



0900024280530b90



**УТВЕРЖДЕНО УКАЗАНИЕМ  
Шубина В.С.**

**(на основании доверенности  
№ дов-10-с-21-328 от 01.11.2021г.)**

**ИНСТРУКЦИЯ ПО ВЫНУЖДЕННОМУ ИЗМЕНЕНИЮ УСЛОВИЙ ПЕРЕВОЗКИ И  
ВОЗВРАТУ БИЛЕТОВ, ОФОРМЛЕННЫХ ДЛЯ ПЕРЕЛЕТА РЕЙСАМИ АО  
«АВИАКОМПАНИЯ «СИБИРЬ»**

**S7GRH3-AG01RUS**

**17.03.2022**

**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.





0900024280530690



## СОДЕРЖАНИЕ

ОПРЕДЕЛЕНИЯ И АББРЕВИАТУРЫ .....	4
1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ .....	6
1.1. Общие требования .....	6
1.2. Требования к документам .....	8
1.3. Условия вынужденного обмена и возврата .....	8
1.4. Автоматическая пересадка .....	11
2. РАБОТА С БРОНИРОВАНИЕМ .....	13
3. ВЫНУЖДЕННЫЕ ИЗМЕНЕНИЯ УСЛОВИЙ ПЕРЕВОЗКИ .....	15
3.1. Основные требования .....	15
3.2. Вынужденная ревалидация билета .....	16
3.3. Обмен билета с сохранением маршрута перевозки .....	16
3.4. Обмен билета с изменением маршрута перевозки .....	17
4. ВЫНУЖДЕННЫЙ ОБМЕН БИЛЕТА ПРИ КОРРЕКТИРОВКЕ ПАСПОРТНЫХ ДАННЫХ ИЛИ ПОЛЯ ИМЕНИ .....	19
5. ВЫНУЖДЕННЫЙ ВОЗВРАТ БИЛЕТА .....	20
5.1. Основные требования .....	20
5.2. Порядок расчета сумм к вынужденному возврату .....	22
6. ВЫНУЖДЕННЫЕ ДЕЙСТВИЯ С БИЛЕТОМ НА ОСНОВАНИИ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ .	24
7. ВЫНУЖДЕННЫЕ ДЕЙСТВИЯ С БИЛЕТОМ НА ОСНОВАНИИ СВИДЕТЕЛЬСТВА О СМЕРТИ .....	26
8. ВЫНУЖДЕННЫЕ ДЕЙСТВИЯ С EMD, ОФОРМЛЕННЫМИ НА ОПЛАТУ УСЛУГ ПЕРЕВОЗЧИКА.	27
9. ВЫНУЖДЕННЫЙ ВОЗВРАТ ПАССАЖИРАМ, КОТОРЫМ ЗАПРЕЩЕН ВЪЕЗД В РОССИЙСКУЮ ФЕДЕРАЦИЮ, И ДЕТЯМ, КОТОРЫХ ОНИ СОПРОВОЖДАЮТ .....	28
10. ОТЧЕТНОСТЬ .....	29
Приложение 1	
Вынужденный обмен билета .....	31
Приложение 2	
Обмен билета при вынужденном изменении маршрута с прямого на трансферный .....	32
Приложение 3	
Работа с билетом при вынужденном исключении части сегментов из перевозки .....	34
Приложение 4	
Вынужденный обмен 2-х билетов, оформленных на трансферную перевозку в отдельных PNR, на 1 билет .....	37
Приложение 5	
Вынужденный возврат частично использованного билета .....	41



0900024280530690



*S7GRH3-AG01RUS Инструкция по вынужденному изменению условий перевозки и возврату билетов, оформленных для перелета рейсами АО «Авиакомпания «Сибирь»*

---

## ОПРЕДЕЛЕНИЯ И АББРЕВИАТУРЫ

**S7 ARDWeb** – собственные экраны Перевозчика, включая графический экран S7 Smart Ticketing и экран ARDWeb.

**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.

**Близкий родственник** – дедушки, бабушки, внуки, полнородные и неполнородные (имеющие разных отца или мать) братья и сестры пассажира.

**Интерлайн – партнер** – авиакомпания, с которой заключено коммерческое соглашение о взаимном или одностороннем признании перевозочных и платежных документов, выполнении по ним воздушных перевозок и соответствующих взаиморасчетов.

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

**Перевозчик** – АО «Авиакомпания «Сибирь».

**Уполномоченный агент** – агент АО «Авиакомпания «Сибирь», уполномоченный специальным документом на осуществление дополнительных функций по обслуживанию пассажиров, включая, но, не ограничиваясь, действиями по возврату денежных сумм и осуществлению сервисных функций.

**Член семьи** – супруги (лица, состоящие в зарегистрированном браке), родители и дети (усыновители и усыновленные).

**EMD (Electronic Miscellaneous Document)** – электронный ордер разных сборов Перевозчика.

**PNR (Passenger Name Record)** – электронная именная запись о пассажире, которая создается и хранится в автоматизированной системе бронирования Перевозчика (Amadeus Altea Reservation), необходимая для того, чтобы забронировать место и продать авиабилет, содержащая информацию о пассажире и забронированных для него услугах.

**RBD (Reservation Booking Designator)** – код бронирования.

**АСФО** – автоматизированная система финансовой отчетности Перевозчика.

**ВС** – воздушное судно.

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



0900024280530b90



**S7GRH3-AG01RUS Инструкция по вынужденному изменению условий перевозки и возврату билетов, оформленных для перелета рейсами АО «Авиакомпания «Сибирь»**

---

**КЦ** – Контактный центр ООО «С7 Трэвел Ритэйл».

**УПТ** – правила применения тарифа, опубликованные в системе бронирования.



0900024280530690



## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

### 1.1. Общие требования

- 1.1.1.** Настоящая инструкция определяет порядок работы с перевозочной документацией при нарушении условий воздушной перевозки со стороны АО «Авиакомпания «Сибирь», а также при невозможности совершения пассажиром перелета по медицинским показаниям, или в случае смерти, **или в случае запрета на въезд в Российскую Федерацию.**
- 1.1.2.** Настоящая инструкция определяет порядок действий с билетами, оформленными на бланках Перевозчика (421) в случае, если какая-то из ситуаций, изложенных в [п. 1.1.3](#), [п. 1.1.4](#) наступила относительно рейса Перевозчика. Под рейсом Перевозчика понимается собственный рейс АО «Авиакомпания «Сибирь» или рейс Code-Share, где АО «Авиакомпания «Сибирь» является маркетинговым перевозчиком (диапазон рейсов S74000-4999).
- 1.1.3.** Причины нарушения условий воздушной перевозки по вине Перевозчика или в силу форс-мажорных обстоятельств:
- отмена или задержка рейса, указанного в билете;
  - выполнение рейса не по расписанию: предварительное изменение времени вылета и/или прилета рейса, указанного в билете или оперативный перенос времени вылета в аэропорту отправления;
  - изменение Перевозчиком маршрута перевозки;
  - невозможность предоставить пассажиру место на рейсе в соответствии с классом обслуживания, указанным в билете;
  - задержка пассажира в аэропорту из-за продолжительности проведения его досмотра, если при досмотре багажа или личном досмотре пассажира не было обнаружено запрещенных к перевозке веществ и предметов;
  - отказ в перевозке багажа сверх нормы или в перевозке животного в салоне воздушного судна и/или в багажном отделении на рейсах Перевозчика, если перевозка багажа или животного ранее была подтверждена Перевозчиком.
- 1.1.4.** Причины нарушения условий воздушной перевозки, не зависящие от Перевозчика:
- болезнь пассажира или **Члена его семьи\*** или **Близкого родственника\***, совместно следующего с ним на воздушном судне, что подтверждается медицинскими документами, при условии аннуляции мест более чем за 40 минут до вылета рейса, в соответствии с «Правилами вынужденного возврата/обмена перевозочной документации на основании медицинских документов»;
  - смерть пассажира или **Члена его семьи\*** или **Близкого родственника\*** даже в том случае, когда **Член семьи/Близкий родственник** не должен был совершать перелет совместно с пассажиром.

**\*Брачные отношения и родство должны быть подтверждены документально.**



0900024280530690



- 1.1.5.** Если пассажир запрашивает вынужденный возврат или обмен билета по причине, не указанной в [п. 1.1.3](#), [п. 1.1.4](#), [Офис Перевозчика](#) или Агент вправе подать запрос на «Нестандартный обмен/возврат» на портале <https://vm.s7.ru>.
- 1.1.6.** Любая подтвержденная Перевозчиком задержка вылета рейса, независимо от времени задержки, является основанием для вынужденной работы с неиспользованными купонами билета. Любое изменение расписания (время вылета или время прилета), отраженное в PNR, являются основанием для вынужденной работы с неиспользованными купонами билета с учетом положений [п. 1.1.7](#) данной инструкции.
- 1.1.7.** Изменение времени вылета или прилета в связи с переходом города в другую часовую зону или в связи со сменой зимнего времени на летнее (и наоборот) не является основанием для вынужденного возврата или обмена билета, за исключением случаев, когда такое изменение привело к нарушению стыковки рейсов трансферного пассажира.
- 1.1.8.** В случае нарушения условий воздушной перевозки [по вине Перевозчика](#) или [в силу форс-мажорных обстоятельств](#) пассажир имеет право на:
- вынужденный возврат полностью неиспользованного билета или вынужденный возврат сумм по неиспользованным сегментам частично использованного билета;
  - вынужденный обмен полностью неиспользованного билета или неиспользованных сегментов частично использованного билета без изменения маршрута;
  - вынужденный обмен полностью неиспользованного билета или неиспользованных сегментов частично использованного билета с изменением маршрута;
  - использование билета для перелета другим рейсом без переоформления документа (решение может быть принято представителем Перевозчика в день вылета рейса).
- 1.1.9.** Вынужденный возврат билета разрешен [в случае нарушения условий воздушной перевозки как по вине Перевозчика](#) или [в силу форс-мажорных обстоятельств](#), так и [в случае болезни или смерти пассажира, или Члена семьи, или Близкого родственника](#) в соответствии с [п. 6](#) и [п. 7](#) настоящей инструкции.
- 1.1.10.** Вынужденный обмен/ревалидация билета:
- разрешены:
    - на основании причин, указанных в [п. 1.1.3](#);
    - на основании медицинских документов, если билет частично использован.
  - запрещены:
    - если необходимо произвести действия с полностью неиспользованным билетом на основании медицинских документов;
    - если основанием для работы с билетом является свидетельство о смерти.
- 1.1.11.** Вынужденные действия с билетом производятся:
- в пределах срока годности для возврата/переоформления ([в т.ч. вынужденной ревалидации](#)) – 1 год (согласно УПТ):



0900024280530690



**S7GRH3-AG01RUS Инструкция по вынужденному изменению условий перевозки и возврату билетов, оформленных для перелета рейсами АО «Авиакомпания «Сибирь»**

---

- от даты вылета по первому использованному полетному купону для частично использованного билета;
  - от даты оформления для полностью неиспользованного билета.
- b) При повторном вынужденном переоформлении (в т.ч. вынужденной ревалидации) в пределах срока годности для возврата/переоформления первоначального билета – 1 год:
- от даты вылета по первому использованному полетному купону частично использованного **первоначального** билета;
  - от даты оформления **первоначального** билета для полностью неиспользованного билета.

## 1.2. Требования к документам

**1.2.1.** Вынужденные действия с билетом по вине Перевозчика или в силу форс-мажорных обстоятельств (в случае отмены/задержки рейса, изменения расписания и т.д.) производятся на основании **одного из** следующих документов:

- ваучера представителя Перевозчика, содержащего информацию о причине вынужденных действий с билетом (в случае отсутствия информации в PNR об изменении расписания/отмене рейса);
- маршрутной квитанции со штампом представителя Перевозчика/служб аэропорта вылета, содержащим информацию о причине вынужденных действий с билетом;
- подтверждения причины вынужденных действий с билетом от ГОУП (полученные по электронной почте [goup@s7.ru](mailto:goup@s7.ru));
- истории PNR из экрана S7 ARDWeb/GDS Amadeus с информацией об изменении расписания или отмене рейса;
- оригинала документа, удостоверяющего продолжительное проведение досмотра пассажира, послужившего причиной его задержки, при котором не было обнаружено запрещенных к перевозке веществ и предметов, выданного по форме, установленной аэропортом вылета (если данный документ представлен на иностранном языке, то также требуется его нотариально заверенный перевод на русский язык).

**1.2.2.** Вынужденные действия с билетом по медицинским показаниям или в случае смерти пассажира, или Члена его семьи, или Близкого родственника, производятся на основании документов, указанных в [п. 6](#) и [п. 7](#) настоящей инструкции.

