

Оформление билетов на поезда «Аэроэкспресс» в нейтральном сеансе

Инструкция кассира

Дата создания документа: 22.04.2011

Дата последнего изменения: 06.02.2024

Регистрационный номер документа: GRS.ZD.002

Версия документа: 4.0

Взамен документов:

Москва, 2024 г.

Содержание

1. ВВЕДЕНИЕ.....	4
1.1. Об этом документе.....	4
1.2. Условные обозначения.....	4
1.3. Термины и сокращения.....	5
2. СПИСОК ИЗМЕНЕНИЙ.....	6
3. НАЧАЛО РАБОТЫ.....	8
3.1. Запуск программы.....	8
3.2. Завершение работы с программой.....	9
4. ИНТЕРФЕЙС ПРОГРАММЫ.....	10
4.1. Основная форма и ее структура.....	10
4.1.1. Вкладка «Связан с PNR».....	11
4.1.2. Вкладка «Не связан с PNR».....	13
4.1.3. Получение справочной информации.....	14
4.1.4. Функции Аэроэкспресс.....	17
4.2. Форма «Работа с заказом».....	18
4.3. Справочник аэропортов и вокзалов.....	23
5. ОФОРМЛЕНИЕ БИЛЕТОВ.....	25
5.1. Вкладка «Связан с PNR».....	25
5.1.1. Оформление билетов по тарифу «СТАНДАРТ».....	25
5.1.2. Оформление билетов по тарифу «БИЗНЕС».....	29
5.1.3. Оформление билетов по тарифу «БИЗНЕС ТУДА-ОБРАТНО».....	31
5.1.4. Оформление билетов по тарифу «ТУДА-ОБРАТНО».....	33
5.1.5. Оформление билетов по тарифу «ЭКСПРЕСС-АВТОБУС»	36
5.2. Вкладка «Не связан с PNR».....	40
5.2.1. Оформление билетов по тарифу «СТАНДАРТ».....	40
5.2.2. Оформление билетов по тарифу «БИЗНЕС».....	41
5.2.3. Оформление билетов по тарифу «БИЗНЕС ТУДА-ОБРАТНО».....	43
5.2.4. Оформление билетов по тарифу «ТУДА-ОБРАТНО»	44
5.2.5. Оформление билетов по тарифу «ЭКСПРЕСС-АВТОБУС».....	45
5.2.6. Оформление билетов по линейке семейных тарифов: «СЕМЕЙНЫЙ ТУДА-ОБРАТНО», «СЕМЕЙНЫЙ ТУДА-ОБРАТНО+1РЕБЕНОК», «СЕМЕЙНЫЙ ТУДА-ОБРАТНО+2РЕБЕНКА», «СЕМЕЙНЫЙ ТУДА-ОБРАТНО+3РЕБЕНКА»	47
6. РАБОТА С ЗАКАЗОМ.....	49
6.1. Поиск заказа.....	49
6.2. Поиск заказа по номере заказа Аэроэкспресс.....	49
6.3. Выбор формы оплаты заказа.....	50
6.4. Подтверждение оплаты заказа.....	50
6.5. Аннулирование заказа.....	52
6.6. Закрытие непроданного заказа.....	52
6.7. Печать документа.....	53
6.7.1. Печать маршрут квитанции.....	53
6.7.2. Печать справки о возврате.....	59
6.8. Сохранение документа.....	61
7. ТЕХНОЛОГИЯ РАБОТЫ АГЕНТА ПРИ ОПЛАТЕ ПОЕЗДКИ ПЛАТЕЖНОЙ (БАНКОВСКОЙ) КАРТОЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ POS-ТЕРМИНАЛА СИРЕНА-ТРЕВЕЛ.....	63
7.1. Последовательность операций.....	63
7.2. Печать копии квитанции об оплате билета по пластиковой карте.....	64
8. ТЕХНОЛОГИЯ РАБОТЫ АГЕНТА ПРИ ОПЛАТЕ ПОЕЗДКИ ПЛАТЕЖНЫМ ПОРУЧЕНИЕМ.....	66
9. ВОЗВРАТ БИЛЕТОВ.....	68

10. АВТОМАТИЗИРОВАННЫЙ ОТЧЕТ О ПРОДАЖЕ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫХ БИЛЕТОВ.....	73
10.1. Формат запроса.....	73
10.2. Параметры запроса.....	73
10.3. Примеры.....	74
11. РАБОТА С АРХИВНЫМИ ЗАПИСЯМИ ПО ЗАКАЗУ.....	76
11.1. Запрос поиска заказа по номеру EMD.....	76
11.1.1. Формат запроса:.....	76
11.1.2. Параметры запроса.....	76
11.2. Запросы по архиву.....	77
11.2.1. Формат запроса:.....	77
11.2.2. Параметры запроса.....	77

1. Введение

1.1. Об этом документе

Документ представляет собой инструкцию, в которой описывается процесс оформления билетов на поезда Аэроэкспресс. Оформление билетов выполняется с помощью специальной программы (далее *программа*), которая входит в состав Автоматизированной распределительной системы «Сирена-Тревел» (АРС) и является графической оболочкой для некоторой части ее функций.

Документ предназначен для кассира, являющегося сотрудником агентства, и осуществляющего бронирование и продажу билетов на авиаперевозки.

Пользователь программы должен обладать начальными навыками работы с персональным компьютером, иметь навыки работы с АРС, уметь пользоваться оргтехникой, в частности, принтером.

1.2. Условные обозначения

В документе используются условные обозначения, приведенные в таблице 1.

Таблица 1. Условные обозначения

Пример текста	Описание условного обозначения
<i>Рабочая область</i> — это...	Новые термины выделяются курсивом
Выберите в меню Файл ...	Заголовки окон, названия пунктов меню и других элементов пользовательского интерфейса выделяются полужирным шрифтом
Нажмите комбинацию клавиш CTRL+A	Названия клавиш клавиатуры выделяются полужирным шрифтом и прописными буквами
Ведите с клавиатуры значение 101	Названия клавиш клавиатуры, соединенные знаком «плюс», означают комбинацию клавиш
	Строки, вводимые пользователем с клавиатурой или отображаемые на экране, а также имена файлов и каталогов выделяются полужирным шрифтом

Пример текста	Описание условного обозначения
 Обратите внимание, что...	Замечание выносится в отдельный абзац и выделяется специальной пиктограммой, расположенной слева
	Замечание содержит вспомогательные и справочные сведения о работе с программой
 Важно! Никогда не...	Предостережение выносится в отдельный абзац и выделяется специальной пиктограммой, расположенной слева
	Предостережение содержит информацию о важных последствиях того или иного действия или бездействия пользователя, которое может привести к нежелательным или негативным последствиям: ошибкам в работе программы, потере данных, запуске долговременного процесса и т.д.

1.3. Термины и сокращения

В документе используются термины и сокращения, приведенные в табл.2

Таблица 2. Термины и сокращения

АРС	Автоматизированная распределительная система
ТКП	Транспортная клиринговая палата
ЦРТ	Центр расписания и тарифов
EMD	Электронный многоцелевой документ (Electronic Miscellaneous Document). Билет Аэроэкспресс — EMD.
PNR	Запись имени пассажира (Passenger Name Record)

2. Список изменений

В программу «Аэроэкспресс» были внесены следующие изменения:

Дата	Описание изменений	Глава/пункт
16/01/2020	Исправлен формат запроса ПКК для печати копии квитанции об оплате по ПК.	п. 7.2
17/06/2020	<p>Внедрена возможность оформления билетов для проезда в автобусах ООО «Аэроэкспресс» на участке движения «г. Москва (м. Ховрино) – Аэропорт «Шереметьево» (терминал В)» по тарифу «ЭКСПРЕСС-АВТОБУС».</p> <p>Отредактирована линейка доступных для бронирования тарифов Аэроэкспресс.</p>	Гл.5, п.5.1.8, п.5.2.10
19/06/2020	Изменена тарифная линейка. Внесен тариф «ТУДА-ОБРАТНО».	гл.5.
29/07/2020	Внесена информация о тайм-лимите непроданных заказов.	п.6.6
22/04/2021	<p>Внесена информация о новых правилах оформления документов Аэроэкспресс без персональных данных пассажира, изменены экраны основной графической формы и формы работы с заказом.</p> <p>Внесена информация о тарифе «ЭКСПРЕСС-АВТОБУС».</p>	п.5.1.5, п.5.2.5
15/07/22	<p>Изменен графический интерфейс.</p> <p>В блок справочной информации по расписанию и тарифам добавлена возможность указания даты и направления.</p> <p>Добавлен тариф «БИЗНЕС ТУДА-ОБРАТНО».</p> <p>Для бизнес-тарифов снята необходимость указания времени поездки.</p>	п. 5.1.3, 5.2.3

	Удален тариф «ДЕТСКИЙ» в соответствии с принятием Федерального закона от 11.06.2022 № 178-ФЗ «О внесении изменения в статью 83 Федерального закона «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации»	
12/04/23	Внесена информация о невозможности возврата билетов, оформленных в условиях совпадения даты оформления и отправления поезда. Для любых типов тарифов и типом связи с заказом «Сирена-Тревел».	Гл.3 , гл.9
06/02/24	Изменена тарифная линейка. Для вкладки «Не связан с PNR» внесены тарифы «СЕМЕЙНЫЙ ТУДА-ОБРАТНО», «СЕМЕЙНЫЙ ТУДА-ОБРАТНО+1РЕБЕНОК», «СЕМЕЙНЫЙ ТУДА-ОБРАТНО+2РЕБЕНКА», «СЕМЕЙНЫЙ ТУДА-ОБРАТНО+3РЕБЕНКА» .	Гл.4, п.4.1.2, п 4.1.3., Гл 5, п.5.2.6

3. Начало работы

В текущей реализации программного обеспечения оформление билетов на поезда Аэроэкспресс осуществляется при наличии связи с авиационным заказом, оформленным в автоматизированной распределительной системе «Сирена-Тревел» (ГРС) и при отсутствии связи с PNR.

