



0900024280532240



**УТВЕРЖДЕНО УКАЗАНИЕМ  
Шубина В.С.**

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

**Инструкция  
по работе с перевозочной документацией  
при вынужденном понижении класса обслуживания  
на рейсах АО «Авиакомпания «Сибирь»**

**S7GRH3-AG06RUS**

**26.10.2022**

**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](http://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](http://vm.s7.ru) на любой носитель. Ответственность за использование неконтролируемой копии документа и возможные последствия принимает на себя пользователь.



0900024280532240

**S7GRH3-AG06RUS Инструкция по работе с перевозочной документацией  
при вынужденном понижении класса обслуживания на рейсах АО «Авиакомпания «Сибирь»**

---



**Лист изменений:**

Номер изменения	Дата ввода в действие	Номер изменения	Дата ввода в действие
Ревизия 0	18.04.19		
Ревизия 1	04.03.20		
Ревизия 2	03.11.20		
Ревизия 3	26.10.22		



0900024280532240

## Содержание

ОПРЕДЕЛЕНИЯ И АББРЕВИАТУРЫ.....	4
1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ .....	5
2. РАСЧЕТ СУММЫ, ПОДЛЕЖАЩЕЙ ВОЗВРАТУ, ПРИ ПЕРЕСАДКЕ ПАССАЖИРА В ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КЛАСС ОБСЛУЖИВАНИЯ.....	6
3. ВОЗВРАТ РАЗНИЦЫ В ТАРИФАХ ПОСЛЕ ВЫЛЕТА РЕЙСА ПРИ ВЫНУЖДЕННОМ Понижении КЛАССА ОБСЛУЖИВАНИЯ .....	14
Приложение 1.....	18



0900024280532240



## **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.

**Офис S7** – офисы Представительств Перевозчика, офисы Уполномоченных агентов Перевозчика, офисы 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.

**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.

**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.

**SOE (Start of Entry)** – знак в конце командной строки для отправления команды/ запроса в систему.



0900024280532240



**S7GRH3-AG06RUS Инструкция по работе с перевозочной документацией  
при вынужденном понижении класса обслуживания на рейсах АО «Авиакомпания «Сибирь»**

---

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1.** Настоящий документ заменяет «Инструкцию по работе с перевозочной документацией при вынужденном понижении класса обслуживания на рейсах ПАО «Авиакомпания «Сибирь» от 11.11.2018, которая прекращает свое действие с момента подписания настоящего документа.
- 1.2.** Данная инструкция определяет порядок действий Агентов при работе с перевозочной документацией АО «Авиакомпания «Сибирь» (далее Перевозчик) в случае вынужденного понижения класса обслуживания на рейсах Перевозчика.
- 1.3.** Пассажиру в обязательном порядке выдается распечатанная на бумажном носителе маршрутная квитанция билета/квитанция EMD, которая вместе с посадочными талонами является отчётными документами пассажира. Маршрутная квитанция/квитанция EMD также может быть отправлена пассажиру по электронной почте.
- 1.4.** Агент обязан информировать пассажира о необходимости сохранения маршрутной квитанции билета/квитанции EMD до окончания перевозки, в связи с возможным предъявлением маршрутной квитанции/квитанции EMD службам Перевозчика.
- 1.5.** 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.
- 1.6.** В случае невозможности предоставления пассажиру места на воздушном судне согласно приобретенному билету бизнес класса обслуживания, Перевозчик может предложить Пассажиру:
- Вынужденный возврат билета;
  - Вынужденное переоформление билета на другую дату/рейс **в бизнес классе обслуживания;**
  - Перевозку в пункт назначения экономическим классом обслуживания с последующим возвратом пассажиру разницы между тарифом бизнес класса и фактическим примененным тарифом экономического класса обслуживания. Величина фактически примененного тарифа рассчитывается как 30% от стоимости соответствующего участка бизнес класса.
- 1.7.** Вынужденный возврат или переоформление билета, а также возврат разницы в стоимости, после перевозки пассажира в экономическом классе обслуживания, производится **в Офисах S7**, так и по месту приобретения билета, на основании:
- ваучера (**Приложение 1**) с подписью представителя Перевозчика (должность и Ф.И.О.).
  - информации в **PNR** о вынужденном понижении класса обслуживания на рейсе:



