

IATA resolution 830d. Обязательный ввод контактной информации пассажира (CTCE,CTCM,CTCR) в бронирование с 1 июня 2019 года.

В случае отмены и задержки рейсов пассажиры хотят получать информацию оперативно и в доступной форме. Непосредственная коммуникация с пассажиром поможет авиакомпании обеспечить удовлетворенность клиентов даже в случае изменений на рейсах, которых, к сожалению, не всегда возможно избежать.

В связи с этим с 1 июня 2019 года вступят в силу новые правила Резолюции IATA 830d. Данные изменения обязывают туристические агентства активно запрашивать пассажиров об их согласии на предоставление их контактной информации (номера мобильного телефона и (или) адреса электронной почты) авиакомпании для непосредственной связи с пассажирами в случае отмены и задержки рейсов.

Для ввода контактной информации клиентов в PNR используется стандартный формат IATA SSR CTC.* Корректные форматы ввода содержатся в разделе «Как правильно ввести данные».

Данное правило также распространяется на групповые бронирования — в этом случае необходимо ввести контактную информацию руководителя группы, отеля или контактного центра туроператора как SSR CTC. Обратите внимание: контактное лицо должно быть постоянно на связи даже в нерабочее время и нести ответственность за всех пассажиров группы.

СОВЕТ: получение SMS-сообщений доступно даже в случае отключения пассажирами функции роуминга на смартфоне при нахождении за границей. В связи с этим рекомендуется предоставлять номера мобильных телефонов ваших клиентов.

В случае отсутствия записи SSR CTC в бронировании авиакомпания автоматически отправят напоминание в вашу очередь в виде элемента SSR:

```
PLS PROVIDE CONTACT CTC DATA VIA SSR CTCM OR CTCE.
```

При вводе номера телефона - Код города можно не отделять пробелом от номера телефона, но код страны и номер телефона всегда указываются слитно, без пробелов. В этом случае номер телефона будет транслирован в авиакомпанию в виде элемента OSI CTCM, например:

```
OSI YY CTCM MOW 79091234567-1IVANOV/IVAN MR
```

Введенный номер мобильного телефона пассажира проходит проверку на стороне авиакомпании: если номер не соответствует коду страны/города или не является номером мобильного телефона, авиакомпания добавит в бронирование требование ввести корректный номер, например:

```
SSR OTHS 1A PLS ADV CORRECT PAX MOBILE PHONE
```

Контактная информация, указанная в элементе SSR CTC, будет использоваться авиакомпаниями исключительно для передачи информации о рейсе, и не будет использоваться в маркетинговых или рекламных целях.

Напоминаем Вам, что IATA (резолюция 803d) рекомендовала использование новых стандартов SSR для ввода контактной информации в бронирование: контактного телефона пассажира и адреса электронной почты: предназначенных для сообщения контактов пассажиров в случае нестандартных ситуаций (**Passenger IROP - IRegular OPerations**):

Пожалуйста, ознакомьтесь с информацией параграфа 830D „Процедура бронирования для аккредитованных агентов “:

Своевременное уведомление ваших клиентов об изменениях рейса

Чтобы уведомлять пассажиров в случае задержки или отмены рейса заранее и подробно в текстовом сообщении или по электронной почте, нам нужно знать их действительный номер мобильного телефона или адрес электронной почты не позднее чем за 23 часа до запланированного вылета.

Агент может ввести контактные данные пассажира непосредственно в PNR во время бронирования, что помогает быстро уведомлять клиентов в случае задержки и отмены рейса. Для правильного отображения данных пассажиров, пожалуйста, обратите внимание на следующие моменты:

- внести данные необходимо не позднее чем за 23 часа до вылета, в идеале сразу же после создания бронирования.
- Если в PNR несколько пассажиров, по каждому из них должна быть сделана отдельная запись с контактными данными, иначе мы не сможем отправить ни текстовое сообщение, ни электронное письмо.
- Даже если в PNR включен только один пассажир, ему необходимо присвоить контактные данные.

При вводе данных, пожалуйста, строго придерживайтесь формата ввода в используемой вами версии GDS, иначе авиакомпании не смогут обработать эти данные.