## 1.3. Условия вынужденного переоформления и возврата билетов

**1.3.1.** Если пассажир не смог воспользоваться перевозкой по билету, оформленному на бланке 421, по одной из причин, указанных в [п. 1.1.3](#) и/или [п. 1.1.4](#) (далее по тексту – **Причин для вынужденных действий с билетом**), и при этом дальнейший перелет, предшествующий перелету или перелет в обратном направлении, оформлен на отдельном бланке 421 в том же или в отдельном PNR, вынужденные действия допускаются для всех билетов, составляющих Единую перевозку, даже если **Причин для вынужденных действий** нет для какого-либо из этих бланков.

**Примечание: Единая перевозка** – перевозка пассажира, оформленная:



0900024280530690



**S7GRH3-AG01RUS Инструкция по вынужденному изменению условий перевозки и возврату билетов, оформленных для перелета рейсами АО «Авиакомпания «Сибирь»**

---

- ✓ по маршруту, построенному последовательно (пункт прилета по билету совпадает с пунктом вылета по следующему билету), и при этом не имеет значения, как далеки друг от друга даты вылета по билетам;
- ✓ отдельными бланками 421 в одном или разных PNR;
- ✓ как у одного Агента, так и у разных Агентов;
- ✓ как в один день, так и в разные дни.

**1.3.2.** Вынужденный обмен может производиться как по месту оформления билета, так и в Офисах Перевозчика, в КЦ. Вынужденный возврат может производиться как по месту оформления билета, так и в Офисах Перевозчика.

**1.3.3.** Любая форма оплаты первоначального билета не может являться ограничением для того, чтобы принять билет к вынужденному обмену в Офисах Перевозчика, в КЦ.

**1.3.4.** Вынужденное переоформление с изменением маршрута по месту оформления билета возможно:

- если маршрут перевозки меняется с трансферного на прямой или с прямого на трансферный, при условии, что перевозка содержит только собственные рейсы Перевозчика и пункт вылета/ пункт прилета остаются без изменений;
- с исключением сегмента согласно [п. 3.4](#) настоящего документа.

**1.3.5.** Для вынужденного изменения пункта вылета или пункта прилета, а также для вынужденного изменения Перевозчика, в т. ч. при изменении собственного рейса на рейс Code-Share, где S7 является маркетинговым перевозчиком, пассажир должен обратиться в Офис Перевозчика или в КЦ. При отсутствии у пассажира ваучера на вынужденное переоформление билета Офисы Перевозчика или КЦ направляют запрос на вынужденное изменение маршрута по электронной почте [goup@s7.ru](mailto:goup@s7.ru) и, если ГОУП подтверждает возможность вынужденного изменения по запрошенным условиям, производят обмен билета.

**Примечание:** если Перевозчик в исключительном случае опубликовал информационное письмо об особых условиях переоформления билетов, в том числе включающих изменение маршрута перевозки, то запрашивать дополнительное разрешение не требуется.

**1.3.6.** Вынужденный обмен билета по согласованию с пассажиром производится агентом **один раз**, если для рейсов в новом билете **нет Причин для вынужденных действий с билетом**.

- Если после вынужденного переоформления для рейсов в новом билете снова возникли **Причины для вынужденных действий с билетом**, возможен повторный вынужденный обмен билета.
- Если после вынужденного переоформления новые рейсы выполняются по расписанию, и **Причин для вынужденных действий с билетом** нет, вынужденный обмен на другие рейсы повторно не производится, но **разрешен вынужденный возврат билета**.



0900024280530b90



**S7GRH3-AG01RUS Инструкция по вынужденному изменению условий перевозки и возврату билетов, оформленных для перелета рейсами АО «Авиакомпания «Сибирь»**

**1.3.7.** Если условия перевозки были изменены Перевозчиком для одного купона в билете и пассажир воспользовался купоном, для которого условия перевозки поменялись, то вынужденные действия с билетом не производятся. Последующие купоны могут быть приняты только к добровольному обмену или возврату в соответствии с УПТ.

**Исключение:** в случае, когда вылет на следующем(их)/обратном(ых) неиспользованном(ых) купоне(ах) билета должен был быть в течение 24 часов после прилета первого рейса, разрешено проводить вынужденное переоформление или возврат такого билета, только если ранее эти последующие участки не были аннулированы. Например, если для билета:

TKT-4212400136687	RCI-			1A	LOC-VEQGT9
OD-VVOVVO	SI-	FCPI-0	POI-OVB	DOI-01SEP21	IOI-00100236
1. PUKHOV/ILYA MR			ADT	S I	
1 OVVO S76201	V	09SEP2020	OK VSTRT	F	26JUL 1PC
2 OIKT S76204	K	10SEP1930	OK KSTRT	O	26JUL 1PC
VVO					

произошло оперативное изменение времени вылета рейса S7 6201 09SEP21, рейс вылетел позже, информация в PNR не отражена. При подтверждении факта задержки рейса со стороны Перевозчика пассажир имеет право на вынужденное переоформление/возврат второго купона билета. Обмен производится на любой рейс, вылетающий в любую дату в пределах срока годности билета.

**1.3.8.** Если условия перевозки были изменены Перевозчиком для одного купона в билете, но последующие сегменты были ранее аннулированы по просьбе пассажира, и пассажир, узнав об изменении времени вылета по первому полетному сегменту, отказывается от всей перевозки, разрешается вынужденный возврат или вынужденный обмен всего билета – вынужденному возврату будут подлежать в т. ч. и суммы по второму сегменту, от которого пассажир отказался добровольно.

Например, если для билета

TKT-4212427434668	RCI-			1A	LOC-W46XA2
OD-VVOVVO	SI-	FCPI-F	POI-OVB	DOI-27AUG21	IOI-00100236
1. GOROKHOV/STEPAN MR			ADT	S I	
1 OVVO S76201	V	09SEP2020	OK VSTRT	O	26JUL 1PC
2 OIKT S76204	K	10SEP1930	OK KSTRT	O	26JUL 1PC
VVO					

произошло оперативное изменение времени вылета рейса S7 6201 09SEP21, но сегмент для перелета рейсом S7 6204 был аннулирован заранее (до того, как время вылета рейса S7 6201 по расписанию изменилось), и пассажир отказался и от перевозки по изменившемуся сегменту, вынужденные действия производятся для всего билета.

**1.3.9.** Если купоны билета использованы в нарушенной последовательности в силу каких-либо Причин для вынужденных действий с билетом, разрешен вынужденный возврат неиспользованного купона. Вынужденный обмен неиспользованных купонов или



0900024280530b90



**S7GRH3-AG01RUS Инструкция по вынужденному изменению условий перевозки и возврату билетов, оформленных для перелета рейсами АО «Авиакомпания «Сибирь»**

вынужденная ревалидация сегмента на другую дату вылета не производится. Например, для билета:

TKT-4212427434714	RCI-			1A	LOC-W4LLAV
OD-OMSVVO	SI-	FCPI-0	POI-OVB	DOI-27AUG21	IOI-00100236
1. BORODIN/ARTEM MR		ADT		S I	
1	OOMS S75346	R 28AUG1905	OK RBSOVV	A	NO
2	XOVV S75203	R 28AUG2315	OK RBSOVV	F	NO
VVO					

вылет рейса S7 5346 был отменен, и пассажира приняли к перевозке на рейс S7 5203 без переоформления билета. Вынужденный возврат сумм по первому участку разрешен. Обмен или ревалидация сегмента OMS – OVB запрещены.

- 1.3.10.** Если пассажир не явился на первый рейс, а для последующих/обратных полетных сегментов возникли Причины для вынужденных действий с билетом, вынужденные действия разрешены для всего билета.

Например, если по билету:

TKT-4212433780643	RCI-			1A	LOC-LR3J4T
OD-VVOVVO	SI-	FCPI-0	POI-OVB	DOI-14DEC21	IOI-00100236
1. AVIA/PETR MR		ADT		S I	
1	OVVO S76205	L 20DEC2135	OK LSTRT	O	08NOV 1PC
2	OYKS S76206	K 28DEC0110	OK KSTRT	O	08NOV 1PC
VVO					

пассажир не явился на рейс на первом участке и место не аннулировал, а затем:

- на втором участке произошла отмена/задержка рейса или
- на дату вылета рейса на втором участке предъявляет медицинский документ (при условии снятия места по второму полетному сегменту более 40 минут до вылета) то вынужденному возврату будет подлежать весь билет, в т. ч. и суммы по первому сегменту, на который пассажир не явился.

- 1.3.11.** Вынужденные действия с билетом не производятся, если пассажир отказался от перевозки заранее и на момент отказа от перевозки в PNR не было никакой информации об отмене рейса или изменении расписания.

#### 1.4. Автоматическая пересадка

- 1.4.1.** В некоторых случаях, при изменении расписания/отмене рейса билет автоматически ревалидируется или обменивается.

- 1.4.2.** При вынужденном изменении условий перевозки меняется статус сегментов в PNR:
- при изменении расписания сегмент с новыми условиями (время вылета/прилета) отражается со статусом **TK**;



0900024280530690



**S7GRH3-AG01RUS Инструкция по вынужденному изменению условий перевозки и возврату билетов, оформленных для перелета рейсами АО «Авиакомпания «Сибирь»**

---

- при отмене рейса первоначально забронированный сегмент отражается со статусом **UN**, сегмент с новыми условиями перевозки (если предложен Перевозчиком) отражается со статусом **TK**. Изменения вносятся офисом **XXXXS700CM (SIBERIA AIRLINES CM OFFICE, где XXX – код города)** или офисом **OVBS705IN**.

**1.4.3.** В билете автоматически проставляются новые условия перевозки (ревалидация) или билет автоматически переоформляется по новым условиям перевозки. Офис отражается в исторической части электронного билета как **REACCOMMODATION – OVBS70ERS**.

**1.4.4. Если изменения произошли менее 48 часов до вылета рейса:**

- а) В случае изменения времени вылета – билеты автоматически не ревалидируются. Изменение времени вылета рейса отображается только в PNR.
- б) В случае отмены рейса Перевозчика производится автоматическое переоформление билета:
  - без изменения количества сегментов/маршрута/перевозчика/пункта трансфера, производится ревалидация билета (проставляется индикатор «I»);
  - с изменением количества сегментов/маршрута/перевозчика/пункта трансфера, обмен производится только на измененных сегментах в билете (проставляется индикатор «I»);
  - на рейс Интерлайн – партнера, обмен производится только по измененному сегменту в билете (в новом билете проставляется индикатор «I»);
  - если к обмениваемому билету пассажир оплатил дополнительные услуги, то EMD, оформленный на дополнительные услуги, будет переоформлен при условии, если на новый рейс услуга подтверждена. Если на новом рейсе услуга не подтверждена, то EMD, оформленный на дополнительные услуги, не будет переоформлен, а стоимость соответствующей услуги подлежит возврату пассажиру.

**1.4.5. Если изменения произошли более 48 часов до вылета рейса:**

- а) В случае изменения времени вылета – билеты автоматически не ревалидируются. Изменение времени вылета рейса отображается только в PNR.
- б) В случае отмены рейса Перевозчика автоматическое переоформление билета и EMD производится только за 49 часов до вылета рейса, если ранее это не сделал агент:
  - Без изменения количества сегментов/маршрута/перевозчика/пункта трансфера, производится ревалидация билета (проставляется индикатор «S»). Если перевозка оформлена не на стоке 421, и при этом произошло изменение только номера рейса, то изменения отображаются только в PNR. В момент наступления 49 часов до вылета рейса, билет автоматически переоформляется на бланк Перевозчика 42124, в ENDO вносится текст «INVOL REROUTE» (проставляется индикатор «I»). В первоначальном билете статус купона меняется на «EXCHANGE».
  - С изменением количества сегментов/маршрута/перевозчика/пункта трансфера, производится переоформление всего билета за 49 часов до вылета рейса, в ENDO



0900024280530690



**S7GRH3-AG01RUS Инструкция по вынужденному изменению условий перевозки и возврату билетов, оформленных для перелета рейсами АО «Авиакомпания «Сибирь»**

вносится текст «INVOL REROUTE» (проставляется индикатор «I»). В первоначальном билете статус купона меняется на «EXCHANGE».

- Автоматическая ассоциация услуг происходит:
  - При автоматической ревалидации собственного билета (42124) EMD ассоциируется с услугой автоматически, только после внесения SSR к новому рейсу.
  - После автоматического переоформления чужого бланка билета на собственный бланк (42124) EMD ассоциируется с услугой. Происходит это за 49 часов до вылета.

**1.4.6.** Если в PNR 2 сегмента и на каждый сегмент было выписано 2 отдельных билета, то в случае пересадки происходит обмен на 1 билет, при этом в новом билете будет указана стоимость только одного из переоформленных билетов.