Агент может оформлять билеты Аэроэкспресс в связи с авиационным заказом «Сирена-Тревел», в котором забронированы и облечены следующие типы сегментов:

- подтвержденные сегменты авиакомпаний;
- сегменты авиакомпаний, оформленные на места, полученные вне системы «Сирена-Тревел» (в других центрах).



В связи с вступлением в силу Федерального закона от 11.06.2022 № 178-ФЗ «О внесении изменения в статью 83 Федерального закона «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» на поездах Аэроэкспресс с 22 июня для детей до семи лет в сопровождении взрослых проезд будет бесплатный. В этой связи тариф «Детский» отменяется.

Так же с 22 июня повышается стоимость тарифа «Экспресс-Автобус» с 200 до 250 рублей на Шереметьевском направлении. Агентское вознаграждение остается прежним



В связи с изменением правил применения тарифов на поездах Аэроэкспресс, нельзя выполнить возврат билетов, оформленных в условиях совпадения даты оформления и отправления поезда. Для любых типов тарифов и типом связи с заказом «Сирена-Тревел». На попытку выполнить возврат выдается реплика «СРОК ВОЗВРАТА ИСТЕК».



При тарификации пассажиров актуальные значения тарифов поставляются из системы Аэроэкспресс. С целью ознакомления и проверки корректности применения смотреть актуальную информацию на сайте: <https://aeroexpress.ru/aero/prices.html>



С 06/02/24 Изменена тарифная линейка. Для вкладки «Не связан с PNR» внесены тарифы «СЕМЕЙНЫЙ ТУДА-ОБРАТНО», «СЕМЕЙНЫЙ ТУДА-ОБРАТНО+1РЕБЕНОК», «СЕМЕЙНЫЙ ТУДА-ОБРАТНО+2РЕБЕНКА», «СЕМЕЙНЫЙ ТУДА-ОБРАТНО+3РЕБЕНКА».

3.1. Запуск программы

Программа запускается из текстового терминала АРС.

Чтобы запустить программу:

1. Запустите АРС.

2. Авторизуйтесь в АРС в сеансе ТКП.

Нажмите на кнопку  (Аэроэкспресс), расположенную на панели инструментов терминала АРС (рис.1). Откроется основная графическая форма программы (рис. 2).



Рисунок 1. Панель инструментов текстового терминала

3.2. Завершение работы с программой

Чтобы завершить работу с программой:

1. Нажмите на кнопку **Выход** в основной графической форме программы (рис.2).
Программа будет закрыта.

4. Интерфейс программы

4.1. Основная форма и ее структура

По нажатию на кнопку  (Аэроэкспресс) в панели инструментов текстового терминала АРС на экран вызывается *основная графическая форма* программы (рис. 2). В дальнейшем для краткости *основную графическую форму* мы будем называть *основной формой*.

В состав основной формы входят следующие элементы:

- заголовок с названием программы;
- модуль **Связан с PNR**;
- модуль **Не связан с PNR**;
- раздел функций Аэроэкспресс, с подразделами **Справочная информация**, **Бронировать** и **Работа с заказом**;
- кнопка **Выход**.

Активность модулей выделяется цветом (зеленый - активен, красный — нет).

Внешний вид основной формы программы, загружаемый при вызове приложения *Аэроэкспресс* представлен на рисунке 2.

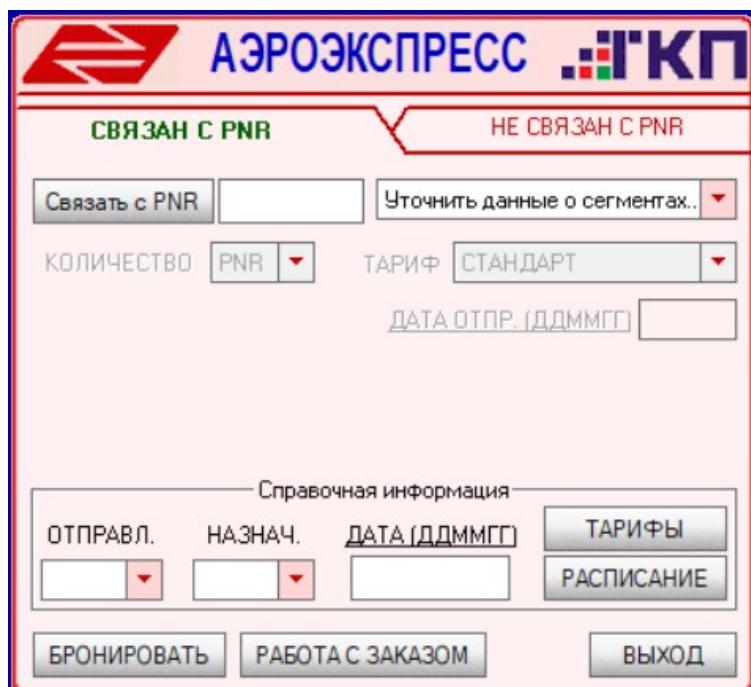


Рисунок 2. Основная форма программы

Подробное описание элементов основной формы приведено в последующих разделах.

4.1.1. Вкладка «Связан с PNR»

Модуль предназначен для оформления билетов в связке с авиационным PNR как взрослым пассажирам по тарифам «СТАНДАРТ», «БИЗНЕС», «БИЗНЕС ТУДА-ОБРАТНО», «ТУДА-ОБРАТНО», «ЭКСПРЕСС-АВТОБУС» при путешествии экономическим- и бизнес-классом соответственно.

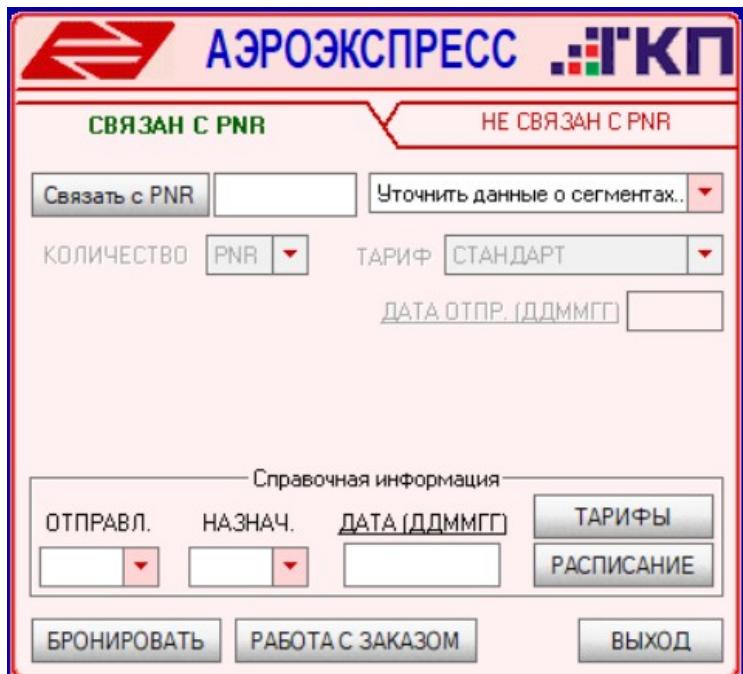


Рисунок 3. Вкладка «Связать с PNR»

Таблица 3 содержит сведения о функциональном назначении полей и кнопок модуля **Связать с PNR**.

Таблица 3. Элементы интерфейса вкладки «Связан с PNR»

Элемент	Описание
Поле для ввода PNR	Номер авиационного PNR. Поле заполняется вручную путем ввода номера авиационного PNR с клавиатуры.

