

# Вынужденное изменение условий перевозки в S7 Smart Ticketing

## Оглавление

### 03 Общая информация

- **04** Изменение условий перевозки со стороны Перевозчика: отмена рейса с пересадкой на другой рейс
- 05 Изменение условий перевозки со стороны Перевозчика: изменение расписания
- 06 Изменение условий перевозки со стороны Перевозчика: действия с билетом
- 07 Изменение условий перевозки со стороны Перевозчика: особенности
- **08** Действия Агента, когда предложенный Перевозчиком вариант не устраивает пассажира
- 11 Поддержка Агентов



## Общая информация

Вынужденные изменения в бронировании и билете возможны, если:

- в PNR отражены изменения
  Условий перевозки со стороны
  Перевозчика (статус сегмента(ов) – UN, UC, UN/TK, TK);
- данные о нарушении Условий воздушной перевозки со стороны Перевозчика не фиксированы в PNR (статус сегментов не менялся);
- при нарушениях воздушной перевозки, не зависящих от Перевозчика.

Подробная информация опубликована в «Инструкции по вынужденному изменению условий перевозки и возврату билетов, оформленных для перелета рейсами АО «Авиакомпания «Сибирь».



### Закрепление изменений в бронировании LIA61W

#### Сегменты и SSR в бронировании

				Текущий статус	Статус после подтверждения
28 anp	S7 1005 Эконом	DME 07:30 → LED 09:05	R	UN	XX
28 anp	S7 1019 Эконом	DME 19:55 → LED 21:30	R	ТК	нк

После получения согласия/не согласия от пассажира с произведенными изменениями проверьте необходимость действий с билетом/EMD

Отмена

Изменение условий перевозки со стороны Перевозчика: отмена рейса с пересадкой на другой рейс

При пересадке на другой рейс в бронировании отражается предупреждение об изменении полетной информации и новый полетный сегмент.

Информация об изменениях на сегментах доступна по нажатию на кнопку «Подробно».

Требуется закрепить предложенные изменения на сегментах, нажав кнопки «Перейти к изменениям» и далее «Подтвердить».



## Изменение условий перевозки со стороны Перевозчика: изменение расписания

При изменении времени вылета/прилета по нажатию на кнопку «Подробно» будут отображаться только новые данные рейса.

Требуется закрепить предложенные изменения на сегментах, нажав кнопки «Перейти к изменениям» и далее «Подтвердить».

езюме								
C LIA61W						Де	иствия с брони	рованием
Аrbus A319 S 57 1019 / XT 1019 ① DME 19:55 → LED 21:30 GMT+3 Подробно	]_ 1 ч 35 м	R		1 взрослый Таксы	8 430 RUB 412 RUB	Создание бро 11:49 02.03.2023	они Автом закры	атическое тие брони
Добровольно изменить маршрут	Вынужде	енно измен	нить маршрут	Итого 884	12 RUB		Просмотр бил	тетов
ронирование								
Взрослый #1 MR IVANOVA ANNA			Пасп	орт РФ	~	Дата рождена 02.02.200 Срок действи 10.01.203	ия 10 я 18	
+7 (222) 333-3333 4212150175815 STANDARD			• Серия 22 2	2		Номер 2222222		
пата							S	
рослый R IVANOVA ANNA								
4212150175815   IEPALIMR DATA BURINGKU DOKATOP KOD TVPA FCPI   PODAXA 02.03.2023 LIA61W QAB A								
МЕР ДОКУМЕНТА ТИП ПАССАЖИРА ИМЯ ПАССАЖИРА ДАТА РОЖ 12150175815 ADULT IVANOVA ANNA MR 02 ФЕЕ	ждения 3 00							
O MAPLEPYT TEPEBO3H/K MOSCOW(DME) / ST PETERSBURG(LED) XT	рейс 1019	класс R	дата 28.04.2023	CTATYC OPEN FOR USE	БАЗОВЫЙ RSTOW	тариф ⊩ И 1	IOPMA GATAXKA I <b>PC</b>	
СЧЕТ ТАРИЯА ОГРАНИЧЕНИЯ OW S7 LED8430RUB8430END S7 ONLY/REF/CHNG/RESTR/S SPMA OПЛАТЫ ИП ОПЛАТЫ СУММА АЛИЧНЫЙ РАСЧЕТ RUB8842 IPИ/9 ЭКВИВАЛЕНТ ТАКСЫ ИТОГО UB8430 RUB8430 RUB412 RUB8842 ACLIB/0PQBKA TAKC	ST/INCL VAT	'803.82RU	В					
UB 180RI RUB 232RI						Аннуляция	а билета	Возврат
					0.000		_	

