0900024280537509

УТВЕРЖДЕНО УКАЗАНИЕМ
Шубина В.С.

(на основании доверенности
№dov-10-c-21-328 от 01.11.2021г.)

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

S7GRH3-AG01RUS

23.02.2023 **Ревизия 4**

▶ **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. Авиакомпания не гарантирует актуальность документа с момента его печати или копирования из корпоративной базы данных КАСПиК или с сайта vm.s7.ru на любой носитель. Ответственность за использование неконтролируемой копии документа и возможные последствия принимает на себя пользователь.

Лист изменений:

Номер изменения	Дата ввода в действие	Номер изменения	Дата ввода в действие
Ревизия 0	04.07.18		
Ревизия 1	29.08.18		
Ревизия 2	01.10.19		
Ревизия 3	17.03.22		
Ревизия 4	23.02.23		

СОДЕРЖАНИЕ

ОПРЕДЕЛЕНИЯ И АББРЕВИАТУРЫ 4
1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ 6
1.1. Общие требования 6
1.2. Требования к документам 8
1.3. Условия вынужденного переоформления и возврата билетов 8
1.4. Автоматическая пересадка 12
2. РАБОТА С БРОНИРОВАНИЕМ 13
3. ВЫНУЖДЕННОЕ ИЗМЕНЕНИЕ УСЛОВИЙ ПЕРЕВОЗКИ 15
3.1. Общие требования 15
3.2. Вынужденная ревалидация билета 16
3.3. Обмен билета с сохранением маршрута перевозки 17
3.4. Обмен билета с изменением маршрута перевозки 19
4. ВЫНУЖДЕННЫЙ ОБМЕН БИЛЕТА ПРИ КОРРЕКТИРОВКЕ ПАСПОРТНЫХ ДАННЫХ ИЛИ ПОЛЯ ИМЕНИ 21
5. ВЫНУЖДЕННЫЙ ВОЗВРАТ БИЛЕТА 22
5.1. Основные требования 22
5.2. Порядок расчета сумм к вынужденному возврату 24
6. ВЫНУЖДЕННЫЕ ДЕЙСТВИЯ С БИЛЕТОМ НА ОСНОВАНИИ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ . 27
7. ВЫНУЖДЕННЫЕ ДЕЙСТВИЯ С БИЛЕТОМ НА ОСНОВАНИИ СВИДЕТЕЛЬСТВА О СМЕРТИ 30
8. ВЫНУЖДЕННЫЕ ДЕЙСТВИЯ С EMD, ОФОРМЛЕННЫМИ НА ОПЛАТУ УСЛУГ ПЕРЕВОЗЧИКА. 31
9. ВЫНУЖДЕННЫЙ ВОЗВРАТ БИЛЕТА ПАССАЖИРА, КОТОРОМУ ЗАПРЕЩЕН ВЪЕЗД В РОССИЙСКУЮ ФЕДЕРАЦИЮ 32
10. ОТЧЕТНОСТЬ 33
Приложение 1 35
Вынужденный обмен билета 35
Приложение 2 37
Обмен билета при вынужденном изменении маршрута с прямого на трансферный 37
Приложение 3 39
Работа с билетом при вынужденном исключении части сегментов из перевозки 39
Приложение 4 43
Вынужденный возврат переоформленного билета с использованием ручного расчета 43

ОПРЕДЕЛЕНИЯ И АББРЕВИАТУРЫ

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 (S7) – АО «Авиакомпания «Сибирь», которое оформляет перевозочный документ, осуществляет или обязуется осуществить воздушную перевозку, а также предоставляет или обязуется предоставить обслуживание, связанное с такой перевозкой в соответствии с перевозочным документом, выданным авиакомпанией или иным лицом, уполномоченным Перевозчиком.

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).

АСФО – автоматизированная система финансовой отчетности Перевозчика.

ВС – воздушное судно.

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

КЦ – Контактный центр ООО «С7 Трэвел Ритэйл».

УПТ – правила применения тарифа, опубликованные в системе бронирования.

EMD (Electronic Miscellaneous Document) – электронный многоцелевой перевозочный документ, который выдается пассажиру при взимании сборов и платы за оказываемые услуги, и в котором информация об услуге, сборе или плате представлена в электронно-цифровой форме.

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

RBD (Reservation Booking Designator) – код бронирования.

SOE (Start of Entry) – знак в конце командной строки для отправления команды/ запроса в систему.

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:

a) отмена или задержка рейса, указанного в билете;
b) выполнение рейса не по расписанию: предварительное изменение времени вылета и/или прилета рейса, указанного в билете или оперативный перенос времени вылета в аэропорту отправления;
c) изменение Перевозчиком маршрута перевозки;
d) невозможность предоставить пассажиру место на рейсе в соответствии с классом обслуживания, указанным в билете;
e) 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;
f) 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:

a) 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»;
b) 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.**

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:

a) вынужденный возврат полностью неиспользованного билета или вынужденный возврат сумм по неиспользованным сегментам частично использованного билета;
b) вынужденный обмен полностью неиспользованного билета или неиспользованных сегментов частично использованного билета без изменения маршрута;
c) вынужденный обмен полностью неиспользованного билета или неиспользованных сегментов частично использованного билета с изменением маршрута;
d) 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:

a) разрешены:
   - на основании причин, указанных в п. 1.1.3;
   - на основании медицинских документов, если билет частично использован.
b) 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:

a) в пределах срока годности для возврата/переоформления (в т.ч. вынужденной ревалидации) – 1 год (согласно УПТ):

- 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);
- истории PNR из экрана S7 TWT 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 перелет 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:

- ✓ 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, 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 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.**

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 сегменты не были аннулированы. Например, если для билета:

```
ETKT 4212101626622/        "S7 AIRLINES"(S7)  VVOVVO RUB AIL FTAK=C7   12DEC22
LC1MW9/CRS LC1MW9/C7 /       00706171 1A - OVBS70111/NOVOSIBIRSK/RU  150/S7000
S7 ONLY/REF/CHNG/RESTR/ST
PSRU5000112233
TECH/MARINA MRS
FFP:
CTC: 7900
 X AD  CC FLT   CL DD    DT   ST  FARE BASIS   BRAND     NVB    NVA     BAG ISS
1  VVO S7 6340  H  28DEC 0825 OK  HSTRT       YSTANDARD                 1PC  F
2  IKT S7 6339  L  29DEC 0125 OK  LSTRT       YSTANDARD         16NOV23 1PC  O
   VVO
FARE:   RUB43080    EQUIV.FARE:
TAXES:  RUB167RI RUB59RI RUB59RI RUB167RI
FARE CALC:VVO S7 IKT26240 S7 VVO16840RUB43080END
TOTAL:  RUB43532
FOP: CASH/RUB43532
```

произошло оперативное изменение времени вылета рейса S7-6340 28DEC22, 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:

```
ETKT 4212101626806/        "S7 AIRLINES"(S7)  VVOVVO RUB AIL FTAK=C7   12DEC22
LC1MW9/CRS LC1MW9/C7 /       00706171 1A - OVBS70111/NOVOSIBIRSK/RU  150/S7000
S7 ONLY/REF/CHNG/RESTR/ST
PSRU5000112233
TECH/MARIYA MRS
FFP:
CTC: 7900
 X AD  CC FLT   CL DD    DT   ST  FARE BASIS   BRAND     NVB    NVA     BAG ISS
1  VVO S7 6340  H  28DEC 0825 OK  HSTRT       YSTANDARD                 1PC  O
2  IKT S7 6339  L  29DEC 0125 OK  LSTRT       YSTANDARD         16NOV23 1PC  O
   VVO
FARE:   RUB43080    EQUIV.FARE:
TAXES:  RUB167RI RUB59RI RUB59RI RUB167RI
FARE CALC:VVO S7 IKT26240 S7 VVO16840RUB43080END
```

```
TOTAL:  RUB43532
FOP: CASH/RUB43532
```

произошло оперативное изменение времени вылета рейса S7-6340 28DEC22, но сегмент для перелета рейсом S7-6339 был аннулирован заранее (до того, как время вылета рейса S7-6340 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 вынужденная ревалидация на другую дату вылета не производится. Например, для билета:

```
ETKT 4212101627133/        "S7 AIRLINES"(S7)  OMSVVO RUB AIL FTAK=C7   12DEC22
LC1NA7/CRS LC1NA7/C7 /       00706171 1A - OVBS70111/NOVOSIBIRSK/RU  150/S7000
S7 ONLY/REF/CHNG/RESTR/ST
PSRU5000223366
TECH/IVAN MR
FFP:
CTC: 7900
 X AD  CC FLT   CL DD    DT   ST  FARE BASIS   BRAND     NVB    NVA     BAG ISS
1  OMS S7 5344  R  15JAN 1040 OK  RSTOW       YSTANDARD                 1PC  O
2  OVB S7 5203  L  16JAN 2310 OK  LSTOW       YSTANDARD                 1PC  F
   VVO
FARE:   RUB36690    EQUIV.FARE:
TAXES:  RUB80RI RUB134RI RUB134RI RUB167RI
FARE CALC:OMS S7 OVB7500 S7 VVO29190RUB36690END
TOTAL:  RUB37205
FOP: CASH/RUB37205
```

вылет рейса S7-5344 был отменен, и пассажира приняли к перевозке на рейс S7-5203 без переоформления билета. Вынужденный возврат сумм по первому купону билета разрешен. Обмен или ревалидация участка 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:

```
ETKT 4212101627536/        "S7 AIRLINES"(S7)  VVOVVO RUB AIL FTAK=C7   12DEC22
LC1NKJ/CRS LC1NKJ/C7 /       00706171 1A - OVBS70111/NOVOSIBIRSK/RU  150/S7000
S7/NON-REF/CHNG/RESTR/BS
PSRU5000556644
TECH/ALEKSEY MR
FFP:
CTC: 7900
 X AD  CC FLT   CL DD    DT   ST  FARE BASIS   BRAND     NVB    NVA     BAG ISS
1  VVO S7 6205  H  28DEC 2000 OK  HBSRT       YBASIC                    NO   O
2  YKS S7 6206  K  14JAN 2335 OK  KBSRT       YBASIC           23NOV23  NO   O
   VVO
```

```
FARE:    RUB38690     EQUIV.FARE:
TAXES:   RUB167RI RUB134RI RUB134RI RUB167RI
FARE CALC:VVO S7 YKS20805 S7 VVO17885RUB38690END
TOTAL:   RUB39292
FOP: CASH/RUB39292
```

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

a) на втором сегменте произошла отмена/задержка рейса
или
b) на дату вылета рейса на втором сегменте 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. При вынужденном изменении условий перевозки меняется статус сегментов в PNR:

- при изменении расписания сегмент с новыми условиями (время вылета/прилета) отражается со статусом **TK**;

- 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 **S70005001** или офисом **S7SKD0001.**

1.4.2. В некоторых случаях, при изменении расписания/отмене рейса, билеты автоматически ревалидируются офисом **S7SKD0001** (офис отражается в истории билета). В билете автоматически проставляются новые условия перевозки.

