



090002428053256с



**УТВЕРЖДЕНО УКАЗАНИЕМ
Шубина В.С.**

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

**ИНСТРУКЦИЯ
ПО ИЗМЕНЕНИЮ СТАТУСОВ КУПОНОВ ЭЛЕКТРОННЫХ БИЛЕТОВ И EMD**

S7GRH3-AG94RUS

17.01.2023

Ревизия 1

► Предупреждение!

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



090002428053256c

СОДЕРЖАНИЕ

ОПРЕДЕЛЕНИЯ И АББРЕВИАТУРЫ	4
1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	6
2. ИЗМЕНЕНИЕ СТАТУСА КУПОНА ET	6
2.1. Общие положения.....	6
2.2. Системное непрохождение изменения статуса купона ET при осуществлении операции возврата, обмена.....	6
2.3. Системное непрохождение изменения статуса купона ET при проведении регистрации.....	7
2.4. Возврат разницы в стоимости, при понижении класса обслуживания, по ET со статусом купона Flown.....	7
2.5. Возврат или обмен ET, имеющего купоны со статусом Checked-In/Lifted(Boarded).....	7
2.6. Возврат или обмен ET, имеющего купоны со статусом Flown/Lifted(Boarded).	8
2.7. Возврат или обмен частично-использованного ET, оформленного на бланках IATA BSP, ARC, СПД НСАВ ТКП и имеющего купоны со статусом Lifted(Boarded).....	9
2.8. Возврат или обмен ET, оформленного до 26 октября 2022 г., имеющего купоны со статусом Airport Control.....	9
2.9. Оформление Ваучера/Сертификата взамен ET.	9
2.10. Изменение статус купона ET при пересадке пассажира с рейса Перевозчика, на рейсы авиакомпаний интерлайн-партнеров и авиакомпаний, не имеющих соглашения-интерлайн с S7.....	10
2.11. Изменение статус купона ET при пересадке пассажиров по FIM.....	11
2.12. Изменение статуса купона переоформленного ET, в случае допуска в страну, изначально недопущенного пассажира.	11
2.13. Ошибочный возврат или обмен ET.	11
3. ИЗМЕНЕНИЕ СТАТУСА КУПОНА EMD.....	12
3.1. Общие положения.....	12
3.2. Возврат оплаты, оформленной на EMD, со статусом купона Flown/Checked-In/Lifted(Boarded).....	12
3.3. Оформление ET с оплатой Ваучером/Сертификатом.	12
3.4. Оформление ET и/или дополнительных услуг в обмен на EMD OMC.	13
4. СОЗДАНИЕ И ОБРАБОТКА ЗАЯВКИ НА ИЗМЕНЕНИЕ СТАТУСА КУПОНА.....	13
5. ДЕЙСТВИЯ АГЕНТОВ В ИНЫХ СИТУАЦИЯХ	15
Приложение 1	16
Приложение 2	19
Приложение 3	20



090002428053256c

ОПРЕДЕЛЕНИЯ И АББРЕВИАТУРЫ

Агент – физическое или юридическое лицо, уполномоченное действовать от имени и по поручению Перевозчика по привлечению пассажиров, по оформлению и продаже пассажирских перевозок на линиях Перевозчика на условиях заключенного с ним Агентского соглашения.

Ваучер на поездку (Ваучер) – электронный документ (EMD 992), оформленный в Офисе Перевозчика, Агента, либо в Контактном центре при добровольном или вынужденном отказе пассажира от ранее приобретенной перевозки, номиналом эквивалентным стоимости билета, ранее приобретенного в Офисе Перевозчика или Агента.

Офис Перевозчика – офисы Представительств Перевозчика, офисы Уполномоченных агентов Перевозчика, офисы ООО «С 7 Сервис».

Пассажир – лицо, за исключением члена экипажа, которое перевозится или должно перевозиться на воздушном судне в соответствии с договором воздушной перевозки.

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.

Портал «Виртуальный менеджер» – сайт для партнеров АО «Авиакомпания «Сибирь» <https://vm.s7.ru>

Сертификат – «Подарочный сертификат», либо «Билетный сертификат».

ГОУП – группа оперативного управления перевозками Директората организации пассажирских перевозок АО «Авиакомпания «Сибирь».