**S7GRH3-AG06RUS Инструкция по работе с перевозочной документацией  
при вынужденном понижении класса обслуживания на рейсах АО «Авиакомпания «Сибирь»**



Вид PNR:

KZ8OE9 PNR ПРОДАН 00706171 / S70001001 ОВБ, РФ  
ОФИС ПРОДАЖ

РЕЙСЫ DME → OVB / DME → OVB

F1	S7-2507	7	DME	→	OVB	J	UN 1
	AIRBUS A320	Июл	13:10	04:00	21:10	ВИЗ	РЕЙС ОТМЕНЕН

ПАССАЖИРЫ 1\*

P1	TECH OLEG MR	4212450001109
	03 АВГ 1984 PS RU 4545659545	

КОНТАКТЫ 2

C1	79876541232	Мобильный	P1
C2	TECH@TECH.RU	Почта	P1

УСЛУГИ 1

S1	ОТНС 23	ОТМЕНА БИЗНЕС КЛАССА
----	---------	----------------------

- ответа ГОУП (goup@s7.ru), подтверждающего отказ в перевозке пассажира в салоне бизнес класса (в случае отсутствия ваучера и/или информации в PNR о вынужденном понижении класса обслуживания).

1.8. Возврат разницы в стоимости после перевозки пассажира в экономическом классе обслуживания по билетам, оформленным в системах бронирования, отличных от S7 TWT, производится в Офисах S7.

## 2. РАСЧЕТ СУММЫ, ПОДЛЕЖАЩЕЙ ВОЗВРАТУ, ПРИ ПЕРЕСАДКЕ ПАССАЖИРА В ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КЛАСС ОБСЛУЖИВАНИЯ

2.1. Если пассажир с оформленным билетом в бизнес классе обслуживания совершил перевозку в экономическом классе обслуживания, то при обращении пассажира необходимо произвести возврат разницы между тарифом бизнес класса обслуживания и фактически примененным тарифом экономического класса обслуживания на использованных участках перевозки, где было произведено вынужденное понижение класса обслуживания.

2.2. Величина фактически примененного тарифа рассчитывается как 30% от стоимости соответствующего участка бизнес класса (для перевозки OW 30% рассчитывается от примененного тарифа OW, для перевозки RT – 30% от ½ примененного тарифа RT). Величина фактически примененного тарифа определяется на основании информации из экрана опубликованных тарифов FD.

2.2.1. При расчете необходимо руководствоваться уровнями тарифа нвынуа дату продажи билета с учетом даты вылета. Округление полученной величины тарифа производится с учетом правил округления валюты для тарифов (формат FC) на дату продажи билета:



0900024280532240



**S7GRH3-AG06RUS Инструкция по работе с перевозочной документацией**  
**при вынужденном понижении класса обслуживания на рейсах АО «Авиакомпания «Сибирь»**

### FC 145EUR-RUB 20JUN2022

где:

<b>FC</b>	– формат команды;
<b>145</b>	– величина тарифа;
<b>EUR</b>	– величина тарифа;
<b>-</b>	– обязательный разделительный знак «тире»;
<b>RUB</b>	– коды валют;
<b>20JUN2022</b>	– даты продажи

Ответ системы:

### 145EUR-RUB 20JUN2022 СПРАВКА ПО КУРСАМ ВАЛЮТ

ПЕРЕВОД 145ЕВР В РУБ

ПЕРЕВОД ИЗ ЕВР В РУБ

РУБ 8555 - ОКРУГЛЕННАЯ ВЕЛИЧИНА ДЛЯ ТАРИФОВ

РУБ 8555 - ОКРУГЛЕННАЯ ВЕЛИЧИНА ДЛЯ СБОРОВ

BSR/%РФ-000 1ЕВР=59РУБ

ОКРУГЛЕНИЕ ТАРИФОВ В БОЛЬШУЮ СТОРОНУ ДО 5 РУБ

ОКРУГЛЕНИЕ СБОРОВ В БОЛЬШУЮ СТОРОНУ ДО 1 РУБ

**2.3.** При пересадке пассажира в экономический класс обслуживания по билету, оформленному с применением прямого тарифа OW бизнес класса обслуживания, фактически примененный тариф экономического класса определяется как 30% от оплаченного тарифа OW.