- В случае изменения времени вылета/ прилета – билеты автоматически ревалидируются.

- В случае изменения терминала аэропорта вылета/ прилета – билеты автоматически ревалидируются.

- В случае изменения типа ВС – билеты автоматически ревалидируются.

- В случае отмены рейса Перевозчика и последующей пересадке без изменения количества сегментов/ перевозчика – билеты автоматически ревалидируются.

- В случае отмены рейса Перевозчика и последующей пересадке с изменением маршрута/ пункта трансфера/ класса обслуживания – билеты автоматически ревалидируются.

1.4.3. Если к ревалидируемому билету пассажир оплатил дополнительные услуги, то EMD, оформленные на дополнительные услуги, будут автоматически реассоциированы с билетом.

1.4.4. PNR попадает в очередь Агенту.

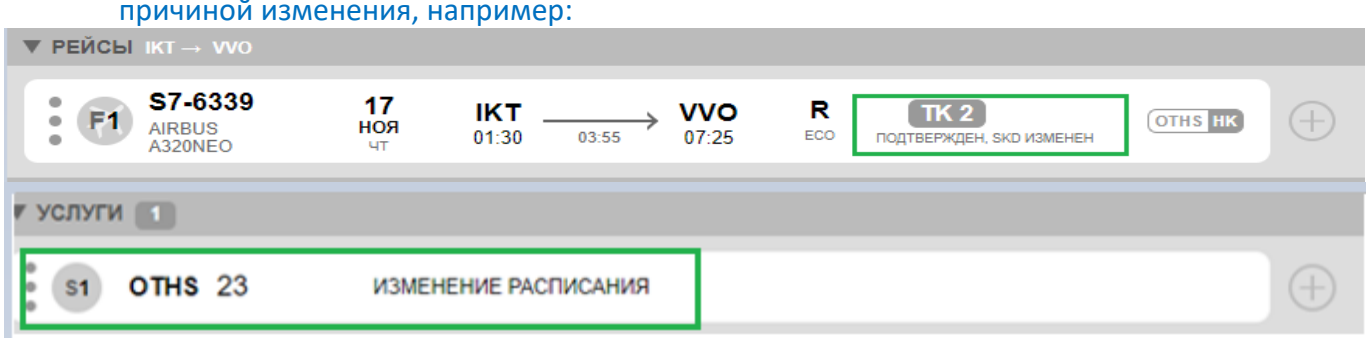
1.4.5. Подобные изменения осуществляются без согласования с пассажиром. **Агент обязан оповестить пассажира об изменениях и в случае несогласия, предложить один из вариантов работы в соответствии с настоящим документом, в том числе повторное вынужденное переоформление билета.**

1.4.6. 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 TK и SSR OTHS с причиной изменения, например:



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 принимает изменения командой **HK** и сохраняет изменения в PNR командой **ER**, считается, что пассажир согласился с изменением расписания. Агент, сохранивший изменения, должен переоформить билет.

2.3.3. Если пассажир не воспользуется рейсом на сегменте, для которого условия перевозки изменились, и изменения были сохранены Агентом в PNR (Агент подтвердил изменения командами **HK** и **ER**), 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 (ADM).

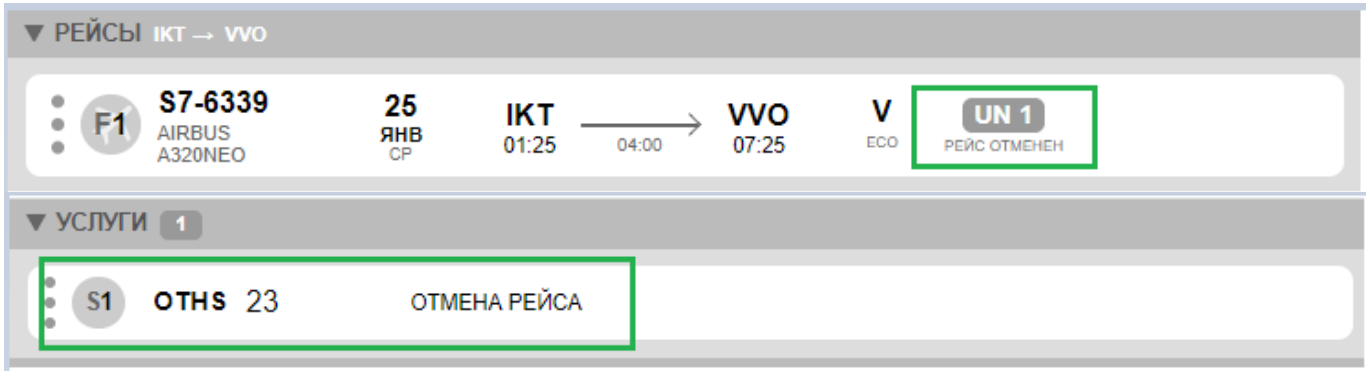
2.3.4. Если условия перевозки изменились, но Агент не связался с пассажиром и не отработал PNR, в результате чего пассажир не воспользовался перевозкой на последующих сегментах, Агенту будет выставлен ADM за заморозку мест согласно агентскому соглашению.

2.3.5. Если связаться с пассажиром и оповестить его об изменениях невозможно, Агент должен внести в PNR ремарку:

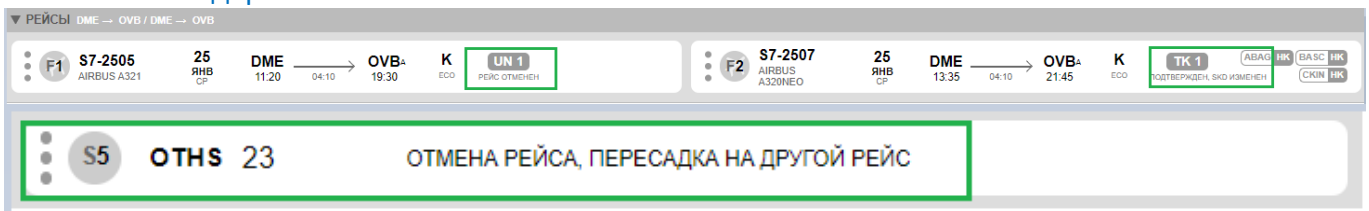
RM S7 NO CONTACT WITH PASSENGER

PNR в этом случае остается без изменений (не нужно подтверждать изменения командами **HK** и **ER**).

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



2.5. Если рейс отменен, но Перевозчиком предложен другой рейс, то полетные сегменты с новыми условиями вылета отражаются со статусом TK, а отмененные – со статусом UN, и PNR содержит SSR OTHS:



2.6. 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.

2.7. Если пассажир был оповещен об изменениях, оставлять PNR со статусом сегмента ТК 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 ADM 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 23 октября 2022г., затем вынужденно переоформлен 24 октября 2022г.:

```
ETKT 4212100002576/        "S7 AIRLINES"(S7)  IKTVVO RUB MIL FTAK=C7   24OCT22
L84XXG/CRS L84XXG/C7 /       00706171 1A - OVBS70111/NOVOSIBIRSK/RU  150/S7000
INVOL REROUTE
PSRU5000111222
TECH/KIRILL MR
FFP:
CTC: 79001112233
 X AD  CC FLT   CL DD    DT   ST  FARE BASIS   BRAND     NVB    NVA     BAG ISS
1  IKT S7 5234  T  19NOV 1620 OK  RSTOW                                 1PC  O
2  OVB S7 5201  T  19NOV 2025 OK  RSTOW                                 1PC  O
   VVO
FARE:   RUB13205    EQUIV.FARE:
TAXES:  PD59RI PD167RI
FARE CALC:I-IKT S7 VVO13205RUB13205END
TOTAL:  NO ADC
FOP: O/CASH+CASH/RUB0
IN EXCHANGE:4212100002575
ORIGINAL ISSUE:4212100002575/23OCT22/S7000/00706171
```

Для нового билета также наступают вынужденные условия. В этом случае новая перевозка должна быть закончена до 23 октября 2023г.

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.

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:

- 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;
- 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;
- 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 производится только если:

- маршрут перевозки/пункт трансфера и перевозчик не меняются;
- RBD не меняется;
- поле имени остается без изменений.

3.2.4. Ревалидация билета производится стандартными процедурами при помощи команды **RV**, например,

RV 2 1 1 /INVOL

где

RV – команда для ревалидации билета
2 – номер пассажира в PNR
1 – номер сегмента в PNR с новыми условиями перевозки
1 – номер изменяемого купона в билете
/ – обязательный разделительный знак «слэш»
INVOL – опция для вынужденной ревалидации

3.2.4.1. Если ревалидация билета производится в новом PNR, или после изменения всех сегментов в текущем PNR отсутствует номер билета в блоке ПАССАЖИРЫ, то в формате команды **RV** необходимо указать номер изменяемого билета, например,

RV 4212102687063 3 3 /INVOL

где

RV – команда для ревалидации билета
4212102687063 – номер ревалидируемого билета
3 – номер сегмента в PNR с новыми условиями перевозки
3 – номер изменяемого купона в билете
/ – обязательный разделительный знак «слэш»
INVOL – опция для вынужденной ревалидации

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 **FE**, например,

FE 1 /INVOL /FL=1-2

где

FE – команда для расчета обмена
1 – номер пассажира в PNR
/ – обязательные разделительные знаки «слэш»
INVOL – опция для вынужденного обмена
FL= – параметр для указания номера(-ов) сегмента(-ов) в PNR
1-2 – номера сегментов в PNR, на которые производится обмен

3.3.1.1. Если вынужденный обмен билета производится в новом PNR, или после изменения всех сегментов в текущем PNR отсутствует номер билета в блоке ПАССАЖИРЫ, то в формате команды **FE** необходимо указать номер обмениваемого билета, например,

FE 1 /INVOL /TN=421XXXXXXXXX /FL=1-2

где

TN=	– параметр для указания номера билета
421XXXXXXXXX	– номер обмениваемого билета

3.3.2. Проверить детали экрана ОЦЕНКА ОБМЕНА и подтвердить обмен командой **TE**, с обязательным указанием формы оплаты первоначального билета, например,

TE 1 IN-*A*FREE TEXT

где

TE	– команда для оформления обмена билета
1	– номер пассажира в PNR
IN	– тип безналичной формы оплаты (INVOICE) для доплаты
-	– обязательный разделительный знак «тире»
*	– обязательный разделительные знаки «звездочка»
A	– индикатор агентской безналичной формы оплаты
FREE TEXT	– свободный текст

3.3.2.1. Если вынужденный обмен билета производится в новом PNR, или после изменения всех сегментов в текущем PNR отсутствует номер билета в блоке ПАССАЖИРЫ, то в формате команды **TE** необходимо указать номер обмениваемого билета, например,

TE 1 IN-*A*FREE TEXT /TN=421XXXXXXXXX

где

TN=	– параметр для указания номера билета
421XXXXXXXXX	– номер обмениваемого билета

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

- 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);

- 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 FE добавить в поле ENDOS/ВАЖНЫЕ УВЕДОМЛЕНИЯ номер EMD 996 командой:

UQ 1 /ENDOS=EMD421XXXXXXXXXX

где

UQ – команда для изменения экрана ОЦЕНКА ОБМЕНА
1 – номер пассажира в PNR
/ – обязательный разделительный знак «слэш»
ENDOS= – параметр для указания текста в поле ENDOS/ВАЖНЫЕ УВЕДОМЛЕНИЯ
EMD421XXXXXXXXXX – номер оформленного EMD 996.

