

	Технология внесения контактных данных пассажиров в бронирование	РИ-08-002А
		Стр. 1 из 10

УТВЕРЖДЕНА

Заместителем генерального директора
по стратегии, сервису и маркетингу

« 01 » марта 2021 г.

Технология внесения контактных данных пассажиров в бронирование

	Технология внесения контактных данных пассажиров в бронирование	РИ-08-002А Стр. 2 из 10
---	--	---

Содержание

1. Цель	3
2. Область применения	3
3. Термины, определения и сокращения	3
4. Нормативные ссылки	4
5. Общие требования к внесению контактов	4
5.1. Внесение телефонных номеров пассажиров.....	4
5.2. Внесение адреса электронной почты пассажира.....	5
5.3. Дополнительная информация по внесению контактов	6
6. Требования по форматам для основных GDS	6
6.1. Инструкция по вводу контактных данных пассажира в системе «Sabre»	6
6.2. Инструкция по вводу контактных данных пассажира в системе «Amadeus»	7
6.3. Инструкция по вводу контактных данных пассажира в системе «Galileo»	8
6.4. Инструкция по вводу контактных данных пассажира в системе «Сирена-Трэвел».....	8
7. Ответственность пассажира и Агента в случае отказа в предоставлении контактной информации	9

	Технология внесения контактных данных пассажиров в бронирование	РИ-08-002А Стр. 3 из 10
---	--	---------------------------------------

1. Цель

Целью настоящего документа является стандартизация ввода контактных данных при создании PNR Агентами, необходимая для организации автоматического информирования пассажиров ПАО «Аэрофлот» посредством направления уведомлений по различным каналам связи: телефонный звонок, SMS, e-mail. Информирование производится в целях надлежащего исполнения обязательств по заключенному договору перевозки.

2. Область применения

Настоящая Технология обязательна для исполнения всеми Агентами.

3. Термины, определения и сокращения

Агент – лицо, оказывающее от имени и за счет авиакомпаний Группы Аэрофлот услуги по бронированию, оформлению и продаже авиаперевозок на любые рейсы авиакомпаний Группы Аэрофлот на условиях заключенного с ним Соглашения (договора), либо в рамках нейтральных систем взаиморасчетов.

Электронная почта – технология и служба по отправке и получению электронных сообщений между пользователями компьютерной сети (в т.ч. Интернета).

E.164 – рекомендация ITU-T, определяющая общий международный телекоммуникационный план нумерации, используемый в телефонных сетях общего пользования.

E-mail – запись, установленная по RFC 2822, однозначно идентифицирующая почтовый адрес, в который следует доставить сообщение электронной почты.

АВС код – телефонный код, присвоенный по географическому признаку (напр. 495 код г.Москвы).

DEF код – телефонный код, присвоенный по негеографическому признаку (напр. по признаку оператора сотовой связи).

GDS (Global Distribution System) – глобальная дистрибутивная система, специализированная IT-система, предназначенная для поиска, бронирования и продажи услуг авиакомпаний.

IATA (International Air Transport Association) – Международная ассоциация воздушного транспорта.

IVR (Interactive Voice Response) – система предварительно записанных голосовых сообщений, выполняющая функцию маршрутизации звонков.

ITU-T (International Telecommunication Union) – Международный Союз Электросвязи.

PNR (Passenger Name Record) – запись о пассажире в системе бронирования, которая содержит информацию о перевозке, спецуслугах и персональных данных пассажира.

RFC 2822 – информационный документ Интернета, содержащий технические спецификации формата электронной почты.

SMS (Short Message Service) – технология, позволяющая осуществлять прием и передачу коротких текстовых сообщений.

	Технология внесения контактных данных пассажиров в бронирование	РИ-08-002А Стр. 4 из 10
---	--	---------------------------------------

4. Нормативные ссылки

ФАП-82 – Федеральные авиационные правила «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей» приказ Минтранса РФ №82 от 28.06.07г.;

РИ-ГД-190Х – «Правила воздушных перевозок пассажиров и багажа ПАО «Аэрофлот»;

RESO IATA 830d «Reservations procedures for accredited agents».