КЦ – Контактный центр ООО «С 7 Трэвел Ритэйл».

ЦП - Центр Поддержки агентов, обратиться в который можно создав электронную заявку по ссылке <https://smarthelp.s7.ru>

EMD (Electronic Miscellaneous Document) – электронный многоцелевой перевозочный документ, который выдается пассажиру при взимании сборов и платы за оказываемые услуги, и в котором информация об услуге, сборе или плате представлена в электронно-цифровой форме.

ET (Electronic Ticket) – электронный билет.

FIM (Flight interruption manifest) – манифест прерванного полета–полетный документ, применяемый в сбойных ситуациях для передачи пассажиров на рейсы других авиакомпаний, в том числе, когда невозможно использование полетного купона.



090002428053256c

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.



090002428053256с



1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящий документ заменяет «Инструкцию по изменению статусов купонов электронных авиабилетов и EMD» от 11.11.2018г., которая прекращает свое действие с момента подписания настоящего документа.
- 1.2. Настоящая инструкция определяет порядок взаимодействия Агента с Перевозчиком для изменения статусов купонов ET и EMD.
- 1.3. Инструкция содержит описание различных ситуаций, возникающих при работе с ET или EMD и методы их решения.
- 1.4. Для изменения статуса купонов ET/EMD необходимо направить заявку Перевозчику:
 - в электронной форме на Портале «Виртуальный менеджер» ([Приложение 1](#)) - прямым агентам S7, агентам BSP/ARC
 - на бумажном бланке ([Приложение 2](#)) - агентам ТКП. Для изменения статуса купонов ET в ГОУП, по электронной почте goup@s7.ru для изменения статуса купонов EMD - в ЦП.
- 1.5. После изменения статуса купона Перевозчиком, Агент производит необходимую операцию с ET/EMD.
- 1.6. Внимание! Вся ответственность по правомерности изменения статуса купона ET/EMD возлагается на Агента, который запрашивает изменения. Перевозчик изменяет статус ET/EMD по запросу Агента только в случаях, указанных в технологической документации Перевозчика.

2. ИЗМЕНЕНИЕ СТАТУСА КУПОНА ET

2.1. Общие положения.

- 2.1.1. При работе с ET может возникнуть ситуация, при которой статус купона ET не позволяет производить дальнейшие действия с ET.

2.2. Системное не прохождение изменения статуса купона ET при осуществлении операции возврата, обмена.

- 2.2.1. При проведении операций обмена или возврата Агент должен проконтролировать изменение статуса купонов ET.
- 2.2.2. Если при проведении данных операций статус купона ET не изменился, остался **Open For Use**, Агент направляет заявку Перевозчику на изменение статуса купона, в соответствии с проведённой операцией, чтобы исключить дальнейшее неправомерное использование ET. К заявке необходимо прикрепить



090002428053256с

подтверждение, вследствие которого статус купона ET не изменился автоматически (например, скриншот ошибки).

2.2.3. Перевозчик изменяет статус купона ET с **Open For Use** на статус, соответствующий произведенной операции (**Refunded/Exchanged**)

2.3. Системное непрохождение изменения статуса купона ET при проведении регистрации.

2.3.1. Пассажир обращается за обменом или возвратом ET, утверждая, что использовал один или несколько купонов. При этом статус купонов, которые, по словам пассажира, использованы, **Open For Use**.

2.3.2. Агент направляет заявку Перевозчику на изменение статуса купона ET с **Open for use** на **Flown**, чтобы исключить дальнейшее неправомерное использование ET. При наличии у пассажира посадочного талона Агент прикладывает сканированную копию талона к заявке.

2.3.3. Перевозчик производит проверку факта пролета пассажира и в случае подтверждения меняет статус купона ET с **Open For Use** на **Flown**.

2.4. Возврат разницы в стоимости, при понижении класса обслуживания, по ET со статусом купона Flown.

2.4.1. При обращении пассажира за возвратом разницы в стоимости ET, при понижении класса обслуживания с бизнес класса до экономического класса, оформляется EMD 996, на сумму разницы тарифа бизнес класса и фактически примененного тарифа экономического класса на выполненном участке перевозки.