3.3.4. 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:

a) если один из сегментов исключается из перевозки, новых сегментов к билету не добавляется;
b) 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 один из билетов принимается к вынужденному обмену на 1 билет. Порядок переоформления:

a) Внести изменение в одно из PNR.
b) Внести в PNR информацию о том, что производится вынужденное изменение маршрута, если билеты оформлены в разных PNR, то указать номер второго PNR. Например,

SR 1 OTHS S7 INVOL REROUTE PLUS PNR XXXXXX

где

SR – запрос Перевозчику
1 – номер пассажира в PNR
OTHS – код запроса специального обслуживания
S7 – код Перевозчика
INVOL REROUTE – информация о вынужденных изменениях
PLUS PNR XXXXXX – информация с номером второго PNR

c) Произвести обмен командой FE с опцией INVOL.

d) Завершить операцию обмена командой TE с указанием формы оплаты билета, принимаемого к обмену.
e) Статусы купонов одного билета, принимаемого к обмену, автоматически изменятся на EXCHANGED.
f) Создать заявку на vm@s7.ru на изменение статусов купонов второго билета на EXCHANGED.
g) Внести во второе PNR информацию о вынужденном переоформлении с указанием номера первого PNR. Например,
SR 1 OTHS S7 INVOL REROUTE PNR YYYYYY
h) Сохранить изменение командой ER и аннулировать второе 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;
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,
MR 4214101173387 /REFUNDFARE=29853RUB /FOR=29853RUB:CASH /INVOL
с обязательным добавлением опции INVOL, скорректировав форму оплаты на фактическую форму возврата денежных средств; статус купона EMD 996 автоматически изменится на REFUNDED после проведения возврата;
e) создать заявку на изменение статуса исключаемых купонов билета на EXCHANGED на портале https://vm.s7.ru – в запросе указать номер EMD 996 и причину изменения статуса.

3.4.5. Порядок работы, указанный в п. 3.4.4, технически возможен только в экране S7 TWT 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 TWT, то возврат денежных средств по EMD 996 производится наличными в Офисе Перевозчика независимо от формы оплаты в билете.

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:

a) в Приложении 2 – обмена билета при вынужденном изменении маршрута с прямого на трансферный;

b) в Приложении 3 – работы с билетом при вынужденном исключении части сегментов из перевозки.

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. Документ, удостоверяющий личность пассажира, должен быть скорректирован командой PD.

4.2. Поле имени 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 TWT необходимо внести запрос на корректировку поля имени и отправить сканированную копию документов, подтверждающих смену имени, на адрес okb.s7@s7.ru.

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

a) PNR создано в S7 TWT;

b) 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 УПТ. Пассажир оплачивает разницу между тарифами.

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.

- Вынужденный возврат билетов, оформленных до 26 октября 2022г. со статусом купонов AIRPORT CONTROL, производится только после изменения статуса на OPEN FOR USE. Для изменения статуса Агент создает заявку на портале https://vm.s7.ru в модуле «Изменение статуса купона».

5.1.5. Вынужденный возврат билетов в экране S7 TWT производится командой FR с опцией INVOL. Например,

FR 1 /INVOL

где

FR – команда для проведения возврата
1 – номер пассажира в PNR
/ – обязательный разделительный знак «слэш»
INVOL – опция для вынужденного возврата

5.1.5.1. Если вынужденный возврат билета производится вне открытого PNR, то в команде FR необходимо указать номер возвращаемого билета, например,
FR /TN=421XXXXXXXXX /INVOL
где
TN= – параметр для указания номера билета
421XXXXXXXXX – номер билета

5.1.5.2. Если вынужденный возврат билета производится с формой оплаты, отличной от формы оплаты «наличные», то необходимо указать нужную форму оплаты для возврата, например,
FR 1 /INVOL /FOR=35000RUB:IN-*A*FREE TEXT
или
FR /TN=421XXXXXXXXX /INVOL /FOR=35000RUB:IN-*A*FREE TEXT
где
FR – формат для проведения возврата
1 – номер пассажира в PNR
/ – обязательные разделительные знаки «слэш»
INVOL – опция для вынужденного возврата
TN= – параметр для указания номера билета
421XXXXXXXXX – номер билета
FOR= – параметр для указания формы оплаты для возврата
35000RUB – возвращаемая сумма
: – обязательный разделительный знак «двоеточие»
IN – тип безналичной формы оплаты (INVOICE)
- – обязательные разделительный знак «тире»
* – обязательные разделительные знаки «звездочка»
A – индикатор собственных договоров Агента (всегда A)
FREE TEXT – свободный текст (буквы, цифры)

Проверить экран РАСЧЕТ ВОЗВРАТА и подтвердить возврат командой TR. Например, **TR /TN=421XXXXXXXXX /INVOL /FOR=35000RUB:IN-*A*FREE TEXT**

5.1.6. **Важно!** Вынужденный возврат билетов производится с использованием ручного расчета возврата, если билет был частично использован, а затем обменен вынужденно или добровольно. Пример вынужденного возврата приведен в Приложении 4.

5.1.7. 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) 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.

5.1.8. 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, офис 201, АО «Авиакомпания «Сибирь», претензионная комиссия.

5.1.9. Если билет оформлен для перелета рейсами S7 и рейсами Интерлайн-партнеров и рейс Интерлайн-партнера отменен, возможен вынужденный возврат всего билета.

5.1.10. 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.

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

```
ETKT 4212101732697/        "S7 AIRLINES"(S7)  VVOIKT RUB AIL FTAK=C7   15DEC22
LCA78D/CRS LCA78D/C7 /       00706171 TEST SIBERIA AIRLINES/NOVOSIBIRSK/RU  150/S7000
S7 ONLY/REF/CHNG/RESTR/ST
PSRU5000111222
TECH/MARINA MRS
FFP:
CTC: 7900
 X AD  CC FLT   CL DD    DT   ST  FARE BASIS   BRAND     NVB    NVA     BAG ISS
1  VVO S7 5202  K  10FEB 0605 OK  KSTOW       YSTANDARD                 1PC  F
2  OVB S7 5227  T  17FEB 0220 OK  TSTOW       YSTANDARD                 1PC  O
   IKT
FARE:   RUB52010    EQUIV.FARE:
```

```
TAXES:  RUB167RI RUB134RI RUB134RI RUB59RI
FARE CALC:VVO S7 OVB39260 S7 IKT12750RUB52010END
TOTAL:  RUB52504
FOP: CASH/RUB52504
```

- Рейс S7-5227 отменен. Для расчета величины тарифа к возврату необходимо по строке построения тарифа определить величину использованного тарифа:
  VVO S7 OVB39260 S7 IKT12750RUB52010END
- Величина возвращаемого тарифа рассчитывается как разница между оплаченным тарифом по билету и величиной тарифа использованного участка и составляет 12750 RUB.
- Возвращаемые таксы определяются:
  - из экрана ПАСПОРТ СДЕЛКИ. В списке такс необходимо выбрать таксы на неиспользованном участке перевозки. Таксы на возвращаемом участке OVB-IKT: RI 134 RUB и RI 59 RUB.

```
ПАСПОРТ СДЕЛКИ (БЛТ/БЛ 8I0ABS00) S7 VVOIKT RUB  АИЛД            12ЯНВ23 1206
 150/S70001001 15DEC22/1832/OBB LCA78D/CRS
 ## Х ПО  АК  РЕЙС БР ДВ    ВВ   СТ  КОДТАР         НДО   НПО   БГ   БРЕНД    ТК
  1   VVO S7  5202  К 10FEB 0605 OK  KSTOW                     1PC YSTANDARD 1
  2   OVB S7  5227  Т 17FEB 0220 OK  TSTOW                     1PC YSTANDARD 2
      IKT
 ТАРИФ=52010RUB
 СБОРЫ=494RUB
 ВСЕГО=52504RUB
   1 TECH MARINA MRS 03DEC1971/PSRU5000111222
   2 РТ 1 VVO S7 OVB 39260RUB
        2 OVB S7 IKT 12750RUB
        ИТОГО=52010RUB
   3 СБ Н/БЛТ, C1,      RI-003,    167RUB
   4 СБ Н/БЛТ, C1,      RI-004,    134RUB
   5 СБ Н/БЛТ, C2,      RI-003,    134RUB
   6 СБ Н/БЛТ, C2,      RI-004,    59RUB
```

или

- из экрана ОЦЕНКА, полученного путем расчета стоимости перевозки командой FQ с учетом даты вылета, даты продажи билета и категории пассажира, в случае если в экране ПАСПОРТ СДЕЛКИ таксы отражены некорректно, например, без разбивки по сегментам.
  Для этого необходимо создать PNR с информационным сегментом на использованный участок маршрута:
  NN S7-5018 10FEB2022 SVXOVB M 1/PK
  внести фамилию, имя, дату рождения и категорию пассажира, например,
  PN TECH MARINA MRS 15MAR2015 CNN
  произвести расчет с указанием даты продажи билета, например,
  FQ 1 /FL=1 /SALEDATE=10NOV2022 /NOTL
  Рассчитать разницу между оплаченными таксами и использованными. Полученная разница в таксах подлежит возврату.