Элемент	Описание
Кнопка Связать с PNR	<p>При нажатии на кнопку формируется связь между авиационным PNR и железнодорожным заказом билетов на Аэроэкспресс.</p> <p>Программа копирует дату поездки, направление, количество и категории пассажиров из PNR, а затем вставляет эти данные в соответствующие поля железнодорожного заказа (при оформлении билетов на Аэроэкспресс).</p>
Раскрывающийся список для выбора сегмента	<p>По умолчанию список содержит пункт Уточнить данные о сегментах (отправка запроса в АРС для получения данных о сегментах из авиационного PNR).</p> <p>После получения данных о сегментах, в список добавляются пункт Все сегменты и пункты для сегментов, в которых в качестве пункта отправления или пункта назначения присутствует аэропорт Москвы (по одному пункту для каждого сегмента).</p> <p>Важно! При выборе пункта Все сегменты оформление билетов осуществляется только по тарифу «СТАНДАРТ».</p>
Поле Тариф.	<p>Значения: «СТАНДАРТ», «БИЗНЕС», «ТУДА-ОБРАТНО», «БИЗНЕС ТУДА-ОБРАТНО», «ЭКСПРЕСС-АВТОБУС».</p> <p>По умолчанию переключатель установлен на значение «СТАНДАРТ».</p> <p>Поле неактивно, если в раскрывающемся списке для работы с сегментами выбран пункт Уточнить данные о сегментах или Все сегменты.</p>
Поле Количество	Не активно. Данные берутся из PNR.
Поле Дата отпр.	<p>Дата отправления поезда Аэроэкспресс.</p> <p>Поле Дата доступно для редактирования агентом для всех типов тарифов.</p> <p>Дата указывается в формате ДДММГГ, где ДД – день, ММ – месяц, ГГ – год.</p>
Поле Время отпр.	Удалено!

4.1.2. Вкладка «Не связан с PNR»

Вкладка предназначена для оформления билетов по тарифам «СТАНДАРТ», «ТУДА-ОБРАТНО», «ЭКСПРЕСС-АВТОБУС», «БИЗНЕС» и «БИЗНЕС ТУДА-ОБРАТНО», «СЕМЕЙНЫЙ ТУДА-ОБРАТНО», «СЕМЕЙНЫЙ ТУДА-ОБРАТНО+1РЕБЕНОК», «СЕМЕЙНЫЙ ТУДА-ОБРАТНО+2РЕБЕНКА», «СЕМЕЙНЫЙ ТУДА-ОБРАТНО+3РЕБЕНКА».

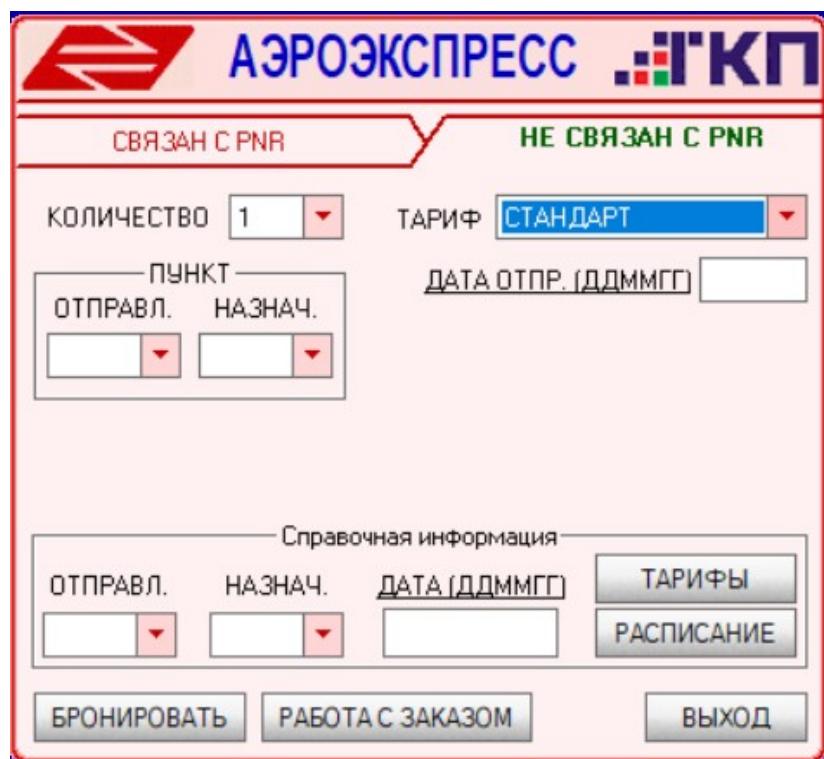


Рисунок 4. Вкладка «Не связан с PNR»

Таблица 4 содержит сведения о функциональном назначении полей и кнопок вкладки **Не связан с PNR**.

Таблица 4. Элементы интерфейса вкладки «Не связан с PNR»

Элемент	Описание
Поле Количество	Поле предназначено для ввода количества оформляемых билетов по указанному тарифу.
Поле ТАРИФ .	Значения: «СТАНДАРТ», «БИЗНЕС», «БИЗНЕС ТУДА-ОБРАТНО», «ТУДА-ОБРАТНО», «ЭКСПРЕСС-АВТОБУС», «СЕМЕЙНЫЙ ТУДА-ОБРАТНО», «СЕМЕЙНЫЙ ТУДА-ОБРАТНО+1РЕБЕНОК», «СЕМЕЙНЫЙ ТУДА-ОБРАТНО+2РЕБЕНКА», «СЕМЕЙНЫЙ ТУДА-ОБРАТНО+3РЕБЕНКА». По умолчанию переключатель установлен на значение «СТАНДАРТ».

Элемент	Описание
Поле Пункт назначения	<p>Пункт прибытия поезда Аэроэкспресс.</p> <p>Поле заполняется вручную в кодировке ЦРТ (ТКП), либо выбором нужного пункта из справочника вокзалов и аэропортов Москвы (см. п. 4.3).</p> <p>После ввода значения в поле Пункт назначения, поле Пункт отправления заполняется автоматически.</p>
Поле Дата	<p>Дата отправления поезда Аэроэкспресс.</p> <p>Поле заполняется вручную в формате ДДММГГ, либо выбором нужной даты из календаря, где ДД – день, ММ – месяц, ГГ – год (вводятся последние две цифры, например, 2011 год указывается как 11).</p>

4.1.3. Получение справочной информации

При оформлении билетов на обоих вкладках вы можете получить справочную информацию о расписании движения поездов и размере тарифов Аэроэкспресс.

4.1.3.1. Расписание

Чтобы получить справочную информацию о расписании движения поездов Аэроэкспресс:

Если вы работаете на вкладке **Связан с PNR**:

1. Сформируйте связь с авиационным PNR. Для этого нажмите на кнопку **Связать с PNR**, предварительно указав номер авиационного PNR в поле слева.
2. Выберите направление поездки. Для этого в раскрывающемся списке для выбора сегментов выберите нужный сегмент.
3. Укажите дату поездки в поле **Дата**. Если дата поездки не указана, по умолчанию принимается дата «сегодня».
4. Нажмите на кнопку **Расписание** в разделе функций Аэроэкспресс.

Справочная информация по расписанию будет отображена на текстовом терминале APC (рис 5).

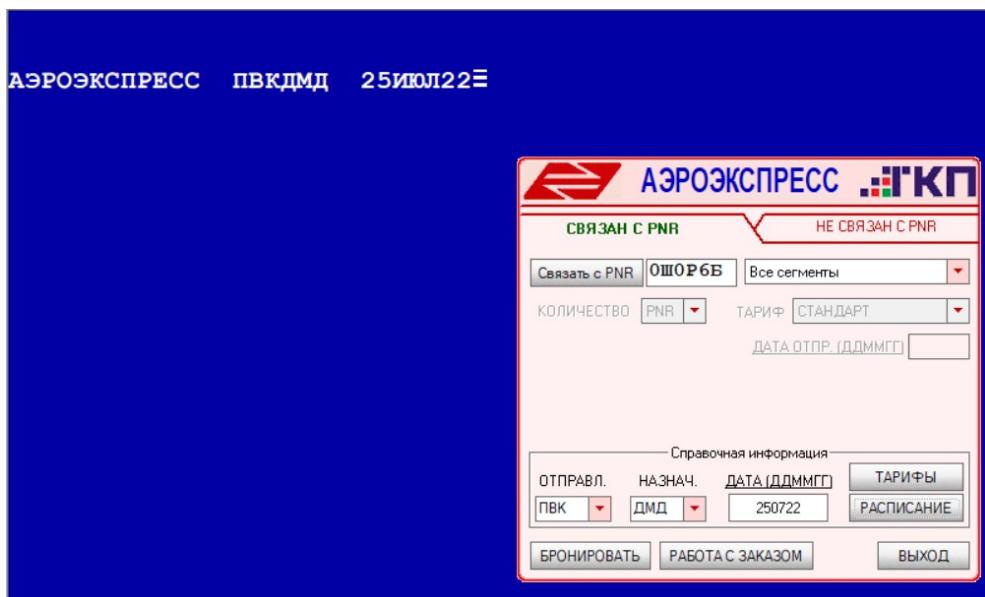


Рисунок 5. Справочная информация по расписанию

Если вы работаете на вкладке **Не связан с PNR**:

1. Укажите в полях **Пункт Отправления и Назначения**;
2. Укажите дату поездки в поле **Дата**.
3. Нажмите на кнопку **Расписание** в разделе функций Аэроэкспресс.

Справочная информация по расписанию будет отображена на текстовом терминале APC (рис. 6).