2.4.2. После проведения возврата EMD 996, Агент направляет заявку Перевозчику на изменение статуса купона ET с **Flown** на **Closed**.

2.4.3. Перевозчик изменяет статус купона ET с **Flown** на **Closed** и вносит информацию в поле Комментарий: «CSCXX-XX-XXXXXX REF C TO Y».

2.4.4. Описанные действия в указанном пункте производятся в соответствии с «Инструкция по работе с ПД при вынужденном понижении класса обслуживания на рейсах S7».

2.5. Возврат или обмен ET, имеющего купоны со статусом Checked-In/Lifted(Boarded).

2.5.1. **Внимание!** Производить возврат или обмен ET разрешается только после изменения статуса купона ET с **Checked-in/Lifted(Boarded)** на **Open For Use**.

2.5.2. Пассажир, зарегистрированный в системе регистрации, обращается за возвратом или обменом ET, со статусом купона **Checked-In/Lifted(Boarded)**.



090002428053256c



- 2.5.3. При обращении пассажира в Офис Перевозчика в аэропорту вылета, Агент направляет пассажира к представителю Перевозчика. Представитель, при взаимодействии со службой регистрации в аэропорту, производит аннулирование статуса регистрации **Checked-In** или посадки **Lifted(Boarded)** в системе.
- 2.5.4. Если пассажир не может обратиться к представителю авиакомпании в аэропорту, он может самостоятельно связаться с КЦ любым удобным способом. Оператор КЦ направляет запрос Перевозчику на изменение статуса купона ET.
- 2.5.5. Агент, оформивший перевозку, может направить Перевозчику заявку на изменение статуса купона с **Checked-In/Lifted(Boarded)** на **Open For Use**.
- 2.5.6. При оформлении заявки необходимо полностью указать действительную причину снятия пассажира с регистрации (например, для проведения возврата). Агент/Оператор КЦ несет ответственность в случае, если в результате некорректных действий Агента/Оператора КЦ пассажир не сможет совершить перелет.
- Внимание! Оформляя заявку, Агенту/оператору КЦ необходимо уточнить у пассажира информацию о наличии зарегистрированного багажа. При наличии, необходимо получить от пассажира подтверждение о том, что багаж был выдан пассажиру. Если этого не произошло, направить пассажира на стойку регистрации для получения багажа. Информацию о выданном багаже (при его наличии) Агент/Оператор КЦ указывает в заявке на изменение статуса купона.
- 2.5.7. Если после отмены регистрации на рейс, пассажиру требуется совершить перелет по оригинальному ET или ET, оформленному в обмен, Агент обязан информировать пассажира о необходимости пройти регистрацию повторно. Регистрация может быть пройдена пассажиром как на сайте/приложении Перевозчика, так и на стойке регистрации в аэропорту вылета.
- 2.5.8. Перевозчик снимает пассажира с регистрации, в результате чего статус купона ET **Checked-In/Lifted(Boarded)** меняется на **Open For Use**.

2.6. Возврат или обмен ET, имеющего купоны со статусом Flown/Lifted(Boarded).

- 2.6.1. Пассажир обращается за возвратом или обменом ET, статус купона которого **Flown/Lifted(Boarded)**, но при этом пассажир утверждает, что перевозкой не воспользовался.
- 2.6.2. Агент направляет Перевозчику заявку на изменение статуса купона с **Flown/Lifted(Boarded)** на **Open For Use**.
- 2.6.3. Перевозчик производит проверку факта пролета пассажира:



090002428053256с

- В случае подтверждения того, что пассажир не воспользовался перевозкой, изменяет статус купона ET с **Flown/Lifted(Boarded)** на **Open For Use**, и вносит информацию: АКТ REP S7 (ссылка на акт представителя).
- В случае если Перевозчик подтверждает факт пролета пассажира и отказывает в обработке запроса, Агент сообщает пассажиру адрес Претензионной комиссии авиакомпании для детального расследования в сложившейся ситуации. Юридический адрес: 633104, Россия, Новосибирская область, г. Обь, пр. Мозжерина, 10, офис 201, АО Авиакомпания «Сибирь», Претензионная комиссия.