**1.4.7.** Если в PNR 2 сегмента и к каждому сегменту было выписано 2 отдельных EMD на услуги Перевозчика, в случае пересадки происходит обмен на 1 EMD, при этом в новом EMD будет указана стоимость только одного из переоформленных EMD.

**1.4.8.** PNR попадает в очередь Агенту.

**1.4.9.** Подобные изменения осуществляются без согласования с пассажиром. **Агент обязан оповестить пассажира об изменениях и в случае несогласия, предложить один из вариантов работы в соответствии с настоящим документом, в том числе повторное вынужденное переоформление билета.**

**1.4.10.** В случае оперативного изменения условий перевозки или оперативной отмены рейса (т.е. в случае, когда изменения происходят в аэропорту вылета и заранее об изменениях не известно) информация в PNR не отражается.

## 2. РАБОТА С БРОНИРОВАНИЕМ

**2.1.** Информация с любыми изменениями попадает в очередь Агенту. Агент обязан проверять очередь и оперативно информировать пассажира о любых изменениях.

**2.2.** Информация об изменении расписания может быть заблаговременно отражена в PNR в виде полетных сегментов с новыми условиями вылета со статусом ТК:

```
RP/MOWS728EJ/MOWS728EJ 15NOV21/1757 JFQ85T
3. TECH/KIRILL MR
4. TECH/NATALYA MRS
5 S7 1228 W 18JAN 2 MMKDME TK2 1620 1845 /NN
...
19 SSR OTHS 1A / SCHED S71228 WAS UPDATED PLZ INFORM PAX AND ENSURE MCT IS MET
```



0900024280530690



### 2.3. При изменении расписания:

- 2.3.1.** Агент обязан проинформировать пассажира о новых условиях перелета и в случае несогласия пассажира на новые даты/время/маршрут, **Агент обязан аннулировать PNR.**
- 2.3.2.** Если Агент закрывает PNR командой ERK, сохраняя в нем изменения, считается, что пассажир согласился с изменением расписания. Агент, сохранивший изменения, должен переоформить билет.
- 2.3.3.** Если пассажир не воспользуется рейсом на сегмент, для которого условия перевозки изменились, и изменения были сохранены Агентом в PNR (Агент подтвердил изменения командой ERK), но не были внесены в билет (обмен или ревалидация билета Агентом не произведены), по требованию пассажира будет разрешен вынужденный возврат билета. Перевозчик при этом вправе выставить Агенту свои убытки от заморозки мест.
- 2.3.4.** Если условия перевозки изменились, но Агент не связался с пассажиром и не отработал PNR, в результате чего пассажир не воспользовался перевозкой на последующих сегментах, Агенту будет выставлен начет за заморозку мест согласно агентскому соглашению.
- 2.3.5.** Если связаться с пассажиром и оповестить его об изменениях невозможно, необходимо внести в PNR ремарку:  
**RM S7 NO CONTACT WITH PASSENGER**  
PNR в этом случае остается без изменений (его не нужно закрывать командой ERK).

### 2.4. Информация об отмене рейса может быть заблаговременно отражена в PNR в виде статуса UN и сообщения SSR:

**SSR OTHS 1A SCHED S7... WAS UPDATED PLZ INFORM PAX AND ENSURE MCT IS MET**

### 2.5. При отмене рейса Агент обязан:

- a) Проинформировать пассажира о факте отмены.
- b) Если предложен другой рейс, получить согласие пассажира на перелет предложенным рейсом, сохранив изменения в PNR и переоформив билет.
- c) Если пассажир не согласен с предложенным вариантом вылета или иных вариантов вылета не предложено, необходимо действовать в соответствии с одним из следующих сценариев:
  - аннулировать вновь предложенный вариант вылета, с которым пассажир не согласился (если был предложен вариант), и подобрать другой вариант вылета без изменения маршрута или с изменением маршрута (учитывая ограничения п. 1.3.4) и внести изменения в билет;
  - провести вынужденный возврат билета.



0900024280530b90



**S7GRH3-AG01RUS Инструкция по вынужденному изменению условий перевозки и возврату билетов, оформленных для перелета рейсами АО «Авиакомпания «Сибирь»**

2.6. Если пассажир был оповещен об изменениях, оставлять PNR со статусом сегмента TK запрещено! Если сегменты не были переподтверждены и возникла неявка на рейс, пассажир имеет право на дальнейшие вынужденные действия с билетом (обмен или возврат). Агенту в этом случае выставляется начет за заморозку мест в соответствии с агентским соглашением.

### 3. ВЫНУЖДЕННОЕ ИЗМЕНЕНИЕ УСЛОВИЙ ПЕРЕВОЗКИ

#### 3.1. Общие требования

3.1.1. При вынужденном изменении даты вылета **новая дата путешествия** – это любая дата вылета в пределах срока годности первоначального билета для возврата/переоформления (1 год), в том числе при повторном вынужденном переоформлении. Например, первоначальный билет оформлен 06 сентября 2021г., затем вынужденно переоформлен 06 декабря 2021г.:

```
DOCUMENT: 4212433044051      TYPE: E-TKT      CREATED BY: S7 AIRLINE AGENT      (7906)
PAX      : AVIA/INNA MRS (ADT)
OD-MOWLPK      SI-      FCPI-4      POI-OVB      DOI-06Dec21      IOI-00100236
 1      O DMELPK S7 1203      R      16Dec21 0830 OK NBSOW      O      06Dec22 OPC
FARE      R RUB      1380
TAX      RUB      1300YR TAX RUB      168RI TAX RUB      84RI
TOTAL FARE RUB      NO ADC
I-15DEC21MOW S7 LPK1380.00RUB1380.00END
FE INVOL REROUTE S7/NON-REF/CHNG/RESTR/BS
FO 4212433044050 OVB06SEP2100100236/421-2433044050
FP O/CASH
```

Для нового билета также наступают вынужденные условия. В этом случае новая перевозка должна быть закончена до 06 сентября 2022г.

3.1.2. Если пассажир запрашивает вынужденное изменение условий перевозки на дату, не попадающую в срок годности билета, Агенту необходимо получить разрешение от Перевозчика через запрос на портале <https://vm.s7.ru> в модуле «Нестандартный возврат/обмен».

3.1.3. В случае болезни пассажира срок годности его билета может быть продлен на период болезни, подтвержденный медицинским документом.

3.1.4. Вынужденные изменения условий перевозки рекомендуется производить в первоначальном PNR. Если для новых условий перевозки создается новое PNR, Агент, вносящий вынужденные изменения в билет, должен аннулировать первоначальное PNR, если оно еще активно.



0900024280530690



**3.1.5.** Вынужденные изменения условий перевозки могут осуществляться путем вынужденного обмена билета или путем ревалидации.

### **3.2. Вынужденная ревалидация билета**

**3.2.1.** Вынужденная ревалидация билета допустима только для билетов, оформленных на бланках 421 и только в том случае, если билет оформлен для перелета собственными рейсами Перевозчика.

**3.2.2.** Ревалидация применяется в случаях переоформления перевозки без изменения маршрута, если:

- a) рейс Перевозчика, указанный в билете, отменен, но иных вариантов вылета не предложено. Агент может самостоятельно выбрать другой рейс с новой датой или новым временем вылета;
- b) время вылета или дата вылета рейса Перевозчика, указанного в билете, изменились, и пассажир принимает предложенный Перевозчиком вариант вылета. Агент ревалидирует билет, сохраняя предложенный вариант вылета;
- c) время вылета или дата вылета рейса Перевозчика, указанного в билете, изменились, но пассажир не согласен с предложенными Перевозчиком изменениями. Агент может самостоятельно выбрать другой рейс с новыми условиями перевозки.

**3.2.3.** Ревалидация билета технически возможна только если:

- a) маршрут перевозки и перевозчик не меняются;
- b) **RBD** не меняется;
- c) поле имени остается без изменений.

**3.2.4.** Ревалидация билета производится стандартными процедурами при помощи команды **TTP** с опцией **ETRV**.

**3.2.5.** При проведении вынужденной ревалидации стоимость перевозки (уровень тарифа, такс, курс конвертации валют) не пересчитывается, изменение стоимости перевозки не запрещает производить ревалидацию билета вынужденно.

### **3.3. Обмен билета с сохранением маршрута перевозки**

**3.3.1.** Вынужденный обмен производится стандартными процедурами при помощи команды **FXI**.

**3.3.2.** Если на вновь выбранном рейсе первоначальный **RBD** не доступен, необходимо выбрать другой минимальный доступный **RBD того же класса обслуживания**:

- a) для сегментов *экономического класса* обслуживания допускается вынужденный обмен билета по **RBD** тарифа бизнес класса обслуживания, если на нужном пассажиру рейсе нет мест в салоне экономического класса. Такой обмен возможен только по письменному согласованию с ГОУП ([goup@s7.ru](mailto:goup@s7.ru));



0900024280530690



**S7GRH3-AG01RUS Инструкция по вынужденному изменению условий перевозки и возврату билетов, оформленных для перелета рейсами АО «Авиакомпания «Сибирь»**

- б) для сегментов *бизнес класса* обслуживания допускается вынужденный обмен билета по минимально доступному **RBD** экономического класса обслуживания, если на нужном пассажиру рейсе нет мест в салоне бизнес класса. Дополнительное согласование такого обмена Перевозчиком не требуется. Пересчет средств производится в соответствии с «Инструкцией по работе с перевозочной документацией при вынужденном понижении класса обслуживания на рейсах АО «Авиакомпания «Сибирь», денежные средства подлежат возврату пассажиру, что подтверждается оформлением EMD 996. Возврат разницы между фактически оплаченным тарифом бизнес класса обслуживания и тарифом экономического класса обслуживания, который соответствует примененному **RBD**, не производится. Билет подлежит равноценному обмену, разница по тарифу оформляется на EMD 996. При обмене билета после команды FXI в элементе FE необходимо добавить номер EMD 996:

**10/// EMD421XXXXXXXXXX**

где

**10**

– номер линии с элементом FE;

**EMD421XXXXXXXXXX**

– номер EMD996 на списание разницы.

**3.3.3. Пример вынужденного обмена билета приведен в [Приложении 1](#).**

**3.4. Обмен билета с изменением маршрута перевозки**

**3.4.1. Вынужденное изменение по месту оформления билета без дополнительных согласований с Перевозчиком разрешено:**

- а) если один из сегментов исключается из перевозки, новых сегментов к билету не добавляется;
- б) если маршрут перевозки меняется с трансферного на прямой или с прямого на трансферный, при условии, что перевозка содержит только собственные рейсы Перевозчика и пункт вылета/ пункт прилета остаются без изменений.

**3.4.2. В случаях, когда требуется вынужденное изменение маршрута с изменением пункта вылета, пункта прилета, переоформление производится [Офисом Перевозчика](#) или [КЦ](#) по согласованию с ГОУП или на основании ваучера представителя Перевозчика.**

**3.4.3. Если пассажир предъявляет 2 отдельных билета, оформленных на трансферную перевозку как в одном PNR, так и в разных, и представителем Перевозчика принято решение пересадить пассажира на прямой рейс, то оба билета принимаются к вынужденному обмену на 1 билет. Порядок переоформления:**

- а) Внести изменение в одно из PNR.
- б) Внести в PNR информацию о том, что производится вынужденное изменение маршрута, если билеты оформлены в разных PNR, то указать номер второго PNR. Например,  
**SR OTHS S7- INVOL REROUTE PLUS PNR NUVERY**
- в) Создать маску вынужденного обмена командой FXI.



0900024280530690



- d) Скорректировать маску TST:
  - добавить тариф и таксы второго билета;
  - добавить форму оплаты второго билета;
  - добавить в элемент FO номер второго билета.
- e) Завершить операцию обмена командой TTP.
- f) Статусы купонов первоначальных билетов автоматически изменятся на EXCHANGED.
- g) Внести во второе PNR информацию о вынужденном переоформлении с указанием номера первого PNR. Например,  
**SR OTHS S7- INVOL REROUTE PNR NUVDGA**
- h) Закрепить изменение командой ER и аннулировать это PNR.