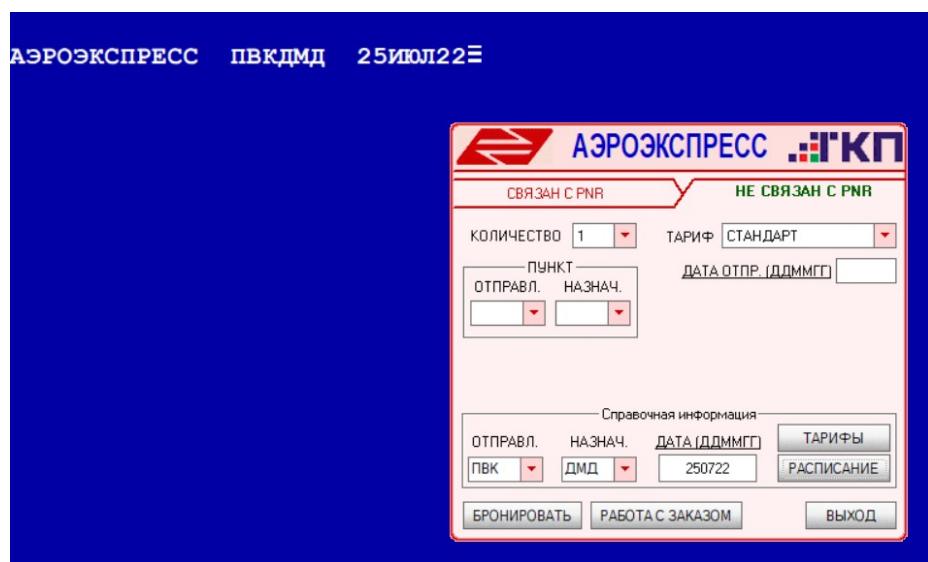


Рисунок 6. Справочная информация по расписанию

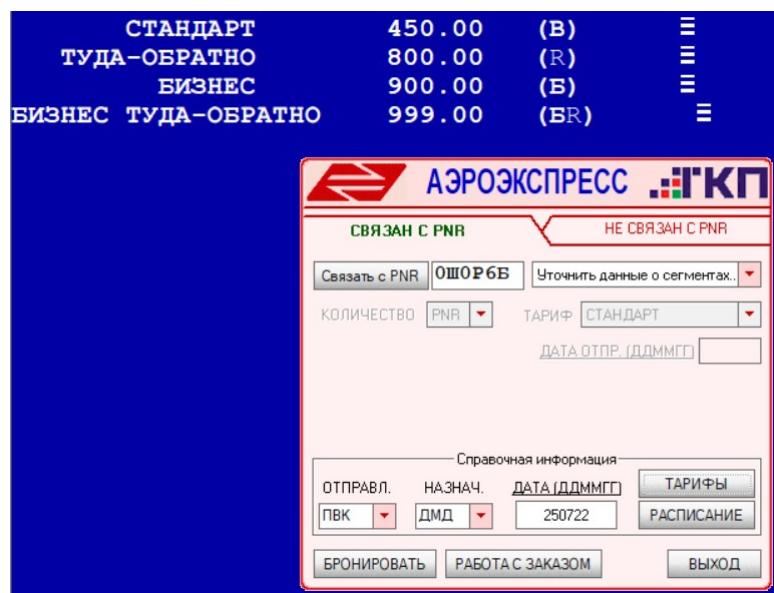
4.1.3.2. Тарифы

Чтобы получить справочную информацию по тарифам:

Если вы работаете на вкладке **Связан с PNR**:

1. Сформируйте связь с авиационным PNR. Для этого нажмите на кнопку **Связать с PNR**, предварительно указав номер авиационного PNR в поле слева.
2. Выберите направление поездки. Для этого в раскрывающемся списке для выбора сегментов выберите нужный сегмент.
3. Укажите дату поездки в поле **Дата**. Если дата поездки не указана, по умолчанию принимается дата «сегодня».
4. Нажмите на кнопку **Тарифы** в разделе функций Аэроэкспресс.

Справочная информация по тарифам будет отображена на текстовом терминале АРС (рис.7).



СТАНДАРТ	450.00	(В)	≡
ТУДА-ОБРАТНО	800.00	(Р)	≡
БИЗНЕС	900.00	(Б)	≡
БИЗНЕС ТУДА-ОБРАТНО	999.00	(БР)	≡

АЭРОЭКСПРЕСС ГКП

СВЯЗАН С PNR НЕ СВЯЗАН С PNR

Связать с PNR ОШОРБВ Уточнить данные о сегментах...

КОЛИЧЕСТВО: PNR ТАРИФ: СТАНДАРТ

ДАТА ОТПР. (ДДММГГ) []

Справочная информация

ОТПРАВЛ.	НАЗНАЧ.	ДАТА (ДДММГГ)	ТАРИФЫ
ПВК	ДМД	250722	РАСПИСАНИЕ

БРОНИРОВАТЬ РАБОТА С ЗАКАЗОМ ВЫХОД

Рисунок 7. Справочная информация по тарифам

Если вы работаете на вкладке **Не связан с PNR**:

1. Укажите в полях **Пункт Отправления и Назначения**;
2. Укажите дату поездки в поле **Дата**.
3. Нажмите на кнопку **Тарифы** в разделе функций Аэроэкспресс.

Справочная информация по расписанию будет отображена на текстовом терминале АРС (рис. 8).



Рисунок 8. Справочная информация по тарифам

4.1.4. Функции Аэроэкспресс.

Раздел предназначен для поиска и просмотра справочной информации о расписании движения поездов Аэроэкспресс и размере тарифов на места в вагонах экономического и бизнес-классов для разных категорий пассажиров.

Также раздел содержит кнопки **Бронировать** и **Работа с заказом** (п.4.2).

Таблица 5 содержит сведения о функциональном назначении кнопок раздела .

Таблица 5. Функциональные клавиши Аэроэкспресс.

Элемент	Описание
Кнопка Расписание	При нажатии на кнопку в текстовом терминале АРС отображается расписание движения поездов Аэроэкспресс на указанную дату для выбранного направления.
Кнопка Тарифы	При нажатии на кнопку в текстовом терминале АРС отображаются тарифы на указанную дату для выбранного направления.
Кнопка Бронировать	При нажатии на кнопку программа создает железнодорожный заказ для оформления билетов на Аэроэкспресс.

Элемент	Описание
Кнопка Работа с заказом	При нажатии на кнопку открывается форма Работа с заказом (п.4.2).

Подробно о получении справочной информации см. в разделе 4.1.3.

4.2. Форма «Работа с заказом»

Форма используется для проведения следующих операций:

- поиск железнодорожного заказа по номеру;
- оплата всех или части билетов железнодорожного заказа с возможностью выбора формы оплаты **Наличные, Пластиковая Карта** или **Платежное поручение**;
- печать или сохранение Билетов/EMD для выбранных билетов железнодорожного заказа;
- возврат всех или выбранных билетов железнодорожного заказа;
- закрытие активного железнодорожного заказа.

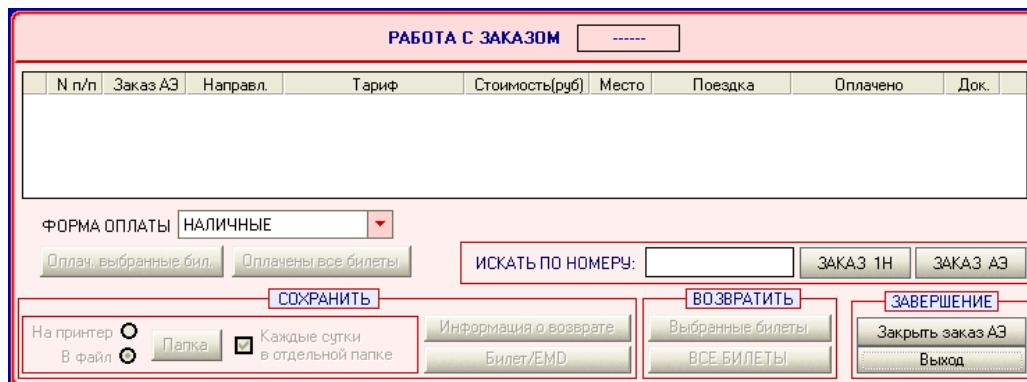


Рисунок 5. Форма «Работа с заказом»

Подробное описание операций, перечисленных в списке, приведено в разделах 5, 6 и 9.

Форма **Работа с заказом** открывается при нажатии на кнопку **Работа с заказом** в разделе функций Аэроэкспресс основной формы. Внешний вид формы представлен на рисунке 6.

РАБОТА С ЗАКАЗОМ									A0104Т	Выбрано билетов 0 из 1		
№ п/п	Заказ АЭ	Направл.	Тариф	Стоимость(руб)	Место	Поездка	Оплачено	Док.				
<input type="checkbox"/>	1	645030	ВНК->КВЖ	СТАНДАРТ	399.00	---	25.04.2021	НЕ ОПЛАЧЕНО	нет			

ФОРМА ОПЛАТЫ: **НАЛИЧНЫЕ**

На принтер
 В файл

Каждые сутки
 в отдельной папке

Рисунок 6. Форма «Работа с заказом». Работа с конкретным заказом.