- Пример расчета суммы, подлежащей возврату:
  - Билет оплачен по тарифу **DBSOW** по маршруту **Новосибирск – Санкт-Петербург**, пассажир был пересажен в экономический класс обслуживания.

### FD OVBLED 19AUG2022 /SALEDATE=20JUN2022 /RBD=D

где:

<b>FD</b>	– формат команды запроса экрана тарифов;
<b>OVBLED</b>	– маршрут;
<b>19AUG2022</b>	– дата вылета;
<b>/</b>	– обязательные разделительные знаки «слэш»;
<b>SALEDATE=</b>	– параметр для указания даты продажи;
<b>20JUN2022</b>	– дата продажи;
<b>RBD =</b>	– параметр для указания кода бронирования;
<b>D</b>	– код RBD оплаченного тарифа.



0900024280532240



**S7GRH3-AG06RUS Инструкция по работе с перевозочной документацией  
при вынужденном понижении класса обслуживания на рейсах АО «Авиакомпания «Сибирь»**

Вид экрана **FD** (с учетом даты вылета и даты продажи билета, кода RBD):

← OVBLED 19AUG22 СПРАВКА ПО ТАРИФАМ															
ТАРИФЫ ТЛЧ->ПЛК		D 19AUG22		AA,ADT,ААТ				20JUN22			ОВБ				
#	AK	КОД	ТАР	БР	OW	RT	ВАЛ	ДАТНК	ДНИ	ПЖН	ПЖК	МИН	МКС	В	М
1	S7	DBSRT		D*			56040	РУБ							ЕЖД
2	S7	DSTRT		D*			68040	РУБ							ЕЖД
3	S7	DBSOW		D*	35735			РУБ							ЕЖД
4	S7	DSTOW		D*	41735			РУБ							ЕЖД
5	S7	DPLRT		D*			94040	РУБ							ЕЖД
6	S7	DPLOW		D*	54735			РУБ							ЕЖД

- Величина разницы в тарифах рассчитывается следующим образом:
  - ✓ тариф **DBSOW = 35 735 RUB** – величина тарифа бизнес класса на сегменте, на котором произведено понижение в классе обслуживания;
  - ✓ 30% от **DBSOW = 10 720 RUB** – величина фактически примененного тарифа экономического класса обслуживания;
  - ✓ Итого к возврату – **25 015 RUB (35 735-10 720=25 015RUB)**.

**2.4.** При пересадке пассажира в экономический класс обслуживания на одном из участков билета, оформленного с применением прямого тарифа/комбинации прямых тарифов RT, фактически примененный тариф экономического класса определяется как 30 % от ½ оплаченного тарифа RT на соответствующем участке.

- Пример расчета суммы, подлежащей возврату:
  - Билет оплачен по тарифу **DSTRT** по маршруту **Новосибирск – Санкт-Петербург – Новосибирск** на обратном участке маршрута пассажир был пересажив в экономический класс обслуживания:

**FD OVBLED 19AUG2022 /SALEDATE=20JUN2022 /RBD=D**





0900024280532240



**S7GRH3-AG06RUS Инструкция по работе с перевозочной документацией  
при вынужденном понижении класса обслуживания на рейсах АО «Авиакомпания «Сибирь»**

Вид экрана **FD** (с учетом даты вылета, даты продажи, кода RBD):

