполномоченных агентов Перевозчика, офисы ООО «С 7 Сервис»
<a href="#">Перевозчик</a>			АО «Авиакомпания «Сибирь»
<b>Перечень сборов</b>		GRH	документ, фиксирующий сборы Перевозчика за сервисные и дополнительные операции
<b>Предполетные процедуры</b>		GRH	обязательные процедуры, которые должен пройти пассажир перед вылетом: регистрация на рейс и оформление багажа (при наличии), таможенный и паспортно-визовый контроль, предполетный досмотр
<b>Сайт S7</b>		GRH	сайт Перевозчика <a href="http://www.s7.ru">www.s7.ru</a> , включая мобильное приложение
<b>Сопровождающий</b>		GRH	сотрудник Исполнителя, сопровождающий пассажира в рамках предоставления услуги

## Сокращения и аббревиатуры

**ВВЛ**      Внутренние воздушные линии



<b>ВС</b>	Воздушное судно
<b>КЦ</b>	Контактный центр
<b>МВЛ</b>	Международные воздушные линии
<b>BSR</b>	Published Banker's Selling Rate – банковский курс продажи, опубликованный в системе бронирования
<b>EMD</b>	Electronic Miscellaneous Document – электронный ордер разных сборов Перевозчика

## 1. Общие положения

**1.1.** 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 вне очереди с Сопровождающим.

**1.2.** Предоставление Услуги осуществляется для пассажиров, оформивших авиаперевозку на собственные регулярные рейсы Перевозчика, вылетающие из аэропортов, указанных в [Приложении 1](#).

**1.3.** Услуга включает следующие сервисы:

- a) встречу пассажира;
- b) сопровождение пассажира к стойке регистрации;
- c) прохождение пассажиром Предполетных процедур вне очереди;
- d) сопровождение пассажира к выходу на посадку.

**1.4.** 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](#).

**1.5.** Услуга не включает в себя доставку багажа и ручной клади пассажира.

**1.6.** 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.

**1.7.** Для того, чтобы воспользоваться Услугой, пассажиру необходимо явиться к месту встречи с Сопровождающим, указанному в [Приложении 1](#), не позднее 1 ч. 20 мин. до времени вылета рейса по расписанию. Уточнить место встречи с Сопровождающим пассажир может по номеру телефона, указанному на Сайте S7, при оформлении Услуги.

**1.8.** Услуга не предоставляется следующим категориям пассажиров:

- a) пассажирам, оформившим авиаперевозку на рейсы Code Share (S74000-S74999) или интерлайн-партнеров;
- b) пассажирам на носилках (STCR);
- c) недопущенным/депортированным пассажирам (INAD, DEPA, DEPU);
- d) пассажирам, перевозимым под охраной (CNVT, ECRT).

**1.9.** Для пассажиров, перелет которым разрешен только в сопровождении совершеннолетнего лица, Услуга должна быть оформлена для пассажира и его сопровождающего **отдельно**.

**1.10.** До момента приобретения Услуги Перевозчик вправе не подтвердить или отказать в бронировании Услуги в случае невозможности ее оказания по производственным причинам.

**1.11.** Перевозчик имеет право ограничить аэропорты вылета, в которых предоставляется Услуга. Информация об аэропортах вылета, где предоставляется Услуга, указана в [Приложении 1](#).

**1.12.** Услуга предоставляется Исполнителем. Перевозчик при этом является агентом, действующим по поручению, от имени и в интересах Исполнителя и несет перед пассажиром, приобретающим Услугу, ответственность исключительно за информирование об Услуге и правилах ее оказания, корректное оформление Услуги, а также предоставление подтверждающего факт оформления документа об оплате Услуги. Перевозчик не несет ответственность за качество и объем оказываемых сервисов при прохождении Предполетных процедур, и любые претензии пассажира относительно качества (наполненности) Услуги подлежат направлению непосредственно Исполнителю.

**1.13.** Приобретая Услугу, пассажир соглашается с тем, что самостоятельно несет ответственность за конфиденциальность информации о бронировании (номере бронирования, номере EMD, Номере заказа), предоставляемой пассажиру после приобретения Услуги, и принимает на себя



ответственность за негативные последствия, вызванные раскрытием данной информации третьим лицам, за исключением случаев, когда такое раскрытие имело место по вине агента/Перевозчика.