В верхней части формы расположена таблица, в полях которой отображается информация по билетам заказа (табл.6).

Первое поле слева используется для выбора билетов. Чтобы выбрать билет, щелкните мышью по значку напротив нужного билета. Внешний вид значка изменится на . Этот значок означает, что билет выбран.

Чтобы отменить выбор, щелкните по значку еще раз. Внешний вид значка изменится на . Значок с пустым квадратом означает, что билет не выбран.

Таблица 6. Поля таблицы с информацией о железнодорожном заказе

Поле	Описание
№ п/п	Порядковый номер билета в заказе.
Заказ АЭ	Номер заказа Аэроэкспресс (7 цифр).
Направление	Направление поездки в кодировке ЦРТ (ТКП). Например, ПВК->ДМД — с Павелецкого вокзала в аэропорт Домодедово.
Тариф	Вид тарифа.
Стоимость (руб.)	Величина тарифа в рублях.
Место	Номер места в вагоне бизнес-класса.
Поездка	Дата поездки, указанная в билете.

Поле	Описание
Оплачено	<p>Состояние оплаты поездки.</p> <p>Для еще не оплаченных билетов в поле отображается статус НЕ ОПЛАЧЕНО.</p> <p>Для оплаченных билетов в поле отображаются дата и время, в которые была произведена оплата.</p> <p>Для билетов, которые вернули, в поле отображается статус ВОЗВРАЩЕНО.</p>
Док.	<p>Признак наличия сформированного Билета/EMD.</p> <p>До подтверждения оплаты в поле отображается значение нет, после подтверждения оплаты отображается значение есть.</p>

Билеты с разными статусами выделяются в таблице разными цветами:

- желтым цветом — неоплаченные билеты;
- зеленым цветом — оплаченные билеты;
- красным цветом — билеты, для которых был оформлен возврат.

Таблица 7 содержит сведения о функциональном назначении полей и кнопок, расположенных в нижней части формы **Работа с заказом**.

Таблица 7. Элементы интерфейса формы «Работа с заказом»

Элемент	Описание
Поле Форма Оплаты	Поле позволяет выбрать при помощи скроллинга форму оплаты: Наличные, Пластиковая Карта или Платежное поручение.
Кнопки Оплач. Выбранные билеты/Оплачены все билеты.	Нажатием на эти кнопки кассир подтверждает получение денежных средств от пассажира за все или за часть билетов. После этого система присваивает билету/ам номер и статус оплаченного билета.

Элемент	Описание
Поле Искать по номеру	<p>Поле используется для поиска заказов по номеру с возможностью указания номера железнодорожного заказа 1Н или номера заказа Аэроэкспресс.</p> <p>Поле заполняется вручную с клавиатуры.</p> <p>При вводе номера железнодорожного заказа, символы ZH указывать не нужно, например, для железнодорожного заказа с указанным в билете номером 0004C7ZH, в поле указываются только цифры 0004C7.</p> <p>Номер железнодорожного заказа размещен в авиационном PNR над списком пассажиров (в текстовом терминале APC):</p> <p>03672В СТАТУС:КМ! 99ГРС ТКПГВЦ2445 PULT01 13АПР11 17:02 ТКП ЖД: 0002G5ZH 1 ИВАН/ИВАН ИВАН 10ДЕК80(М)/ПС /РФ/1233214321 2 ППАН/ИВАН ИВАН 10ДЕК05(М)/СР /РФ/УД3214321*РБГ (-1) 1 UT-454 Y 04МАЙ11 РЩНВНК НК2 0715 0735 ТСТ Э 2 UT-369 Y 07МАЙ11 ВНКПЛК НК2 1105 1225 ТСТ Э</p> <p>Т-1 9</p>
Кнопка Заказ 1Н	Запускает процесс поиска железнодорожного заказа по номеру заказа 1Н, указанному в поле Искать по номеру .
Кнопка Заказ АЭ	Запускает процесс поиска билета по номеру заказа Аэроэкспресс, указанному в поле Искать по номеру .
Элементы интерфейса в разделе Печатать:	
Переключатель На принтер / В файл	Выбор действия, которое будет выполнено для выбранного билета при нажатии на кнопку Билет/EMD (см. описание кнопки).
Кнопка Папка	<p>Выбор папки, в которой будут сохраняться Билеты/EMD.</p> <p>По умолчанию Билеты/EMD сохраняются в папке Tickets, которая находится внутри папки Aeroexp в каталоге с программным обеспечением пульта.</p>

Элемент	Описание
Флажок Каждые сутки в отдельной папке	<p>Если флажок установлен, то все документы, которые пользователь будет сохранять в течение суток, будут сохраняться в отдельной папке. Эта папка будет автоматически создаваться внутри папки Tickets или в указанной пользователем папке при первом сохранении документа.</p> <p>Имя создаваемой папки будет иметь следующий формат: dd_mm_yyyy, где dd – текущий день, mm – текущий месяц, yyyy – текущий год.</p>
	<p>Если флажок снят, то все документы будут сохраняться внутри папки Tickets или в указанной пользователем папке.</p>
Кнопка Справка о возврате	Кнопка активируется при выполнении возврата для вывода информации о возврате на экран.
Кнопка Билет/EMD	<p>Значение кнопки меняется в зависимости от действия:</p> <ul style="list-style-type: none"> • при продаже она становится Билетом; • при возврате становится EMD. <p>Если переключатель установлен в позицию На принтер, то система выполнит печать Билета или справки о возврате (EMD), в зависимости от статуса выбранного пользователем билета.</p> <p>Если переключатель установлен в позицию В файл, то система сохранит документ в файл.</p>

Элементы интерфейса в разделе **Возвратить:**

Кнопка Выбранные билеты	Присваивает выбранным билетам статус возвращенного/аннулированного билета.
	Если билет был уже оплачен, то нажатием на кнопку кассир подтверждает возврат пассажиру денежных средств за билет, и запись об этом билете удаляется из железнодорожного заказа.
	Если билет еще не был оплачен, то нажатием на кнопку кассир аннулирует билет, т.е. удаляет запись об этом билете из железнодорожного заказа.

Элемент	Описание
Кнопка Все билеты	Присваивает всем билетам железнодорожного заказа статус возвращенного/аннулированного билета. (Дополнительно см. описание кнопки Выбранные билеты).
Элементы интерфейса в разделе Завершение :	
Кнопка Закрыть заказ	Закрывает активный железнодорожный заказ.
Кнопка Выход	Закрывает форму Работа с заказом

4.3. Справочник аэропортов и вокзалов

Для заполнения полей **Пункт отправления** и **Пункт назначения** на вкладке **Не связан с PNR** в программе используется справочник аэропортов и железнодорожных вокзалов Москвы. Справочник содержит записи только о тех вокзалах, из которых ходят поезда Аэроэкспресс в аэропорты Москвы.

Для заполнения полей используются не полные названия аэропортов, вокзалов и автобусных станций, а специальные символьные коды (табл. 8, 9 и 10).

Таблица 8. Коды аэропортов

Название аэропорта	Код
Внуково	ВНК
Домодедово	ДМД
Шереметьево	ШРМ

Таблица 9. Коды железнодорожных вокзалов

Название вокзала	Код
Киевский вокзал	КВЖ
Павелецкий вокзал	ПВК
Белорусский вокзал	БСЖ
Савеловский вокзал	СЖЖ

Таблица 10. Коды автобусных

Название автостанции	Код
Ховрино	ХОВ

Название автостанции	Код
Домодедовская	ДСМ

Чтобы открыть справочник:

1. Откройте вкладку **Не связан с PNR** в основной форме программы.
2. При помощи выпадающего списка в поле **Пункт отправления** (или **Пункт назначения**). В отдельном окне откроется справочник аэропортов и железнодорожных вокзалов (рис.7).

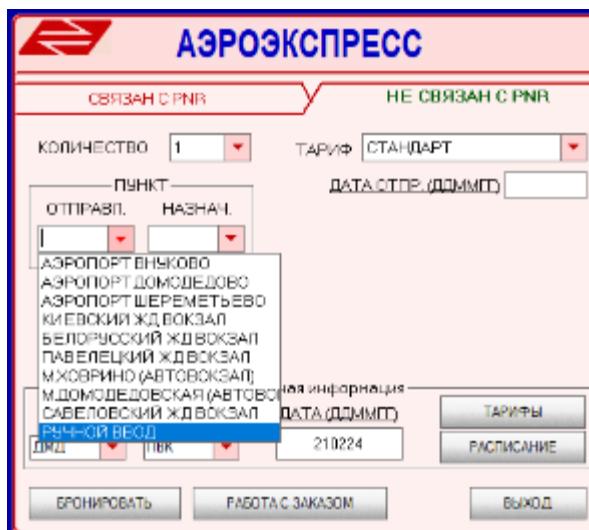


Рисунок 7. Справочник аэропортов и вокзалов

Чтобы выбрать значение в справочнике и вставить его в поле:

1. Установите курсор на строке, которая содержит название и код нужного вокзала/аэропорта. Стока будет выделена синим цветом.
2. Нажмите на левую кнопку мыши. Код вокзала/аэропорта будет вставлен в поле, из которого был вызван справочник. После этого справочник автоматически закроется.