**3.4.4.** При вынужденном изменении маршрута с исключением части сегментов из перевозки при условии, что пассажир воспользуется дальнейшими участками по билету, Агенту необходимо:

- a) рассчитать **величину тарифа** исключаемого из перевозки сегмента. Если по исключаемому из перевозки сегменту невозможно рассчитать тариф к возврату в связи с тем, что в билете применен единый трансферный тарифный компонент и строка построения тарифа не содержит информации о величине тарифа по исключаемому сегменту, **для расчета величины тарифа к возврату:**
  - **Офису Перевозчика/Агенту необходимо создать заявку в Центр поддержки агентов по ссылке <https://smarthelp.s7.ru>;**
  - **специалисту КЦ необходимо направить запрос на адрес [tech@s7.ru](mailto:tech@s7.ru);**
- b) рассчитать таксы по исключаемому из перевозки сегменту;
- c) оформить EMD 996 на сумму по исключаемому из перевозки сегменту. В форме оплаты указать:  
**IN\*DE421XXXXXXXXXX**  
где  
**421XXXXXXXXXX** – номер билета пассажира;
- d) провести возврат EMD 996 стандартными командами, скорректировав форму оплаты на фактическую форму возврата денежных средств; статус купона EMD 996 автоматически изменится на REFUNDED после проведения возврата;
- e) подать запрос на изменение статуса купонов билета на портале <https://vm.s7.ru> – в запросе указать номер EMD 996 и причину изменения статуса купона билета с OPEN FOR USE на EXCHANGED.

**3.4.5.** Порядок работы, указанный в [п. 3.4.4](#), технически возможен только в экране S7 ARDWeb/GDS Amadeus (**ET Direct**) и применяется ко всем билетам, оформленным на стоке 421, независимо от формы оплаты в билете.

**3.4.6.** Если билет, принимаемый к обмену, оформлен в дистрибутивной системе, отличной от S7 ARDWeb/GDS Amadeus (**ET Direct**), возврат денежных средств по EMD 996 производится наличными в **Офисе Перевозчика** независимо от формы оплаты в билете.



0900024280530690



**3.4.7.** Если пункты вылета и прилета нового билета совпадают с пунктами вылета и прилета билета, принимаемого к обмену, пересчет стоимости не производится, возврат средств пассажиру не осуществляется, пассажир ничего не доплачивает.

**3.4.8.** Примеры приведены:

- а) в [Приложении 2](#) – обмена билета при вынужденном изменении маршрута с прямого на трансферный;
- б) в [Приложении 3](#) – работы с билетом при вынужденном исключении части сегментов из перевозки;
- с) в [Приложении 4](#) – вынужденного обмена 2х билетов, оформленных в разных PNR, на 1 билет.

#### **4. ВЫНУЖДЕННЫЙ ОБМЕН БИЛЕТА ПРИ КОРРЕКТИРОВКЕ ПАСПОРТНЫХ ДАННЫХ ИЛИ ПОЛЯ ИМЕНИ**

**4.1.** При корректировке паспортных данных (написание поля имени остается без изменений) переоформление билета не требуется. Элемент SSR DOCS в PNR должен быть скорректирован.

**4.2.** Поле имени (NM) при оформлении билета должно быть написано также как в [документе, удостоверяющем личность пассажира](#), ошибок в поле имени не допускается. Корректировка поля имени пассажира допускается в случае устранения орфографической ошибки при заполнении поля имени.

**4.3.** Замена одного пассажира на другого запрещена (за исключением групповых PNR).

**4.4.** Кардинальная замена поля имени пассажира в индивидуальном PNR допускается только в случае смены пассажиром фамилии или имени, что подтверждено документально. В этом случае в S7 ARDWeb, GDS Amadeus и GDS Sabre необходимо внести запрос на корректировку поля имени и отправить сканированную копию документов, подтверждающих смену имени, на адрес [okb.s7@s7.ru](mailto:okb.s7@s7.ru).

**4.5.** Корректировка поля имени в PNR допустима, если соблюдены оба условия:

- а) PNR создано в S7 ARDWeb, GDS Amadeus, GDS Sabre;
- б) PNR и билет содержат только собственные рейсы Перевозчика.

**4.6.** В случае несоблюдения какого-либо из условий, указанных в [п. 4.5](#), корректировка поля имени допускается только путем создания нового PNR в соответствии с первоначальными условиями перевозки, в минимально доступных RBD, но не ниже первоначальных, и обмена билета в новом PNR. Если первоначальные RBD не доступны, обмен билета производится с добором до более высокого тарифа без взимания сборов по правилам применения тарифа. Пассажир оплачивает разницу между тарифами.



0900024280530690



**S7GRH3-AG01RUS Инструкция по вынужденному изменению условий перевозки и возврату билетов, оформленных для перелета рейсами АО «Авиакомпания «Сибирь»**

---

- 4.7.** Если билет принимается к обмену только с целью корректировки поля имени (условия перевозки не меняются) в первоначальном **PNR**, производится **равноценный обмен билета**.
- 4.8.** Изменение поля имени производится в соответствии с «Инструкцией по изменению имени пассажира на рейсах АО «Авиакомпания «Сибирь»».

## **5. ВЫНУЖДЕННЫЙ ВОЗВРАТ БИЛЕТА**

### **5.1. Основные требования**

**5.1.1.** Вынужденный возврат билетов производится:

- по месту оформления билета
- или
- для билетов, оформленных в офисах Агентов, в случаях, когда пассажир не может обратиться по месту приобретения билета, в **Офисах Перевозчика** (при наличии технической возможности).

**5.1.2.** Вынужденный возврат в **Офисах Перевозчика по билетам, оформленным в офисах Агентов, производится с формой оплаты «наличные» независимо от формы оплаты, указанной в билете**, в соответствии с «Порядком обмена перевозочной документации, а также возврата денежных средств по неиспользованным перевозкам, оформленным на стоке АО «Авиакомпания «Сибирь» в офисах, отличных от офисов, осуществляющих возврат».

**5.1.3.** Если пассажир запрашивает вынужденный возврат по билету, у которого истек срок годности, Агенту необходимо получить разрешение от Перевозчика через запрос на портале <https://vm.s7.ru> в модуле «Нестандартный возврат/обмен».

**5.1.4.** Вынужденный возврат сумм по билету производится Агентом только в том случае, если пассажир не смог воспользоваться перевозкой по какой-то из **Причин для вынужденных действий с билетом**. К возврату принимаются все купоны со статусом OPEN FOR USE/ AIRPORT CONTROL. По билетам со статусом купона AIRPORT CONTROL возможно производить возврат без изменения статуса на OPEN FOR USE.

**5.1.5.** Вынужденный возврат в экране ARDWeb/AIDL производится:

- по билетам, оформленным **только** на собственные рейсы S7, исключая маркетинговые рейсы S7 4000-4999, с использованием ATC командой TRF с опцией ATC/INV. Например,  
**TRF421-XXXXXXXXXX/ATC/INV**
- по билетам, оформленным на маркетинговые рейсы S7 4000-4999, на совместную перевозку S7 и Интерлайн – партнеров, на собственные рейсы Интерлайн – партнеров, командой TRF с опцией INVOL. Например,



0900024280530690



**TRF421-XXXXXXXXXX/INVOL**

**5.1.6.** Если пассажир обращается с требованием о возврате сумм по билету, статус купона которого FLOWN, и утверждает, что самолет вернулся в аэропорт вылета, необходимо обратиться в ГОУП ([goup@s7.ru](mailto:goup@s7.ru)) с просьбой подтвердить данный факт и изменить статус купона с FLOWN на OPEN FOR USE. После того, как статус соответствующего купона изменится на OPEN FOR USE, Агент проводит вынужденный возврат билета на основании подтверждения ГОУП факта возвращения ВС в аэропорт вылета.

**5.1.7.** Если пассажир обращается с требованием о возврате сумм по билету, статус купона которого FLOWN и утверждает, что самолет совершил посадку в пункте, не указанном в билете, возврат сумм осуществляется в претензионном порядке.

Например, билет оформлен по маршруту Москва – Новосибирск, самолет совершил вынужденную посадку в Барнауле. До пункта назначения (Новосибирск) пассажир добирался самостоятельно. Расчет сумм к возврату в данном случае Агент не производит. С просьбой о возврате пассажир обращается в претензионную комиссию, направляя заказное письмо по адресу: 633104 НСО, г. Обь, проспект Мозжерина, д.10, оф. 201, АО «Авиакомпания «Сибирь», претензионная комиссия.

**5.1.8.** Если билет оформлен для перелета рейсами S7 и рейсами Интерлайн-партнеров и рейс **Интерлайн-партнера** отменен, возможен вынужденный возврат всего билета. Например, по билету:

TKT-421240000001	RCI-	1A	LOC-L4CLFD
OD-NJCLLK SI-	FCPI-0	POI-OVB	DOI-17JUN21
IOI-00100236			
1. IVANOV/IVAN MR	ADT	S I	
1 ONJC S7 426 N 10SEP0705 OK NBSOW		O	10SEP10SEP NO
2 ODME U62421 M 10SEP2250 OK MECLW		O	10SEP10SEP NO
LLK			

произошла отмена рейса U6 2421. Пассажир имеет право на вынужденный возврат всей суммы за неиспользованную перевозку. Сегмент S7 также подлежит вынужденному возврату.

**5.1.9.** Если билет оформлен для перелета рейсами S7 и рейсами **Интерлайн-партнеров** и рейс **Интерлайн-партнера** задержан (или произошло изменение расписания рейса Интерлайн-партнера), вынужденный возврат производится только в том случае, если изменение времени вылета рейса **Интерлайн-партнера** приводят к нарушению стыковки с последующим рейсом, указанным в билете. Если стыковка между рейсами не нарушена, изменение времени вылета рейса **Интерлайн-партнера** не может являться основанием для вынужденного возврата билета – в данном случае билет может быть принят только к вынужденному обмену.

**5.1.10.** Порядок действий при вынужденном изменении условий перевозки и вынужденном возврате билетов, содержащих рейсы Интерлайн-партнеров, определен «Технологией



0900024280530b90



**S7GRH3-AG01RUS Инструкция по вынужденному изменению условий перевозки и возврату билетов, оформленных для перелета рейсами АО «Авиакомпания «Сибирь»**

работы с перевозочной документацией, оформленной по соглашениям-интерлайн, соглашениям Code-Share, соглашениям SPA».

## 5.2. Порядок расчета сумм к вынужденному возврату

**5.2.1.** Если билет оформлен с применением участковых тарифов и пассажир отказывается от перевозки по сегменту, для которого применен отдельный тарифный компонент, сумму к возврату можно **вычислить по строке построения тарифа**:

### а) Пример расчета суммы вынужденного возврата для внутренней перевозки:

Вид билета:

```
DOCUMENT: 4212433044092      TYPE: E-TKT      CREATED BY: S7 AIRLINE AGENT      (7906)
PAX      : AVIA/IVAN MR (ADT)
OD-KRRKZN      SI-      FCPI-0      POI-OVB      DOI-13Dec21      IOI-00100236
 1   O KRRDME S7 2072   Q   20Dec21 1125 OK QBSOW      F      0PC
 2   O DMEKZN S7 1053   N   20Dec21 1440 OK NBSOW      O      0PC
FARE      F RUB      8285
TAX      RUB      600YR TAX RUB      220RI TAX RUB      228RI
TOTAL FARE RUB      9333
KRR S7 MOW4415.00S7 KZN 3870.00RUB8285.00END
FE S7/NON-REF/CHNG/RESTR/BS
FP CASH/RUB9333
```

- Рейс **S7 1053** отменен. Для расчета величины тарифа к возврату необходимо по строке построения тарифа определить величину использованного тарифа:  
**KRR S7 MOW4415.00S7 KZN 3870.00RUB8285.00END**
- Величина возвращаемого тарифа рассчитывается как разница между оплаченным тарифом по билету и величиной тарифа использованного участка и составляет **3870 руб.**:  
**8285 руб. – 4415 руб. = 3870 руб.**
- Возвращаемые таксы рассчитываются Агентом самостоятельно как разница между оплаченными по билету таксами и таксами, рассчитанными по использованным сегментам перевозки на дату оформления билета.