- Итого к возврату 12943 RUB

b) **Пример расчета суммы вынужденного возврата для международной перевозки:**

Вид билета:

```
ETKT 4212101740338/        "S7 AIRLINES"(S7)  OVBAYT RUB AIL FTAK=C7   15DEC22
LCACY3/CRS LCACY3/C7 /       00706171 TEST SIBERIA AIRLINES/NOVOSIBIRSK/RU  150/S7000
S7/NON-REF/CHNG/RESTR/BS
RATE 1EUR=67.000000RUB
PSPRU610000000
TECH/MARINA MRS
FFP:
CTC: 7900
 X AD  CC FLT   CL DD    DT   ST  FARE BASIS   BRAND     NVB    NVA     BAG ISS
1  OVB S7 2504  L  22DEC 0840 OK  LBSOW       YBASIC                    NO   F
2  DME S7 3739  T  23DEC 0740 OK  TBSOW       YBASIC                    NO   O
   AYT
FARE:   EUR752      EQUIV.FARE: RUB50385
TAXES:  RUB134RI RUB180RI RUB210RI
FARE CALC:OVB S7 MOW370.14 S7 AYT378.31NUC748.45END ROE1.004460
TOTAL:  RUB50909
FOP: CASH/RUB50909
```

- Рейс S7-3739 отменен. Для расчета величины тарифа к возврату необходимо по строке построения тарифа определить величину использованного тарифа в NUC:
  OVB S7 MOW370.14 S7 AYT378.31NUC748.45END ROE1.004460
- Величину использованного тарифа в NUC необходимо перевести в валюту публикации, для этого 370,14 NUC необходимо умножить на курс ROE:
  370,14 NUC * 1.004460 = 371,7908 EUR
- Величина возвращаемого тарифа рассчитывается как разница между оплаченным тарифом по билету и величиной тарифа использованного участка и составляет: 381 EUR.
  752 EUR – 371,7908 EUR = 380,2092 EUR
  Величина возвращаемого тарифа – 381 EUR.
  Примечание: Округление полученной суммы производится по правилам валюты публикации для тарифов.
- Величину возвращаемого тарифа в валюте публикации необходимо перевести в валюту оплаты по курсу BSR на день оформления билета:
  FC 381EUR-RUB 15DEC2022

Ответ системы:

```
ПЕРЕВОД 381EBP В РУБ
ПЕРЕВОД ИЗ EBP В РУБ
РУБ 25530 - ОКРУГЛЕННАЯ ВЕЛИЧИНА ДЛЯ ТАРИФОВ
РУБ 25527 - ОКРУГЛЕННАЯ ВЕЛИЧИНА ДЛЯ СБОРОВ
BSR/%РФ-000 1EBP=67РУБ
ОКРУГЛЕНИЕ ТАРИФОВ В БОЛЬШУЮ СТОРОНУ ДО 5 РУБ
ОКРУГЛЕНИЕ СБОРОВ В БОЛЬШУЮ СТОРОНУ ДО 1 РУБ
```

Величина возвращаемого тарифа в валюте оплаты 25530 RUB.

- Возвращаемые таксы определяются из экрана ПАСПОРТ СДЕЛКИ. В списке такс необходимо выбрать таксы на неиспользованном участке перевозки.

```
ПАСПОРТ СДЕЛКИ (БЛТ/БЛ S00ACA00) S7 OVBAYT RUB  АИЛД            12ЯНВ23 1228
 150/S70001001 15DEC22/2258/ОВБ LCACY3/CRS
 ## Х ПО  АК  РЕЙС БР ДВ    ВВ   СТ  КОДТАР         НДО   НПО   БГ   БРЕНД    ТК
  1   OVB S7  2504  L 22DEC 0840 OK  LBSOW                      0PC YBASIC    1
  2   DME S7  3739  T 23DEC 0740 OK  TBSOW                      0PC YBASIC    2
      AYT
 ТАРИФ=752.00EUR/50385RUB,1EUR=67.000000RUB
 СБОРЫ=524RUB
 ВСЕГО=50909RUB
   1 TECH MARINA MRS 03DEC1954/PSPRU610000000
   2 PT 1 OVB S7 MOW 370.14NUC
        2 MOW S7 AYT 378.31NUC
        ИТОГО=748.45NUC
        1NUC=1.004460EUR
   3 СБ Н/БЛТ, C1,      RI-003,    134RUB
   4 СБ Н/БЛТ, C1,      RI-004,    180RUB
   5 СБ Н/БЛТ, C2,      RI-001,    210RUB
```

- Итого к возврату 25740 RUB

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 ЦП по ссылке https://smarthelp.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 произвести расчет суммы к возврату по курсу перевода валюты на дату оформления билета.

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 Близких родственников, совместно следующих с пассажиром на одном рейсе, с учетом ограничений в п.6.2, п.6.3, п.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 PNR 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/Близкого родственника пассажира, срок действия билета пассажира также может быть продлен на срок болезни Члена семьи/Близкого 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, офис 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):

- 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, 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**:

a) 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);
b) Наличие реквизитов медицинского учреждения, выдавшего медицинский документ (адрес, при наличии – контактные данные);
c) Четко читаемая должность и фамилия лица, выдавшего медицинский документ;
d) 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;
e) 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;
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:

a) штамп аэропорта вылета;
b) дату выдачи медицинского документа;

c) информацию о том, что пассажир отстранен от вылета;
d) номер билета пассажира или ФИО пассажира с указанием номера и даты выполнения рейса, от вылета которым пассажир отстранен;
e) 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:
- 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, офис 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 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, то Агент информирует пассажира о необходимости обратиться за возвратом EMD на оплату услуг Перевозчика в Офис Перевозчика;
c) в КЦ, то Агент информирует пассажира о необходимости обратиться за возвратом EMD на оплату услуг Перевозчика в КЦ или Офис Перевозчика.

8.2. Если по купону билета, к которому оформлен EMD на оплату услуг, произведен вынужденный обмен:

- маршрут или стоимость услуги изменились, то EMD принимается к вынужденному возврату и, при необходимости, оформляется новый EMD по стоимости, актуальной на дату оформления услуги.

- маршрут и стоимость услуги не изменились, то производится ассоциация неиспользованного купона EMD:

  AS 2 421XXXXXXXXX 1

  где

  AS – команда для ручной реассоциации EMD-A
  2 – номер купона билета, к которому необходимо ассоциировать EMD
  421XXXXXXXXX – номер EMD
  1 – номер купона EMD

  Команда AS вводится после команды TD 421XXXXXXXXX, где 421XXXXXXXXX – номер билета.

8.2.1. Вынужденный возврат EMD производится командой MR:

- если форма оплаты при возврате не изменилась:
  MR 421XXXXXXXXX /INVOL

- если форма оплаты при возврате отличается от формы оплаты при оформлении:
  MR 421XXXXXXXXX /INVOL /REFUNDFARE=2000RUB /FOR=2000RUB:CASH

- если EMD оформлен до 17 декабря 2022г., то возврат EMD производится командой MR с указанием возвращаемой суммы:

MR 421XXXXXXXXX /INVOL /REFUNDFARE=2000RUB /FOR=2000RUB:IN-*A*FREE TEXT

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 **S70005001**) более чем за 40 минут до вылета рейса по расписанию;
- в PNR Перевозчиком должен быть внесен OSI-элемент. Вид OSI в PNR:

9.1.2. Если въезд в РФ должен был осуществляться на рейсе Интерлайн-партнера:
- PNR должно быть аннулировано более чем за 40 минут 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.

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.

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.

Приложение 1

Вынужденный обмен билета

- Вид первоначального билета:

```
ETKT 4212100002586/        "S7 AIRLINES"(S7)  MOWLED RUB AIL FTAK=C7   23OCT22
L84XYH/CRS L84XYH/C7 /       00706171 1A - OVBS70111/NOVOSIBIRSK/RU  150/S7000
S7/NON-REF/CHNG/RESTR/BS
PSRU5000111222
AVIA/MARINA MRS
FFP:
CTC: +79001112233
 X AD  CC FLT   CL DD    DT   ST  FARE BASIS   BRAND     NVB    NVA     BAG ISS
1  DME S7 1007  R  27OCT 0700 OK  RBSOW       YBASIC                    NO   O
   LED
FARE:   RUB6230     EQUIV.FARE:
TAXES:  RUB180RI RUB215RI
FARE CALC:MOW S7 LED6230RUB6230END
TOTAL:  RUB6625
FOP: CASH/RUB6625
```

- Рейс S7 1007 отменен, предложенный Перевозчиком вариант пересадки на следующий рейс в этот же день пассажира не устраивает, принято решение переоформить билет на рейс S7 1007, вылетающий 28OCT22.

- Оригинальный RBD R не доступен, бронирование сегмента производится в минимально доступном RBD экономического класса обслуживания, но не ниже первоначального, по которому оформлен билет – например, RBD V.

- После внесения и сохранения изменений в PNR вынужденное переоформление билета производится с использованием команды FE:
  FE 1 /INVOL /FL=1 /TN=4212100002586
  где
  FE – команда для расчета обмена
  1 – номер пассажира в PNR
  / – обязательные разделительные знаки «слэш»
  INVOL – опция для вынужденного обмена
  FL= – параметр для указания номера нового сегмента в PNR
  1 – номер сегментов в PNR
  TN= – параметр для указания номера билета
  4212100002586 – номер билета, принимаемого к обмену

- Далее командой TE необходимо завершить обмен:
  TE 1
  где
  TE – команда для оформления билета
  1 – номер пассажира в PNR

Форма оплаты при оформлении билета в команде TE не указана, т.к. форма оплаты обмениваемого билета «наличные».

- Вид переоформленного билета:

```
ETKT 4212100002601/        "S7 AIRLINES"(S7)  MOWLED RUB MIL FTAK=C7   23OCT22
L84XYH/CRS L84XYH/C7 /       00706171 1A - OVBS70111/NOVOSIBIRSK/RU  150/S7000
INVOL REROUTE
PSRU5000111222
AVIA/MARINA MRS
FFP:
CTC: +79001112233
 X AD  CC FLT   CL DD    DT   ST  FARE BASIS   BRAND     NVB    NVA     BAG ISS
1  DME S7 1007  V  28OCT 0700 OK  RBSOW                              NO   O
   LED
FARE:   RUB6230     EQUIV.FARE:
TAXES:  PD180RI PD215RI
FARE CALC:I-MOW S7 LED6230RUB6230END
TOTAL:  NO ADC
FOP: O/CASH+CASH/RUB0
IN EXCHANGE:4212100002586
ORIGINAL ISSUE:4212100002586/23OCT22/S7000/00706171
```

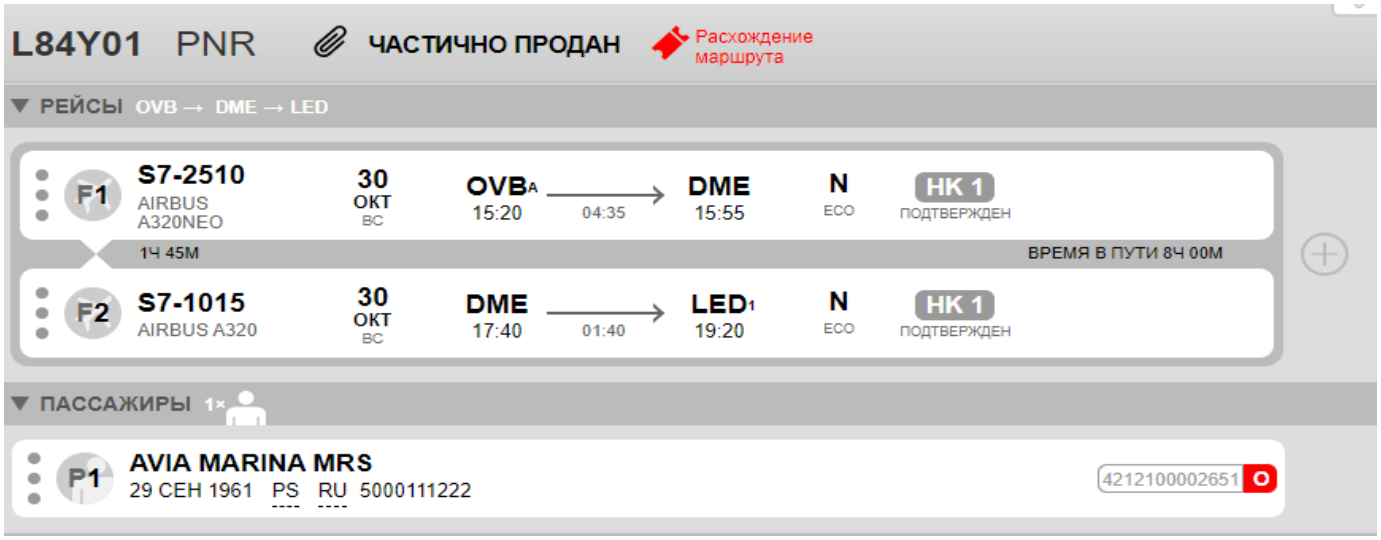
Приложение 2

Обмен билета при вынужденном изменении маршрута с прямого на трансферный

- Вид первоначального билета:

```
ETKT 4212100002651/        "S7 AIRLINES"(S7)  OVBLED RUB AIL FTAK=C7   23OCT22
L84Y01/CRS L84Y01/C7 /       00706171 1A - OVBS70111/NOVOSIBIRSK/RU  150/S7000
S7 ONLY/REF/CHNG/RESTR/ST
PSRU5000111222
AVIA/MARINA MRS
FFP:
CTC: +79001112233
 X AD  CC FLT   CL DD    DT   ST  FARE BASIS   BRAND     NVB    NVA     BAG ISS
1  OVB S7 5003  R  30OCT 1140 OK  RSTOW       YSTANDARD                 1PC  O
   LED
FARE:   RUB16190    EQUIV.FARE:
TAXES:  RUB134RI RUB115RI
FARE CALC:OVB S7 LED16190RUB16190END
TOTAL:  RUB16439
FOP: CASH/RUB16439
```