2.7. Возврат или обмен частично-использованного ET, оформленного на бланках IATA BSP, ARC, СПД HСAV ТКП и имеющего купоны со статусом Lifted(Boarded).

- 2.7.1. Пассажир обращается за возвратом или обменом по частично-использованному ET, имеющему использованные купоны со статусом **Lifted(Boarded)**. Статус купона **Lifted(Boarded)** поменяется на **Flown** после вылета пассажира автоматически.
- 2.7.2. Если нет возможности ожидания изменения статуса, Агент направляет заявку Перевозчику на изменение статуса купона ET с **Lifted(Boarded)** на **Flown**.
- 2.7.3. Перевозчик производит проверку факта пролета пассажира и меняет статус купона ET с **Lifted(Boarded)** на **Flown**.
- 2.7.4. Статусы купонов ET, оформленных на стоке Перевозчика 421, на нейтральных бланках IATA BSP, ARC, СПД HСAV ТКП, при вынужденной пересадке пассажира на рейсы других авиакомпаний подлежат изменению в соответствии с «Технологией работы с перевозочной документацией в случае пересадки пассажиров при нарушении условий воздушной перевозки со стороны АО «Авиакомпания «Сибирь», авиакомпаний интерлайн-партнеров».

2.8. Возврат или обмен ET, оформленного до 26 октября 2022 г., имеющего купоны со статусом Airport Control.

- 2.8.1. Пассажир обращается за возвратом или обменом ET, статус купона которого **Airport Control**.
- 2.8.2. Агент направляет Перевозчику заявку на изменение статуса купона ET с **Airport Control** на **Open For Use**.
- 2.8.3. После проверки Перевозчик меняет статус купона ET **Airport Control** на **Open For Use**.

2.9. Оформление Ваучера/Сертификата взамен ET.

- 2.9.1. Пассажир обращается для оформления Ваучера/Сертификата взамен ET.



090002428053256c

2.9.2. После оформления Ваучера/Сертификата взамен ЕТ, Агенту необходимо направить Перевозчику заявку на изменение статуса купонов ЕТ, взамен которого был оформлен Ваучер/Сертификат, с **Open For Use** на **Unavailable**. В заявке необходимо в обязательном порядке указать номер оформленного Ваучера/Сертификата (13 цифр номера EMD) и причину изменения статуса купона ЕТ.

2.9.3. Перевозчик изменяет статус купона ЕТ с **Open For Use** на **Unavailable**.

2.9.4. Описанные действия в указанном пункте производятся в соответствии с «Инструкцией по работе с ваучером на поездку» и в соответствии с «Инструкцией по работе с ПД, оформленной с использованием Сертификата»

2.10. Изменение статус купона ЕТ при пересадке пассажира с рейса Перевозчика, на рейсы авиакомпаний интерлайн-партнеров и авиакомпаний, не имеющих соглашения-интерлайн с S7.

2.10.1. При пересадке пассажира в **Офисе Перевозчика** и оформлении EMD 996, Агенту необходимо направить Перевозчику заявку на изменение статуса купона первоначального ЕТ с кодом 421, по которому происходит пересадка, со статуса **Open For Use** на **Exchanged**. В заявке необходимо указать номер EMD 996 и номер нового ЕТ, по которому будет совершена перевозка.

2.10.2. При создании заявки на Портале «Виртуальный менеджер», в блоке «Перевозочные документы», необходимо поставить галочку в графе Бланк-заявка.

Расположение блока Бланк-заявка на портале

Заявка на изменение статуса купона

Выбор агента ^

Укажите код или название агента

Причина ^

Причина изменения статуса

Перетащите или выберите файл

Перевозочные документы ^

Бланк-заявка

№ перевозочного документа Бронирование



090002428053256с

2.10.3. Перевозчик меняет статус купона ET с **Open For Use** на **Exchanged**.

2.10.4. Описанные действия в указанном пункте производятся в соответствии с «Технологией работы с ПД при пересадке пассажиров».

2.11. Изменение статус купона ET при пересадке пассажиров по FIM.

2.11.1. Пассажир был принят к перевозке на рейс другой авиакомпании по FIM.

2.11.2. Сотрудник Офиса направляет Перевозчику заявку на изменение статуса купона ET, оформленного на рейс S7, с **Open For Use** на **Exchanged/Fim(G)**, прикладывая к заявке акт.