### б) Пример расчета суммы вынужденного возврата для международной перевозки:

Вид билета:

```
DOCUMENT: 4212433044093      TYPE: E-TKT      CREATED BY: S7 AIRLINE AGENT      (7906)
PAX      : AVIA/ANNA MRS (ADT)
OD-IKTMUC      SI-      FCPI-0      POI-OVB      DOI-13Dec21      IOI-00100236
 1   O IKTDME S7 3018   V   20Dec21 0935 OK VBSOW      F      0PC
 2   O DMEMUC S7 3555   Y   20Dec21 1405 OK YBSOW      O      0PC
FARE      F EUR      782.00
EQUIV      RUB      65300      BSR      83.50
TAX      RUB      4388YR TAX RUB      49RI TAX RUB      195RI
TAX      RUB      168RI
TOTAL FARE RUB      70100
IKT S7 MOW312.79S7 MUC591.54NUC904.33END ROEO.863842
FE S7/NON-REF/CHNG/RESTR/BS
FP CASH/RUB70100
```



0900024280530690



**S7GRH3-AG01RUS Инструкция по вынужденному изменению условий перевозки и возврату билетов, оформленных для перелета рейсами АО «Авиакомпания «Сибирь»**

- Рейс **S7 3555** отменен. Для расчета величины тарифа к возврату необходимо по строке построения тарифа определить величину использованного тарифа в NUC:  
**IKT S7 MOW312.79S7 MUC591.54NUC904.33END ROE0.863842**
- Величину использованного тарифа в NUC необходимо перевести в валюту публикации, для этого **312.79** NUC необходимо умножить на курс ROE:  
**312.79 \* 0.863842 = 270 EUR**

**Примечание:** Округление полученной суммы производится по правилам валюты публикации для тарифов.

- Величину использованного тарифа в валюте публикации необходимо перевести в валюту оплаты по курсу BSR на день оформления билета:  
**FQC95EUR/RUB/13DEC21**

Ответ системы:

```
BSR CONVERSION OF EUR TO RUB
RUB 22545 - ROUNDED AS FARES
RUB 22545 - ROUNDED AS OTHER CHARGES
RUB 22545 - AMOUNT TRUNCATED
BSR USED 1 EUR = 83.50 RUB EFF 11DEC21 DISC 13DEC21
```

- Полученная сумма **22545** руб. указывается в маске возврата билета в поле «FARE USED».
  - Величина возвращаемого тарифа рассчитывается как разница между оплаченным эквивалентом тарифа по билету и величиной тарифа использованного участка в валюте оплаты и составляет **42755** руб.:  
**65300 руб. – 22545 руб. = 42755 руб.**
  - Возвращаемые таксы рассчитываются Агентом самостоятельно как разница между оплаченными по билету таксами и таксами, рассчитанными по использованным сегментам перевозки на дату оформления билета.
- 5.2.2.** Если билет оформлен по трансферному тарифу и сумму к возврату по тарифу определить по строке применения тарифа невозможно – **для расчета величины тарифа к возврату:**
- **Офису Перевозчика/Агенту необходимо создать заявку в Центр Поддержки агентов по ссылке <https://smarthelp.s7.ru>;**
  - **специалисту КЦ необходимо направить запрос на адрес [tech@s7.ru](mailto:tech@s7.ru).**
- 5.2.3.** После проведения операции возврата в системе необходимо обязательно проверить, изменился ли статус купонов билета на REFUNDED.
- 5.2.4.** Если вынужденный возврат билета производится в валюте, отличной от валюты оплаты, необходимо изменить валюту оплаты на валюту того офиса, в экране которого проводится возврат. Расчет курса перевода валюты производится на дату оформления билета. Для внесения курса перевода валюты в маску возврата используется команда TRFU/CUR с указанием валюты офиса и курса перевода валют. Величина тарифа, указанная в поле FARE PAID, должна соответствовать величине оплаченного тарифа по билету.



0900024280530690



5.2.5. Пример вынужденного возврата частично использованного билета приведен в [Приложении 5.](#)

## 6. ВЫНУЖДЕННЫЕ ДЕЙСТВИЯ С БИЛЕТОМ НА ОСНОВАНИИ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ

- 6.1. Вынужденный возврат или обмен билета возможен по причине отказа пассажира от перевозки вследствие болезни пассажира, болезни **Членов его семьи** или его **Блиzkих родственников**, совместно следующих с пассажиром на одном рейсе, с учетом ограничений в п. 6.2 – 6.4 настоящего документа (перевозка разных пассажиров при этом может быть оформлена разными **PNR**). Брачные отношения и родство должны быть подтверждены документально.
- 6.2. Если перевозка полностью не использована, вынужденный обмен билета не производится. Билет принимается к вынужденному возврату. При необходимости для новых условий перевозки создается новое бронирование и оформляются новые билеты.
- 6.3. Если перевозка частично использована, оставшиеся неиспользованные купоны перевозки могут быть приняты к вынужденному обмену без изменения маршрута или к вынужденному возврату – в соответствии с потребностями пассажира.
- 6.4. Вынужденный возврат или обмен билета возможен в пределах срока годности билета, который при необходимости может быть продлен на период болезни пассажира, подтвержденный медицинскими документами, соответствующими требованиям Перевозчика. Если вынужденный возврат или обмен производится также по билетам заболевшего **Члена семьи/Блиzkого родственника** пассажира, срок действия билета пассажира также может быть продлен на срок болезни **Члена семьи/Блиzkого родственника**.
- 6.5. Вынужденный возврат или обмен билетов по медицинским показаниям запрещен в случае неявки на рейс и не уведомления Перевозчика (Агента, реализовавшего перевозку данному пассажиру) о невозможности совершать перевозку. В подобных случаях по вопросу осуществления вынужденного возврата пассажир может обратиться с письменным заявлением в претензионную комиссию: 633104 НСО, г. Обь, проспект Мозжерина, д.10, оф.201, АО «Авиакомпания «Сибирь», претензионная комиссия. **Исключение:** на основании справки или иного медицинского документа, выданного здравпунктом аэропорта вылета (оригинал), вынужденный возврат/обмен может быть произведен Агентом самостоятельно (без учета неявки на рейс), при условии соответствия предъявленного документа требованиям, указанным в [п. 6.10.](#)
- 6.6. Если места были аннулированы за 40 минут до вылета рейса или более, вынужденный возврат/обмен билетов по медицинским показаниям производится на основании одного из перечисленных медицинских документов, выданных медицинским учреждением (государственным или частным):



0900024280530b90



**S7GRH3-AG01RUS Инструкция по вынужденному изменению условий перевозки и возврату билетов, оформленных для перелета рейсами АО «Авиакомпания «Сибирь»**

---

- справки медицинского учреждения (оригинала);
  - листка нетрудоспособности (оригинала или копии, заверенной подписью уполномоченного должностного лица и печатью организации по месту работы (учебы) пассажира);
  - электронного листка нетрудоспособности (далее по тексту – ЭЛН) или талона с номером ЭЛН, распечатанных на бумажном носителе и заверенных:
    - ✓ подписью уполномоченного должностного лица и печатью организации по месту работы (учебы) пассажира,
    - или
    - ✓ подписью врача и печатью медицинского учреждения по месту выдачи талона;
  - выписного эпикриза, выписки из истории болезни (амбулаторного, стационарного больного) – оригинала;
  - заключения врачебной комиссии (оригинала);
  - сигнального листа, выписки из журнала вызова скорой помощи (оригинала);
  - справки или иного медицинского документа, выданного медицинским пунктом аэропорта вылета (оригинала);
  - иного медицинского документа, выданного медицинским учреждением и содержащего реквизиты, указанные в [п. 6.9](#) ниже.
- 6.7.** Вынужденный возврат/обмен билета пассажира на основании болезни [Члена семьи пассажира](#) или [Близкого родственника](#) производится на основании одного из медицинских документов, перечисленных в [п. 6.6](#), а также документов, подтверждающих брачные отношения/родство с пассажиром.
- 6.8.** По билетам, оформленным в КЦ или на сайте [www.s7.ru](http://www.s7.ru), вынужденный возврат по причине болезни пассажира или [Члена семьи](#) или [Близкого родственника](#) пассажира производится [также только](#) на основании оригинала медицинского документа.
- 6.9.** Все документы, за исключением справки, выданной медицинским пунктом аэропорта вылета, **должны соответствовать следующим требованиям:**
- а) Наличие в документе четкого и читабельного названия медицинского учреждения, выдавшего документ (наличие в документе штампа медицинской организации или оформленного на бланке медицинской организации (при наличии), кроме электронного листка нетрудоспособности);
  - б) Наличие реквизитов медицинского учреждения, выдавшего медицинский документ (адрес, при наличии – контактные данные);
  - в) Четко читаемая должность и фамилия лица, выдавшего медицинский документ;
  - г) Соответствие дат болезни или дат противопоказаний к перевозке (о противопоказаниях к перелету должна быть сделана отдельная запись в выданном документе), указанных в документе, датам перелета по возвращаемому/обмениваемому билету;
  - е) Наличие диагноза, который может содержать название болезни/травмы, или [код заболевания](#), или обозначаться как «заболевание». Для листка нетрудоспособности и [ЭЛН](#) указание заболевания или диагноза не требуется;



0900024280530690



**S7GRH3-AG01RUS Инструкция по вынужденному изменению условий перевозки и возврату билетов, оформленных для перелета рейсами АО «Авиакомпания «Сибирь»**

---

- f) Наличие в документе печатей медицинского учреждения (за исключением медицинских документов, выданных за пределами РФ):
- для справки, медицинского заключения – наличие минимум двух печатей – личной печати врача (лечащего или главного – для справок, врачей-специалистов – для медицинских заключений) и печати медицинского учреждения, в оттиске которой должно быть полное наименование медицинского учреждения, выдавшего документ;
  - для иных документов (кроме электронного листка нетрудоспособности) – наличие печати медицинского учреждения, в оттиске которой должно быть полное название медицинского учреждения, выдавшего документ;
- g) Наличие даты выдачи документа.

**6.10.** Справка или иной документ, **выданный медицинским пунктом аэропорта вылета**, должны содержать:

- а) штамп аэропорта вылета;
- б) дату выдачи медицинского документа;
- в) информацию о том, что пассажир отстранен от вылета;
- г) номер билета пассажира или ФИО пассажира с указанием номера и даты выполнения рейса, от вылета которым пассажир отстранен;
- д) предварительный диагноз, который может быть указан как «заболевание».

**6.11.** Медицинский документ, представленный на иностранном языке, должен быть оформлен в соответствии с законодательством страны выдачи и может быть принят при наличии оригинала данного документа и его нотариально заверенного перевода на русский язык.

**6.12.** Документы, подтверждающие брачные отношения и родство, предоставленные на иностранном языке, могут быть приняты при наличии копии данных документов и их нотариально заверенного перевода на русский язык.

**6.13.** Агент самостоятельно принимает решение о пригодности медицинского документа для вынужденных действий с билетом. Отделы Перевозчика не дают резолюций на вынужденные действия с билетом на основании медицинских документов.

**6.14.** Перевозчик оставляет за собой право при наличии сомнений осуществить проверку подлинности предъявляемого документа, запросив дополнительную информацию/документы у пассажира или у медицинского учреждения, выдавшего документ.

## **7. ВЫНУЖДЕННЫЕ ДЕЙСТВИЯ С БИЛЕТОМ НА ОСНОВАНИИ СВИДЕТЕЛЬСТВА О СМЕРТИ**

**7.1.** В случае смерти пассажира или в случае смерти **Члена семьи** или **Близкого родственника** пассажира билет может быть предъявлен только к вынужденному возврату. Вынужденный обмен билетов на основании свидетельства о смерти не производится.

**7.2.** Вынужденному возврату подлежат:



0900024280530690



**S7GRH3-AG01RUS Инструкция по вынужденному изменению условий перевозки и возврату билетов, оформленных для перелета рейсами АО «Авиакомпания «Сибирь»**

---

- билет умершего пассажира, а также билеты **Члена его семьи**, или **Близкого родственника**, следовавших с ним на одном ВС;
- билет пассажира по причине смерти **Члена его семьи** или **Близкого родственника** даже в том случае если умерший **Член семьи** или **Близкий родственник** не должен был совершать совместный перелет с пассажиром.

**7.3. Возврат билета умершего пассажира осуществляется:**

- наследникам пассажира после вступления в право наследования – по письменному обращению в претензионную комиссию с приложением всех необходимых документов, подтверждающих вступление в наследство (в т. ч. и в тех случаях, когда билет оплачен **банковской** картой);
- лицу, оплатившему перевозку (в случае безналичного расчета) – по месту приобретения.