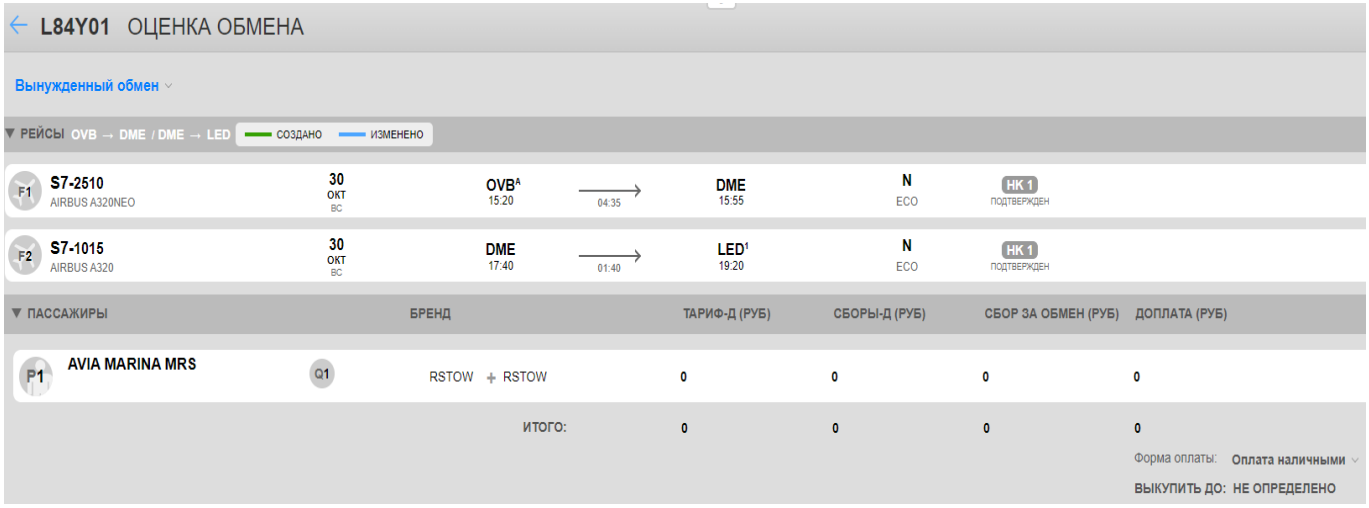
- В PNR внесена информация об отмене рейса.
- По согласованию с пассажиром Агент может переоформить билет на перевозку по трансферному маршруту (если Перевозчик не предложил варианты переоформления или предложенный Перевозчиком вариант не устраивает пассажира).
- Внести изменения в PNR. Так как маршрут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



- Для вынужденного переоформления используется команда:
  FE 1 /INVOL /FL=1-2
  где
  FE – команда для расчета обмена
  1 – номер пассажира в PNR

/ – обязательные разделительные знаки «слэш»
INVOL – опция для вынужденного обмена
FL= – параметр для указания номера сегмента в PNR
1-2 – номера сегментов в PNR

- Ответ системы:



- Завершить вынужденное переоформление командой:
  TE 1
  где
  TE – команда для оформления билета
  1 – номер пассажира в PNR

Форма оплаты при оформлении билета в команде TE не указана, т.к. форма оплаты обмениваемого билета «наличные».

- Вид переоформленного билета:

```
ETKT 4212100002655/        "S7 AIRLINES"(S7)  OVBLED RUB MIL FTAK=C7    23OCT22
L84Y01/CRS L84Y01/C7 /       00706171 1A - OVBS70111/NOVOSIBIRSK/RU  150/S7000
INVOL REROUTE
PSRU5000111222
AVIA/MARINA MRS
FFP:
CTC: +79001112233
 X AD  CC FLT   CL DD    DT    ST  FARE BASIS   BRAND     NVB    NVA      BAG ISS
1  OVB S7 2510  N  30OCT 1520 OK  RSTOW                                   1PC  O
2  DME S7 1015  N  30OCT 1740 OK  RSTOW                                   1PC  O
   LED
FARE:   RUB16190    EQUIV.FARE:
TAXES:  PD134RI PD115RI
FARE CALC:I-OVB S7 LED16190RUB16190END
TOTAL:  NO ADC
FOP: O/CASH+CASH/RUB0
IN EXCHANGE:4212100002651
ORIGINAL ISSUE:4212100002651/23OCT22/S7000/00706171
```

Приложение 3

Работа с билетом при вынужденном исключении части сегментов из перевозки

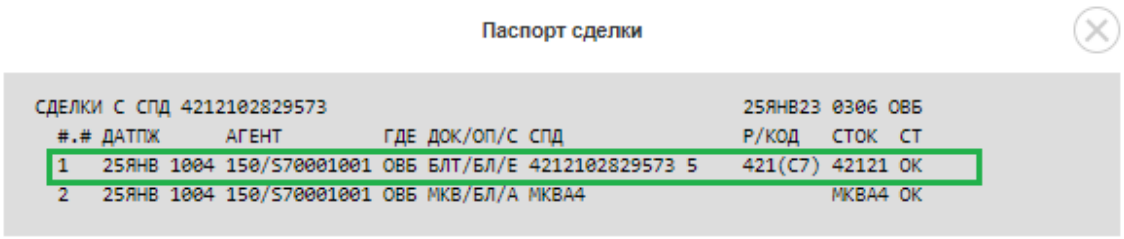
- Вид первоначального билета:

```
ETKT 4212102829573/        "S7 AIRLINES"(S7)  KJAMRV RUB AIL FTAK=C7   25JAN23
LFH628/CRS LFH628/C7 /       00706171 TEST SIBERIA AIRLINES/NOVOSIBIRSK/RU  150/S7000
S7/NON-REF/CHNG/RESTR/BS
PSRU5000111222
AVIA/MARINA MRS
FFP:
CTC: 79001112233
 X AD  CC FLT   CL DD    DT   ST  FARE BASIS   BRAND     NVB    NVA     BAG ISS
1  KJA S7 2548  L  11FEB 0920 OK  LBSMOW      YBASIC                   NO   O
2  DME S7 2167  L  11FEB 1440 OK  LBSMOW      YBASIC                   NO   O
   MRV
FARE:   RUB34830    EQUIV.FARE:
TAXES:  RUB173RI RUB180RI RUB180RI RUB110RI
FARE CALC:KJA S7 X/MOW S7 MRV34830RUB34830END
TOTAL:  RUB35473
FOP: CASH/RUB35473
```

- Рейс на участке KJA-MOW отменен. Необходимо исключить из перевозки первый участок, для того, чтобы возможно было использовать второй участок MOW-MRV.
- Необходимо рассчитать сумму к возврату по тарифу на исключаемом участке KJA-MOW. 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
- Сумма к возврату по тарифу за исключаемый сегмент составляет 29500 RUB. Таксы Агент рассчитывает самостоятельно, для этого необходимо открыть билет командой:
  TD 4212102829573, в полученном экране открыть ПАСПОРТ СДЕЛКИ:

```
4212102829573 ЭЛЕКТРОННЫЙ БИЛЕТ ПС
ETKT 4212102829573/        "S7 AIRLINES"(S7)  KJAMRV RUB AIL FTAK=C7   25JAN23
LFH628/CRS LFH628/C7 /       00706171 TEST SIBERIA AIRLINES/NOVOSIBIRSK/RU  150/S7000
S7/NON-REF/CHNG/RESTR/BS
PSRU5000111222
AVIA/MARINA MRS
FFP:
CTC: 79001112233
 X AD  CC FLT   CL DD    DT   ST  FARE BASIS   BRAND     NVB    NVA     BAG ISS
1  KJA S7 2548  L  11FEB 0920 OK  LBSMOW      YBASIC                   NO   O
2  DME S7 2167  L  11FEB 1440 OK  LBSMOW      YBASIC                   NO   O
   MRV

FARE:   RUB34830    EQUIV.FARE:
TAXES:  RUB173RI RUB180RI RUB180RI RUB110RI
FARE CALC:KJA S7 X/MOW S7 MRV34830RUB34830END
TOTAL:  RUB35473
FOP: CASH/RUB35473
```



- Вид экрана ПАСПОРТ СДЕЛКИ:

```
ПАСПОРТ СДЕЛКИ (БЛТ/БЛ IW0CD800) S7 KJAMRV RUB  АИЛД            25ЯНВ23 1006
 150/S70001001 25JAN23/1004/ОВБ LFH628/CRS
 ## Х ПО  АК  РЕЙС БР ДВ    ВВ   СТ  КОДТАР         НДО   НПО   БГ   БРЕНД    ТК
  1   KJA S7  2548  L 11FEB 0920 OK  LBSMOW                     0PC YBASIC    1
  2 X DME S7  2167  L 11FEB 1440 OK  LBSMOW                     0PC YBASIC    1
      MRV
 ТАРИФ=34830RUB
 СБОРЫ=643RUB
 ВСЕГО=35473RUB
   1 AVIA MARINA MRS 08JAN1965/PSRU5000111222
   2 PT 1 KJA S7 X/MOW S7 MRV 34830RUB
       ИТОГО=34830RUB
   3 СБ Н/БЛТ, C1,      RI-003,    173RUB
   4 СБ Н/БЛТ, C1,      RI-004,    180RUB
   5 СБ Н/БЛТ, C2,      RI-003,    180RUB
   6 СБ Н/БЛТ, C2,      RI-004,    110RUB
   7 УВ S7/NON-REF/CHNG/RESTR/BS
   8 ФО CASH/35473RUB
 *** ВЫКУПИТЬ ДО: 28ЯНВ/1002/ОВБ (СМ 05. БРОНИРОВАНИЕ И ОФОРМЛЕНИЕ)
 *** УПТ/КАТЕГОРИЯ YY 1.01088227 ТРЕБУЕТ РУЧНОЙ ВАЛИДАЦИИ/КАТЕГОРИЯ YY 8.00475862 - Н
 *** ФОРМА ОПЛАТЫ: НАЛ
 *** ФОРМА БЛАНКА: 42121
 FARECALC:KJA S7 X/MOW S7 MRV34830RUB34830END
```

