090002428026df8d

www.s7.ru

«УТВЕРЖДАЮ»
ОАО «Авиакомпания «Сибирь»

_____**Ларченко А.М.**

«10» сентября 2014г.

ИНСТРУКЦИЯ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ ПОВЫБОРУ МЕСТА ПОВЫШЕННОЙ КОМФОРТНОСТИ В САЛОНЕ ВОЗДУШНОГО СУДНА НА РЕЙСАХ ОАО «АВИАКОМПАНИИ «СИБИРЬ»

№ 000014-10-324-14

Новосибирск 2014

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Данная инструкция определяет порядок действий Агента при предоставлении услуги выбора места повышенной комфортности в салоне воздушного судна (ВС) на регулярные рейсы ОАО «Авиакомпания «Сибирь» (Перевозчик) в экране Перевозчика АСБ Gabriel.

1.2. Инструкция предоставления услуги по выбору места повышенной комфортности в салоне ВС является дополнением к «Технологии предварительного бронирования мест в салоне ВС на рейсы С7».

1.3. Перевозчик может предоставить пассажиру в аэропорту вылета на этапе регистрации, при технической возможности на сайте Перевозчика www.s7.ru или в Контактном центре Перевозчика право выбора по его желанию места (при условии наличия таковых) с увеличенным расстоянием между рядами кресел.

1.4. Предоставление дополнительной услуги по выбору места повышенной комфортности осуществляется на регулярных рейсах ОАО «Авиакомпания «Сибирь», включая рейсы совместной эксплуатации с ООО «Глобус» и рейсы Code-Share, где ОАО «Авиакомпания «Сибирь» является оператором рейса.

1.5. Бронирование места повышенной комфортности в салоне ВС производится по запросу карты мест.

1.6. Оформление услуги на места повышенной комфортности в салоне ВС, расположенные у аварийного выхода, возможно для одного полётного сегмента с началом перевозки из аэропорта оформления данной услуги.

1.7. Оформление услуги на места повышенной комфортности в салоне ВС, расположенные на первом ряду экономического класса обслуживания (первый ряд после бизнеса), возможно для одного или нескольких полётных сегментов, для которых открывается карта мест с индикатором Z.

1.8. Оформление данной услуги производится на стоке Перевозчика (421455) в аэропорту вылета в кассах Представительств или Уполномоченных агентов, при технической возможности на сайте Перевозчика www.s7.ru или в Контактном центре Перевозчика.

1.9. Услуга по выбору места повышенной комфортности в салоне ВС экономического класса является платной. Сбор за услугу взимается на EMD Перевозчика согласно перечню «Сборов ОАО «Авиакомпании «Сибирь» за сервисные и дополнительные операции» и перечню направлений (п.3.1). Для участников программы «S7 Приоритет» (Silver, Gold, Platinum) и компаний альянса **one**world (Ruby, Sapphire, Emerald) услуга предоставляется бесплатно.

1.10. После оплаты пассажиром сбора за услугу по выбору места повышенной комфортности, обслуживание на стойке регистрации производится в порядке общей очереди, по факту предъявления квитанции EMD, полученной в кассе после оплаты. При этом квитанция EMD не изымается и остается у пассажира.

1.11. Ограничения по предварительному бронированию мест на ВС:

Запрещается бронировать места расположенные в первом ряду экономического класса обслуживания (первый ряд после бизнеса) следующим категориям пассажиров:

- Пассажирам с животными в салоне (PETC);

Запрещается бронировать места у аварийных выходов следующим категориям пассажиров:

- Пассажирам с инвалидностью, больным пассажиры (DEAF, BLND, WCHC, WCHR, WCHS, STCR, OXYG, MEDA, DPNA, LEGL, LEGR, LEGB);
- Пассажирам с багажом в салоне (CBBG);
- Сотрудникам фельдъегерской службы и службы спецсвязи (COUR);
- Пассажирам с животными в салоне (PETC);
- Недопущенным/депортированным пассажирам (INAD, DEPA, DEPU);
- Пассажирам, перевозимым под охраной;
- Беременным женщинам;
- Пассажирам в возрасте младше 18 лет, включая детей и несопровождаемых детей;
- Пассажирам, не владеющим русским или английский языком.