2.11.3. Перевозчик проверяет информацию и меняет статус купона ET с **Open For Use** на **Exchanged/Fim(G)**.

2.11.4. Описанные действия в указанном пункте производятся соответствии с «Технологией работы с ПД при пересадке пассажиров».

2.12. Изменение статуса купона, переоформленного ET, в случае допуска в страну, изначально недопущенного пассажира.

2.12.1. Пассажир, допущенный в страну, но уже с переоформленным ET, обращается в Офис Перевозчика для восстановления первоначального ET. На основании служебной записки представителя производится восстановление первоначального ET.

2.12.2. Агенту необходимо направить Перевозчику заявку (одну заявку для двух ET) на изменение статуса купона нового ET с **Open For Use** на **Closed**, переоформленного ET с **Exchanged** на **Open For Use**.

2.12.3. Перевозчик меняет статус купона нового ET с **Open For Use** на **Closed**, статус купона, переоформленного ET с **Exchanged** на **Open For Use**.

2.12.4. Описанные действия в указанном пункте производятся в соответствии с «Технологией оформления ПД для депортированных и недопущенных пассажиров».

2.13. Ошибочный возврат или обмен ET.

2.13.1. В соответствии с «Требованиями к созданию бронирования и оформлению электронной перевозочной документации АО «Авиакомпания «Сибирь»», в случае ошибочно проведенного возврата или обмена, аннуляция операции возврата или обмена ET запрещены. Изменение статуса купона ET с **Refunded/Exchanged** на **Open for use**, не производится.



090002428053256c

3. ИЗМЕНЕНИЕ СТАТУСА КУПОНА EMD

3.1. Общие положения.

- 3.1.1. При работе с EMD в некоторых ситуациях статус купона необходимо принудительно изменить.
- 3.1.2. Если купоны EMD в статусе **Open For Use**, Агент производит возврат и статус купона автоматически меняется на **Refunded**.

3.2. Возврат оплаты, оформленной на EMD, со статусом купона **Flown/Checked-In/Lifted(Boarded)**.

- 3.2.1. Пассажир обращается за возвратом оплаты за услугу/сервисный сбор/сверхнормативный багаж. Агент проверяет правомерность возврата оплаты в соответствии с технологической документацией Перевозчика, и статус купона EMD.
- 3.2.2. Если купон EMD в статусе **Flown/Checked-In/Lifted(Boarded)** Агент направляет Перевозчику заявку на изменение статуса купона EMD с **Flown/Checked-In/Lifted(Boarded)** на **Open For Use** для последующего проведения возврата EMD в системе бронирования.

Внимание! Заявка на изменение статуса купона услуги/сверхнормативного багажа с **Checked-In/Lifted(Boarded)** на **Open For Use** направляется после фактически совершенного вылета рейса, на который был оформлен EMD.

3.2.3. Перевозчик проверяет факт использования EMD:

- Если пассажир не воспользовался, меняет статус купона на **Open For Use**.
- Если Перевозчик подтверждает факт использования, а пассажир настаивает на обратном, пассажира необходимо перенаправить в Претензионную комиссию Перевозчика (п. 2.6.3). Статус купона EMD меняется Перевозчиком с **Checked-In/Lifted(Boarded)** на **Flown**.

3.3. Оформление ET с оплатой Ваучером/Сертификатом.

- 3.3.1 Пассажир обращается для оформления ET с оплатой Ваучером/Сертификатом.
- 3.3.2 После оформления ET, Агенту необходимо направить Перевозчику заявку на изменение статуса купона Ваучера/Сертификат, взамен которого был оформлен ET, с **Open For Use** на **Unavailable**. В заявке, в обязательном порядке, необходимо указать номер оформленного ET, номер Ваучера/Сертификата на остаток (при наличии) и причину изменения статуса купона Ваучера/Сертификата.



090002428053256c



3.3.3 Перевозчик изменяет статус купона EMD(Ваучера/Сертификата) с **Open For Use** на **Unavailable**.