5. Общие требования к внесению контактов

Информирование пассажира производится посредством звонка, отправки SMS-сообщения и электронного письма на адрес электронной почты. Для этого в PNR в обязательном порядке должны быть указаны телефонный номер пассажира, по которому он может принять голосовую информацию или SMS-сообщение, и адрес его электронной почты (e-mail).

Для сопровождаемого ребенка в бронирование вносится контакт сопровождающего взрослого пассажира. Если ребенок летит без сопровождения, в бронировании должны быть указаны имена и контакты провожающих и встречающих лиц.

Согласно резолюции IATA 830d контакты пассажиров должны вноситься в бронирование в соответствии с установленными процедурами бронирования, то есть посредством специальных SSR-элементов:

SSR CTCM – мобильный телефон пассажира

SSR CTCE – электронный адрес пассажира

SSR CTCR – отказ пассажира от предоставления всех контактов

5.1. Внесение телефонных номеров пассажиров

В PNR в обязательном порядке должен быть указан телефонный номер пассажира, по которому он может принять голосовую информацию от системы автоматического оповещения.

Телефонный номер должен быть внесен в PNR до момента оформления авиабилета.

Для пассажиров – членов одной семьи, путешествующих вместе, допускается вносить телефон одного из взрослых пассажиров.

Допускается внесение дополнительных контактных номеров (личного помощника/старшего группы/службы поддержки агентства, осуществившего продажу авиабилета и т.п.). В случае внесения Агентом дополнительного контактного номера указанный номер не должен быть оснащён автоответчиком или IVR.

В случае внесения в PNR только телефонного номера Агента или иного номера, не принадлежащего пассажиру, ответственность за несвоевременное информирование пассажира несёт Агент. За несоблюдение настоящей Технологии Агенту могут быть выставлены штрафные санкции в соответствии с ADM политикой ПАО «Аэрофлот».

Телефонные номера пассажиров должны отображаться в системе авиакомпании (хостовой части PNR) в элементе **SSR**.

Пример:

SSR CTCM 79050626880

	Технология внесения контактных данных пассажиров в бронирование	РИ-08-002А Стр. 5 из 10
---	--	---

Дополнительные контакты (агента, трэвел-координатора и т.п.) не должны вноситься форматами SSR, предназначенными для оперативной связи с пассажиром. Они могут быть отражены в элементе OSI, например:

*OSI SU CTCA XXX 79050626880, где
А – тип контакта Агентство*

Телефонные номера должны быть внесены в формате E.164:

Длина номера: до 15 символов включительно.

Структура номера: <код страны, 1-3><abc/def код, 1-4><номер абонента, до 12 символов>

Примеры:

74956296504,

где 7 – код РФ, 495 – код г. Москва, 6296504 – номер абонента

12022985700,

где 1 – код США, 202 – код г. Вашингтон, 2985700 – номер абонента

3726464169,

где 372 – код Эстонии, 6 – код г. Таллин, 464169 – номер абонента

Не допускается внесение в структуру номера префикса выхода на международную/междугороднюю линию, любых других специальных символов (апериск, тире, слеш, амперсанд, плюс¹ и др).

В случае внесения нескольких контактов, каждый должен располагаться на отдельной строке.

Пример:

SSR CTCM 79298369540

Если в PNR несколько пассажиров, необходимо для каждого из телефонных номеров добавить привязку к конкретному пассажиру:

<телефон><пробел><фамилия/имя><порядковый номер пассажира>

Пример:

SSR CTCM 79056790899 1.1

5.2. Внесение адреса электронной почты пассажира

E-mail пассажира должен быть внесен в PNR в элемент SSR установленными форматами до момента оформления авиабилета.

Для групповых бронирований допускается вносить один e-mail руководителя группы.

Для пассажиров – членов одной семьи, путешествующих вместе, допускается вносить e-mail одного из взрослых пассажиров.

В случае отказа пассажира от предоставления e-mail в зависимости от причины отказа необходимо внести соответствующую ремарку (строго указанного содержания):

При нежелании пассажира предоставить e-mail

OSI CTCE REFUSED

При отсутствии e-mail у пассажира

OSI CTCE ABSENT

Формат SSR CTCR в этом случае не применяется.

Дополнительные контакты (агента, трэвел-координатора и т.п.) могут быть отражены в элементе OSI.