Запрещается бронировать более одного пассажира с ребенком до 2х лет без места на одном блоке мест, расположенных в первом ряду экономического класса обслуживания (первый ряд после бизнеса).
Вызов списка пассажиров с запросами на конкретные места и детьми до 2х лет производится форматом

MLSR,I,NSST,INFT /S7001/25DEC14

где

MLSR,I,NSST,INFT	– вызов списка пассажиров с запросами NSST, INFT с отображением информации по запросам
S7001	– номер рейса
25DEC14	– дата вылета

2. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ МЕСТ В ЭКРАНЕ ПЕРЕВОЗЧИКА

2.1. Агент должен забронировать конкретный номер места повышенной комфортности в салоне ВС.

- В открытом PNR открыть карту посадочных мест форматом:

ADM:2

где: 2 – номер полетного сегмента

- При открытии карты мест на транзитных рейсах в случае ответа системы «**USE ADM:FLT/CLS/DTE/CTYPAIR FORMAT**» (различный тип ВС на плечах) бронирование номера места производится по каждому плечу маршрута отдельно, с указанием номера рейса, класса бронирования, даты вылета на плече, маршрута на плече:

  ADM:3271/M/05NOV/OVBVVO
  ADM:3271/M/06NOV/VVOPKC

  где:

3271	– номер рейса;
M	– код бронирования;
05NOV/06NOV	– дата вылета на плече;
OVBVVO/VVOPKC	– плечо маршрута на котором запрашивается место.

- В карте мест выбрать места повышенной комфортности, которые отображены с индикатором **Z**.

  ASR:2/5A/P1

  где:

2	– номер полетного сегмента;
5	– ряд;
A	– место;
P1	– идентификатор пассажиров.

2.2. Места повышенной комфортности, расположенные в первом ряду экономического класса обслуживания (первый ряд после бизнеса), агент может бронировать на этапе регистрации в любое время. Места повышенной комфортности, расположенные у аварийного выхода могут быть забронированы агентом только после уточнения у Представителя номера ряда в зависимости от компоновки ВС.
Внимание! Не все места, обозначенные индикатором Z в карте мест, могут являться местами повышенной комфортности.

2.3. Оформление услуги через сайт www.s7.ru или Контактный центр Перевозчика производится на места повышенной комфортности, расположенные в первом ряду экономического класса обслуживания (первый ряд после бизнеса) с момента открытия регистрации на сайте (web check-in).

2.4. В случае отсутствия в аэропорту системы SITA DCS S7 резервирование конкретного номера места производится на стойке регистрации. Далее пассажиру необходимо обратиться в кассы Представительств или Уполномоченных агентов для оплаты сбора. Агент производит оформление сбора на EMD с указанием номера места (на основание информации, предоставленной со стойки регистрации) без бронирования места через карту посадочных мест.

2.5. В ситуациях отсутствия PNR (нет возможности вызвать карту посадочных мест), при бронировании услуги на рейсы Code-Share, где ОАО «Авиакомпания «Сибирь» является

фактическим оператором рейса, резервирование номера места производится на стойке регистрации. Оплата сбора производится в кассах Представительств или Уполномоченных агентов. Создание маски EMD производится независимо от PNR.

3. ОФОРМЛЕНИЕ EMD

3.1. Оплата сбора и оформление EMD производится только после подтверждения Перевозчиком запрошенной услуги. Величина сбора взимается согласно перечню «Сборов ОАО «Авиакомпании «Сибирь» за сервисные и дополнительные операции» и перечню направлений.