← OVBLED 19AUG22 СПРАВКА ПО ТАРИФАМ															
ТАРИФЫ ТЛЧ->ПЛК		D 19AUG22		AA,ADT, AAT				20ИЮН22		ОВБ					
C7															
#	AK	КОД	ТАР	БР	OW	RT	ВАЛ	ДАТНК	ДНИ	ПЖН	ПЖК	МИН	МКС	В	М
1	S7	DBSRT		D*		56040	РУБ							ЕЖД	
2	S7	DSTRT		D*		68040	РУБ							ЕЖД	
3	S7	DBSOW		D*	35735		РУБ							ЕЖД	
4	S7	DSTOW		D*	41735		РУБ							ЕЖД	
5	S7	DPLRT		D*		94040	РУБ							ЕЖД	
6	S7	DPLow		D*	54735		РУБ							ЕЖД	

- Величина разницы в тарифах рассчитывается следующим образом:
  - ✓ ½ RT по тарифу **DSTRT** = **34 020RUB** – величина тарифа бизнес класса на сегменте, на котором произведено понижение в классе обслуживания;
  - ✓ 30% от ½ **DSTRT** = **10 206RUB** – величина фактически примененного тарифа экономического класса обслуживания;
  - ✓ Итого к возврату – **23 814RUB** (**34 020RUB – 10 206RUB = 23 814RUB**).

**2.5.** При пересадке пассажира в экономический класс обслуживания на двух участках билета, оформленного с применением прямого тарифа/комбинации прямых тарифов RT, фактически примененный тариф экономического класса определяется как 30% от оплаченного тарифа RT.

- Пример расчета суммы, подлежащей возврату:
  - Билет оплачен по тарифу **DPLRT** по маршруту Москва – Калининград – Москва, пассажир был пересаживен в экономический класс обслуживания на обоих участках.

**FD MOWKGD 19AUG2022 /SALEDATE=20JUN2022 /RBD=D**



0900024280532240



**S7GRH3-AG06RUS Инструкция по работе с перевозочной документацией  
при вынужденном понижении класса обслуживания на рейсах АО «Авиакомпания «Сибирь»**

Вид экрана **FD** (с учетом даты вылета, даты продажи, кода RBD):

← MOWKGD 19AUG22 СПРАВКА ПО ТАРИФАМ															
ТАРИФЫ MOB->КЛД			D 19AVG22	AA, ADT, AAT			20JUN22			ОВБ					
C7															
#	AK	КОД	TAR	БР	OW	RT	ВАЛ	ДАТНК	ДНИ	ПЖН	ПЖК	МИН	МКС	В	М
1	S7	DBSRT		D*		49600	РУБ								ЕЖД
2	S7	DSTRT		D*		61600	РУБ								ЕЖД
3	S7	DBSOW		D*	34200		РУБ								ЕЖД
4	S7	DSTOW		D*	40200		РУБ								ЕЖД
5	S7	DPLRT		D*		87600	РУБ								ЕЖД
6	S7	DPLow		D*	53200		РУБ								ЕЖД

- Величина разницы в тарифах рассчитывается следующим образом:
  - ✓ тариф **DPLRT = 87 600RUB** – величина тарифа бизнес класса на сегментах, на которых произведено понижение в классе обслуживания;
  - ✓ 30% от **DPLRT = 26 280RUB** – величина фактически примененного тарифа экономического класса обслуживания;
  - ✓ Итого к возврату – **61 320RUB (87 600RUB – 26 280RUB = 61 320RUB)**.

**2.6.** При пересадке пассажира в экономический класс обслуживания на всех сегментах трансферного маршрута, фактически примененный тариф экономического класса определяется как 30 % от стоимости оплаченного тарифа бизнес класса (для перевозки OW – 30% от примененного трансферного тарифа OW, для перевозки RT – 30% от примененного трансферного тарифа RT).

- Пример расчета суммы, подлежащей возврату:
  - Билет оплачен по тарифу **CPLOVB** по направлению **Магадан – Новосибирск - Москва**, на всех участках маршрута пассажир был пересаживен в экономический класс обслуживания.