3.3.4 Описанные действия в указанном пункте производятся в соответствии с «Инструкцией по работе с ваучером на поездку» и в соответствии с «Инструкцией по работе с ПД, оформленной с использованием Сертификата»

3.4. Оформление ET и/или дополнительных услуг в обмен на EMD OMC.

3.4.1. Пассажир обращается в КЦ или Офис Перевозчика для оформления ET и/или дополнительных услуг в обмен на EMD-S OMC

3.4.2. После оформления ET и/или дополнительных услуг в обмен на EMD-S OMC, Агенту необходимо направить заявку Перевозчику, на изменение статуса купона EMD OMC с **Open for use** на **Exchanged**. В заявке необходимо указать номер ET/EMD (оформленного на дополнительную услугу) которые были оформлены с оплатой EMD-S OMC.

3.4.3. Перевозчик изменяет статус купона EMD-S OMC с **Open For Use** на **Exchanged**.

3.4.4. Описанные действия в указанном пункте производятся в соответствии с «Инструкцией по работе с EMD, оформленным при не предоставлении места на рейсе».

4. СОЗДАНИЕ И ОБРАБОТКА ЗАЯВКИ НА ИЗМЕНЕНИЕ СТАТУСА КУПОНА

4.1. Создавая электронную заявку на Портале «Виртуальный менеджер», в обязательном порядке необходимо заполнить все поля, отмеченные звездочкой:

- номер PNR;
- номер ET/EMD;
- описание ситуации для оперативного изменения статуса купона;
- текущий статус купона и запрашиваемый статус купона, на который необходимо изменить;
- номера всех купонов, для которых запрашивается изменение;

Внимание! Проставление галочки в поле «Принимаю условия подачи заявки» является обязательным, тем самым агент подтверждает свое согласие на принятие ответственности и правомерности изменения статуса купона ET/EMD.

4.2. Создавая заявку на бумажном бланке, в обязательном порядке необходимо указать:

- номер PNR;
- номер ET/EMD/купона (для которых запрашивается изменение);
- фамилия имя пассажира;
- описание ситуации для оперативного изменения статуса купона, с указанием с какого статуса на какой необходимо изменение;



090002428053256c



- фамилия, имя и референция Агента, который производит изменения с ET/EMD;
- название Агентства и номер его валидатора;
- контактный телефон Агента;
- дата направления заявки;

Внимание! Все поля заявки на бумажном бланке, отмеченные звездочкой, подлежат заполнению, в противном случае Агент получит отказ на изменение статуса.

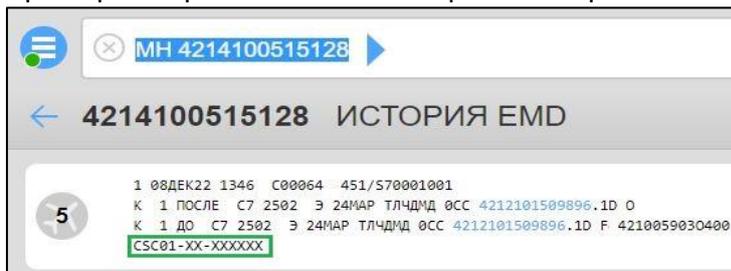
- 4.3.** Заявка на изменение статуса купона с причиной - «Сбой в системе», без подтверждения (например, скриншот ошибки системы, подтверждение ошибки от ответственной службы технической поддержки), детального описания произошедшей ситуации, Перевозчиком не принимается.
- 4.4.** Изменяя статус купона ET/EMD, Перевозчик, при необходимости, может запросить дополнительную информацию у Агента для проведения изменений.
- 4.5.** Перевозчик может сообщить Агенту дополнительную информацию, заполнив поле «Комментарий агенту» в заявке на Портале «Виртуальный менеджер». Агент обязан проверить обработанную или отклонённую заявку и учесть комментарии Перевозчика.
- 4.6.** Перевозчик сохраняет полученные заявки в течение 1 года.
- 4.7.** При изменении статуса купона ET/EMD в экране S7 TWT, Перевозчик добавляет комментарий. Комментарий, указанный Перевозчиком при изменении статуса купона, отображается в истории ET/EMD.