**7.4. Возврат по месту оформления билета производится на основании оригинала свидетельства о смерти или копии, заверенной нотариально, и платежных документов, подтверждающих, что возврат осуществляется физическому или юридическому лицу, оплатившему перевозку.**

**7.5. В случае если свидетельство о смерти предоставлено на иностранном языке, вынужденный возврат производится на основании оригинала данного документа и его нотариально заверенного перевода на русский язык.**

**7.6. Если смерть **Члена семьи/Близкого родственника** пассажира наступила до оформления билета, вынужденный возврат по причине смерти **Члена семьи/Близкого родственника** Агент не производит. В случае необходимости с требованием о вынужденном возврате пассажир обращается в претензионную комиссию: 633104 НСО, г. Обь, проспект Мозжерина, д.10, оф.201, АО «Авиакомпания «Сибирь», претензионная комиссия.**

**7.7. Если смерть **Члена семьи/Близкого родственника** пассажира наступила после оформления билета пассажира, вынужденный возврат производится независимо от того, насколько далеки друг от друга дата вылета пассажира и дата смерти **Члена семьи/Близкого родственника** пассажира.**

**8. ВЫНУЖДЕННЫЕ ДЕЙСТВИЯ С EMD, ОФОРМЛЕННЫМИ НА ОПЛАТУ УСЛУГ ПЕРЕВОЗЧИКА**

**8.1. Если купон билета, к которому оформлен EMD на оплату услуг Перевозчика, подлежит вынужденному возврату, EMD также необходимо принять к возврату.**

**8.1.1. Если возврат билета осуществляется в **Офисах Перевозчика**, агент по продажам, принимающий билет к возврату, проверяет наличие EMD **на оплату услуг Перевозчика, оформленных к возвращаемым купонам билета**. EMD, оформленные на стоке Перевозчика в офисах, отличных от офиса проведения возврата, принимаются к**



0900024280530690



**S7GRH3-AG01RUS Инструкция по вынужденному изменению условий перевозки и возврату билетов, оформленных для перелета рейсами АО «Авиакомпания «Сибирь»**

---

возврату в том же офисе, который принимает к возврату купоны билета. Возврат производится с формой оплаты «наличные».

**8.1.2.** Если возврат билета осуществляется по месту оформления билета, агент по продажам, принимающий купоны билета к возврату, проверяет наличие EMD **на оплату услуг Перевозчика, оформленных к возвращаемым купонам билета**. В случае если EMD на оплату услуг были оформлены:

- a) по месту приобретения билета, агент по продажам принимает к возврату и EMD;
- b) в **Офисах Перевозчика**, ООО «С7 Трэвел Ритэйл», Агент:
  - принимает к вынужденному возврату EMD, если Агент работает в экране S7 ARDWeb/GDS Amadeusили
  - информирует пассажира о необходимости обратиться с требованием о возврате EMD на оплату услуг Перевозчика в офис Перевозчика, КЦ.

**8.2.** Если купон билета, к которому оформлен EMD на оплату услуг, подлежит вынужденному обмену, EMD также должен быть переоформлен вынужденно в соответствии с технологией или инструкцией, на основании которой EMD был оформлен.

**8.2.1.** EMD на оплату услуг принимается к обмену только в том случае, если услуга на вновь выбранном рейсе подтверждена и может быть предоставлена пассажиру.

## **9. ВЫНУЖДЕННЫЙ ВОЗВРАТ БИЛЕТА Пассажира, которому запрещен въезд в Российскую Федерацию**

**9.1.** Для пассажиров, которым отказано в перевозке по причине запрета на въезд в Российскую Федерацию (далее по тексту – РФ) разрешается проведение вынужденных возвратов только при соблюдении следующих условий:

**9.1.1.** Если въезд в РФ должен был осуществляться на собственном рейсе Перевозчика:

- PNR должно быть аннулировано Перевозчиком (офис OVBS7055I) более чем за 40 минут до вылета рейса по расписанию;
- в PNR должен быть внесен Перевозчиком элемент:  
**SSR OTHS 1A ENTRY TO RF REFUSED**

**9.1.2.** Если въезд в РФ должен был осуществляться на рейсе Интерлайн-партнера:

- PNR должно быть аннулировано более чем за 40 мин. до вылета рейса по расписанию;
- Обязательно наличие официального подтверждения от Интерлайн-партнера о том, что пассажиру запрещен въезд в РФ.

**9.2.** Если условия для вынужденного возврата по причине запрета на въезд не соблюдаются, то вынужденный возврат не производится.



0900024280530b90



**S7GRH3-AG01RUS Инструкция по вынужденному изменению условий перевозки и возврату билетов, оформленных для перелета рейсами АО «Авиакомпания «Сибирь»**

---

- 9.3.** Вынужденный возврат также разрешен для пассажиров в возрасте до 18 лет, совместно следующих со взрослым пассажиром (от 18 лет и старше), которому было отказано в перевозке по причине запрета на въезд в РФ, независимо от степени родства ребенка и сопровождающего пассажира, даже если место в PNR ребенка было аннулировано менее 40 минут до вылета рейса или не было аннулировано.
- 9.4.** Вынужденный возврат билета ребенка возможен только в том случае, если сопровождающий пассажир, которому было отказано в перевозке по причине запрета на въезд в РФ, был единственным взрослым, сопровождающим ребенка.

## 10. ОТЧЕТНОСТЬ

**10.1.** К соответствующей транзакции в АСФО необходимо приложить сканированные копии подтверждающих документов, которые являются основанием для оформления вынужденных действий с билетом:

**10.1.1.** По вине Перевозчика или в силу форс-мажорных обстоятельств в соответствии с [п. 1.2.1](#):

- ваучера представителя Перевозчика;
- маршрутной квитанции со штампом представителя Перевозчика/служб аэропорта вылета;
- подтверждения причины вынужденных действий с билетом от ГОУП;
- оригинала документа, удостоверяющего продолжительное проведение досмотра пассажира, (если данный документ представлен на иностранном языке, то также его нотариально заверенный перевод на русский язык).

**Примечание:** если в истории PNR есть информация об изменении расписания или отмене рейса, то распечатку с историей PNR прикладывать не требуется.

**10.1.2.** По медицинским показаниям в соответствии с [п. 6.6](#), [п. 6.7](#), [п. 6.11](#) и [п. 6.12](#):

- справки медицинского учреждения;
- листка нетрудоспособности;
- ЭЛН или талона с номером ЭЛН;
- выписного эпикриза, выписки из истории болезни (амбулаторного, стационарного больного);
- заключения врачебной комиссии;
- сигнального листа, выписки из журнала вызова скорой помощи;
- справки или иного медицинского документа, выданного медицинским пунктом аэропорта вылета;
- иного медицинского документа, выданного медицинским учреждением;
- документов, подтверждающих брачные отношения/родство с пассажиром;
- нотариально заверенного перевода документа (медицинского или подтверждающего родство), предоставленного на иностранном языке, на русский язык.



0900024280530b90



**S7GRH3-AG01RUS Инструкция по вынужденному изменению условий перевозки и возврату билетов, оформленных для перелета рейсами АО «Авиакомпания «Сибирь»**

---

**10.1.3.** В случае смерти пассажира или Члена семьи/Близкого родственника в соответствии с [п. 7.4](#) и [п. 7.5](#):

- свидетельства о смерти;
- документов, подтверждающих брачные отношения/родство с пассажиром;
- нотариально заверенного перевода документа (свидетельства о смерти или подтверждающего родство), предоставленного на иностранном языке, на русский язык.



0900024280530b90



**S7GRH3-AG01RUS Инструкция по вынужденному изменению условий перевозки и возврату билетов, оформленных для перелета рейсами АО «Авиакомпания «Сибирь»**

## Приложение 1

### Вынужденный обмен билета

- Вид первоначального билета:

```
DOCUMENT: 4212433044050      TYPE: E-TKT      CREATED BY: S7 AIRLINE AGENT      (7906)
PAX      : AVIA/VERA MRS (ADT)
OD-MOWLPK      SI-      FCPI-0      POI-OVB      DOI-06Dec21      IOI-00100236
 1      O      DMELPK      S7      1203      N      15Dec21      0830      OK      NBSOW      O      0PC
FARE      F      RUB      1380
TAX      RUB      1300YR      TAX      RUB      168RI      TAX      RUB      84RI
TOTAL FARE RUB      2932
MOW S7 LPK1380.00RUB1380.00END
FE S7/NON-REF/CHNG/RESTR/BS
FP CASH/RUB2932
NON ENDORSABLE
LOCATORS: 1A/PN3KWT S7/PN3KWT
```

- Рейс S7 1203 отменен, предложенный Перевозчиком вариант пересадки на следующий рейс в этот же день пассажира не устраивает, принято решение переоформить билет на рейс S7 1203, вылетающий 16Dec21.
- Оригинальный код бронирования N не доступен, бронирование сегмента производится в минимально доступном RBD экономического класса обслуживания, но не ниже первоначального, по которому оформлен билет – например, RBD R.
- После внесения и сохранения изменений в PNR вынужденное переоформление билета производится с использованием команды **FXI**.
- Далее командой **TQT** необходимо открыть сформированную для обмена маску TST и завершить переоформление командой **TTP** с указанием номера маски, если требуется.

#### Детали нового билета:

```
DOCUMENT: 4212433044051      TYPE: E-TKT      CREATED BY: S7 AIRLINE AGENT      (7906)
PAX      : AVIA/VERA MRS (ADT)
OD-MOWLPK      SI-      FCPI-4      POI-OVB      DOI-06Dec21      IOI-00100236
 1      O      DMELPK      S7      1203      R      16Dec21      0830      OK      NBSOW      O      06Dec22      0PC
FARE      R      RUB      1380
TAX      RUB      1300YR      TAX      RUB      168RI      TAX      RUB      84RI
TOTAL FARE RUB      NO ADC
I-15DEC21MOW S7 LPK1380.00RUB1380.00END
FE INVOL REROUTE S7/NON-REF/CHNG/RESTR/BS
FO 4212433044050 OVB06DEC2100100236/421-2433044050
FP O/CASH
NON ENDORSABLE
LOCATORS: 1A/PN3KWT S7/PN3KWT
```



0900024280530b90



**S7GRH3-AG01RUS Инструкция по вынужденному изменению условий перевозки и возврату билетов, оформленных для перелета рейсами АО «Авиакомпания «Сибирь»**

## Приложение 2

### Обмен билета при вынужденном изменении маршрута с прямого на трансферный

#### Первоначальный билет:

```
DOCUMENT: 4212433044066      TYPE: E-TKT      CREATED BY: S7 AIRLINE AGENT      (7906)
PAX      : AVIA/VERA MRS (ADT)
OD-OVBKRR      SI-      FCPI-0      POI-OVB      DOI-09Dec21      IOI-00100236
      O OVBKRR S7 5115      R      20Dec21      1125 OK RSTOW      O      1PC
FARE      F RUB      14015
TAX      RUB      2300YR TAX RUB      134RI TAX RUB      52RI
TOTAL FARE RUB      16501
OVB S7 KRR14015.00RUB14015.00END
FE S7 ONLY/REF/CHNG/RESTR/ST
FP CASH/RUB16501
NON ENDORSABLE
LOCATORS: 1A/KEPC4Q S7/KEPC4Q
```

- В PNR внесена информация об отмене рейса:

```
TICKET RECONCILIATION NEEDED
RP/OVBS70111/OVBS70111      VM/SU      9DEC21/0921Z      KEPC4Q
1. AVIA/VERA MRS
2 S75115 R 20DEC 1 OVBKRR UN1      A      1125 1235      *1A/E*
3 AP OVB TBA - SIBERIA AIRLINES - A
4 TK OK09DEC/OVBS70111//ETS7
5 FA PAX 421-2433044066/ETS7/RUB16501/09DEC21/OVBS70111/00100236/S2
6 FB PAX 0000000000 TTP/RT OK ETICKET/S2
7 FE PAX S7 ONLY/REF/CHNG/RESTR/ST/S2
8 FP CASH
9 FV PAX S7/S2
```

- По согласованию с пассажиром Агент может переоформить билет на перевозку по трансферному маршруту (если Перевозчик не предложил варианты переоформления или предложенный Перевозчиком вариант не устраивает пассажира).
- Внести изменения в PNR. Так как маршрут меняется, необходимо выбрать минимально доступные RBD того же класса обслуживания, по которому оформлен билет:

```
RP/OVBS70111/OVBS70111      WS/SU      9DEC21/0923Z      KEPC4Q
1. AVIA/VERA MRS
2 S72508 Q 20DEC 1 OVBDME HK1      A      1155 1230      32N E 0 H
3 S72073 Q 20DEC 1 DMEKRR HK1      1335 1600      73H E 0 R
4 AP OVB TBA - SIBERIA AIRLINES - A
5 TK OK09DEC/OVBS70111//ETS7
6 SK ECOM S7 HK1 M2V2JY8/2021-12-09/12:23:13.906
7 FHE PAX 421-2433044066
8 FP CASH
```

- Для вынужденного переоформления используется команда:

**FXI**

Ответ системы:



0900024280530b90



**S7GRH3-AG01RUS Инструкция по вынужденному изменению условий перевозки и возврату билетов, оформленных для перелета рейсами АО «Авиакомпания «Сибирь»**

### OK PROCESSED

- Открыть сформированную маску обмена TST при помощи команды TQT.