**FD GDXMOW 06JUL2022 /SALEDATE=20JUN2022 /RBD=C**



0900024280532240



**S7GRH3-AG06RUS Инструкция по работе с перевозочной документацией  
при вынужденном понижении класса обслуживания на рейсах АО «Авиакомпания «Сибирь»**

Вид экрана **FD** (с учетом даты вылета, даты продажи, кода RBD):

← GDXMOW 06JUL22 СПРАВКА ПО ТАРИФАМ															
ТАРИФЫ МДС->МОВ			С 6ИЮЛ22		AA,ADT, AAT			20ИЮН22			ОВБ				
С7															
#	AK	КОД	TAP	БР	OW	RT	ВАЛ	ДАТНК	ДНИ	ПЖН	ПЖК	МИН	МКС	В	М
1	S7	CBSOVBR		C*		218680	РУБ					ЕЖД			
2	S7	CSTOVBR		C*		244680	РУБ					ЕЖД			
3	S7	CBSOVBR		C*	130285		РУБ					ЕЖД			
4	S7	CPLOVBR		C*		284680	РУБ					ЕЖД			
5	S7	CSTOVBR		C*	143285		РУБ					ЕЖД			
6	S7	CPLOVBR		C*	163285		РУБ					ЕЖД			

- Величина разницы в тарифах рассчитывается следующим образом:
  - ✓ CPLOVBR = 163 285RUB – величина тарифа бизнес класса на сегментах, на которых произведено понижение в классе обслуживания;
  - ✓ 30% от CPLOVBR = 48 985RUB – величина фактически примененного тарифа экономического класса обслуживания;
  - ✓ Итого к возврату – 114 300RUB (163 285 – 48 985 = 114 300RUB).

**2.7.** При пересадке пассажира в экономический класс обслуживания на всех участках трансферного маршрута от/до поворотного пункта, фактически примененный тариф экономического класса определяется как 30% от ½ примененного трансферного тарифа RT на соответствующих участках.

- Пример расчета суммы, подлежащей возврату:
  - Билет оплачен по тарифу CSTOVBR по маршруту Магадан – Новосибирск – Москва – Новосибирск – Магадан, на участках Магадан – Новосибирск – Москва пассажир был пересаживен в экономический класс обслуживания.

**FD GDXMOW 06JUL2022 /SALEDATE=20JUN2022 /RBD=C**



0900024280532240



**S7GRH3-AG06RUS Инструкция по работе с перевозочной документацией  
при вынужденном понижении класса обслуживания на рейсах АО «Авиакомпания «Сибирь»**

Вид экрана **FD** (с учетом даты вылета, даты продажи, кода RBD):

← GDXMOW 06JUL22 СПРАВКА ПО ТАРИФАМ															
ТАРИФЫ МДС->МОВ			С	БИЮЛ22	AA, ADT, AAT			20ИЮН22			ОВБ				
С7															
#	AK	КОД	TAP	БР	OW	RT	ВАЛ	ДАТНК	ДНИ	ПЖН	ПЖК	МИН	МКС	В	М
1	S7	CBSOVBR		C*		218680	РУБ								ЕЖД
2	S7	CSTOVBR		C*		244680	РУБ								ЕЖД
3	S7	CBSOVBR		C*	130285		РУБ								ЕЖД
4	S7	CPLOVBR		C*		284680	РУБ								ЕЖД
5	S7	CSTOVBR		C*	143285		РУБ								ЕЖД
6	S7	CPLOVBR		C*	163285		РУБ								ЕЖД

- Величина разницы в тарифах рассчитывается следующим образом:
  - ✓  $\frac{1}{2}$  RT по тарифу **CSTOVBR = 122 340RUB** – величина тарифа бизнес класса на сегментах, на которых произведено понижение в классе обслуживания;
  - ✓ 30% от  $\frac{1}{2}$  RT **CSTOVBR = 36 702RUB** – стоимость фактически примененного тарифа экономического класса обслуживания;
  - ✓ Итого к возврату – **85 638RUB (122 340 – 36 702 = 85 638RUB)**

**2.8.** При пересадке пассажира в экономический класс обслуживания и переоформлении билета с трансферного маршрута с применением комбинации тарифов бизнес и экономического класса обслуживания на прямой рейс, фактически примененный тариф экономического класса определяется как 30 % от оплаченного тарифа на участке, оформленном в бизнес классе обслуживания.