- Из полученного экрана ПАСПОРТ СДЕЛКИ определить таксы на исключаемом сегменте RI 173 RUB и RI 180 RUB.
- Итого возврату подлежит сумма в размере **29853 RUB** (29500 RUB по тарифу + 173 RUB такса RI + 180 RUB такса RI).
- Оформить EMD 996 командой:

MS 996-FORREFUND 29853RUB 2 /ENDOS="INVOL REBOOK/RUB29500/173RI/180RI" /ETNUMBER=4212102829573 /FOP=29853RUB:IN-*DE4212102829573

где

MS	– команда для ручного оформления EMD-S
996	– код услуги
-	– обязательные разделительные знаки «тире»
FORREFUND	– название EMD
29853RUB	– сумма к возврату на исключаемом сегменте
2	– номер пассажира
/	– обязательные разделительные знаки «слэш»

ENDOS= – параметр для ввода текста в поле ENDORSEMENTS/RESTRICTIONS
" – обязательные разделительные знаки «кавычки»
INVOL REBOOK/RUB29500/173RI/180RI – текст поля ENDORSEMENTS/RESTRICTIONS
ETNUMBER= – параметр для указания номера билета
4212102829573 – номер билета
FOP= – параметр для ввода типа формы оплаты
29853RUB – сумма к возврату на исключаемом сегменте
: – обязательный разделительный знак «двоеточие»
IN – тип безналичной формы оплаты INVOICE
* – обязательный разделительный знак «звездочка»
DE4212102829573 – номер билета, принимаемого к обмену

EMD будет оформлен сразу после клика на знак SOE в конце командной строки.

- Вид оформленного EMD 996:

```
EMD-S 4214101173387/ S7 AIRLINES(S7)   P   BAK=S7                        25JAN23
LFH628/C7 00706171 TEST SIBERIA AIRLINES/ NOVOSIBIRSK/ 150/S7000
PSRU5000111222
AVIA/MARINA MRS
FFP:
TOUR CODE:
RFIC: D  FINANCIAL IMPACT
 CPN DA  AA  CC FIT  DD     RFISC ICW              QTY    VALUE           ISS
-------------------------------------------------------------------------------
 1           S7             996   4212102829573    1      RUB29853         O
 SERVICE         :FORREFUND
 RATE            :RUB29853
ENDORSEMENTS/RESTRICTIONS: INVOL REBOOK/RUB29500/173RI/180RI
FARE:      RUB29853          EQUIV.FARE: RUB29853
FARE CALC:
TOTAL:     RUB29853
FOP: IN*DE4212102829573/RUB29853
```

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

  MR 4214101173387 /REFUNDFARE=29853RUB /FOR=29853RUB:CASH /INVOL

- Открыть возвращенный EMD 996:

  MD 4214101173387

```
EMD-S 4214101173387/ S7 AIRLINES(S7)   P  BAK=S7                      25JAN23
LFH628/C7 00706171 TEST SIBERIA AIRLINES/ NOVOSIBIRSK/ 150/S7000
PSRU5000111222
AVIA/MARINA MRS
FFP:
TOUR CODE:
RFIC: D  FINANCIAL IMPACT
 CPN DA  AA  CC FIT  DD     RFISC ICW              QTY    VALUE          ISS
-------------------------------------------------------------------------------
 1           S7             996   4212102829573    1      RUB29853         R
 SERVICE         :FORREFUND
 RATE            :RUB29853
ENDORSEMENTS/RESTRICTIONS: INVOL REBOOK/RUB29500/173RI/180RI
FARE:      RUB29853          EQUIV.FARE: RUB29853
FARE CALC:
TOTAL:     RUB29853
FOP: IN*DE4212102829573/RUB29853
REFUND BY: 00706171/ 150 /S7000/ 25JAN23 1018 /OVB/ INVOLUNT
AMOUNT: RUB29853
FOP OF REFUND: CASH/RUB29853
```

- Статус купона EMD изменится на REFUNDED автоматически после проведения возврата.
- Создать заявку на портале https://vm.s7.ru на изменение статуса исключаемого купона билета на EXCHANGED – в запросе указать номер EMD 996 и причину изменения.
- После обработки запроса Перевозчиком купоны билета будут иметь следующие статусы:

```
ETKT 4212102829573/        "S7 AIRLINES"(S7)  KJAMRV RUB AIL FTAK=C7   25JAN23
LFH628/CRS LFH628/C7 /       00706171 TEST SIBERIA AIRLINES/NOVOSIBIRSK/RU  150/S7000
S7/NON-REF/CHNG/RESTR/BS
PSRU5000111222
AVIA/MARINA MRS
FFP:
CTC: 79001112233
 X AD  CC FLT   CL DD    DT   ST  FARE BASIS   BRAND     NVB    NVA     BAG ISS
1  KJA S7 2548  L  11FEB 0920 OK  LBSMOW      YBASIC                    NO   E
2  DME S7 2167  L  11FEB 1440 OK  LBSMOW      YBASIC                    NO   O
   MRV
FARE:   RUB34830    EQUIV.FARE:
TAXES:  RUB173RI RUB180RI RUB180RI RUB110RI
FARE CALC:KJA S7 X/MOW S7 MRV34830RUB34830END
TOTAL:  RUB35473
FOP: CASH/RUB35473
```

Приложение 4

Вынужденный возврат переоформленного билета с использованием ручного расчета

- Детали обмененного билета, принимаемого к вынужденному возврату:

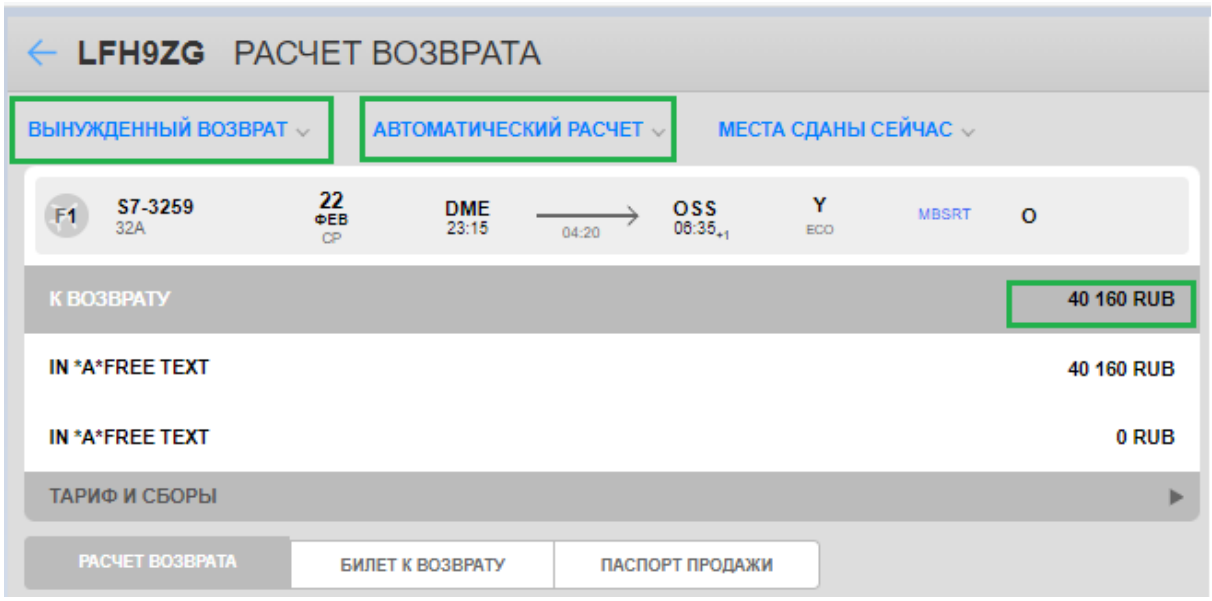
```
ETKT 4212102832584/        "S7 AIRLINES"(S7)  MOWOSS RUB MIL FTAK=C7   25JAN23
LFH9ZG/CRS LFH9ZG/C7 /       00706171 TEST SIBERIA AIRLINES/NOVOSIBIRSK/RU  150/S7000
INVOL REROUTE RATE 1EUR=74.500000RUB
NPKGAC1254788
TECH/MARINA MRS
FFP:
CTC: 79001112233
 X AD  CC FLT   CL DD    DT   ST  FARE BASIS   BRAND     NVB    NVA     BAG ISS
1  DME S7 3259  Y  22FEB 2315 OK  MBSRT                                 NO   O
   OSS
FARE:   EUR501      EQUIV.FARE: RUB37325
TAXES:  PD1035HL PD759KG PD621Q3 PD210RI PD210RI
FARE CALC:I-OSS S7 MOW242.93 S7 OSS283.95NUC526.88END ROE0.950867
TOTAL:  NO ADC
FOP: O/IN+IN*A*FREE TEXT/RUB0
IN EXCHANGE:4212102831990
ORIGINAL ISSUE:4212102831990/25JAN23/S7000/00706171
```

- Детали первоначального билета:

```
ETKT 4212102831990/        "S7 AIRLINES"(S7)  OSSOSS RUB AIL FTAK=C7   25JAN23
LFH9ZG/CRS LFH9ZG/C7 /       00706171 TEST SIBERIA AIRLINES/NOVOSIBIRSK/RU  150/S7000
S7/NON-REF/CHNG/RESTR/BS
RATE 1EUR=74.500000RUB
NPKGAC1254788
TECH/MARINA MRS
FFP:
CTC: 79001112233
 X AD  CC FLT   CL DD    DT   ST  FARE BASIS   BRAND     NVB    NVA     BAG ISS
1  OSS S7 3260  L  11FEB 0745 OK  LBSRT       YBASIC                    NO   F
2  DME S7 3259  M  14FEB 2315 OK  MBSRT       YBASIC           31DEC23  NO   E
   OSS
FARE:   EUR501      EQUIV.FARE: RUB37325
TAXES:  RUB1035HL RUB759KG RUB621Q3 RUB210RI RUB210RI
FARE CALC:OSS S7 MOW242.93 S7 OSS283.95NUC526.88END ROE0.950867
TOTAL:  RUB40160
FOP: IN*A*FREE TEXT/RUB40160
```

- Применить команду автоматического расчета вынужденного возврата:
  FR 4212102832584 /INVOL

- Ответ системы:



- Из экрана РАСЧЕТ ВОЗВРАТА видим, что к возврату отражена полная стоимость билета, без учета участка, которым пассажир воспользовался.