3.2. Величина сбора определяется в зависимости от протяженности рейса - на короткие (рейсы протяженностью до 1600 км) и остальные (протяженностью более 1600 км):

- **Короткие рейсы – рейсы протяженностью до 1600 км:**

Алматы – Новосибирск	Новый Уренгой – Новосибирск
Анапа – Москва	Одесса – Москва
Астрахань – Москва	Пекин – Владивосток
Батуми – Москва	Пермь – Москва
Бишкек – Новосибирск	Ростов-на-Дону – Москва
Варна – Москва	Самара – Москва
Воронеж – Москва	Санкт-Петербург – Москва
Владикавказ – Москва	Сеул – Владивосток
Волгоград – Москва	Симферополь – Москва
Екатеринбург – Москва	Сочи – Москва
Иркутск – Новосибирск	Ставрополь – Москва
Казань – Москва	Токио – Владивосток
Калининград – Москва	Токио – Хабаровск
Киев – Москва	Улан-Удэ – Пекин
Кишинев – Москва	Урумчи – Новосибирск
Краснодар – Москва	Уфа – Москва
Кутаиси – Москва	Хельсинки – Москва
Минеральные Воды – Москва	Челябинск – Москва
Нижнекамск – Москва	Южно-Сахалинск – Владивосток
Нижний Новгород – Москва	Южно-Сахалинск – Хабаровск

- **Остальные рейсы – протяженностью более 1600 км.**

3.3. Оформление EMD на сбор за услугу выбора места повышенной комфортности в салоне ВС производится в соответствии с «Технологией оформления ордера разных сборов (EMD) ОАО «Авиакомпания «Сибирь».

3.4. Вид маски EMD (0B5) с одним купоном (валюта оплаты RUB):

```
EMD:2T3/RFISC: 0B5 PRE RESERVED SEAT ASSIGNMENT
RFIC: A/AIR TRANSPORTATION
NAME TEST/TICKET MR                                          REC LOC T0HXP
PSGRINFO ______________________________SPONSOR ____________________________________
AGT    133          SRPT ____________________ TOUR ________________
IR(Y,N,E) Y EMAIL ____________________________________________________________
FOP CA_____________________________________________________________AMT ______________
FOP ________________________________________________________________AMT ______________
ENDO 3A_____________________________________________________________________________
FARE RUB1000________                          COMM _____ COAM __________
CPN NBR 1   DATE OF SVC (DDMMMYY) 15AUG14  FROM PEE   TO DME CPN VALUE 1000______
FARE CALC ___________________________________________________________________________
____________________________________________________________________________________
TAX/FEE/CHARGE   :
 ________________/ ________________/ ________________/ ________________
 ________________/ ________________/ ________________/ ________________
 ________________/ ________________/ ________________/ ________________
 ________________/ ________________/ ________________/ ________________
IN CONX WITH TKT/CPN NBR 4212420000009 1 FF AIRLINE/NBR ___ ____________________
ENTER INFORMATION FOR ADDITIONAL COUPONS _              COMPLETE EMD ISSUANCE X
```

где: DATE OF SVC (DDMMMYY) **15AUG14** – дата вылета рейса.

3.5. Вид маски EMD (0B5) с одним купоном (валюта оплаты USD):

```
EMD:2T3/RFISC: 0B5 PRE RESERVED SEAT ASSIGNMENT
RFIC: A/AIR TRANSPORTATION
NAME TEST/TEST MR                                            REC LOC VRC4H
PSGRINFO ______________________________SPONSOR ____________________________________
AGT    133          SRPT ____________________ TOUR ________________
IR(Y,N,E) Y EMAIL ____________________________________________________________
FOP CA_____________________________________________________________AMT ______________
FOP ________________________________________________________________AMT ______________
ENDO 3C/1EUR=1.2849USD______________________________________________________________
FARE USD39__________                          COMM _____ COAM __________
CPN NBR 1   DATE OF SVC (DDMMMYY) 26SEP14  FROM TAS   TO OVB CPN VALUE 39________
FARE CALC ___________________________________________________________________________
____________________________________________________________________________________
TAX/FEE/CHARGE   :
 ________________/ ________________/ ________________/ ________________
 ________________/ ________________/ ________________/ ________________
 ________________/ ________________/ ________________/ ________________
 ________________/ ________________/ ________________/ ________________
IN CONX WITH TKT/CPN NBR 4212426666666 1 FF AIRLINE/NBR ___ ____________________
ENTER INFORMATION FOR ADDITIONAL COUPONS _              COMPLETE EMD ISSUANCE X
```