- Пример расчета суммы, подлежащей возврату:
  - Билет по маршруту Новосибирск – Москва – Санкт-Петербург оплачен по тарифу **DPLOW** на участке Новосибирск – Москва и по тарифу **RPLOW** на участке Москва – Санкт-Петербург, пассажир был пересаживен в экономический класс обслуживания на прямой рейс Новосибирск – Санкт-Петербург.

**FD OVBMOW 06JUL2022 /SALEDATE=20JUN2022 /RBD=D**



0900024280532240



**S7GRH3-AG06RUS Инструкция по работе с перевозочной документацией  
при вынужденном понижении класса обслуживания на рейсах АО «Авиакомпания «Сибирь»**

Вид экрана **FD** (с учетом даты вылета, даты продажи, кода RBD):

← OVB MOW 06JUL22 СПРАВКА ПО ТАРИФАМ															
ТАРИФЫ ТЛЧ->МОВ D БИЮЛ22 AA,ADT, AAT										20ИЮН22		ОВБ			
С7															
#	AK	КОД	ТАР	БР	OW	RT	ВАЛ	ДАТНК	ДНИ	ПЖН	ПЖК	МИН	МКС	В	М
1	S7	DBSRT		D*		89280	РУБ								ЕЖД
2	S7	DSTRT		D*		105280	РУБ								ЕЖД
3	S7	DBSOW		D*	59640		РУБ								ЕЖД
4	S7	DPLRT		D*		135280	РУБ								ЕЖД
5	S7	DSTOW		D*	67640		РУБ								ЕЖД
6	S7	DPLow		D*	82640		РУБ								ЕЖД

- Величина разницы в тарифах рассчитывается следующим образом:
  - ✓ тариф **DPLow = 82 640RUB** – величина тарифа на участке трансферного маршрута, оформленного в бизнес классе, на котором произведено понижение в классе обслуживания;
  - ✓ 30% от **DPLow = 24 792RUB** – величина фактически примененного тарифа экономического класса обслуживания на прямом рейсе;
  - ✓ Итого к возврату – **57 848RUB (82 640RUB – 24 792RUB = 57 848RUB)**.

**2.9.** При пересадке пассажира в экономический класс обслуживания на одном участке трансферного маршрута, величина фактически примененного тарифа экономического класса рассчитывается как 30% от величины примененного трансферного тарифа бизнес класса на соответствующем участке.

- Пример расчета суммы, подлежащей возврату:
  - Билет оплачен по тарифу DSTMOW по маршруту Новосибирск – Москва – Калининград, на участке Новосибирск – Москва пассажир был пересаживаем в экономический класс обслуживания.
  - Величина разницы в тарифах рассчитывается следующим образом:
  - Стоимость части трансферного тарифа бизнес класса на участке Новосибирск – Москва предоставляется по запросу в Центр Поддержки Агентов по заявке, отправленной через веб-интерфейс <https://smarthelp.s7.ru>;



0900024280532240



**S7GRH3-AG06RUS Инструкция по работе с перевозочной документацией  
при вынужденном понижении класса обслуживания на рейсах АО «Авиакомпания «Сибирь»**

- Например, полученная величина составила 14276RUB – стоимость участка бизнес класса, на котором произведено понижение в классе обслуживания (величина округлению не подлежит);
- 30% от 14276RUB = 4285RUB – стоимость фактически примененного тарифа экономического класса обслуживания (округление по правилам округления валюты для тарифов);
- Итого к возврату – 9991RUB (14276RUB – 4285RUB = 9991RUB).

### **3. ВОЗВРАТ РАЗНИЦЫ В ТАРИФАХ ПОСЛЕ ВЫЛЕТА РЕЙСА ПРИ ВЫНУЖДЕННОМ Понижении КЛАССА ОБСЛУЖИВАНИЯ**

**3.1.** На сумму разницы тарифа бизнес класса и фактически примененного тарифа экономического класса на выполненном участке перевозки необходимо оформить EMD 996.

