

**КРАТКАЯ ИНСТРУКЦИЯ  
ПО ОФОРМЛЕНИЮ БИЛЕТОВ НА ПОЕЗДА АЭРОЭКСПРЕСС НА EMD  
(ИА/80/5/15)**

**ОБЩЕЕ**

Для возможности продажи билетов на поезд Аэроэкспресс с оформлением EMD необходимо предварительно заключить с ТКП соответствующее соглашение о продаже дополнительных услуг.

Оформление билетов производится в текстовом терминале посредством графических форм, вызываемых кнопкой «Аэроэкспресс»  . Версия терминала 1.69b (rev.7)

Оформление билетов на поезд *Аэроэкспресс* осуществляется при наличии связи с авиационным заказом, оформленным в автоматизированной распределительной системе «Сирена-Трэвел» (ГРС) и при отсутствии связи с PNR.

Для каждого пассажира из железнодорожного заказа Сирены-Трэвел в системе Аэроэкспресс создается отдельный заказ.

**Оплата перевозки осуществляется по следующим формам оплаты: Наличные, Пластиковая карта, Платежное поручение.**

**ПРОДАЖА БИЛЕТОВ В ВАГОНЕ ОБЫЧНОГО (ЭКОНОМИЧЕСКОГО) КЛАССА С ПРИВЯЗКОЙ К PNR**

Для бронирования мест пользователь должен выполнить следующую последовательность действий:

1. Открыть авиационный PNR стандартным запросом \*PNR в текстовом терминале или кнопкой «Связать с PNR» в графической форме, указав номер в поле слева от кнопки.
2. Уточнить данные о сегментах в выпадающем списке графической формы.
3. Выбрать нужный сегмент.
4. В случае выбора опции «Все сегменты», бронирование осуществляется только в вагоне обычного класса на дату прилета/вылета в/из московского аэропорта.
5. Забронировать места кнопкой «Бронировать». Дата поездки, направление, количество и категории пассажиров передаются в систему Аэроэкспресс из авиационного PNR автоматически.
6. В случае выбора определенного сегмента, дату поездки можно изменить, открыв календарь по ссылке «ДАТА ОТПР».
7. Забронировать места кнопкой «Бронировать». Направление, количество и категории пассажиров передаются в систему Аэроэкспресс из авиационного PNR автоматически; дата поездки соответствует введенной вручную.
8. В открывшейся форме «Работа с заказом» подтвердить прием оплаты, нажав кнопку «Оплач. выбранные билеты» или «Оплачены все билеты».
9. Распечатать билет, нажав на клавишу «Билет» (разрешена печать по одному билету).
10. Сервис предоставляет возможность сохранить билет и справку о возврате в формате .pdf для отложенной печати в папке Tickets, расположенной в папке с программным обеспечением пульта, либо в той папке, которую укажет кассир.
11. Закрыть форму «Работа с заказом», при этом, если на системное сообщение «Закрыть

авиационную бронь?» ответить «Да», авиационная PNR будет закрыта. Номер железнодорожного заказа сохраняется в PNR в строке над списком пассажиров и имеет формат XXXXXXЖД, где XXXXXX - номер, состоящий из цифр и латинских букв, и ЖД - признак железнодорожного заказа.

12. Если в авиационном заказе несколько сегментов, содержащих аэропорты Москвы, билеты на Аэроэкспресс будут забронированы с учетом всех авиационных сегментов, пунктами прилета или вылета которых являются аэропорты Москвы.

### **ПРОДАЖА БИЛЕТОВ В ВАГОНЕ БИЗНЕС КЛАССА С ПРИВЯЗКОЙ К PNR**

Для бронирования мест пользователь должен выполнить следующую последовательность действий:

1. Открыть авиационный PNR стандартным запросом \*PNR в текстовом терминале или кнопкой «Связать с PNR» в графической форме, указав номер в поле слева от кнопки.
2. Уточнить данные о сегментах в выпадающем списке графической формы.
3. Выбрать нужный сегмент.
4. Задать класс обслуживания Бизнес.
5. Задать дату поездки.
6. Кнопкой «Расписание» вызвать расписание на выбранную дату, выбрать нужное время поездки.
7. Задать время поездки в формате ЧЧММ.
8. Выбрать место в вагоне, открыв макет (если место не выбрано, предлагается первое свободное место в вагоне).
9. Забронировать место.
10. Принять оплату и подтвердить прием оплаты, нажав кнопку «Оплач.выбранные билеты» или «Оплачены все билеты».
11. Распечатать билет (разрешена печать по одному билету).
11. Сервис предоставляет возможность сохранить билет и справку о возврате в формате .pdf для отложенной печати в папке Tickets, расположенной в папке с программным обеспечением пульта, либо в той папке, которую укажет кассир.

### **ПРОДАЖА БИЛЕТОВ В ВАГОНЕ ОБЫЧНОГО (ЭКОНОМИЧЕСКОГО) КЛАССА БЕЗ ПРИВЯЗКИ К PNR**

Для бронирования мест пользователь должен выполнить следующую последовательность действий:

1. Задать маршрут поездки (пункт отправления и пункт назначения);
2. Задать дату поездки;
3. Задать класс обслуживания Эконом;
4. Указать персональные данные пассажира: ФИО, Дата рождения, Тип документа, номер документа;
5. Забронировать перевозку кнопкой «Бронировать»;
6. Подтвердить прием оплаты, нажав кнопку «Оплачены все билеты»;   
(в заказе оплатятся все билеты, галочка выбора при продаже не работает, галочка выбора билетов ставится только при возврате).

