	<p align="center">Инструкция по оформлению авиабилетов в агентствах по соглашениям о корпоративном сотрудничестве при обслуживании корпоративных клиентов ОАО «Аэрофлот»</p>	<p align="center">РИ-907-00050А</p>
<p align="center">Департамент продаж Отдел по работе с корпоративными клиентами</p>		<p align="right">Стр. 1 из 8</p>

УТВЕРЖДАЮ


Директор департамента продаж

_____ И.Л. Александровский

« _____ » _____ 2015г.

**ИНСТРУКЦИЯ
по оформлению авиабилетов в агентствах
по соглашениям о корпоративном
сотрудничестве
при обслуживании корпоративных клиентов
ОАО «Аэрофлот»**

Тип документа:	Рабочая инструкция	
Действует с	Даты утверждения	
Разработчик	Отдел по работе с корпоративными клиентами департамента продаж Раевская А.В.	Телефон (499)500-67-65 e-mail araevskaya@aeroflot.ru

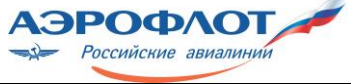
 <p>АЭРОФЛОТ Российские авиалинии</p>	<p align="center">Инструкция по оформлению авиабилетов в агентствах по соглашениям о корпоративном сотрудничестве при обслуживании корпоративных клиентов ОАО «Аэрофлот»</p>	<p align="center">РИ-907-00050А</p>
<p align="center">Департамент продаж Отдел по работе с корпоративными клиентами</p>		<p align="right">Стр. 2 из 8</p>

ЗАПИСЬ ИСТОРИИ ДОКУМЕНТА

Статус документа (Базовый документ /Ревизия/ Отмена)	Ревизия документа	Дата ввода в действие/ отмены	Примечание
Базовый			
Ревизия	А		Внесены изменения в связи с заменой ремарки на OSI OIN и названия типового договора. Утратил силу ОРД от 08.05.2014 №907-37/И.
Ревизия	Б		Внесены изменения в связи с обновлением шаблона договора оказания услуг №38/У от 28.02.2014г. Договор заменен на Соглашение, добавлены правила бронирования для АСБ Сирена Трэвел, изменены правила маркировки Тур-кода и ремарки OSI. Утратил силу ОРД от 03.02.2015 №907-14/И.


ДААННЫЕ О ПРОВЕРКЕ ДОКУМЕНТА

Номер записи по порядку	Дата внесения	Продление/ Пересмотр/ Отмена	Должность владельца записи	Подпись	Инициалы, фамилия

	<p align="center">Инструкция по оформлению авиабилетов в агентствах по соглашениям о корпоративном сотрудничестве при обслуживании корпоративных клиентов ОАО «Аэрофлот»</p>	<p align="center">РИ-907-00050А</p>
<p align="center">Департамент продаж Отдел по работе с корпоративными клиентами</p>		<p align="right">Стр. 3 из 8</p>

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ	4
2. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ	4
3. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	4
4. ИСКЛЮЧЕНИЯ.....	4
5. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.....	4
6. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ АВИАПЕРЕВОЗОК ДЛЯ КЛИЕНТОВ НА РЕГУЛЯРНЫЕ РЕЙСЫ ОАО «АЭРОФЛОТ».....	5
7. ПРАВИЛА ПРИ БРОНИРОВАНИИ И ОФОРМЛЕНИИ АВИАПЕРЕВОЗОК ДЛЯ КЛИЕНТА.....	6
8. ПОРЯДОК ОТЧЕТНОСТИ И РАСЧЕТОВ.....	7

	Инструкция по оформлению авиабилетов в агентствах по соглашениям о корпоративном сотрудничестве при обслуживании корпоративных клиентов ОАО «Аэрофлот»	РИ-907-00050А
Департамент продаж Отдел по работе с корпоративными клиентами		Стр. 4 из 8

1. Цель

Цель настоящей Инструкции – предоставить Агенту ОАО «Аэрофлот» руководство по бронированию и оформлению авиаперевозок для Корпоративного клиента ОАО «Аэрофлот» в рамках соглашения о корпоративном сотрудничестве.

2. Область применения

Инструкция применяется агентами ОАО «Аэрофлот» на территории РФ при бронировании и оформлении авиабилетов Корпоративным клиентам авиакомпании в соответствии с условиями соглашения о корпоративном сотрудничестве между ОАО «Аэрофлот» и Корпоративным клиентом.

3. Общие положения

Инструкция не содержит специальных условий. Специальные условия предоставляются индивидуально и изложены в соглашениях о корпоративном сотрудничестве между ОАО «Аэрофлот» и Корпоративным клиентом. Примеры индивидуальных кодов Корпоративных клиентов, приведенные в настоящей инструкции, носят исключительно информационный характер и не служат основанием для их применения.

ОАО «Аэрофлот» оставляет за собой право в одностороннем порядке корректировать настоящую инструкцию.


4. Исключения

Инструкция не применима для бронирования и оформления авиабилетов по другим видам соглашений ОАО «Аэрофлот».