3.6. Вид маски EMD (0B5) с одним купоном (валюта оплаты RUB; транзитный рейс, места на плечах разные):

```
EMD:2T3/RFISC: 0B5 PRE RESERVED SEAT ASSIGNMENT
RFIC: A/AIR TRANSPORTATION
NAME TEST/TICKET MR                                          REC LOC T0HXP
PSGRINFO ________________________________SPONSOR ____________________________________
AGT    133          SRPT ____________________ TOUR ________________
IR(Y,N,E) Y EMAIL ____________________________________________________________
FOP CA_____________________________________________________________AMT ____________
FOP _______________________________________________________________AMT ____________
ENDO 3A/4F TRANSIT_____________________________________________________________
FARE RUB2000________                          COMM _____ COAM __________
CPN NBR 1   DATE OF SVC (DDMMMYY) 10DEC14  FROM OVB   TO PKC CPN VALUE 2000_____
FARE CALC ______________________________________________________________________
_______________________________________________________________________________
TAX/FEE/CHARGE   :
 _________________/ _________________/ _________________/ _________________
 _________________/ _________________/ _________________/ _________________
 _________________/ _________________/ _________________/ _________________
IN CONX WITH TKT/CPN NBR 4212420000010 1 FF AIRLINE/NBR ___ ______________________
ENTER INFORMATION FOR ADDITIONAL COUPONS _              COMPLETE EMD ISSUANCE X
```

3.7. Вид маски EMD (0B5) с двумя купонами на трансферную перевозку (валюта оплаты RUB):

Заполнение маски EMD по первому купону

```
EMD:2T3/RFISC: 0B5 PRE RESERVED SEAT ASSIGNMENT
RFIC: A/AIR TRANSPORTATION
NAME IVANOV/IVAN MR                                          REC LOC TZZNL
PSGRINFO ________________________________SPONSOR ____________________________________
AGT   3300          SRPT ____________________ TOUR ________________
IR(Y,N,E) Y EMAIL ____________________________________________________________
FOP CA_____________________________________________________________AMT ____________
FOP _______________________________________________________________AMT ____________
ENDO 3A/3F_____________________________________________________________________
FARE RUB3000________                          COMM _____ COAM __________
CPN NBR 1   DATE OF SVC (DDMMMYY) 17DEC14  FROM OVB   TO DME CPN VALUE 2000_____
FARE CALC ______________________________________________________________________
_______________________________________________________________________________

TAX/FEE/CHARGE   :
 _________________/ _________________/ _________________/ _________________
 _________________/ _________________/ _________________/ _________________
 _________________/ _________________/ _________________/ _________________
 _________________/ _________________/ _________________/ _________________
IN CONX WITH TKT/CPN NBR 4212434564564 1 FF AIRLINE/NBR ___ ______________________
ENTER INFORMATION FOR ADDITIONAL COUPONS X              COMPLETE EMD ISSUANCE _
```

Заполнение маски EMD по второму купону

```
EMD:3T3/RFISC: 0B5 PRE RESERVED SEAT ASSIGNMENT
RFIC: A/AIR TRANSPORTATION
 SEGMENT  RFISC  DATE OF SVC  COUPON  ICW TKT/CPN NBR  FF AIRLINE/NBR
   FROM/TO       DDMMMYY      VALUE
 1 OVB DME  0B5  17DEC14   2000       4212434564564 1
 2 DME LED  0B5  17DEC14   1000_____  4212434564564 2  ___ ______________________
 3 ___ ___  ___  _______   _________  _____________ _  ___ ______________________

BACK TO FARE & FOPS _                                   COMPLETE EMD ISSUANCE X
```

4. ВОЗВРАТ ОПЛАЧЕННОГО СБОРА

4.1. При добровольном изменении условий договора воздушной перевозки либо добровольном отказе пассажира от перевозки, возврат денежных средств, уплаченных в счет оплаты услуги, не производится.

4.2. В случае вынужденного повышения класса обслуживания с экономического до бизнес возврат денежных средств, уплаченных в счет оплаты услуги не производится.