¹ Есть исключения (см п.6.4)

	Технология внесения контактных данных пассажиров в бронирование	РИ-08-002А Стр. 6 из 10
---	--	---------------------------------------

5.3. Дополнительная информация по внесению контактов

При внесении контактных данных важно учитывать, что: информация об изменении или удалении элементов OSI не передается в систему перевозчика, поэтому информирование будет производиться по всем контактам, которые когда-либо были внесены в бронирование через элемент OSI;

если в бронирование без активных полетных сегментов перевозчика (со статусом НК, НЛ, ТК, КК и т.п.) вносятся новые полетные сегменты того же перевозчика, необходимо проверить, сохранился ли в PNR оригинальный номер бронирования (RL - Record Locator), присвоенный в системе данного перевозчика. Если вновь забронированным полетным сегментам в системе перевозчика присвоен RL, отличный от первоначального, необходимо внести контактные данные повторно;

если в бронировании присутствуют сегменты других перевозчиков, в качестве кода авиакомпания вместо SU допускается использовать код YY.

6. Требования по форматам для основных GDS²

6.1. Инструкция по вводу контактных данных пассажира в системе «Sabre»

Внесение телефонного номера.

3CTCM/<телефон>-<порядковый номер пассажира>

где **3CTCM/** – формат ввода,

Пример: **3CTCM/79106146956-1.1**

Опционально для дополнительных контактов:

9<телефон>-**A**

где **9** – формат ввода,

A - тип контакта Агентство

Пример: **979151263568-A**

Или

3OSI SU CTCA <код города><телефон>

где **3OSI SU CTC** – формат ввода,

A - тип контакта Агентство

Пример: **3OSI SU CTCA 74956146956**

Внесение адреса электронной почты.

3CTCE/<электронный адрес пассажира>-<порядковый номер пассажира>

где **3CTCE/** – формат ввода.

Пример: **3CTCE/MPETROV//EMAIL.RU-1.1**,

где «//» заменяет символ @

² Форматы для других систем бронирования можно найти в соответствующих справочниках по функционалам GDS

	Технология внесения контактных данных пассажиров в бронирование	РИ-08-002А Стр. 7 из 10
---	--	---------------------------------------

Символ нижнего подчеркивания «_» заменяется двумя точками «..».
Символ «-» заменяется на «./».

Опционально для дополнительных контактов:

Формат ввода: **3OSI SU CTCE** <электронный адрес>
где **3OSI SU CTCE** – формат ввода.
Пример: *3OSI SU CTCE APETROVA//EMAIL.RU WIFE*

6.2. Инструкция по вводу контактных данных пассажира в системе «Amadeus»

Внесение телефонного номера.

SR CTCM SU - <телефон>/**P**<порядковый номер пассажира>
где **SR CTCM SU** – формат ввода
/P – формат ввода
Пример: *SR CTCM SU-79106146956/P1*

Опционально для дополнительных контактов:

AP <телефон>-**A**
где **AP** - формат ввода,
A - тип контакта Агентство
Пример: *AP 74958907788-A*

Или

OS SU CTCA <телефон>
где **OS SU CTC** – формат ввода,
A - тип контакта Агентство
Пример: *OS SU CTCA 74958907788*

Внесение адреса электронной почты.

SR CTCE SU - <электронный адрес пассажира>/**P**<порядковый номер пассажира>
где **SR CTCE SU** – формат ввода
/P – формат ввода.
Пример: *SR CTCE SU-MPETROV//EMAIL.RU/P1*,
где «//» заменяет символ @.

Символ нижнего подчеркивания «_» заменяется двумя точками «..».
Символ «-» заменяется на «./».

Опционально для дополнительных контактов:

Формат ввода: **OS SU CTCE** <электронный адрес>
где **OS SU CTCE** – формат ввода,
Пример: *OS SU CTCE NIVANOVA//EMAIL.RU SECRETARY*

	Технология внесения контактных данных пассажиров в бронирование	РИ-08-002А Стр. 8 из 10
---	--	---------------------------------------

6.3. Инструкция по вводу контактных данных пассажира в системе «Galileo»

Внесение телефонного номера.