#### Ответ системы:

```
TST00002      OVBS70111 VM/09DEC M 4      OD OVBKRR
T-E
FXI
  1. AVIA/VERA MRS
  1  OVB S7 2508 Q 20DEC 1155   OK RSTOW      20DEC 1PC
  2  X DME S7 2073 Q 20DEC 1335   OK RSTOW      20DEC 1PC
    KRR
FARE   R RUB      14015
TX001 O RUB      2300-YR   TX002 O RUB      134-RI   TX003 O RUB      52-RI
TOTAL  RUB        0
GRAND TOTAL RUB      0
I-20DEC21OVB S7 KRR14015.00RUB14015.00END

  9. FE INVOL REROUTE S7 ONLY/REF/CHNG/RESTR/ST
 10. FO 421-2433044066OVB09DEC21/00100236/421-24330440665E1*I
 11. FP O/CASH
 12. FV S7
```

- Завершить вынужденное переоформление командой TTP.

#### Вид переоформленного билета:

```
DOCUMENT: 4212433044067      TYPE: E-TKT      CREATED BY: S7 AIRLINE AGENT      (7906)
PAX      : AVIA/VERA MRS (ADT)
OD-OVBKRR      SI-      FCPI-4      POI-OVB      DOI-09Dec21      IOI-00100236
  1  O OVBDME S7 2508   Q   20Dec21 1155 OK RSTOW      O      20Dec22 1PC
  2  X DMEKRR S7 2073   Q   20Dec21 1335 OK RSTOW      O      20Dec22 1PC
FARE   R RUB      14015
TAX    RUB      2300YR TAX RUB      134RI TAX RUB      52RI
TOTAL FARE RUB      NO ADC
I-20DEC21OVB S7 KRR14015.00RUB14015.00END
FE INVOL REROUTE S7 ONLY/REF/CHNG/RESTR/ST
FO 4212433044066 OVB09DEC2100100236/421-2433044066
FP O/CASH
NON ENDORSABLE
LOCATORS: 1A/KEPC4Q S7/KEPC4Q
```



0900024280530b90



**S7GRH3-AG01RUS Инструкция по вынужденному изменению условий перевозки и возврату билетов, оформленных для перелета рейсами АО «Авиакомпания «Сибирь»**

### Приложение 3

#### Работа с билетом при вынужденном исключении части сегментов из перевозки

Первоначальный билет:

```
DOCUMENT: 4212433044068      TYPE: E-TKT      CREATED BY: S7 AIRLINE AGENT      (7906)
PAX      : AVIA/VERA MRS (ADT)
OD-KJAMRV      SI-      FCPI-0      POI-OVB      DOI-09Dec21      IOI-00100236
 1  O KJAOVB S7 5322  N  23Dec21 0650 OK NBSOVB      O      OPC
 2  X OVBMRV S7 5127  N  23Dec21 1200 OK NBSOVB      O      OPC
FARE      F RUB      6000
TAX      RUB      3600YR TAX RUB      307RI TAX RUB      244RI
TOTAL FARE RUB      10151
KJA S7 X/OVB S7 MRV6000.00RUB6000.00END
FE S7/NON-REF/CHNG/RESTR/BS
FP CASH/RUB10151
NON ENDORSABLE
LOCATORS: 1A/KI6KNT S7/KI6KNT
```

- Рейс на участке KJAOVB отменен. Необходимо исключить из перевозки первый сегмент, для того, чтобы возможно было использовать второй.
- Необходимо рассчитать сумму к возврату по тарифу на исключаемом участке KJA – OVB. Т.к. вся перевозка оформлена по единому трансферному тарифному компоненту, который нельзя разделить на участки, для расчета величины тарифа к возврату:
  - ✓ Офису Перевозчика/Агенту необходимо создать заявку в Центр Поддержки агентов по ссылке <https://smarthelp.s7.ru>;
  - ✓ специалисту КЦ необходимо направить запрос на адрес [tech@s7.ru](mailto:tech@s7.ru).
- Сумма к возврату по тарифу за исключаемый сегмент составляет 1320 рублей. Таксы Агент рассчитывает самостоятельно, для этого в открытом PNR используется расчет стоимости по исключаемым сегментам перевозки на дату оформления билета:
 

**FXX/S2/R,09DEC21**
- Форматом **FQQ** раскрыть детали варианта расчета для получения информации о таксах по исключаемому сегменту.

Ответ системы:

```
03 RBSOW      *      * P1      *      4852      *RB      *Y
LAST TKT DTE 10DEC21/17:00 LT in POS - SEE ADV PURCHASE
-----
AL FLGT      BK T DATE      TIME      FARE BASIS      NVB      NVA      BG
KJA
OVV S7      5322 R      R 23DEC 0650      RBSOW      O P
RUB      3245      23DEC21KJA S7 OVB3245.00RUB3245.00END
RUB      1300-YR
RUB      173-RI
RUB      134-RI
RUB      4852
```



0900024280530b90



**S7GRH3-AG01RUS Инструкция по вынужденному изменению условий перевозки и возврату билетов, оформленных для перелета рейсами АО «Авиакомпания «Сибирь»**

- Итого возврату подлежит сумма в размере **2927 рублей** (1320RUB по тарифу + 1300RUB такса YR + 173RUB такса RI + 134RUB такса RI).
- Оформить EMD 996. Для этого:
  - в PNR необходимо внести элемент SVC:  
**IU S7 NN1 RSVR OVB**
  - создать маску для оформления EMD 996 командой **TMC**;
  - заполнить маску TSM:
    - TMI/IC-TKT4212433044068** – номер билета;
    - TMI/FRUB2927/CV-2927** – тариф – сумма к возврату по исключаемому сегменту и стоимость купона;
    - TMI/FP-IN\*DE4212433044068** – неизменяемая форма оплаты IN\*DE с указанием номера билета;
    - TMI/FE-INVOL REBOOK/RUB2927/1300YR/173RI/134RI** – информация о вынужденном переоформлении, отдельно тариф и каждая такса к возврату по исключаемому сегменту.

**Вид заполненной маски:**

TSM	1	TYPE P	OVBS70111 VM/10DEC 11	EMD-S CARR S7
1. AVIA/VERA MRS				
RFIC-D	FINANCIAL IMPACT			
1. RFISC-996 RESIDUAL VALUE FOR REFUNDABLE BALANCE				
OPERATING CC-S7			<b>CPN VALUE-2927</b>	L 4
<b>ICW-4212433044068</b>				
NON EXCHANGEABLE				
ADD INF/RKS:				
<b>FARE</b>	<b>F</b>	<b>RUB</b>	<b>2927</b>	
EXCH VAL	RUB	2927		
TOTAL	RUB	2927		
<b>FE</b>	<b>*M*INVOL REBOOK/RUB2927/1300YR/173RI/134RI</b>			
<b>FP</b>	<b>IN*DE4212433044068</b>			

**d) Оформить EMD командой TTM.**

**Вид EMD 996:**

EMD-4219900016272	TYPE-S	SYS-1A	LOC-KI6KNT
INT-	FCI-1 1	POI-OVB	DOI-10DEC21
PAX-	AVIA/VERA MRS		IOI-00100236
RFIC-D	FINANCIAL IMPACT		
REMARKS-			ADT
CPN-1	<b>RFISC-996</b>	S7 OVB	S-O
<b>VALUE-2927</b>			
DESCRIPTION-RESIDUAL VALUE FOR REFUNDABLE BALANCE			
NON-EXCHANGEABLE			
PRESENT TO-			
PRESENT AT-			
<b>ICW-4212433044068</b>			
<b>FARE</b>	<b>F</b>	<b>RUB</b>	<b>2927</b>
EXCH VAL	RUB	2927	RFND VAL
TOTAL	RUB	2927	
<b>FE</b>	<b>INVOL REBOOK/RUB2927/1300YR/173RI/134RI</b>		
<b>FP</b>	<b>IN*DEXXXXXXXXXXX4068</b>		



0900024280530b90

**S7GRH3-AG01RUS Инструкция по вынужденному изменению условий перевозки и возврату билетов, оформленных для перелета рейсами АО «Авиакомпания «Сибирь»**

- Провести возврат EMD 996 стандартными командами, скорректировав форму оплаты на фактическую форму возврата денежных средств. Например,

**TRFU/FP1CASH**

Вид скорректированной маски возврата:

REFUND RECORD	AGT-00100236 VM/10DEC21 L TKT-Y		
NM NAME	AVIA/VERA MRS		
I ISSUED	10DEC21		
D1 DOCUMENT	421 9900016272 6 CPNS 1000		
F FARE PAID	RUB	2927	
U FARE USED	0		
	FARE REFUND	2927	
XT TAX REFUND	0 >TRFT		
	REFUND TOTAL	2927	
<b>FP1 CASH</b>	<b>2927</b>		

- Завершить возврат EMD 996 командой TRFP. Статус купона изменится на REFUNDED автоматически после проведения возврата.
- Подать запрос на портале <https://vm.s7.ru> на изменение статуса купонов билета – в запросе указать номер EMD 996 и причину изменения статуса купона билета с OPEN FOR USE на EXCHANGED.
- После обработки запроса Перевозчиком купоны билета будут иметь следующие статусы:

DOCUMENT: 4212433044068	TYPE: E-TKT	CREATED BY: S7 AIRLINE AGENT	(7906)
PAX : AVIA/VERA MRS (ADT)			
OD-KJAMRV	SI-	FCPI-0	POI-OVB DOI-09Dec21 IOI-00100236
<b>1 O KJAOVB S7 5322 N 23Dec21 0650 OK NBSOVB</b>	<b>E</b>	<b>OPC</b>	
<b>SAC- 421AMH2VHM7VO</b>			
2 X OVBMRV S7 5127 N 23Dec21 1200 OK NBSOVB	O	OPC	
FARE F RUB	6000		
TAX RUB	3600YR TAX RUB	307RI TAX RUB	244RI
TOTAL FARE RUB	10151		
KJA S7 X/OVB S7 MRV6000.00RUB6000.00END			
FE S7/NON-REF/CHNG/RESTR/BS			
FP CASH/RUB10151			
NON ENDORSABLE			
LOCATORS: 1A/KI6KNT S7/KI6KNT			



0900024280530b90

**S7 Airlines**

**S7GRH3-AG01RUS Инструкция по вынужденному изменению условий перевозки и возврату билетов, оформленных для перелета рейсами АО «Авиакомпания «Сибирь»**

**Приложение 4****Вынужденный обмен 2-х билетов, оформленных на трансферную перевозку в отдельных PNR, на 1 билет**

Трансферная перевозка MOW – GSV - EVN оформлена 2-мя билетами в разных PNR.

**Вид первого билета:**

DOCUMENT: **4212433780648** TYPE: E-TKT CREATED BY: S7 AIRLINE AGENT (7906)  
PAX : AVIA/OLEG MR (ADT)  
OD-MOWRTW SI- FCPI-0 POI-OVB DOI-15Dec21 IOI-00100236  
1 O **DMEGSV S7 1235** O **16Dec21** 0745 OK OBSOW A OPC  
DCS-S7  
FARE F RUB 2635  
TAX RUB 300YR TAX RUB 168RI TAX RUB 297RI  
TOTAL FARE RUB 3400  
MOW S7 RTW2635.00RUB2635.00END  
FE S7/NON-REF/CHNG/RESTR/BS  
FP FFSS7601448335-M3050-RUB1321\*A/RUB1321+IN\*CCCA548493451\*22915016\*45PER/RUB2079  
IRU CERTIFICATE: HT2556492  
NON ENDORSABLE  
LOCATORS: 1A/NUVERY S7/**NUVERY**

**Вид второго билета:**

DOCUMENT: **4212433780649** TYPE: E-TKT CREATED BY: S7 AIRLINE AGENT (7906)  
PAX : AVIA/OLEG MR (ADT)  
OD-RTWEVN SI- FCPI-0 POI-OVB DOI-15Dec21 IOI-00100236  
1 O **GSVEVN S7 6515** V **16Dec21** 1220 OK VBSOW A OPC  
DCS-S7  
FARE F EUR 104.00  
EQUIV RUB 8635 BSR 83.000000  
TAX RUB 2075YR TAX RUB 410RI  
TOTAL FARE RUB 11120  
RTW S7 EVN120.39NUC120.39END ROE0.863842  
FE S7/NON-REF/CHNG/RESTR/BS  
FP CASH/RUB11120  
NON ENDORSABLE  
LOCATORS: 1A/NUVDGA S7/**NUVDGA**

Принято решение о пересадке на прямой рейс MOW - EVN. Порядок переоформления:

- Внести изменение в одно из PNR, например, во второе, внести номер карты участника программы «S7 Priority» и информацию о вынужденном изменении маршрута и номере PNR второго билета.