Если мы выбрали из справочника или указали вручную значение поля **Пункт отправления**, то поле **Пункт назначения** будет заполнено автоматически, и наоборот. Это связано с тем, что в каждый аэропорт поезда Аэроэкспресс ходят только с определенного вокзала. Например, в аэропорт «Шереметьево» поезда Аэроэкспресс ходят с Белорусского вокзала, в аэропорт «Домодедово» — с Павелецкого, в аэропорт «Внуково» — с Киевского.

5. Оформление билетов

5.1. Вкладка «Связан с PNR»

Данные о количестве и категориях пассажиров, дата поездки и направление автоматически копируются из авиационного PNR, а затем используются при создании железнодорожного заказа в программе, а также при оформлении многоцелевого электронного билета (ЕМД) для пассажира.

При бронировании одного или нескольких билетов на поезд Аэроэкспресс в АРС формируется **железнодорожный заказ**. В одном железнодорожном заказе можно забронировать от 1 до 9 билетов.

Оформление билетов доступно как в вагоне *экономического класса* (обычный вагон, тарифы «СТАНДАРТ», «ТУДА-ОБРАТНО», «ЭКСПРЕСС-АВТОБУС») и в вагоне *бизнес-класса* (тариф «БИЗНЕС» и «БИЗНЕС ТУДА-ОБРАТНО»).



Внимание! Оформление билета Аэроэкспресс для любого тарифа осуществляется только при выборе конкретного сегмента.



При тарификации пассажиров актуальные значения тарифов поставляются из системы Аэроэкспресс. С целью ознакомления и проверки корректности применения смотреть актуальную информацию на сайте: <https://aeroexpress.ru/aero/prices.html>

5.1.1. Оформление билетов по тарифу «СТАНДАРТ».

Условия оформления по тарифу «Стандарт»:

1 поездка в вагоне «Стандарт». Действителен на любом направлении от/до аэропортов Шереметьево, Домодедово, или Внуково, в течение 30 дней с даты, выбранной при покупке. Посадочное место не фиксировано. Приобретение билета возможно за 90 суток.

Тариф не предназначен для поездки между терминалами В, С и D, Е, F аэропорта Шереметьево.

Чтобы забронировать места в вагоне экономического класса для конкретного сегмента:

1. Откройте авиационный PNR. Открыть авиационный PNR можно двумя способами:
 - Введите стандартный запрос *PNR в текстовом терминале.
 - В графической форме программы введите номер авиационного PNR в поле слева от кнопки **Связать с PNR**, а затем нажмите на кнопку **Связать с PNR**.

2. Запросите данные о сегментах из авиационного PNR. Для этого в раскрывающемся списке, который расположен под кнопкой **Связать с PNR**, выберите пункт **Уточнить данные о сегментах**.

В раскрывающийся список будет добавлен пункт **Все сегменты** и список сегментов, в которых в качестве пункта отправления или пункта назначения присутствует аэропорт Москвы.

3. В раскрывающемся списке выберите пункт **конкретного сегмента** (рис.8). Следует учесть что в этом случае не будет возможности выбора тарифов. Все билеты будут оформлены по тарифу **Стандарт**.

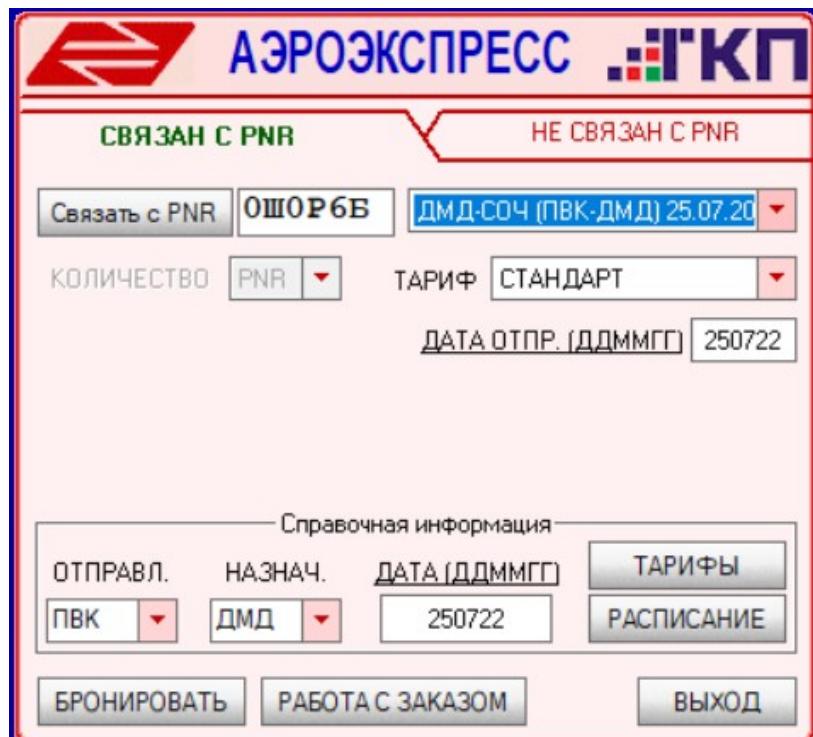


Рисунок 8. Выбор всех сегментов

4. Нажмите на кнопку **Бронировать**. Будет создан железнодорожный заказ, в котором будут автоматически созданы билеты на Аэроэкспресс в вагоне экономического класса для всех пассажиров, присутствующих в PNR. Заказ отобразится в таблице формы **Работа с заказом**.
5. При необходимости отредактируйте список билетов в таблице формы **Работа с заказом**. Например, если один или несколько пассажиров планируют добираться до/от аэропорта на другом транспорте, то можно аннулировать ненужные билеты. Подробно об аннулировании билетов см. в п.6.5.
6. Выберите форму оплаты в поле **Форма Оплаты** (Наличные по умолчанию).

РАБОТА С ЗАКАЗОМ A0104X

Выбрано билетов 0 из 1

Н п/н	Заказ АЭ	Направл.	Тариф	Стоимость(руб)	Место	Поездка	Оплачено	Док.
1	645033	ПВК->ДМД	СТАНДАРТ	399.00	...	25.04.2021	НЕ ОПЛАЧЕНО	нет

ФОРМА ОПЛАТЫ НАЛИЧНЫЕ ▼
 ИСКАТЬ ПО НОМЕРУ: A0104X ЗАКАЗ 1Н ЗАКАЗ АЭ

СОХРАНИТЬ ВОЗВРАТИТЬ ЗАВЕРШЕНИЕ

На принтер В файл Папка Каждые сутки в отдельной папке
Информация о возврате Билет/EMD
Выбранные билеты ВСЕ БИЛЕТЫ
Закрыть заказ АЭ Выход

7. Подтвердите прием оплаты, нажав на кнопку **Оплач. Выбранные билеты** или **Оплачены все билеты**. Подробно о подтверждении оплаты см. в п. 6.4.



Тарифы Аэроэкспресс можно посмотреть, нажав на кнопку **Тарифы** в разделе функций Аэроэкспресс основной формы. Тарифы отобразятся в текстовом терминале АРС.

8. Распечатайте EMD и памятку для оплаченных билетов заказа. Подробно о печати EMD см. в п.6.7.
9. Закройте форму **Работа с заказом**. Для этого нажмите на кнопку **Выход**.
10. В появившемся окне со служебным сообщением **Закрыть авиационную бронь?** выберите ответ **Да**. Авиационный PNR, с которым связан железнодорожный заказ, будет закрыт. В текстовом терминале появится реплика **ЗАПИСЬ ОСВОБОЖДЕНА**.



Убедитесь, что все изменения в авиационном PNR вами ранее сохранены. Внесение номера железнодорожного заказа в PNR изменением не считается. Железнодорожный заказ закрывается автоматически, без участия оператора, после нажатия кнопок **Оплата принята**, **Вернуть выбранные билеты**, **Вернуть все билеты**.

ВАЖНО! Во избежании рассогласования данных о продаже билета/ов проверьте состояние заказа Аэроэкспресс. После оплаты заказа строка с оплаченным заказом в графической форме должна быть окрашена в зеленый цвет, в поле **Оплачено** указана дата и время оплаты, в поле **Док.** должен быть указание на оформленный билет — значение поля **Бил.** В случае, если после подтверждения оплаты строка осталась окрашенной в желтый цвет и признаки наличия билета в указанных выше полях отсутствуют, то необходимо повторить процедуру подтверждения оплаты еще через 1-2 минуты до тех пор, пока заказ не приобретет все признаки законченной процедуры оформления билетов.

При уточнении состояния заказа в Сирене (для этого в поле **Искать по номеру** нажать на клавишу **ЗАКАЗ 1Н** убедиться что заказ оформлен и у оформленного билета есть номер (в указанном примере 23К6160107539))

РАБОТА С ЗАКАЗОМ **A0104X** Выбрано билетов 0 из 1

N п/п	Заказ АЭ	Направл.	Тариф	Стоимость(руб)	Место	Поеzdка	Оплачено	Док.
1	645033	ПВК->ДМД	СТАНДАРТ	399.00	...	25.04.2021	02.04.2021 16:06	Бил.