UNCONTROLLED COPY

## 2. Оформление и порядок оказания Услуги

- 2.1.** Забронировать Услугу и её оплатить пассажир может на Сайте S7 до или в момент регистрации, но не позднее 4 часов до вылета рейса по расписанию, для которого приобретена Услуга.
- 2.2.** Сбор за Услугу оформляется на EMD Перевозчика для каждого пассажира отдельно.
- 2.3.** Если в одном Заказе 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 внутреннем документе и считается моментом начала предоставления Услуги.
- 2.6.** Пассажиру рекомендуется предъявить Сопровождающему квитанцию EMD, полученную после оплаты Услуги. Отсутствие квитанции EMD у пассажира не влечет возникновение права в отказе оказания Услуги.
- 2.7.** Фактом оказания Услуги является предоставление пассажиру сервисов, включенных в Услугу, вне зависимости от осуществления или не осуществления дальнейшей перевозки.
- 2.8.** В случае не прохождения пассажиром Предполетных процедур, по причинам, не связанным с предоставлением сервисов в рамках Услуги, Услуга считается оказанной.



### 3. Стоимость Услуги

**3.1.** Услуга является платной, величина сбора определяется Перевозчиком и опубликована в Перечне сборов (сбор взимается в местной валюте по системному курсу BSR на день оплаты).

**3.2.** Детям в возрасте от 2-х до 12 лет предоставляется скидка 50%, детям в возрасте от 0 до 2-х лет Услуга предоставляется бесплатно.

## 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.1.3](#)), добровольно отказывается от авиаперевозки, то Услуга считается оказанной.

**4.3.** Если пассажир по своей инициативе воспользовался только частью сервисов, включенных в Услугу ([п.1.3](#)), то Услуга так же считается оказанной и добровольному возврату не подлежит.

**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:

- a) не предоставления ни одного из сервисов, включенных в Услугу, не по вине пассажира,
- b) вынужденного отказа пассажира от перевозки, предусмотренного Правилами воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов АО «Авиакомпания «Сибирь»,
- c) 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.** В зависимости от типа возврата и формы оплаты за Услугу, возврат сбора производится:

Табл. 1

Тип возврата	Где вернуть сбор	Подтверждение возврата
Добровольный	Сайт S7/КЦ	Заявка
Вынужденный	Сайт S7/КЦ	Заявка
	Офисы S7	Заявление

Возврат сбора за Услугу на Сайте S7 осуществляется пассажиром самостоятельно, при одновременном возврате билета.

**4.8.** Если пассажир совершил перелет рейсом, для которого была оплачена Услуга, возврат Услуги, в случае ее не предоставления, производится только по обращению пассажира в претензионную комиссию Перевозчика.

## Приложение 1. Условия предоставления Услуги в аэропортах вылета

Табл. 2

Аэропорт вылета	Направление	Сервисы, предоставляемые в рамках Услуги
г. Анапа	ВВЛ	<ul style="list-style-type: none"><li>• встреча с Сопровождающим у аэровокзала;</li><li>• сопровождение пассажира к стойке регистрации;</li><li>• прохождение пассажиром Предполетных процедур вне очереди;</li><li>• доставка от выхода на посадку к борту ВС на автомобиле.</li></ul>
г. Краснодар	ВВЛ	<ul style="list-style-type: none"><li>• встреча с Сопровождающим у аэровокзала;</li><li>• сопровождение пассажира к стойке регистрации;</li><li>• прохождение пассажиром Предполетных процедур вне очереди;</li><li>• доставка от выхода на посадку к борту ВС на автомобиле.</li></ul>
г. Сочи	ВВЛ	<ul style="list-style-type: none"><li>• встреча с Сопровождающим у аэровокзала;</li><li>• сопровождение пассажира к стойке регистрации;</li><li>• прохождение пассажиром Предполетных процедур вне очереди;</li><li>• доставка от выхода на посадку к борту ВС на автомобиле.</li></ul>