**3.2.** Оформление EMD-S 996 производится без создания PNR:

Ввести команду MS в командной строке и нажать знак SOE:

**MS 996-INVDOWN 77080RUB TECH OLEG MR /DEPARTURE=DME /ARRIVAL=OVB /FOP=77080RUB:IN-  
\*DE4212450001109 /RFIC=D /ETNUMBER=4212450001109 /ENDOS="INVOL DOWN FROM C TO  
Y/RUB77080"**

где:

<b>MS</b>	– формат команды для оформления EMD-S;
<b>996</b>	– код EMD-S;
<b>-</b>	– обязательные разделительные знаки «тире»;
<b>INVDOWN</b>	– название EMD;
<b>77080RUB</b>	– величина разницы между тарифами, код валюты
<b>TECH OLEG MR</b>	– фамилия, имя, титул пассажира в PNR;
<b>/</b>	– обязательные разделительные знаки «слэш»;
<b>DEPARTURE=</b>	– параметр для указания аэропорта вылета;
<b>DME</b>	– аэропорт вылета;
<b>ARRIVAL=</b>	– параметр для указания аэропорта прилета;
<b>OVB</b>	– аэропорт прилета;
<b>FOP=</b>	– параметр для указания типа формы оплаты;
<b>:</b>	– обязательный разделительный знак «двоеточие»;
<b>IN</b>	– тип безналичной формы оплаты;
<b>*</b>	– обязательный разделительный знак «звездочка»;
<b>DE</b>	– тип безналичной формы оплаты, вносится в данном формате без изменений;
<b>4212450001109</b>	– номер билета пассажира;
<b>RFIC=</b>	– параметр для указания кода RFIC;
<b>D</b>	– код RFIC;



0900024280532240



**S7GRH3-AG06RUS Инструкция по работе с перевозочной документацией**  
**при вынужденном понижении класса обслуживания на рейсах АО «Авиакомпания «Сибирь»**

**ETNUMBER=** – параметр для указания номера билета;  
**4212450001109** – номер билета;  
**ENDOS=** – указывается информация о вынужденном понижении  
«INVOL DOWN FROM C TO Y/ RUB77080», величина разницы  
между тарифами. **Внимание! вносится в «кавычках»**

Детали EMD:

EMD-S 42140700077482/ S7 AIRLINES(S7) P BAK=S7 20SEP22  
/C7 00706171 SALE/ NOVOSIBIRSK/ 214/S7000

TECH/OLEG MR

FFP:

TOUR CODE:

RFIC: D FINANCIAL IMPACT

CPN	DA	AA	CC	FIT	DD	RFISC	ICW	QTY	VALUE	ISS
1	ДМД	ТЛЧ	C7			996	4212450001109	1	RUB77080	0
SERVICE				:INVDOWN						
RATE				:RUB77080						

ENDORSEMENTS/RESTRICTIONS: INVOL DOWN FROM C TO Y/RUB77080

FARE: RUB77080 EQUIV.FARE: RUB77080

FARE CALC:

TOTAL: RUB77080

FOP: IN\*DE4212450001109 /RUB77080

**3.3.** После оформления EMD, возврат EMD производится командой.

**MR 4214070007748 /FOR=77080RUB:CASH /REFUNDFARE=77080RUB**

где:

**MR** – формат команды;  
**4214070001277** – номер возвращаемого EMD;  
**/** – обязательные разделительные знаки «слэш»;  
**FOR** – параметр для указания формы оплаты в билете при возврате  
денежных средств;  
**:** – обязательный разделительный знак «двоеточие»;  
**CASH** – фактическая форма оплаты при возврате;  
**REFUNDFARE** – параметр для указания величины тарифа к возврату;  
**77080RUB** – величина тарифа к возврату.