ФОРМА ОПЛАТЫ: **НАЛИЧНЫЕ**

Оплач., выбранные бил. Оплачены все билеты ИСКАТЬ ПО НОМЕРУ: **A0104X** **ЗАКАЗ 1Н** **ЗАКАЗ АЭ**

СОХРАНИТЬ **ВОЗВРАТИТЬ** **ЗАВЕРШЕНИЕ**

На принтер В файл Папка Каждые сутки в отдельной папке Информация о возврате Билет/EMD

Выбранные билеты ВСЕ БИЛЕТЫ Закрыть заказ АЭ Выход

Проверить состояние заказа можно также командой **AZ/№_ZNA/№_заказа_АЭ**, описанной в пункте 11.2 в данной инструкции



Для случаев, когда дата отправления Аэроэкспресса отличается от даты вылета/прилета самолета, например, самолет прилетает незадолго до полуночи или вылетает некоторое время спустя после полуночи, вы можете изменить значение поля **ДАТА ОТПР.** — указать в нем предыдущую или следующую дату.

ОШОР6Б СТАТУС: **Ξ**

99ГРС ТКП99ГРС1498 МОВТ02 23ИЮН22 18:51 **ТКПΞ**

1 ПЕТРОВ/ИВАН 12МАЙ65 (М) /ПС /РФ/777777777777 **Ξ**

1 S7-2041 У 25ИЮЛ22 ДМДСОЧ НК1 0430 0840 ALT **ΞΞ**

ТЛ-1046/24ИЮН22/А (ПО ВРЕМЕНИ МОВ) УСТАНОВИТЕ ТАЙМ-ЛИМИТ ПС

T- 1 А 74957821315Ξ

P- 1 AGENT_EMAIL TEST555@TEST555.RU

CO- 1 СТКР YY НК1 <ПРИЧИНА О

2 СТКТ 1Н НК/ TO S7 BY

3 ПРОЧ 1Н НК/ 707036870

GENCY DEBIT МЕМОΞ

4 СТКТ 1Н НК/ TO S7 BY

АЭРОЭКСПРЕСС ГКП

СВЯЗАН С PNR **НЕ СВЯЗАН С PNR**

Связь с PNR **ОШОР6Б** **ДМД-СОЧ (ПВК-ДМД) 25.07.2022**

КОЛИЧЕСТВО **PNR** **ТАРИФ** **СТАНДАРТ**

ДАТА ОТПР. (ДДММГГ) **240722**

Справочная информация

ОТПРАВЛ. **НАЗНАЧ.** **ДАТА (ДДММГГ)** **ТАРИФЫ**

ПВК **ДМД** **240722** **РАСПИСАНИЕ**

БРОНИРОВАТЬ **РАБОТА С ЗАКАЗОМ** **ВЫХОД**



В этот же железнодорожный заказ вы можете добавить билеты для другого сегмента. Это удобно в тех случаях, когда у вас, например, смешанный заказ и в нем присутствуют билеты, как в вагоне экономического класса, так и в вагоне бизнес-класса. Для этого в раскрывающемся списке выберите другой сегмент, в поле **Тариф** выберите нужный тариф, укажите дату и время отправления поезда (если был выбран бизнес-класс), а затем нажмите на кнопку **Бронировать**. Билеты для второго сегмента будут добавлены в железнодорожный заказ.

5.1.2. Оформление билетов по тарифу «БИЗНЕС»

Условия оформления по тарифу «Бизнес»:

1 поездка в вагоне «Бизнес». Действителен на любом направлении от/до аэропортов Шереметьево, Домодедово, или Внуково, в течение 30 дней с даты, выбранной при покупке. Посадочное место не фиксировано. Приобретение билета возможно за 90 суток. В стоимость включено: напитки, упаковка 1 места багажа (а/п Домодедово, Белорусский вкз).

Не предназначен для поездки между терминалами B, C и D, E, F аэропорта Шереметьево.

Чтобы забронировать места в вагоне бизнес-класса:

1. Откройте авиационный PNR. Открыть авиационный PNR можно двумя способами:
 - Введите стандартный запрос *PNR в текстовом терминале.
 - В графической форме программы введите номер авиационного PNR в поле слева от кнопки **Связать с PNR**, а затем нажмите на кнопку **Связать с PNR**.
2. Запросите данные о сегментах из авиационного PNR. Для этого в раскрывающемся списке, который расположен под кнопкой **Связать с PNR**, выберите пункт **Уточнить данные о сегментах**.
В раскрывающийся список будут добавлены пункт **Все сегменты** и список сегментов, в которых в качестве пункта отправления или пункта назначения присутствует аэропорт Москвы.
3. В раскрывающемся списке выберите сегмент. В поле **ДАТА ОТПР.** будет автоматически вставлена дата прилета / вылета самолета из авиационного PNR.



Для случаев, когда дата отправления Аэроэкспресса отличается от даты вылета/прилета самолета, например, самолет прилетает незадолго до полуночи или вылетает некоторое время спустя после полуночи, вы можете изменить значение поля **ДАТА ОТПР.** — указать в нем предыдущую или следующую дату.

4. В разделе **Тариф** установите переключатель в позицию **Бизнес**.



Вы можете посмотреть расписание поездов Аэроэкспресс на дату, указанную в поле **ДАТА ОТПР**. Для этого нажмите на кнопку **Расписание** в разделе функций Аэроэкспресс основной формы. Расписание отобразится в текстовом терминале АРС.

5. Нажмите на кнопку **Бронировать**. Будет создан железнодорожный заказ, в котором будут автоматически созданы билеты на Аэроэкспресс в вагоне бизнес-класса для всех пассажиров PNR. Заказ отобразится в таблице формы **Работа с заказом**.



В этот же железнодорожный заказ вы можете добавить билеты для другого сегмента. Это удобно в тех случаях, когда у вас, например, смешанный заказ и в нем присутствуют билеты, как в вагоне экономического класса, так и в вагоне бизнес-класса. Для этого в раскрывающемся списке выберите другой сегмент, в поле **Класс** выберите класс вагона, укажите дату и время отправления поезда (если был выбран бизнес-класс), а затем нажмите на кнопку **Бронировать**. Билеты для второго сегмента будут добавлены в железнодорожный заказ.

6. При необходимости отредактируйте список билетов в таблице формы **Работа с заказом**. Например, если один или несколько пассажиров планируют добираться до / от аэропорта на другом транспорте, то можно аннулировать ненужные билеты (п.6.5).
7. Выберите форму оплаты в поле **Форма Оплаты** (Наличные по умолчанию).
8. Подтвердите прием оплаты, нажав на кнопку **Оплач. Выбранные билеты** или **Оплачены все билеты**. Подробно о подтверждении оплаты см. в п. 6.4.



Тарифы Аэроэкспресс можно посмотреть, нажав на кнопку **Тарифы** в разделе функций Аэроэкспресс основной формы. Тарифы отобразятся в текстовом терминале АРС.

9. Распечатайте маршрут-квитанции и памятку пассажира для всех билетов заказа. Подробно о печати см. в п. 6.7
10. Закройте форму **Работа с заказом**. Для этого нажмите на кнопку **Выход**.
11. В появившемся окне со служебным сообщением **Закрыть авиационную бронь?** выберите ответ **Да**. Авиационный PNR, с которым связан железнодорожный заказ, будет закрыт. В текстовом терминале появится реплика **ЗАПИСЬ ОСВОБОЖДЕНА**.



Убедитесь, что все изменения в авиационном PNR вами ранее сохранены. Внесение номера железнодорожного заказа в PNR изменением не считается. Железнодорожный заказ закрывается автоматически, без участия оператора, после нажатия кнопок **Оплата принята, Вернуть выбранные билеты, Вернуть все билеты.**

ВАЖНО! Во избежании рассогласования данных о продаже билета/ов проверьте состояние заказа Аэроэкспресс. После оплаты заказа строка с оплаченным заказом в графической форме должна быть окрашена в зеленый цвет, в поле **Оплачено** указана дата и время оплаты, в поле **Док.** должен быть указание на оформленный билет — значение поля **Бил.** В случае, если после подтверждения оплаты строка осталась окрашенной в желтый цвет и признаки наличия билета в указанных выше полях отсутствуют, то необходимо повторить процедуру подтверждения оплаты еще через 1-2 минуты до тех пор, пока заказ не приобретет все признаки законченной процедуры оформления билетов.

При уточнении состояния заказа в Сирене (для этого в поле **Искать по номеру** нажать на клавишу **ЗАКАЗ 1Н** убедиться что заказ оформлен и у оформленного билета есть номер.