Пример отображения комментария в истории ET в экране S7 TWT:



где CSC01-xx-xxxxxx – номер заявки, на основании которой производятся изменения

Пример отображения комментария в истории EMD в экране S7 TWT:



где CSC01-xx-xxxxxx – номер заявки, на основании которой производятся изменения



090002428053256c

5. ДЕЙСТВИЯ АГЕНТОВ В ИНЫХ СИТУАЦИЯХ

5.1. В случае возникновения иных сбойных ситуаций, отличных от указанных в данном документе, Агенты и Офисы Перевозчика могут обратиться в ЦП, создав заявку.



090002428053256c

Приложение 1

Создание заявки на изменение статуса купона ET/EMD на Портале «Виртуальный менеджер» (для Агентов S7, BSP и ARC)

1. Для создания заявки на изменение статуса купона на Портале «Виртуальный менеджер» необходимо открыть раздел «Запросы и заявки», в открывшемся списке выбрать «Изменение статуса купона»

S7 Виртуальный менеджер

Информация Финансы Оперативная работа **Запросы и заявки** Специальные условия

Запросы и заявки **Подать заявку** **Реестры заявок**

Нестандартный возврат или обмен Реестр заявок

Изменение статуса купона

Регистрация нового валидатора
Аннулирование валидатора
Подключиться к S7 Agent API
Заявки на конфигурацию в Amadeus S7

2. В открывшейся форме необходимо указать
 - Причину изменения статуса купона ET/EMD в поле «Причина», при необходимости прикрепить файл/скриншот
 - Номер ET/EMD в поле «Номер перевозочного документа»
 - Номер PNR в поле «Бронирование»

Заявка на изменение статуса купона

Причина ^

Причина изменения статуса *

Перетащите или выберите файл

Перевозочные документы ^

№ перевозочного документа * Бронирование *

Принимаю условия подачи заявки

Вся ответственность по правомерности изменения статуса полетного купона электронного билета возлагается на Агента, который производит изменения в билете. Перевозчик изменяет статус по запросу Агента, но не проверяет правомерность изменения.

Новая заявка
Черновик

В черновик

Отправить



090002428053256c

7. Вид заполненной заявки

Заявка на изменение статуса купона

Причина [^]

Причина изменения статуса

Перетащите или выберите файл

Новая заявка

Черновик

Перевозочные документы [^]

№ перевозочного документа *	Бронирование *	Тип ПД	ФИО пассажира *
4212101509896 ×	LBQBS8 ×	TKT	TECH/DMITRY MR

Указанный номер не найден. Пожалуйста, проверьте номер ПД или введите данные вручную

Купон	Рейс *	Дата вылета *	Вылет *	Прилёт *	Текущий статус	Запрашиваемый статус
1 ▾	2502	24.03.2023 ×	OVB	DME	Open for use ▾	Exchange ▾

Добавить купон

Добавить перевозочный документ

 Принимаю условия подачи заявки

Вся ответственность по правомерности изменения статуса полетного купона электронного билета возлагается на Агента, который производит изменения в билете. Перевозчик изменяет статус по запросу Агента, но не проверяет правомерность изменения.



090002428053256c

Приложение 2

Заявка на изменение статуса купона ET/EMD по электронной почте (для Агентов ТКП)

Номер PNR *

Номер ET/EMD/купон *

Фамилия Имя пассажира *

Причина (описание ситуации) для оперативного изменения статуса ET/EMD (с указанием с какого статуса на какой необходимо изменение)*

Фамилия Имя Агента*

Номер референции *

Название Агента и номер валидатора *

Контактный телефон Агента *

Дата*

*- поля обязательные для заполнения



090002428053256c

Приложение 3

Обозначение статусов купонов ET/EMD

Индикатор	Обозначение	Значение статуса
A	Airport control	Под контролем аэропорта
C	Checked-In	Зарегистрирован с оформлением посадочного талона
E	Exchanged	Купон обменян
F	Flown	Купон использован
G	Exchanged/FIM Issued	Купон переоформлен в связи с отменой/задержкой
L	Lifted/Boarded	Пассажир принят на борт
O	Open for use	Открыт для использования
R	Refunded	Купон был принят на возврат
U	Unavailable	Недоступен для использования, взамен ET оформлен ваучер/Билетный сертификат
Z	Closed	Закрыт к использованию