Детали EMD:

```
EMD-S 42140700077482/ S7 AIRLINES(S7) P BAK=S7 20SEP22
/C7 00706171 SALE/ NOVOSIBIRSK/ 214/S7000

TECH/OLEG MR
FFP:
TOUR CODE:
RFIC: D FINANCIAL IMPACT
CPN DA AA CC FIT DD RFISC ICW QTY VALUE ISS
-----
1 ДМД ТЛЧ С7 996 4212450001109 1 RUB77080 R
SERVICE :INVDOWN
RATE :RUB77080

ENDORSEMENTS/RESTRICTIONS: INVOL DOWN FROM C TO Y/RUB77080

FARE: RUB77080 EQUIV.FARE: RUB77080
FARE CALC:
TOTAL: RUB77080
FOP: IN*DE4212450001109 /RUB77080

REFUND BY: 00706171/ 214 /S7000/ 20SEP22 1138 /OVB/ VOLUNT
AMOUNT: RUB77080
FOP OF REFUND: CASH/RUB77080
```

- При возврате EMD в офисе Агента, оформившего первоначальную перевозку, форма оплаты возврата соответствует форме оплаты билета при продаже;
- При возврате EMD не по месту приобретения билета (в офисах Перевозчика), возврат производится наличными.

**3.4. После проведения возврата EMD необходимо изменить статусы купона билета:**

- Агент направляет заявку на изменение статуса полетного купона электронного билета с «FLOWN» на «CLOSED» на портале <https://vm.s7.ru>;
- В запросе необходимо заполнить следующие поля:
  - «причина» - «INVOL DOWN C TO Y, ТКТ [4212450001109](#), EMD 421XXXXXXXXXX», где:
    - [4212450001109](#) – номер билета,
    - [421XXXXXXXXXX](#) – номер EMD, оформленный на возвращаемую разницу в тарифах.





0900024280532240



**S7GRH3-AG06RUS Инструкция по работе с перевозочной документацией  
при вынужденном понижении класса обслуживания на рейсах АО «Авиакомпания «Сибирь»**

---

- «номер билета/EMD» - номер билета, по которому производилось понижение в классе обслуживания.
- Сотрудник Перевозчика меняет статус билета на «CLOSED», с указанием информации «CSCXX-XX-XXXXXX REF C TO Y».
- Изменение статуса купона EMD производится автоматически.

**3.5.** В случае отсутствия в системе бронирования электронного билета со статусом FLOWN, необходимо отправить запрос на подтверждение отсутствия ранее проведенного возврата разницы в тарифах при понижении класса обслуживания. Для этого необходимо обратиться в Центр поддержки Агентов, создав заявку по ссылке <https://smarthelp.s7.ru>. После получения ответа о том, что возврат разницы по билету не проводился, оформить EMD 996, провести возврат и сообщить номер EMD в ответе по заявке, созданной по ссылке <https://smarthelp.s7.ru>.



0900024280532240

**S7GRH3-AG06RUS Инструкция по работе с перевозочной документацией  
при вынужденном понижении класса обслуживания на рейсах АО «Авиакомпания «Сибирь»**



## Приложение 1

### Образец ваучера

S7 Airlines		Ваучер на переоформление авиабилета Exchange voucher № S7	
Уважаемый пассажир Dear passenger	Рейс Flight	Дата Date	
S7 Airlines приносит извинения за доставленные неудобства в связи с / S7 Airlines apologizes for all inconveniences caused by			
<input type="checkbox"/> Задержкой вылета Flight Delay	<input type="checkbox"/> Отменой рейса Flight Cancellation	<input type="checkbox"/> Нарушением стыковки Connection Loss	<input type="checkbox"/> Понижением в классе Service class lowering
В соответствии с правилами S7 Airlines Вы можете: / Accordingly to S7 Airlines rules to:			
<input type="checkbox"/> Переоформить билет без штрафных санкций / Exchange ticket without fines	<input type="checkbox"/> На рейс On Flight		
<input type="checkbox"/> Произвести вынужденный возврат / Make involuntary refund			
<input type="checkbox"/> Получить разницу в тарифах бизнес и экономического класса / Refund between C and Y class	Ваучер действителен в течение срока действия авиабилета Voucher validity period is the same as of ticket		
Представитель Representative	Штамп Stamp	Подпись Signature	