SI.P<порядковый номер пассажира>/**SSRCTCMSUHK1**/**<телефон>**

где **SI.P** – формат ввода

/SSRCTCMSUHK1/ – формат ввода

Пример: *SI.P1/SSRCTCMSUHK1/79106146956*

Опционально для дополнительных контактов:

SI.SU*CTCT<телефон>

где **SI.SU*CTC** – формат ввода,

T - тип контакта Агентство

Пример: *SI.SU*CTCM 74958907788*

Внесение адреса электронной почты.

SI.P<порядковый номер пассажира>/**SSRCTCESUHK1**/**<электронный адрес пассажира>**

где **SI.P** – формат ввода

/SSRCTCESUHK1/ – формат ввода

Пример: *SI.P1/SSRCTCESUHK1/MPETROV//EMAIL.RU,*

где «//» заменяет символ @.

Символ нижнего подчеркивания «_» заменяется двумя точками «..».

Символ «-» заменяется на «./».

Опционально для дополнительных контактов:

Формат ввода: **SI.SU*CTCE** <электронный адрес>

где **SI.SU*CTCE** – формат ввода,

Пример: *SI.SU*CTCE MIKHPETROV//EMAIL.RU*

6.4. Инструкция по вводу контактных данных пассажира в системе «Сирена-Трэвел»

Внесение телефонного номера.

9П <(номер пассажира)><тип контакта>**#+**<телефон>

где **9П** – формат ввода,

#+ – формат ввода

Пример: *9П1М#+79051257734*

Знак + (плюс) допустим для данной системы в качестве исключения, как необходимая часть формата.

	Технология внесения контактных данных пассажиров в бронирование	РИ-08-002А Стр. 9 из 10
---	--	---------------------------------------

Опционально для дополнительных контактов:

Формат ввода: **5CTCA** <телефон>

где **5CTC** – формат ввода,

A - тип контакта Агентство

Пример: **5CTCA 749912554618**

Внесение адреса электронной почты.

Формат ввода:

Для одного пассажира:

9E#<электронный адрес>

Для нескольких пассажиров:

9П< (номер пассажира)>**E#**<электронный адрес>

Примеры:

9E#MPETROV@EMAIL.RU

9П2E#MAIL@BOX.RU

Опционально для дополнительных контактов:

Формат ввода: **5CTCE** <электронный адрес>

где **5CTCE** – формат ввода,

Пример: **5CTCE NPETROVA//EMAIL.RU**

7. Ответственность пассажира и Агента в случае отказа в предоставлении контактной информации

В соответствии с Федеральными авиационными правилами «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утвержденными Приказом Минтранса России от 28.06.2007 № 82, п.14:

«Пассажир при бронировании сообщает необходимую информацию о своих персональных данных и, при наличии, - об особых условиях перевозки пассажира, багажа.

В случае отказа пассажира от предоставления информации, необходимой для бронирования, бронирование не производится.

Пассажир при бронировании указывает номер мобильного телефона или иной способ связи для его информирования.»

Согласно «Правилам воздушных перевозок пассажиров и багажа ПАО «Аэрофлот»:

«При бронировании перевозки пассажир предоставляет ПАО «Аэрофлот» свои персональные данные (фамилия, имя, отчество, дата рождения, пол, гражданство, вид и номер документа, удостоверяющего личность, и срок его действия). При отказе от предоставления указанных данных бронирование не производится. Пассажир при бронировании может сообщить номер телефона и/или адрес электронной почты, которые необходимы для своевременного оповещения об изменениях расписания и для связи в экстренных случаях».

Агент обязан информировать пассажира о необходимости предоставления контактной информации для своевременного оповещения об изменениях расписания,

	Технология внесения контактных данных пассажиров в бронирование	РИ-08-002А
		Стр. 10 из 10

связи в экстренных случаях и других уведомлений, необходимых для надлежащего исполнения обязательств по заключенному договору перевозки.

Согласно рекомендациям IATA, если во время бронирования перевозки пассажир отказывается от предоставления контактных данных, Агент должен объяснить, что в случае оперативных изменений расписания (отмена, задержка рейса и т.п.) пассажир не получит необходимую и достоверную информацию.

При предоставлении персональных данных клиент несет ответственность за их достоверность. Агент со своей стороны несет ответственность за полноту, корректность, своевременность внесения этих данных в бронирование и их сохранность.