## Изменение условий перевозки со стороны Перевозчика: действия с билетом

В случае вынужденных изменений со стороны Перевозчика:

- времени вылета/прилёта;
- терминала аэропорта вылета/прилёта;
- типа воздушного судна;
- отмены рейса Перевозчика и последующей пересадке без изменения количества сегментов;
- отмены рейса Перевозчика и последующей пересадке с изменением маршрута/пункта трансфера/класса обслуживания;

## производится автоматическая ревалидация билета.

В билете автоматически проставляются новые условия перевозки.

Для просмотра произведённых изменений с билетом требуется обновить бронирование нажать на кнопку «Просмотр билетов» или на номер билета в разделе «Бронирование». Полетная информация была изменена. Перед продолжением работы билеты должны быть обменяны/ревалидированы. Перейти к билетам?

	Отме	ок
езюме		
Отатус одного из сегментов был изменён, проверьте необходимость действий с билет	rom/EMD	
Оплетная информация была изменена. Перед продолжением работы билеты должны	быть обменяны/ревалидированы	L
C LJGAOQ		Действия с бронированием 🛛 🚥
29      S7      2509      DME      17:10 → OVB      01:15      НК1 – подтвержден        3лисним      GMT+3      GMT+7      +1 дань.      HK1 – подтвержден        29      S7      1097      DME      17:15 → GOJ      18:30      UN1 – рейс отменен        3mp      GMT+3      GMT+3      GMT+3      GMT+3      HK1 – подтвержден	1 взрослый 5 165 RUB Таксы 396 RUB	Создание брони Время автоматического аннулирования брони 17.03.2023
Скрыть	Рассчитать	
Добровольно изменить маршрут ПЛАТА	Итого 5 561 RUB	Все билеты
Зэрослый MR PETROV OLEG		5
4212104106185  DIREPALIKSI JOKATOP KOJ TYPA FCPI  IPOJAXKA 17.03.2023 LJGAOQ QAB A  HOMEP JOKVMEHTA TVITI TACCONSIDER MINISTRACCONSIDER JATA POINDEHINST  4212104106185 ADULT PETROV OLEG MR 04 ATP 00		
ХЮ МАРШРУТ ПЕРЕВОЗНИК РЕЙС КЛАСС ДАТА СТАТ 1 MOSCOW(DME) / NOVOSIBIRSK(OVB) S7 2509 T 29.04.2023 OPE	ИС БАЗОВЫЙ ТАРИФ EN FOR USE TB SOW	HOPMA БАГАЖА NO
ACHET TAPHAA MOW S7 GOJ5165RUB5165END S7/NON-REF/CHNG/RESTR/BS/INCL VAT505.55RUB еорма оплаты ТИП ОПЛАТЫ СУММА НАЛИЧНЫЙ РАСЧЕТ RUB5561 ТАРИФ ЭНВИВАЛЕНТ ТАКСЫ ИТОГО RUB5165 RUB5165 RUB396 RUB5561		

ннуляция билета

Возврат

## Изменение условий перевозки со стороны Перевозчика: особенности

При пересадке на другой рейс с изменением маршрута, после закрепления предложенных Перевозчиком изменений, будет отображаться сообщение

«Полетная информация была изменена. Перед продолжением работы билеты должны быть

обменяны/ревалидированы». После просмотра произведённых Перевозчиком изменений с билетом, сообщение можно игнорировать, нажав на кнопку «Отмена».

Сегмент со статусом UN останется в бронировании и будет отображаться по нажатию на кнопку «Подробно».

Дальнейшие действия с бронированием/ билетом (обмен/ревалидация) не требуются!