7. Распечатать EMD;
8. Если оформляется более одного билета, сервис предоставляет возможность распечатать EMD только по одному, выбирая из списка.
9. Сервис предоставляет возможность сохранить EMD и справку о возврате в формате .pdf для отложенной печати в папке Tickets, расположенной в папке с программным обеспечением пульта, либо в той папке, которую укажет кассир

## **ПРОДАЖА БИЛЕТОВ В ВАГОНЕ БИЗНЕС КЛАССА БЕЗ ПРИВЯЗКИ К PNR**

Для бронирования мест пользователь должен выполнить следующую последовательность действий:

1. Задать маршрут поездки (пункт отправления и пункт назначения);
2. Задать дату поездки;
3. Задать класс обслуживания Бизнес;
4. Указать персональные данные пассажира: ФИО, Дата рождения, Тип документа, номер документа;
5. Задать время поездки в формате ЧЧММ.
6. Выбрать место в вагоне, откыв макет (если место не выбрано, предлагается первое свободное место в вагоне).
7. Забронировать место.
8. Принять оплату и распечатать EMD
9. Сервис предоставляет возможность сохранить EMD и справку о возврате в формате .pdf для отложенной печати в папке Tickets, расположенной в папке с программным обеспечением пульта, либо в той папке, которую укажет кассир

## **ВОЗВРАТ ПРОДАННЫХ БИЛЕТОВ**

Для возврата пользователь должен выполнить следующую последовательность действий:

1. Необходимо воспользоваться формой «Работа с заказом». В поле слева от кнопки «Заказ по номеру» ввести шестизначный номер железнодорожного заказа (символы «ЖД» не вводить!). Номер железнодорожного заказа размещен в авиационном PNR над списком пассажиров (в текстовом терминале APC).
2. Распечатать справку о возврате, нажав клавишу «EMD».
3. Сервис предоставляет возможность сохранить справку о возврате в формате .pdf для отложенной печати в папке Tickets, расположенной в папке с программным обеспечением пульта, либо в той папке, которую укажет кассир.
4. Системой предлагается также распечатать информацию о принятом к возврату EMD (по желанию агента).
5. После возврата всех билетов железнодорожного заказа Сирены, запись о нем в авиационном PNR удаляется, в случае частичного возврата, запись сохраняется.

## **ВАЖНО**

1. Если после окончания работы с заказом Аэроэкспресс он остается активным (что видно из ответа системы на запрос «Я?» - номер активного железнодорожного заказа отображается в последней строке) и препятствует дальнейшей работе с текстовым терминалом, необходимо нажать кнопку «Закрыть заказ» в форме «Работа с заказом».
2. Аннулировать заказ возможно как полностью, так и частично.
3. Непроданный заказ можно закрыть кнопкой «Закрыть заказ».
4. Вызвать непроданный железнодорожный заказ для аннуляции или продажи возможно кнопкой «Заказ по номеру».
5. Нажав кнопку «ОПЛАЧЕНЫ ВСЕ БИЛЕТЫ», кассир подтверждает получение денежных

средств от пассажира и получает номер билета и доступный для печати EMD. Печать EMD производится на лазерном принтере.

**Важно!!!** При нажатии кнопки «ОПЛАЧЕНЫ ВСЕ БИЛЕТЫ» оплата проходит по всем билетам, находящимся в заказе. Выбор приоритетных билетов галочками на оплату не влияет, оплата так же будет осуществлена по всем билетам.

6. Билет в вагоне обычного (экономического) класса действителен до 03:00 часов даты , следующей за датой поездки, указанной в билете.
7. При возврате билетов Аэроэкспресс вне зависимости от категории пассажира, класса вагона и даты возврата, штрафы не взимаются.
8. Вернуть проданный билет в вагон обычного (экономического) класса возможно до 23:59 дня, предшествующего дню поездки, указанной в билете.
9. Билет в вагоне бизнес класса действителен для поездки и для возврата ТОЛЬКО на дату и время, указанные в билете.
10. Вернуть билет в вагон бизнес-класса возможно только за 3 часа до отправления поезда.
11. Ввиду небольшого срока действия билета в вагон бизнес-класса, при опоздании пассажира к своему рейсу Аэроэкспресса или более раннего визита - пассажир с билетом в бизнес-класс может проехать в любом вагоне эконом (общего) класса до 03:00 ч:м даты, следующей за датой поездки, указанной на билете.
12. Дети до 5 лет перевозятся в поездах Аэроэкспресс БЕСПЛАТНО. Билет для ребенка до 5 лет не оформляется.
13. Дети от 5 до 7 лет в вагоне обычного (экономического класса) перевозятся по детскому тарифу. В вагоне бизнес класса дети с 5 лет перевозятся по взрослому тарифу.
14. Коды аэропортов и железнодорожных вокзалов:

**Аэропорты:**

ВНК - Внуково;

ДМД - Домодедово;

ШРМ - Шереметьево;

**Железнодорожные вокзалы:**

КВЖ - Киевский вокзал;

ПВК - Павелецкий вокзал;

БСЖ - Белорусский вокзал;

СЖЖ — Савеловский вокзал.