4.3. Вынужденный возврат стоимости за услугу по выбору места повышенной комфортности производится в случаях вынужденного отказа пассажира от перевозки, а также в случаях невозможности оказания услуги по следующим причинам:

- в случае оперативной замены типа воздушного судна и невозможности оказания услуги;
- в случае оперативной отмены рейса и невозможности оказания услуги;
- в случае пересадки пассажира в полете с места повышенной комфортности на другое место (не входящее в категорию места повышенной комфортности) в целях обеспечения авиационной безопасности

4.4. Вынужденный возврат EMD за услугу по выбору места повышенной комфортности производится в офисах Представительства или Уполномоченного агента Перевозчика. В случае оформления услуги на сайте Перевозчика www.s7.ru вынужденный возврат осуществляется через Контактный центр Перевозчика.

4.5. Основанием для вынужденного возврата является наличие квитанции EMD на услугу по выбору места повышенной комфортности и копии посадочного талона с отметкой сотрудника ОАО «Авиакомпания «Сибирь».

4.6. При обращении пассажира в офисы Представительств и Уполномоченных агентов Перевозчика за вынужденным возвратом денежных средств, пассажиру необходимо заполнить Заявление (Приложение 1) на возврат услуги по выбору места повышенной комфортности и приложить копию посадочного талона с отметкой сотрудника ОАО «Авиакомпания «Сибирь» о необходимости проведения возврата. Подача Заявления должна быть произведена не позднее 2,5 (двух с половиной) месяцев с даты вылета рейса, на который оформлена услуга. При обращении пассажира по истечении 2,5 (двух с половиной) месяцев с даты вылета рейса, на который оформлена услуга, для получения разрешения проведения вынужденного возврата агенту необходимо заполнить заявку на портале https://partner.s7.ru в модуле «Нестандартный возврат/обмен».

4.7. В остальных случаях возврат производится по истечение 2-х недель после обращения пассажира, по результатам осуществленной проверки при надлежащем оформлении документов на возврат стоимости услуги. В случае оформления услуги на сайте Перевозчика www.s7.ru возврат денежных средств производится в пределах 20 рабочих

дней с момента осуществления проверки. Для проверки факта вынужденного отказа пассажира от перевозки агент направляет запрос по электронной почте goup@s7.ru.

4.8. В случаях:

- оперативной замены типа воздушного судна;
- оперативной отмены рейса и невозможности оказания услуги;
- вынужденного отказа пассажира от перевозки

при подаче Заявления по месту приобретения услуги в день оформления услуги вынужденный возврат производится без дополнительных запросов на основании копии посадочного талона с отметкой сотрудника ОАО «Авиакомпания «Сибирь» и др. документов.

4.9. В случае невозможности осуществления возврата пассажиру в валюте оплаты, возврат производится наличными, путем конвертации стоимости услуги в валюту страны, где осуществляется возврат. Перерасчет производится по системному курсу на день оформления EMD.

5. ОТЧЕТНОСТЬ.

5.1. Агент вместе с документами за отчётный период предоставляет оригинал Заявления на вынужденный возврат денежных средств уплаченных в счёт услуги выбора мест повышенной комфортности (Приложение 1).

5.2. Сканированную копию Заявления на вынужденный возврат денежных средств уплаченных в счёт услуги выбора мест повышенной комфортности (Приложение 1) необходимо приложить в качестве оправдательного документа к транзакции в АСФО, тип документа «Возврат услуги выбора места повышенной комфортности».

Приложение 1

Заявление
на вынужденный возврат денежных средств,
уплаченных в счёт услуги выбора мест повышенной комфортности.

Я,_____*,
(Фамилия Имя Отчество)

прошу произвести вынужденный возврат денежных средств, уплаченных в счёт услуги выбора мест повышенной комфортности в связи с не предоставлением мне услуги по причине:
(нужное выбрать) *

- Замена ВС
- Отмена рейса
- Отказ от полета при задержке
- Пересадка в салоне ВС на место, отличное от места повышенной комфортности:_____(указать)

_____

EMD №_____*,

Авиабилет №_____ бронь №_____,

Дата оплаты EMD_____*,

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

«_____» _____ 201_ 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.