5. Термины и определения

Корпоративный клиент (далее – Клиент) - юридическое лицо, приобретающее для соответствующих требованиям пассажиров авиабилеты на регулярные рейсы ОАО «Аэрофлот» в соответствии со специальными условиями, указанными в соглашениях о корпоративном сотрудничестве. Сферой деятельности Корпоративного клиента не является оказание услуг в сфере туризма, формирование и продажа туристического продукта.

Соглашение о корпоративном сотрудничестве (далее Соглашение) – соглашение, заключаемое ОАО «Аэрофлот» и Корпоративным клиентом.

	Инструкция по оформлению авиабилетов в агентствах по соглашениям о корпоративном сотрудничестве при обслуживании корпоративных клиентов ОАО «Аэрофлот»	РИ-907-00050А
Департамент продаж Отдел по работе с корпоративными клиентами		Стр. 5 из 8

«Соответствующие требованиям пассажиры» - лица, оплату стоимости перелетов которых осуществляет клиент или его Аффилированные компании (постоянные, временные сотрудники, сотрудники подрядчиков, консультантов, члены семей, если сотрудник путешествует вместе со своей семьей по делам компании и т.д.).

«Аффилированные компании» - все организации, которые контролируют Клиента или находятся под контролем Клиента и перечислены в Соглашении.

«Перевозочные документы» - билет, багажная квитанция, иные документы, используемые при оказании услуг по воздушной перевозке пассажиров и багажа. Перевозочные документы могут быть оформлены как в электронном виде, так и на бумажном носителе.

«Обслуживающий Агент» (далее – Агент) – юридическое лицо, оказывающее Клиенту услуги по бронированию, оформлению и продаже авиаперевозок на регулярные рейсы ОАО «Аэрофлот» с учетом специальных условий Соглашения.

«Обслуживающий пункт продажи» – пункт продажи, осуществляющий оформление авиаперевозок на регулярные рейсы ОАО «Аэрофлот» для Клиента с применением специальных условий.

«Опубликованный тариф ОАО «Аэрофлот» – тариф на перевозку без учета такс и иных дополнительных сборов, опубликованный ОАО «Аэрофлот» в глобальной дистрибутивной системе (далее GDS).

«Специальный тариф» – тариф, предоставляемый по условиям соглашения.

6. Порядок оформления авиаперевозок для Клиентов на регулярные рейсы ОАО «Аэрофлот»

6.1. Правила применения Специальных тарифов, предоставляемых Клиентам, аналогичны правилам применения Опубликованных тарифов, если иное не оговорено Соглашением.


6.2. Оформление перевозки с применением специального тарифа возможно только на стоке ОАО «Аэрофлот» <555>.

6.3. Специальные тарифы при оформлении авиаперевозок на рейсы ОАО «Аэрофлот» применяются исключительно для Соответствующих требованиям пассажиров Клиента.

6.4. Скидки распространяются на регулярные рейсы ОАО «Аэрофлот» (по маршрутам, указанным в действующем Соглашении между ОАО «Аэрофлот» и Клиентом), включая рейсы, на которых ОАО «Аэрофлот» является маркетинговым перевозчиком, исключая запрещенных перевозчиков, перечисленных в Соглашении.

6.5. Скидки не распространяются на:

- авиабилеты, оформленные по групповым тарифам;
- авиабилеты, оформленные с применением детских скидок (INF, CHD);

	Инструкция по оформлению авиабилетов в агентствах по соглашениям о корпоративном сотрудничестве при обслуживании корпоративных клиентов ОАО «Аэрофлот»	РИ-907-00050А
Департамент продаж Отдел по работе с корпоративными клиентами		Стр. 6 из 8


- авиабилеты, оформленные по тарифам Интерлайн-соглашений на бланках SU;
- авиабилеты, оформленные по соглашениям о совместной эксплуатации рейсов, где ОАО «Аэрофлот» является Маркетинговым перевозчиком, по направлениям и/или соглашениям с авиакомпаниями, которые перечислены в Соглашении в качестве запрещенных;
- авиабилеты, оформленные по тарифам с классами бронирования, отличными от указанных в Соглашении.

7. Правила при бронировании и оформлении авиаперевозок для Клиента:

В графе «FAREBASIS» билета	код тарифа и дополнительный код Клиента (например, MLEXOWRF/СКYYYY, где MLEXOWRF – код примененного тарифа, СК – признак корпоративного соглашения, YYYY- код Клиента) или для зафайлированных тарифов – соответствующий код тарифа, например, МСКYYYY;
В графе «TOURCODE» билета	СКYYYY– признак оформления перевозки для Клиента должен быть проставлен во всех авиабилетах, оформленных для Клиента с применением Специальных тарифов, где СК - признак корпоративного соглашения, YYYY- код Клиента;
Ремарка OSI в PNR	OSI SU OIN СКYYYY – признак оформления перевозки для Клиента должен быть внесен во все бронирования, оформленные для Клиента вне зависимости от применения Специальных условий, где СК - признак корпоративного соглашения, YYYY- код Клиента.

