

**Дополнение к РИ-807.122-004 «Регламент внесения изменений персональных данных в бронирования и билеты агентской сети»  
(для агентов СНГ, работающих в терминале MixVel)**

Перед направлением запроса на корректировку фамилии/имени/отчества, необходимо проверить условия взимания сервисного сбора (Приложение 1).

Далее направить стандартный запрос с приложением всех необходимых документов на почту [salesupport@aeroflot.ru](mailto:salesupport@aeroflot.ru).

После получения ответного письма от работников а/к о проведенной операции корректировки, агенту необходимо переоформить билет и оформить EMD на сервисный сбор, если требуется.

Для оформления EMD, необходимо запросить услугу RFISC TCH – сервисный сбор командой 3SS1 SU HD1 SVOAER 24OCT/D/TCH, где S1 SU HD1 – обязательные элементы, указывающие на номер пассажира, авиакомпанию, статус услуги и количество запрошенных услуг;

SVOAER – пара городов на первом участке перевозки;

24OCT – дата начала перевозки (месяц строго в буквенном формате);

D – RFIC услуги;

TCH - RFISC услуги.

**Примечание:** RFIC и RFISC услуги возможно уточнить в каталоге услуг по команде SVCT

```
3SS1 SU HD1 SVOMSQ 20APR/D/TCH▶
29N5MC STATUS:NOT SAVED=
AVKAF SUAVKAF0354 ARSU46 06APR26 15:49 SU (55213395,MOW,RU)=
YOU CAN USE "UN" TILL 06.04.2026 23:59 (MOW)=
  1 PETROF/LEV SERGEEVICH 01DEC75 (M) /PS /RU/1234567899 =
1 SU-1832 L 20APR26 SVOMSQ HK1 1840 2010 LS2 E=
P- 1 M 71234568956 -1=
R- 1 EMAIL TEST@YANDEX.RU -1=
SVC 1 HD1 /D/TCH///SERVICE CHARGE/SU/SVO/MSQ/20APR26 P1=
```

Затем необходимо сделать расчет стоимости командой TM/T+S1, где T – тип услуги, S1 – номер услуги в поле SVC:

```
TM/T+S1▶
*29N5MC (BLANK EMD) *****WARNING! VERIFY PRICING ON TICKETING*****=
LAST TKT DTE 20APR26 18:40 (MSQ) - DATE OF ORIGIN=
      FARE      TAXES      FEE      TOTAL      =
001 ADT      15.00      0.00      0.00      15.00      =
-----
RESULT      15.00      0.00      0.00      15.00 EUR=
=
  1. ADT 02 D/TCH SU      15.00EUR TCH FR: S7.A.SU.OC.TCH.T.100000=
*** TAXES ***:
ADT D/TCH SU
```

При необходимости возможно внести или изменить форму оплаты до оформления EMD.

PF/T+S1//CA

```

PF/T+S1//CA▶ . *R▶
*29N5MC BLANK EMD≡
CA 25.00 -----
-----
25.00 EUR≡
ADT ≡
25.00 CA≡
01 TA 555 D/TCH SU ≡
TCH≡
CASH 25.00 EUR

```

Внесенную форму оплаты необходимо сохранить.

Оформление EMD в данном случае производится командой EMDA/T+S1, где EMDA – указание на оформление EMD с автоматической тарификацией, T – тип услуги, S1 – номер услуги в поле SVC.

Вид оформленного EMD:

```

EMD#5554550153314▶▶
ISSUED 06APR26-16:15 FROM RS-1H CIT-MOW PNR: 1H 29N5MC, SU 0DBRW8≡
AGN-AVKAF CIT-MOW NO-354 PUL- POS-55213395 FCMI-0 ≡
PETROF/LEV SERGEEVICH 01DEC75≡
=== EMD-S 5554550153314 ICW 5552470068693 === ≡
C RFI QT AL DATE AD AA VALUE SAC BAG ST ≡
1 TCH 1 SU 200426 SVO MSQ 15.00 NONE O≡
SERVICE CHARGE≡
RFIC :D FINANCIAL IMPACT≡
FARE :B/15.00EUR≡
TAXES :≡
TOTAL :15.00 EUR≡
PAYMENT :15.00 EUR CA≡
END/RES :NON-REFUNDABLE≡
AGN NAME :MOSCOW PAO AEROFLOT≡

```

Изменение фамилии/имени/отчества в PNR и в авиабилетах производится с **взиманием сервисного сбора** в следующих случаях:

- ✓ Замена фамилии/имени/отчества пассажира, производится с учетом 4-факторной идентификации: 1 – фамилия; 2 – имя (и отчество для Российской Федерации); 3 – дата рождения(число/месяц/год); 4 – паспорт (данные документа, удостоверяющего личность). Если три фактора из четырех полностью совпадают с предъявленными документами, они внесены перед оформлением авиабилета и никаких изменений в бронирование не вносилось тогда один фактор может подлежать полной замене
- ✓ Замена фамилии/имени/отчества пассажира в связи с вступлением в брак, переменной фамилии/имени/отчества, усыновлением и прочих случаях, если документ, удостоверяющий личность, получен до оформления авиабилета. Информация в подтверждающих документах и в PNR должна однозначно свидетельствовать, что пассажир не меняется (не происходит переоформление на другого пассажира).
- ✓ Изменение ошибочного порядка фамилии/имени/отчества с одновременной корректировкой написания транскрипции/транслитерации
- ✓ Добавление фамилии/имени, если при оформлении авиабилета ошибочно отсутствует фамилия или имя (внесено отчество) при условии идентификации
- ✓ Корректировка транскрипции/ транслитерации написания фамилии/имени/отчества при замене в PNR документа, удостоверяющего личность (документ получен до оформления авиабилета).
- ✓ Корректировка написания фамилии/имени/отчества пассажира в соответствии с данными, указанными на карте участника программы «Аэрофлот Бонус» (только для перевозок по Российской Федерации)

Изменение фамилии/имени/отчества в PNR и авиабилетах разрешено **без взимания сервисного сбора** в следующих случаях:

- ✓ Замена даты рождения (число/месяц/год) или данных документа, удостоверяющего личность (серия, номер, срок действия, дата выдачи документа).
- ✓ Замена фамилии/имени/отчества пассажира в связи с вступлением в брак, переменной фамилии/имени/отчества, усыновлением и прочих случаях, если документ, удостоверяющий личность, получен после оформления авиабилета.
- ✓ Корректировка транскрипции/ транслитерации написания фамилии/имени/отчества при замене документа, удостоверяющего личность (новый документ получен после оформления авиабилета). Переоформление обязательно для авиабилетов, приобретенных по направлениям в/из Китай, Индию, ОАЭ
- ✓ Добавление или удаление отчества в соответствии с направлением перелета
- ✓ Некорректное внесение префикса/ титула MR/MRS для авиабилетов, приобретенных по направлениям в/из Китай, Индию, ОАЭ, а также необходимость его удаления

Изменение фамилии/имени/отчества в PNR и авиабилетах **запрещено** в следующих случаях:

- ✓ Замена транскрипции/транслитерации написания фамилии/имени/ отчества без изменения смысла звучания при перелете по Российской Федерации (Y на I, J на G и ZH, U на YU и IU, KH на H, KS на X, V на W, F на PH, YA на IA и наоборот) запрещена