**Вид PNR после внесения изменений:**

RP/OVBS70111/OVBS70111 AA/SU 15DEC21/0515Z NUVDGA  
1. AVIA/OLEG MR  
2 **S73205 V 18DEC 6 DMEEVN HK1** 1230 1620 \*1A/E\*  
3 AP OVB TBA - SIBERIA AIRLINES - A  
4 TK OK15DEC/OVBS70111//ETS7  
5 **\*SSR FQTR S7 HK1 S7601448335/S2**  
6 **SSR OTHS S7 INVOL REROUTE PLUS PNR NUVERY**  
7 FHE PAX 421-2433780649  
8 FP CASH



0900024280530b90



**S7GRH3-AG01RUS Инструкция по вынужденному изменению условий перевозки и возврату билетов, оформленных для перелета рейсами АО «Авиакомпания «Сибирь»**

- Создать маску вынужденного обмена билета командой FXI.
- Открыть созданную маску командой TQT.

**Вид маски TST:**

```
TST00002      OVBS70111 VM/15DEC M 4      OD MOWEVN
FXI
  1. AVIA/OLEG MR
  1 DME S7 3205 V 18DEC 1230   OK VBSOW      18DEC 0PC
    EVN
FARE   R EUR      104.00
EQUIV  RUB        8635
TX001 O RUB      2075-YR   TX002 O RUB      410-RI
TOTAL  RUB          0
GRAND TOTAL RUB          0
I-16DEC21RTW S7 EVN120.39NUC120.39END ROE0.863842

  8. FE INVOL REROUTE S7/NON-REF/CHNG/RESTR/BS
  9. FO 421-2433780649OVV15DEC21/00100236/421-24337806496E1*I
 10. FP O/CASH
 11. FV S7
```

- В маске информация только по одному билету. Необходимо добавить информацию о стоимости второго билета.
- Рассчитать общий тариф в валюте оплаты:  
**8635 RUB + 2635 RUB = 11270 RUB**
- Перевести рассчитанный тариф в валюту публикации для новой перевозки:  
**FQC11270RUB/EUR/15DEC21**

**Ответ системы:**

```
BSR CONVERSION OF RUB TO EUR
EUR 136.00 - ROUNDED AS FARES
EUR 135.98 - ROUNDED AS OTHER CHARGES
EUR 135.97 - AMOUNT TRUNCATED
BSR USED 1 RUB = 0.012065 EUR EFF 15DEC21
```

- Скорректировать величину тарифа и его эквивалента, добавить таксы второго билета с индикатором «O» («OLD») и доплату с нулевой суммой:  
**TTK/T2/REUR136/ERUB11270/O300YR/O168RI/O297RI/T0**
- Скопировать, а затем удалить элемент FO командой XE9.
- В скопированный элемент FO добавить номер второго билета с указанием номера купона:  
**FO 421-2433780649OVV15DEC21/00100236/421-24337806496E1/421-2433780648E1\*I/S2**
- Скорректировать элемент FP, добавив форму оплаты второго билета:  
**10/O/CASH+FFSS7601448335+IN\*CCCA548493451/S2**



0900024280530b90



**S7GRH3-AG01RUS Инструкция по вынужденному изменению условий перевозки и возврату билетов, оформленных для перелета рейсами АО «Авиакомпания «Сибирь»**

**Вид скорректированной маски TST:**

TST00002 OVBS70111 VM/15DEC M 1 OD MOWEVN  
 FXI  
 1. AVIA/OLEG MR  
 1 DME S7 3205 V 18DEC 1230 OK VBSOW 18DEC 0PC  
 EVN  
**FARE R EUR 136.00**  
**EQUIV RUB 11270**  
 TX001 O RUB 2075-YR TX002 O RUB 410-RI TX003 O RUB 300-YR  
 TX004 O RUB 168-RI TX005 O RUB 297-RI  
 TOTAL RUB 0  
 GRAND TOTAL RUB 0  
 I-16DEC21RTW S7 EVN120.39NUC120.39END ROE0.863842  
 8. FE INVOL REROUTE S7/NON-REF/CHNG/RESTR/BS  
 9. FO 421-2433780649OVBS7011115DEC21/00100236/421-2433780649E1/421-2433780648E1\*I  
 10. FP O/CASH+FFSS7601448335+IN\*CCCA548493451  
 11. FV S7

- Завершить обмен командой TTP.

**Вид нового билета:**

DOCUMENT: 4212433780650 TYPE: E-TKT CREATED BY: S7 AIRLINE AGENT (7906)  
 PAX : AVIA/OLEG MR (ADT)  
 OD-MOWEVN SI- FCPI-4 POI-OVB DOI-15Dec21 IOI-00100236  
 1 O DMEEVN S7 3205 V 18Dec21 1230 OK VBSOW O 18Dec22 0PC  
 FARE R EUR 104.00  
 EQUIV RUB 8635  
 TAX RUB 2075YR TAX RUB 410RI  
 TOTAL FARE RUB NO ADC  
 I-16DEC21RTW S7 EVN120.39NUC120.39END ROE0.863842  
 FE INVOL REROUTE S7/NON-REF/CHNG/RESTR/BS  
 FO 4212433780649 OVB15DEC2100100236/421-2433780648-649  
 FP O/CASH+FFSS7601448335+IN\*CCCA548493451+/FFSS7601448335-M0-RUB0\*A/RUB0  
 IRU CERTIFICATE: HT2556492  
 NON ENDORSABLE  
 LOCATORS: 1A/NUVDGA S7/NUVDGA

- Статусы купонов первоначальных билетов автоматически изменяются на EXCHANGED:

**Вид первого билета после обмена:**

TKT-4212433780648 RCI- 1A LOC-NUVERY  
 OD-MOWRTW SI- FCPI-0 POI-OVB DOI-15DEC21 IOI-00100236  
 1. AVIA/OLEG MR ADT S I  
 1 ODME S71235 O 16DEC0745 OK OBSOW E I NO  
 GSV

**Вид второго билета после обмена:**

TKT-4212433780649 RCI- 1A LOC-NUVDGA  
 OD-RTWEVN SI- FCPI-0 POI-OVB DOI-15DEC21 IOI-00100236  
 1. AVIA/OLEG MR ADT S I  
 1 OGSV S76515 V 16DEC1220 OK VBSOW E I NO  
 EVN



0900024280530b90



**S7GRH3-AG01RUS Инструкция по вынужденному изменению условий перевозки и возврату билетов, оформленных для перелета рейсами АО «Авиакомпания «Сибирь»**

---

- Внести во второе PNR NUVERY информацию о вынужденном изменении маршрута с указанием номера PNR NUVDGA, в котором произведено переоформление билетов:  
**SR OTHS S7- INVOL REROUTE PNR NUVDGA**
- Закрепить внесенный запрос командой ER и аннулировать PNR.



0900024280530b90



**S7GRH3-AG01RUS Инструкция по вынужденному изменению условий перевозки и возврату билетов, оформленных для перелета рейсами АО «Авиакомпания «Сибирь»**

## Приложение 5

### Вынужденный возврат частично использованного билета

#### Детали билета, принимаемого к возврату:

DOCUMENT: 4212433908816 TYPE: E-TKT CREATED BY: S7 AIRLINE AGENT (7906)  
 PAX : AVIA/IVAN MR (ADT)  
 OD-OVBTLV SI- FCPI-0 POI-OVB DOI-20Dec21 IOI-00100236  
 1 O OVBDME S7 2504 T 22Dec21 0840 OK TSTMOWCS F 1PC  
 2 X DMETLV S7 4483 T 22Dec21 1225 OK TSTMOWCS A 1PC  
 OPERATOR-LY OC-LY  
 FARE F EUR 330.00  
 EQUIV RUB 27390 BSR 83.000000  
 TAX RUB 2300YR TAX RUB 134RI TAX RUB 699RI  
 TAX RUB 168RI TAX RUB 537UH  
 TOTAL FARE RUB 31228  
**OVV S7 X/MOW S7 TLV382.01NUC382.01END ROE0.863842**  
 FE S7 ONLY/REF/CHNG/RESTR/ST  
 FP CASH/RUB31228  
 LOCATORS: 1A/P97NTT S7/P97NTT

- Билет оформлен на рейс код-шер S7 4483, использование команды TRF с опцией ATC/INV запрещено. Возврат необходимо провести с использованием опции INVOL, расчет сумм к возврату произвести вручную.
- Необходимо рассчитать величину использованного тарифа на участке OVB – MOW. Т.к. вся перевозка оформлена по единому трансферному тарифному компоненту, который нельзя разделить на участки, для расчета величины тарифа:
  - ✓ Офису Перевозчика/Агенту необходимо создать заявку в Центр Поддержки агентов по ссылке <https://smarthelp.s7.ru>;
  - ✓ Специалисту КЦ необходимо направить запрос на адрес [tech@s7.ru](mailto:tech@s7.ru).
- Величина использованного тарифа составляет 175 EUR. Перевести по курсу на дату оформления билета:

**FQC175EUR/RUB/20DEC21**

#### Ответ системы:

BSR CONVERSION OF EUR TO RUB  
**RUB 14525 - ROUNDED AS FARES**  
 RUB 14525 - ROUNDED AS OTHER CHARGES  
 RUB 14525 - AMOUNT TRUNCATED  
 BSR USED 1 EUR = 83.000000 RUB EFF 18DEC21

- Сумма к возврату по таксам рассчитывается как разница между оплаченными таксами и таксами использованного сегмента перевозки на дату оформления билета:

02 TSTOW \* \* P1 \* 20997 \* \*Y  
 LAST TKT DTE 20DEC21/18:07 LT in POS - SEE ADV PURCHASE  
 -----  
 AL FLGT BK T DATE TIME FARE BASIS NVB NVA BG  
 OVB  
 MOW S7 2504 T T 22DEC 0840 TSTOW 1P  
 RUB 18395 22DEC21OVB S7 MOW18395.00RUB18395.00END  
**RUB 2300-YR**  
**RUB 134-RI**  
**RUB 168-RI**



0900024280530b90



**S7GRH3-AG01RUS Инструкция по вынужденному изменению условий перевозки и возврату билетов, оформленных для перелета рейсами АО «Авиакомпания «Сибирь»**

Таксы к возврату:

RI 699 руб.

UH 537 руб.

- Вызвать маску возврата билета командой TRF с опцией INVOL:

**TRF/L9/INVOL**

Вид маски возврата:

REFUND RECORD	AGT-00100236 VM/20DEC21 J TKT-Y
NM NAME	AVIA/IVAN MR
I ISSUED	20DEC21
D1 DOCUMENT	421 2433908816 3 CPNS 0200
F FARE PAID	RUB 27390
<b>U FARE USED</b>	<b>0</b>
FARE REFUND	27390
XT TAX REFUND	3838 >TRFT
OP OB FEE PAID	0
OB FEE REFUND	0 >TRFOB
REFUND TOTAL	31228
FP1 CASH	31228
S ITINERARY	INTERNATIONAL

- При вынужденном возврате частично-использованного билета требуется корректировка сумм к возврату, т.к. в маске возврата все суммы (тариф, таксы) отражаются, как полностью неиспользованные.
- Внести величину использованного тарифа:  
**TRFU/U14525**
- Открыть информацию по таксам командой TRFT.

Ответ системы:

REFUNDABLE TAXES	
AVIA/IVAN MR	
421 2433908816 - 816	
UNUSED TAXES	
-----	
T1	2300 YR
T2	134 RI
T3	699 RI
T4	168 RI
T5	537 UH
REFUNDABLE TAX TOTAL	RUB 3838 XT

- Удалить использованные таксы:

**TRFU/TX1/TX2/TX4**

Ответ системы:

REFUNDABLE TAXES	
AVIA/IVAN MR	
421 2433908816 - 816	
UNUSED TAXES	
-----	
T1	699 RI
T2	537 UH
REFUNDABLE TAX TOTAL	RUB 1236 XT



0900024280530b90



**S7GRH3-AG01RUS Инструкция по вынужденному изменению условий перевозки и возврату билетов, оформленных для перелета рейсами АО «Авиакомпания «Сибирь»**

- Вызвать маску возврата на экран командой **TRF/**

Вид скорректированной маски возврата:

REFUND RECORD	AGT-00100236 VM/20DEC21 K TKT-Y		
NM	NAME	AVIA/IVAN MR	
I	ISSUED	20DEC21	
D1	DOCUMENT	421 2433908816 3 CPNS 0200	
F	FARE PAID	RUB	27390
<b>U</b>	<b>FARE USED</b>		<b>14525</b>
	FARE REFUND		12865
<b>XT</b>	<b>TAX REFUND</b>		<b>1236 &gt;TRFT</b>
OP	OB FEE PAID		0
	OB FEE REFUND		0 >TRFOB
	<b>REFUND TOTAL</b>		<b>14101</b>
FP1	CASH		14101
S	ITINERARY	INTERNATIONAL	

- Завершить возврат командой **TRFP**.