### Закрепление изменений в бронировании LICZQE

#### Сегменты и SSR в бронировании



Резюме Действия с бронированием ••• Создание брони Автоматическое 1 взрослый 14 305 RUB OVB 15:05 → LED 15:45 S7 5005 закрытие брони -4440 M S 249 RUB Таксы 14:50 03.03.2023 Подробно Итого 14 554 RUB Просмотр билетов Добровольно изменить маршрут Вынужденно изменить маршрут

## Действия Агента, когда предложенный Перевозчиком вариант не устраивает пассажира

При несогласии пассажира с предложенным вариантом перевозки допускается выбор других рейсов.

Предварительно требуется закрепить предложенные Перевозчиком изменения на сегментах, нажав кнопки «Перейти к изменениям» и далее «Подтвердить».

После сохранения изменений станет доступной кнопка «Вынужденно изменить маршрут».

Агент самостоятельно подбирает новую дату/ время вылета.

P	Резюме			
		Действия с бронированием		
20 AITP	Airbus A320neo  OVB  15:05 → LED  15:45    Эконом  GMT+7  GMT+3      Подробно	1 взрослый 14 305 RUB Таксы 249 RUB	Создание брони Автоматическое закрытие брони 14:50 03.03.2023	
5	Добровольно изменить маршрут Вынужденно изменить маршрут	Итого 14 554 RUB	Отмена	
N 21	MapupyT			
2	Причины вынужденного обмена перечислены в «Инструкции по вынужденному изменению у оформленных для перелёта рейсами АО «Авиакомпания «Сибирь». Инструкция размещена	условий перевозки и возврату билетов a https://vm.s7.ru в разделе Технологии	Сохранить и переоформите	
	Полетная информация будет изменена. Билеты будут переоформлены без доп.	латы. Произвести вынужденнь	ий обмен билетов?	
		Отмен	ia OK	

Действия Агента, когда предложенный Перевозчиком вариант не устраивает пассажира

Для проведения **вынужденного обмена** билета требуется:

- ✓ в открытом бронировании нажать кнопку «Вынужденно изменить маршрут»;
- ✓ указать параметры новой перевозки;
- ✓ нажать кнопку «Сохранить и переоформить»;
- ✓ в открывшемся окне подтвердить проведение вынужденного обмена билета.

B S7 Smart Ticketing возможен вынужденный обмен только полностью неиспользованного билета.

Возврат билета					
маршрут НОВОСИБИРСК(OVB) / СОЧИ(AER)	РЕЙС S7 5109	дата 11.04.2023	БАЗОВЫЙ ТАРИФ SSTOW	БАГАЖ СТАТУ 1РС КВС	OBI DIBPATY
Добровольный возврат Вынуз	қденный возврат	]			
				Оплачено	К возврату
Тариф				14 585 RUB	14 585 RUB
Таксы				254 RUB	254 RUB
К возврату по билету					14 839 RUB
Было оплачено 14 839 RUB	Сумма к возврату 14 839 RUB Наличный расчет	CASH			
Сформировать справку о возвр	ате		Сумм	а к возврату	: 14 839 RUB

Отмена

## Действия Агента, когда предложенный Перевозчиком вариант не устраивает пассажира

Для проведения **вынужденного возврата** билета требуется:

- ✓ в билете нажать кнопку «Возврат»;
- ✓ на форме возврата выбрать
  «Вынужденный возврат»
- ✓ нажать кнопку «Возврат».

В S7 Smart Ticketing возможен вынужденный возврат только полностью неиспользованного, не переоформленного билета.



### Поддержка агентов

Вынужденные изменения/обмены билетов, не реализованные в S7 Smart Ticketing:

- при отмене рейсов без дальнейшей пересадки Перевозчиком;
- при пересадке с изменением маршрута, если пассажир не согласен с предложенным вариантом и требуются дальнейшие действия с бронированием/билетом;
- при отсутствии автоматического расчёта возврата.

Данные процедуры выполняются только через обращения в Центр Поддержки Агентов (<u>smarthelp.s7.ru</u>).



# Желаем комфортной работы!