- Для расчета величины тарифа к возврату необходимо по строке построения тарифа определить величину использованного тарифа в NUC:
  FARE CALC:I-OSS S7 MOW242.93 S7 OSS283.95NUC526.88END ROE0.950867

- Величину использованного тарифа в NUC необходимо перевести в валюту публикации, для этого 242,93 NUC необходимо умножить на курс ROE:
  242,93 NUC * 0.950867 = 230,9941 EUR

- Величина возвращаемого тарифа рассчитывается как разница между оплаченным тарифом по билету и величиной тарифа использованного участка и составляет 271 EUR.
  501 EUR – 230,9941 EUR = 270,0059 EUR
  Величина возвращаемого тарифа – 271 EUR.
  Примечание: Округление полученной суммы производится по правилам валюты публикации для тарифов.
- Величину возвращаемого тарифа в валюте публикации необходимо перевести в валюту оплаты по курсу BSR на день оформления билета:
  FC 271EUR-RUB 25JAN2023

Ответ системы:

```
ПЕРЕВОД 271EBP В РУБ
ПЕРЕВОД ИЗ EBP В РУБ
РУБ 20190 - ОКРУГЛЕННАЯ ВЕЛИЧИНА ДЛЯ ТАРИФОВ
РУБ 20190 - ОКРУГЛЕННАЯ ВЕЛИЧИНА ДЛЯ СБОРОВ
BSR/%РФ-000 1EBP=74.5РУБ
ОКРУГЛЕНИЕ ТАРИФОВ В БОЛЬШУЮ СТОРОНУ ДО 5 РУБ
ОКРУГЛЕНИЕ СБОРОВ В БОЛЬШУЮ СТОРОНУ ДО 1 РУБ
```

Величина возвращаемого тарифа в валюте оплаты 20190 RUB.

- Возвращаемые таксы определяются из экрана ПАСПОРТ СДЕЛКИ первоначального билета 4212102831990. В списке такс необходимо выбрать таксы на неиспользованном участке перевозки.

- Вид экрана ПАСПОРТ СДЕЛКИ первоначального билета 4212102831990:

```
ПАСПОРТ СДЕЛКИ (БЛТ/БЛ Z00CDE00) S7 OSSOSS RUB  АИЛД            25ЯНВ23 1135
 150/S70001001 25JAN23/1103/ОВБ LFH9ZG/CRS
 ## Х ПО  АК  РЕЙС БР ДВ    ВВ   СТ  КОДТАР         НДО   НПО   БГ   БРЕНД    ТК
  1   OSS S7  3260  L 11FEB 0745 OK  LBSRT                    0PC YBASIC    1
  2   DME S7  3259  M 14FEB 2315 OK  MBSRT              31DEC 0PC YBASIC    2
      OSS
 ТАРИФ=501.00EUR/37325RUB,1EUR=74.500000RUB
 СБОРЫ=2835RUB
 ВСЕГО=40160RUB
   1 TECH MARINA MRS 11JAN1980/NPKGAC1254788
   2 РТ 1 OSS S7 MOW 242.93NUC
        2 MOW S7 OSS 283.95NUC
        ИТОГО=526.88NUC
        1NUC=0.950867EUR
   3 СБ Н/БЛТ, С1,       HL-001,    15.00USD/1035RUB,1USD=69.000000RUB
   4 СБ Н/БЛТ, С1,       KG-001,    11.00USD/759RUB
   5 СБ Н/БЛТ, С1,       Q3-001,    9.00USD/621RUB
   6 СБ Н/БЛТ, С1,       RI-002,    210RUB
   7 СБ Н/БЛТ, С2,       RI-001,    210RUB
   8 УВ S7/NON-REF/CHNG/RESTR/BS
   9 ФО IN/40160RUB
 *** ВЫКУПИТЬ ДО: 25ЯНВ/1401/ОВБ (СМ 05. БРОНИРОВАНИЕ И ОФОРМЛЕНИЕ)
 *** УПТ/КАТЕГОРИЯ YY 1.01088227 ТРЕБУЕТ РУЧНОЙ ВАЛИДАЦИИ/КАТЕГОРИЯ YY 1.01088227 ТРЕ
 *** ФОРМА ОПЛАТЫ: IN
 *** ФОРМА БЛАНКА: 42121
 FARECALC:OSS S7 MOW242.93 S7 OSS283.95NUC526.88END ROE0.950867
```

- Вид экрана ПАСПОРТ СДЕЛКИ возвращаемого билета 4212102832584:

```
ПАСПОРТ СДЕЛКИ (БЛТ/ПО BA0CDF00) S7 MOWOSS RUB  РИЛД            25ЯНВ23 1141
 150/S70001001 25JAN23/1110/ОВБ INVOLUNT
 ## Х ПО  АК  РЕЙС БР ДВ    ВВ   СТ  КОДТАР         НДО   НПО   БГ   БРЕНД    ТК
  1   DME S7  3259  Y 22FEB 2315 OK  MBSRT                    0PC           1
      OSS
 ТАРИФ-Н=501.00EUR/37325RUB,1EUR=74.500000RUB NONREF
 ТАРИФ-О=501.00EUR/37325RUB,1EUR=74.500000RUB
 ТАРИФ-Д=0.00EUR/0RUB,1EUR=74.500000RUB
 СБОРЫ-О=2835RUB
 ВСЕГО=0RUB
   1 TECH MARINA MRS 11JAN1980/NPKGAC1254788
    ОБМБИЛ=4212102831990,25ЯНВ23-S7000-00706171-ОВБ-0150
    ПРВБИЛ=4212102831990,25ЯНВ23-S7000-00706171-ОВБ-0150
   2 РТ  I-OSS S7 MOW242.93 S7 OSS283.95NUC526.88END ROE0.950867
   3 ВС О/БЛТ,           HL-001,    15.00USD/1035RUB,1USD=69.000000RUB
   4 ВС О/БЛТ,           KG-001,    11.00USD/759RUB
   5 ВС О/БЛТ,           Q3-001,    9.00USD/621RUB
   6 ВС О/БЛТ,           RI-002,    210RUB
```

```
   7 ВС О/БЛТ,           RI-001,    210RUB
   8 ФО IN/40160RUB/O+IN/0RUB
*** УПТ/КАТЕГОРИЯ YY 1.01088227 ТРЕБУЕТ РУЧНОЙ ВАЛИДАЦИИ/КАТЕГОРИЯ YY 1.01088227 ТРЕ
*** ФОРМА ОПЛАТЫ: IN
*** ФОРМА БЛАНКА: 42121
FARECALC:I-OSS S7 MOW242.93 S7 OSS283.95NUC526.88END ROE0.950867
```

Из экрана ПАСПОРТ СДЕЛКИ видим, что возвращаемая такса RI001 отражена без указания номера сегмента.

- Возвращаемая сумма 20400 руб. (тариф 20190RUB, такса RI 210RUB)

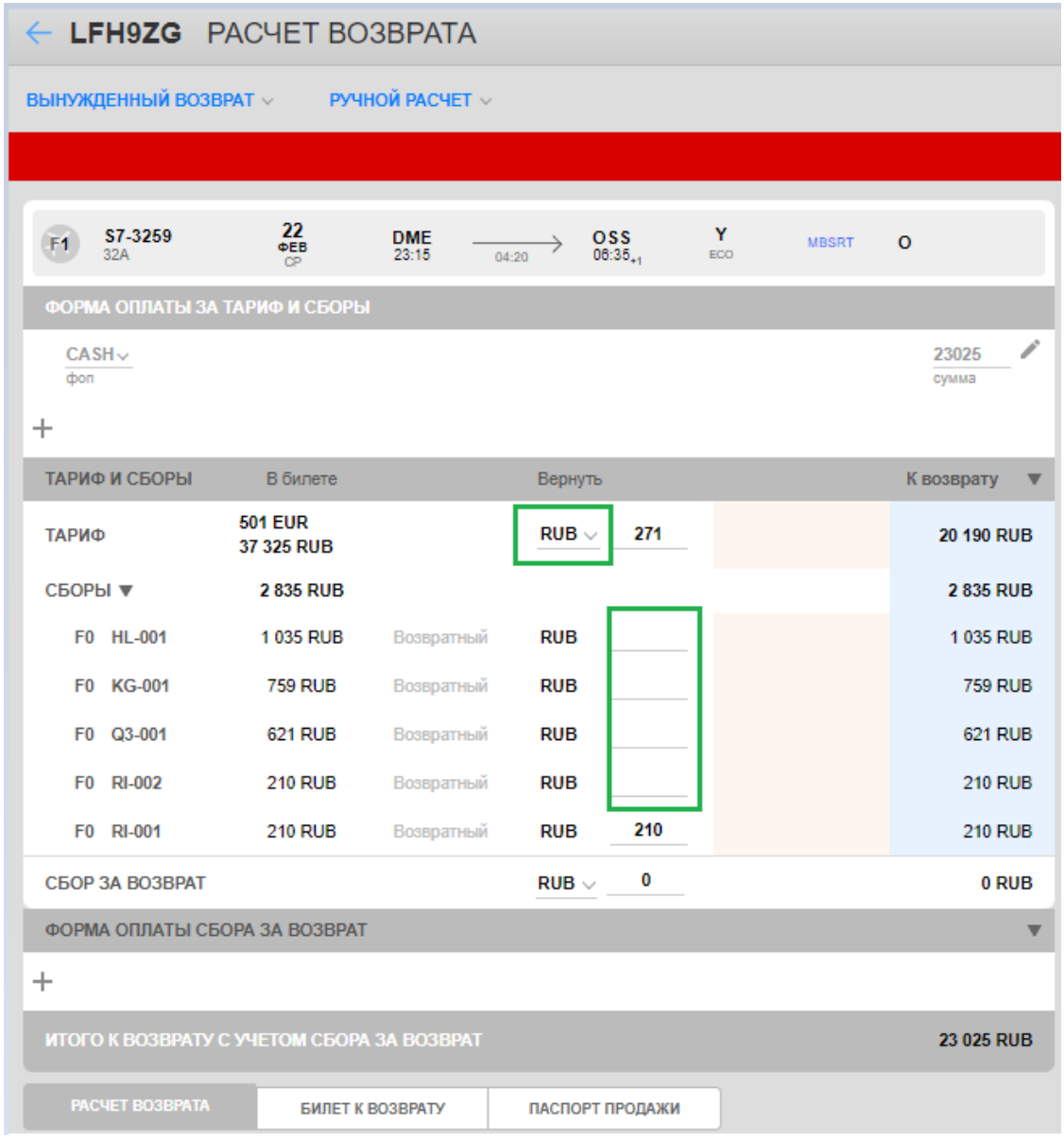
- Произведем вынужденный возврат билета с использованием ручного расчета возврата с указанием формы оплаты для возврата «наличные»:

  FR 4212102832584 /INVOL /REFUNDFARE=271EUR /PENALTY=0RUB /REFUNDTAXES=RI001-210:0 /FOR=20400RUB:CASH

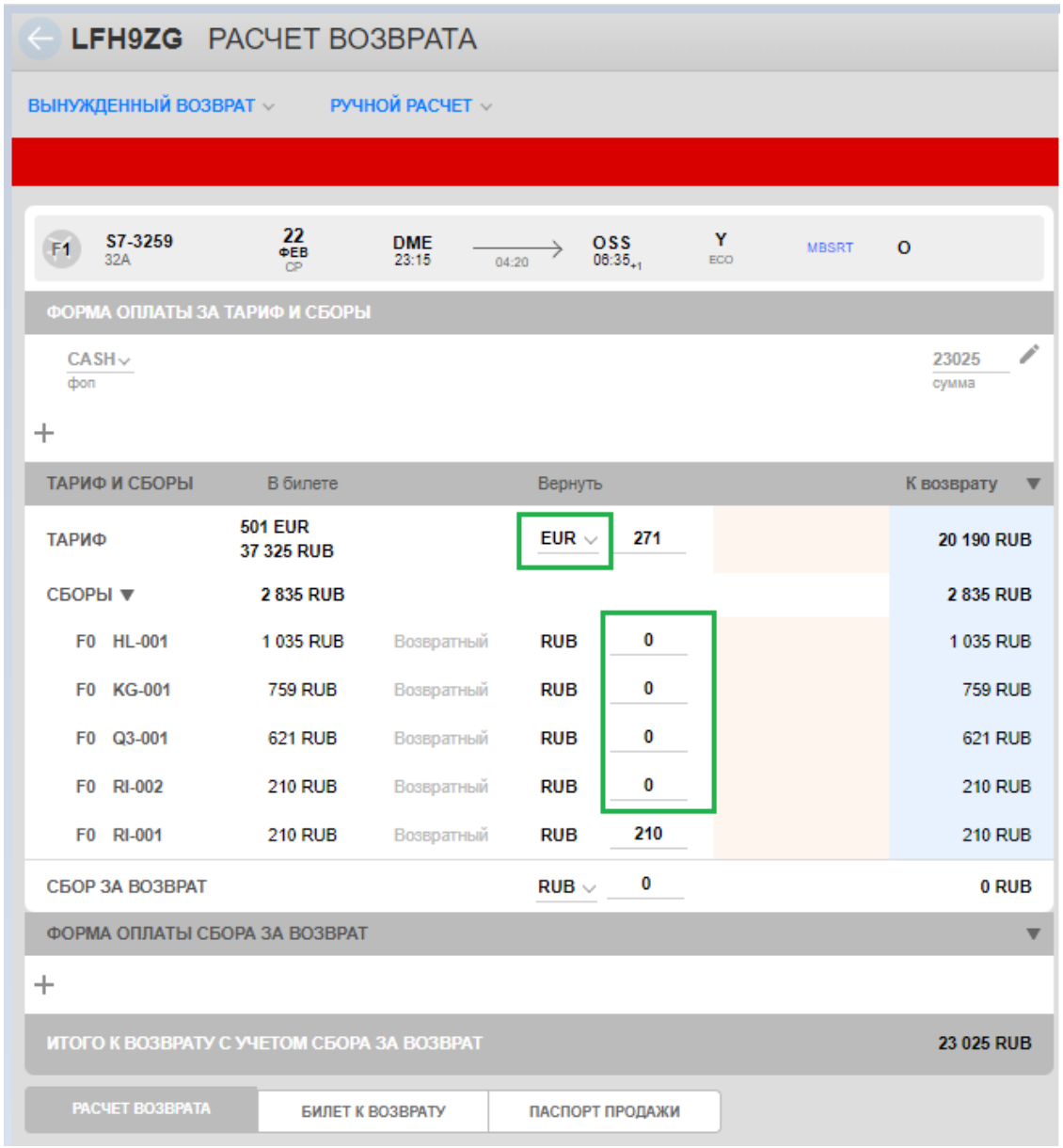
  где

FR	– команда для расчета возврата билета
4212102832584	– номер возвращаемого билета
/	– обязательные разделительные знаки «слэш»
INVOL	– опция для вынужденного возврата
REFUNDFARE=	– параметр для указания величины возвращаемого тарифа
271EUR	– величина возвращаемого тарифа в валюте публикации тарифа
PENALTY=	– параметр для указания величины сбора за возврат
0RUB	– величина сбора за возврат в валюте офиса, в котором производится возврат билета
REFUNDTAXES=	– параметр для указания возвращаемых такс
RI001	– возвращаемая такса с указанием кода (RI) и сабкода (001)
-	– обязательный разделительный знак «тире»
210	– величина возвращаемой таксы в валюте офиса, в котором производится возврат билета. Внести без указания валюты
:	– обязательный разделительный знак «двоеточие»
0	– номер сегмента (из экрана ПАСПОРТ СДЕЛКИ возвращаемого билета, указываем 0, т.к. в системе не отражена информация с номером сегмента для сбора)

- Ответ системы:

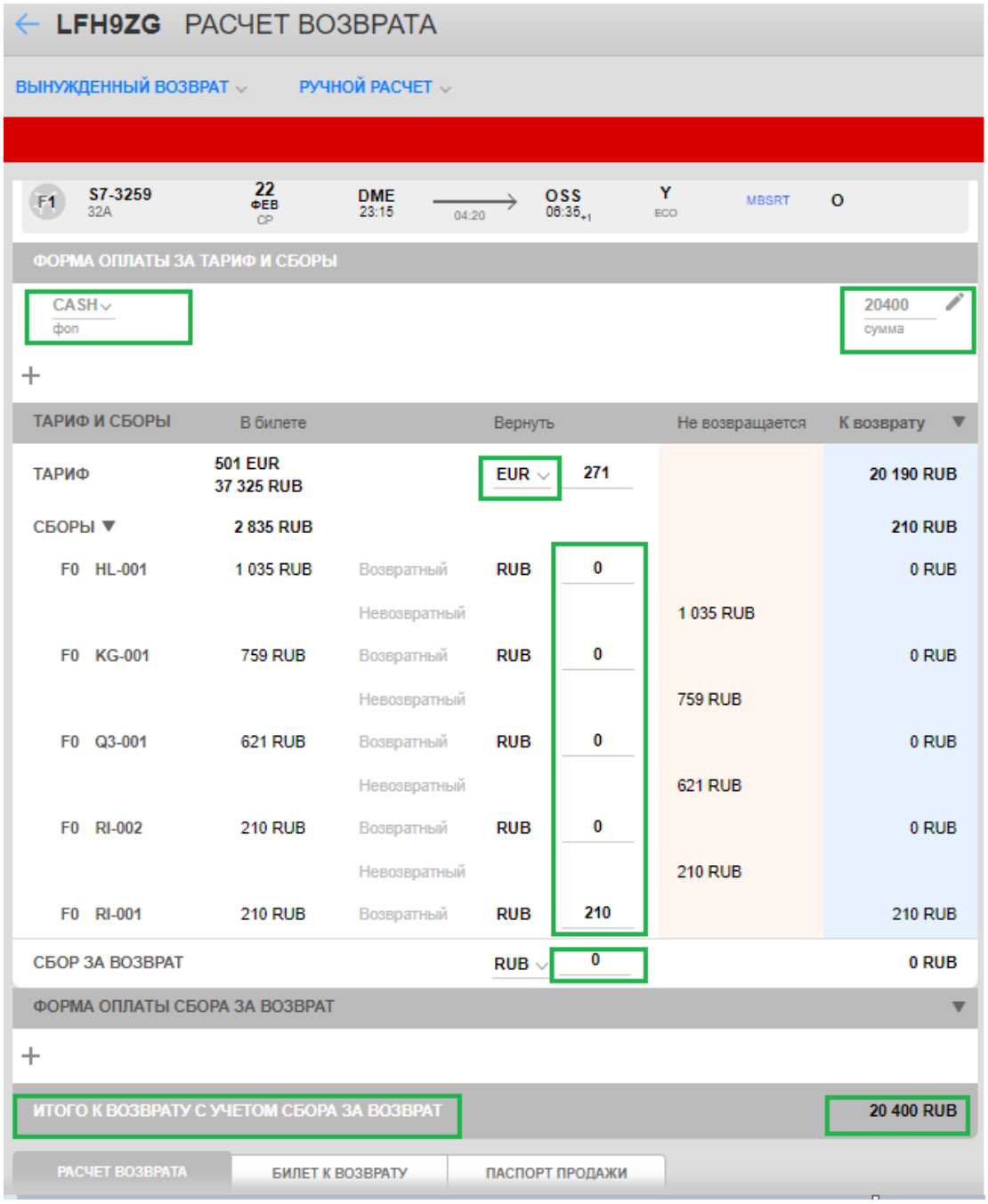


- Изменить в экране РАСЧЕТ ВОЗВРАТА валюту публикации тарифа и указать величину каждой использованной таксы – 0:



- В правом нижнем углу экрана выбрать:

- Ответ системы:



- В экране РАСЧЕТ ВОЗВРАТА в поле ИТОГО К ВОЗВРАТУ С УЧЕТОМ СБОРА ЗА ВОЗВРАТ указана возвращаемая сумма 20400 RUB – корректно, и форма оплаты для возврата «наличные». Подтвердить возврат командой TR:
  TR 4212102832584 /FOR=20400RUB:CASH /INVOL /REFUNDFARE=271EUR /PENALTY=0RUB /REFUNDTAXES=HL001-0:0,KG001-0:0,Q3001-0:0,RI002-0:0,RI001-210:0

- Ответ системы:

Билет возвращен. Сумма к возврату: 20400RUB

- Статус купона билета автоматически меняется на REFUNDED. Для проверки необходимо открыть билет командой TD 4212102832584. Ответ системы:

```
ETKT 4212102832584/        "S7 AIRLINES"(S7)  MOWOSS RUB MIL FTAK=C7   25JAN23
LFH9ZG/CRS LFH9ZG/C7 /       00706171 TEST SIBERIA AIRLINES/NOVOSIBIRSK/RU  150/S7000
INVOL REROUTE RATE 1EUR=74.500000RUB
NPKGAC1254788
TECH/MARINA MRS
FFP:
CTC: 79001112233
 X AD  CC FLT   CL DD    DT   ST  FARE BASIS   BRAND     NVB    NVA     BAG ISS
1  DME S7 3259  Y  22FEB 2315 OK  MBSRT                                 NO   R
   OSS
FARE:   EUR501      EQUIV.FARE: RUB37325
TAXES:  PD1035HL PD759KG PD621Q3 PD210RI PD210RI
FARE CALC:I-OSS S7 MOW242.93 S7 OSS283.95NUC526.88END ROE0.950867
TOTAL:  NO ADC
FOP: O/IN+IN*A*FREE TEXT/RUB0
IN EXCHANGE:4212102831990
ORIGINAL ISSUE:4212102831990/25JAN23/S7000/00706171
REFUND BY: 150/S70001001 25JAN23/1242/OVB INVOLUNT L
AMOUNT: RUB20400 (CASH/RUB20400)
```