Ручная тарификация с внесением кода Клиента в графу «FAREBASIS» производится с использованием следующих команд:

в GDS Sabre	в GDS Amadeus	в GDS Galileo	в Сирена Трэвел
WPQ//DP0X- СКYYYY, где WPQ- код команды, СКYYYY – признак и код Клиента, DPX – процент скидки от примененного тарифа (X%); DP00 - отсутствие скидки к	FXX/ZO- XP*СКYYYY, где FXX/ZO – код команды, СКYYYY – признак и код Клиента, XP – процент скидки с примененного тарифа (X%); OP - отсутствие скидки к	FQ*RPX, где FQ*RP – код команды, X – процент скидки с примененного тарифа (X%). Для внесения изменений в графу «FAREBASIS» используются форматы ручной маски: корректировка вызов	TT//X/AT*/СКYY YY, где TT - формат запроса, X - размер применяемой скидки (X%), AT - автоматическая тарификация, * - разделитель перед кодом отображения в билете,

	Инструкция по оформлению авиабилетов в агентствах по соглашениям о корпоративном сотрудничестве при обслуживании корпоративных клиентов ОАО «Аэрофлот»	PII-907-00050A
Департамент продаж Отдел по работе с корпоративными клиентами		Стр. 7 из 8

применяемому Опубликованному тарифу;	применяемому Опубликованному тарифу; в графе «FARE» - соответствующая сумма тарифа с учётом примененной скидки.	маски тарифа для корректировки *FB1 кода тарифа: FBUFB/YOWRF/CK YYYY, где YOWRF – пример кода применяемого тарифа, SKYYYY – признак и код Клиента; FBF – сохранение изменений в маске расчета.	SKYYYY - код отображения в авиабилете; запрос на ручную тарификацию без скидки: TT///AT/*SKYYY Y
--	---	--	---

Код Клиента вводится в графу «TOURCODE» следующими командами (дополнительными квалификаторами):

в GDS Sabre:	в GDS Amadeus:	в GDS Galileo	в Сирена Трэвел
UN*SKYYY, например, UN*CK501;	FT*SKYYY, например, FT*CK501	TMU1TCUN*SKYYY	ПБР (ручная маска), в поле «ТЕКСТ КОД ТУРА» заносится необходимая информация - SKYYYY

При автоматизированном расчете тарифов.

Вызов тарифов:


в GDS Sabre:	в GDS Amadeus:	в GDS Galileo
FQSVOLED12OCT#код-SU	FQDSVOLED/ASU/R, Uкод	FDSVOLED/SU-PRI-код:P

Где «код» - код доступа к тарифам Клиента в GDS.

Ремарка OSI в PNR вносится с помощью следующих команд:

в GDS Sabre	в GDS Amadeus	в GDS Galileo	в Сирена Трэвел
ZOSI SU OIN SKYYYY	OS SU OIN SKYYYY	SI.SU* OIN SKYYYY	5OIN SKYYYY

Авиабилеты по маршрутам ОАО «Аэрофлот», на которые не предоставляются специальные условия, оформляются без применения скидки, но с указанием кода SKYYYY в ремарке OSI.

	Инструкция по оформлению авиабилетов в агентствах по соглашениям о корпоративном сотрудничестве при обслуживании корпоративных клиентов ОАО «Аэрофлот»	РИ-907-00050А
Департамент продаж Отдел по работе с корпоративными клиентами		Стр. 8 из 8

Оформление авиабилетов с применением специальных тарифов, в рамках действующего Соглашения, заполнение графы «FareCalculation» должно производиться строго в соответствии с правилами оформления перевозочной документации.

Запрещается вносить в графы «Fare» или «FareCalculation» скрытую величину тарифа с кодом IT (InclusiveTour) или BT (BulkTicketing), а также иную информацию в произвольном формате. Данные графы должны отражать фактическую величину примененного тарифа (тарифных компонентов) и заполняются в строгом соответствии с отраслевыми правилами оформления перевозочной документации.

При опубликовании специальных тарифов для Клиента в GDS расчет стоимости перевозки и выписка авиабилета должны осуществляться в автоматическом режиме. Внесение каких-либо изменений не допускается.

8. Порядок отчетности и расчетов:

8.1. Сроки, порядок отчетности и расчетов между ОАО «Аэрофлот» и Агентом по операциям, выполненным Агентом для Клиента, а также размер и порядок оплаты штрафов и пеней определяются Агентским соглашением между ОАО «Аэрофлот» и Агентом либо Стандартным договором между ОАО «Аэрофлот» и ТКП.

8.2. Порядок отчетности и расчеты между Агентом и Клиентом оговариваются в соглашении между ними.

8.3. Применяемые аэропортовые сборы и таксы, а также перевозка сверхнормативного багажа и животных, взимаются с Клиента помимо установленного тарифа.

8.4. Пассажир Клиента вправе отказаться от оплаченной перевозки. Возврат сумм по полностью или частично неиспользованным Перевозочным документам производится в Обслуживающих пунктах продажи в соответствии с правилами и условиями примененного тарифа.

Начальник отдела по работе
с корпоративными клиентами

А.А.Шальнова

Исп.: Раевская А.В.
Тел.: (499)500-67-65