Как правильно ввести данные

IATA разработала формат SSR для стандартизированного ввода контактных данных в PNR, используемых для уведомления клиентов в случае задержек и отмены рейсов и т. д. Рекомендуем использовать этот стандартный формат для ввода контактных данных с целью уведомления ваших клиентов и, например, сохранения их в профилях клиентов.

- SSR CTCE — E — для адреса электронной почты
- SSR CTCM — M — для номера мобильного телефона
- SSR CTCR — R — для обозначения «Ограничено» (если пассажир не желает получать уведомления)

Особенности ввода контактов

в соответствии с руководством IATA специальные символы в форматах электронных писем вводят следующим образом:

- вместо символа @ используется два слеша //
- вместо нижнего подчеркивания _ используется две точки ..
- вместо тире - используется точка и слэш ./

примеры

Ввод адреса электронной почты, например ANDREY.PETROV@MAIL.RU

ANDREY.PETROV//MAIL.RU

Ввод адреса электронной почты, например ANDREY_PETROV@MAIL.RU

ANDREY..PETROV//MAIL.RU

Ввод адреса электронной почты, например ANDREY-PETROV@MAIL.RU

ANDREY./PETROV//MAIL.RU

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВВОДУ номера МОБИЛЬНОГО ТЕЛЕФОНА: 000_COUNTRY CODE_PAX MOBILE

Например, где 7 = код государства, 905 5115312 = мобильный телефон с кодом региона

00079055115312

Форматы GDS для ввода контактных данных -AMADEUS (1A)

Ввод адреса электронной почты, например ANDREY.PETROV@MAIL.RU

SR CTCE – ANDREY.PETROV//MAIL.RU / P1

Ввод адреса электронной почты, например ANDREY_PETROV@MAIL.RU

SR CTCE – ANDREY..PETROV//MAIL.RU / P1

Ввод адреса электронной почты, например ANDREY-PETROV@MAIL.RU

SR CTCE – ANDREY./PETROV//MAIL.RU / P1

АЭРОФЛОТ - для передачи адреса электронной почты используется элемент **SSR CTCE**:

SR CTCE SU – ANDREY.PETROV//MAIL.RU / P1

АЭРОФЛОТ - для передачи адреса электронной почты используется элемент **OSI CTCE**:

OS SU CTCE ANDREY.PETROV//MAIL.RU / P1

Ввод номера мобильного телефона, где 7 — код страны,

SR CTCM –000 7 905 5115312 / P1

АЭРОФЛОТ - номера мобильного телефона через элемент **SSR CTCM**:

SR CTCM SU – MOW 7 905 5115312 / RU 905 5115315 / P1

АЭРОФЛОТ - номера мобильного телефона через элемент **OSI CTCM**:

OS SU CTCM MOW 7 905 5115312 / P1

S7 - СИБИРЬ - номера телефона для чрезвычайных ситуаций (например, телефон жены)

SR PCTC YY – PETROVA OLGA / RU 905 5115315. WIFE

При вводе номера телефона - Код города можно не отделять пробелом от номера телефона, но код страны и номер телефона всегда указываются слитно, без пробелов. В этом случае номер телефона будет транслирован в авиакомпанию в виде элемента OSI CTCM, например:

OSI YY CTCM MOW 79055115312-1PETROV/ANDREY MR

Введенный номер мобильного телефона пассажира проходит проверку на стороне авиакомпании:

если номер не соответствует коду страны/города или не является номером мобильного телефона, авиакомпания добавит в бронирование требование ввести корректный номер, например:

SSR OTHS 1A PLS ADV CORRECT PAX MOBILE PHONE

Отказ пассажира от предоставления контактов для получения уведомлений

SR CTCR – PAX_REFUSED_TO_PROVIDE_INFORMATION / P1

АЭРОФЛОТ - При отказе пассажира от предоставления адреса электронной почты

OS SU CTCE REFUSED / P1

АЭРОФЛОТ - у пассажира нет электронной почты:

OS SU CTCE ABSENT / P1

Форматы GDS для ввода контактных данных -SABRE (1S)

Ввод адреса электронной почты, например ANDREY.PETROV@MAIL.RU

3 CTCE A/ ANDREY.PETROV//MAIL.RU – 1.1

Ввод адреса электронной почты, например ANDREY_PETROV@MAIL.RU

3 CTCE A/ ANDREY..PETROV//MAIL.RU – 1.1

Ввод адреса электронной почты, например ANDREY-PETROV@MAIL.RU

3 CTCE A/ ANDREY./PETROV//MAIL.RU – 1.1

АЭРОФЛОТ - для передачи адреса электронной почты используется элемент **OSI CTCE**:

3 OSI SU CTCE ANDREY.PETROV//MAIL.RU – 1.1

Ввод номера мобильного телефона, где 7 — код страны,

3 CTCM A/ 000 7 905 5115312 – 1.1

АЭРОФЛОТ - номера мобильного телефона через элемент **SSR CTCM**:

3 CTCM A/ MOW 7 905 5115312– 1.1

АЭРОФЛОТ - номера мобильного телефона через элемент **OSI CTCM**:

3 OSI SU CTCM 7 905 5115312– 1.1

При вводе номера телефона - Код города можно не отделять пробелом от номера телефона, но код страны и номер телефона всегда указываются слитно, без пробелов. В этом случае номер телефона будет транслирован в авиакомпанию в виде элемента OSI CTCM, например:

```
OSI YY CTCM MOW 79055115312-1PETROV/ANDREY MR
```

Введенный номер мобильного телефона пассажира проходит проверку на стороне авиакомпании: если номер не соответствует коду страны/города или не является номером мобильного телефона, авиакомпания добавит в бронирование требование ввести корректный номер, например:

```
SSR OTHS 1S PLS ADV CORRECT PAX MOBILE PHONE
```

Отказ пассажира от предоставления контактов для получения уведомлений

3 CTCR A/ PAX_REFUSED_TO_PROVIDE_INFORMATION – 1.1

АЭРОФЛОТ - При отказе пассажира от предоставления адреса электронной почты

3 OSI SU CTCE REFUSED – 1.1

АЭРОФЛОТ - у пассажира нет электронной почты:

3 OSI SU CTCE ABSENT – 1.1

Форматы GDS для ввода контактных данных -GALILEO (1G)

Ввод адреса электронной почты, например ANDREY.PETROV@MAIL.RU

SI.P1 /SSR CTCE YY HK1 / ANDREY.PETROV//MAIL.RU

Ввод адреса электронной почты, например ANDREY_PETROV@MAIL.RU

SI.P1 /SSR CTCE YY HK1 / ANDREY..PETROV//MAIL.RU

Ввод адреса электронной почты, например ANDREY-PETROV@MAIL.RU

SI.P1 /SSR CTCE YY HK1 / ANDREY./PETROV//MAIL.RU

АЭРОФЛОТ - для передачи адреса электронной почты используется элемент **OSI CTCE**:

SI. SU * CTCE ANDREY.PETROV//MAIL.RU

Ввод номера мобильного телефона, где 7 — код страны,

SI.P1 /SSR CTCM YY HK1 / 7 905 5115312 – 1.1

АЭРОФЛОТ - номера мобильного телефона через элемент **SSR CTCM**:

SI.P1 /SSR CTCM YY HK1 / MOW 7 905 5115312 / RU – 1.1

АЭРОФЛОТ - номера мобильного телефона через элемент **OSI CTCM**:

SI. SU * CTCM MOW 7 905 5115312– 1.1

При вводе номера телефона - Код города можно не отделять пробелом от номера телефона, но код страны и номер телефона всегда указываются слитно, без пробелов. В этом случае номер телефона будет транслирован в авиакомпанию в виде элемента OSI CTCM, например:

OSI YY CTCM MOW 79055115312-1PETROV/ANDREY MR

Введенный номер мобильного телефона пассажира проходит проверку на стороне авиакомпании: если номер не соответствует коду страны/города или не является номером мобильного телефона, авиакомпания добавит в бронирование требование ввести корректный номер, например:

SSR OTHS 1S PLS ADV CORRECT PAX MOBILE PHONE

Отказ пассажира от предоставления контактов для получения уведомлений

SI.P1 /SSR CTCR YY HK1 / PAX_REFUSED_TO_PROVIDE_INFORMATION

АЭРОФЛОТ - При отказе пассажира от предоставления адреса электронной почты

SI. SU * CTCE REFUSED – 1.1

АЭРОФЛОТ - у пассажира нет электронной почты:

SI. SU * CTCE ABSENT – 1.1