Проверить состояние заказа можно также командой **AZ/№_ZNA/№_заказа_АЭ**, описанной в пункте 11.2 в данной инструкции

5.1.3. Оформление билетов по тарифу «БИЗНЕС ТУДА-ОБРАТНО»

Условия оформления по тарифу «Бизнес Туда-Обратно»:

2 поездки в вагоне «Бизнес» (1 поездка в аэропорт, 1 поездка из аэропорта). Действителен на любом направлении от/до аэропортов Шереметьево, Домодедово, или Внуково, в течение 30 дней с даты, выбранной при покупке. Посадочное место не фиксировано. Приобретение билета возможно за 90 суток. В стоимость включено: напитки, упаковка 1 места багажа (а/п Домодедово, Белорусский вкз).

Не предназначен для поездки между терминалами В, С и D, Е, F аэропорта Шереметьево.

Чтобы забронировать места в вагоне бизнес-класса:

1. Откройте авиационный PNR. Открыть авиационный PNR можно двумя способами:
2. Введите стандартный запрос ***PNR** в текстовом терминале.
3. В графической форме программы введите номер авиационного PNR в поле слева от кнопки **Связать с PNR**, а затем нажмите на кнопку **Связать с PNR**.
4. Запросите данные о сегментах из авиационного PNR. Для этого в раскрывающемся списке, который расположен под кнопкой **Связать с PNR**, выберите пункт **Уточнить данные о сегментах**.
5. В раскрывающийся список будут добавлены пункт **Все сегменты** и список сегментов, в которых в качестве пункта отправления или пункта назначения присутствует аэропорт Москвы.

6. В раскрывающемся списке выберите сегмент. В поле **ДАТА ОТПР.** будет автоматически вставлена дата прилета / вылета самолета из авиационного PNR.

7.  Для случаев, когда дата отправления Аэроэкспресса отличается от даты вылета/прилета самолета, например, самолет прилетает незадолго до полуночи или вылетает некоторое время спустя после полуночи, вы можете изменить значение поля **ДАТА ОТПР.** — указать в нем предыдущую или следующую дату.

8.

9. В разделе **Тариф** установите переключатель в позицию **Бизнес Туда-Обратно.**

10.  Вы можете посмотреть расписание поездов Аэроэкспресс на дату, указанную в поле **ДАТА ОТПР.** Для этого нажмите на кнопку **Расписание** в разделе функций Аэроэкспресс основной формы. Расписание отобразится в текстовом терминале APC.

11. Нажмите на кнопку **Бронировать.** Будет создан железнодорожный заказ, в котором будут автоматически созданы билеты на Аэроэкспресс в вагоне бизнес-класса для всех пассажиров PNR. Заказ отобразится в таблице формы **Работа с заказом.**

12.  В этот же железнодорожный заказ вы можете добавить билеты для другого сегмента. Это удобно в тех случаях, когда у вас, например, смешанный заказ и в нем присутствуют билеты, как в вагоне экономического класса, так и в вагоне бизнес-класса. Для этого в раскрывающемся списке выберите другой сегмент, в поле **Класс** выберите класс вагона, укажите дату и время отправления поезда (если был выбран бизнес-класс), а затем нажмите на кнопку **Бронировать.** Билеты для второго сегмента будут добавлены в железнодорожный заказ.

13. При необходимости отредактируйте список билетов в таблице формы **Работа с заказом.** Например, если один или несколько пассажиров планируют добираться до / от аэропорта на другом транспорте, то можно аннулировать ненужные билеты (п.6.5).

14. Выберите форму оплаты в поле **Форма Оплаты** (Наличные по умолчанию).

15. Подтвердите прием оплаты, нажав на кнопку **Оплач. Выбранные билеты** или **Оплачены все билеты.** Подробно о подтверждении оплаты см. в п. 6.4.

16.  Тарифы Аэроэкспресс можно посмотреть, нажав на кнопку **Тарифы** в разделе функций Аэроэкспресс основной формы. Тарифы отобразятся в текстовом терминале АРС.
17. Распечатайте маршрут-квитанции и памятку пассажира для всех билетов заказа. Подробно о печати см. в п. 6.7
18. Закройте форму **Работа с заказом**. Для этого нажмите на кнопку **Выход**.
19. В появившемся окне со служебным сообщением **Закрыть авиационную бронь?** выберите ответ **Да**. Авиационный PNR, с которым связан железнодорожный заказ, будет закрыт. В текстовом терминале появится реплика **ЗАПИСЬ ОСВОБОЖДЕНА**.



Убедитесь, что все изменения в авиационном PNR вами ранее сохранены. Внесение номера железнодорожного заказа в PNR изменением не считается. Железнодорожный заказ закрывается автоматически, без участия оператора, после нажатия кнопок **Оплата принята, Вернуть выбранные билеты, Вернуть все билеты**.

ВАЖНО! Во избежании рассогласования данных о продаже билета/ов проверьте состояние заказа Аэроэкспресс. После оплаты заказа строка с оплаченным заказом в графической форме должна быть окрашена в зеленый цвет, в поле **Оплачено** указана дата и время оплаты, в поле **Док.** должен быть указание на оформленный билет — значение поля **Бил.** В случае, если после подтверждения оплаты строка осталась окрашенной в желтый цвет и признаки наличия билета в указанных выше полях отсутствуют, то необходимо повторить процедуру подтверждения оплаты еще через 1-2 минуты до тех пор, пока заказ не приобретет все признаки законченной процедуры оформления билетов.
При уточнении состояния заказа в Сирене (для этого в поле **Искать по номеру** нажать на клавишу **ЗАКАЗ 1Н** убедиться что заказ оформлен и у оформленного билета есть номер.

Проверить состояние заказа можно также командой **AZ/№_ZNA/№_заказа_АЭ**, описанной в пункте 11.2 в данной инструкции

5.1.4. Оформление билетов по тарифу «ТУДА-ОБРАТНО».

Условия оформления по тарифу «ТУДА-ОБРАТНО»:

2 поездки в вагоне «Стандарт» (1 поездка в аэропорт, 1 поездка из аэропорта). Действителен на любом направлении от/до аэропортов Шереметьево, Домодедово, или Внуково, в течение 30 дней с даты, выбранной при покупке. Посадочное место не фиксировано. Приобретение билета возможно за 90 суток.

Тариф не предназначен для поездки между терминалами В, С и D, Е, F аэропорта Шереметьево.

Чтобы забронировать места :

1. Откройте авиационный PNR. Открыть авиационный PNR можно двумя способами:

2. Введите стандартный запрос * PNR в текстовом терминале.
3. В графической форме программы введите номер авиационного PNR в поле слева от кнопки **Связать с PNR**, а затем нажмите на кнопку **Связать с PNR**.
4. Запросите данные о сегментах из авиационного PNR. Для этого в раскрывающемся списке, который расположен под кнопкой **Связать с PNR**, выберите пункт **Уточнить данные о сегментах**.
5. В раскрывающийся список будут добавлены пункт **Все сегменты** и список сегментов, в которых в качестве пункта отправления или пункта назначения присутствует аэропорт Москвы.
6. В раскрывающемся списке выберите сегмент. В поле **ДАТА ОТПР.** будет автоматически вставлена дата прилета / вылета самолета из авиационного PNR.



Для случаев, когда дата отправления Аэроэкспресса отличается от даты вылета/прилета самолета, например, самолет прилетает незадолго до полуночи или вылетает некоторое время спустя после полуночи, вы можете изменить значение поля **ДАТА ОТПР.** — указать в нем предыдущую или следующую дату.

7. В разделе **Тариф** установите переключатель в позицию **Туда-обратно**.



Вы можете посмотреть расписание поездов Аэроэкспресс на дату, указанную в поле **ДАТА ОТПР.** Для этого нажмите на кнопку **Расписание** в разделе функций Аэроэкспресс основной формы. Расписание отобразится в текстовом терминале АРС.

8. Нажмите на кнопку **Бронировать**. Будет создан железнодорожный заказ, в котором будут автоматически созданы билеты на Аэроэкспресс в вагоне эконом-класса для всех пассажиров PNR. Заказ отобразится в таблице формы **Работа с заказом**.



В этот же железнодорожный заказ вы можете добавить билеты для другого сегмента. Это удобно в тех случаях, когда у вас, например, смешанный заказ и в нем присутствуют билеты, как в вагоне экономического класса, так и в вагоне бизнес-класса. Для этого в раскрывающемся списке выберите другой сегмент, в поле **Класс** выберите класс вагона, укажите дату и время отправления поезда (если был выбран бизнес-класс), а затем нажмите на кнопку **Бронировать**. Билеты для второго сегмента будут добавлены в железнодорожный заказ.

9. При необходимости отредактируйте список билетов в таблице формы **Работа с заказом**. Например, если один или несколько пассажиров планируют добираться до / от аэропорта на другом транспорте, то можно аннулировать ненужные билеты (п.6.5).
10. Выберите форму оплаты в поле **Форма Оплаты** (Наличные по умолчанию).
11. Подтвердите прием оплаты, нажав на кнопку **Оплач. Выбранные билеты** или **Оплачены все билеты**. Подробно о подтверждении оплаты см. в п.6.4.



Тарифы Аэроэкспресс можно посмотреть, нажав на кнопку **Тарифы** в разделе функций Аэроэкспресс основной формы. Тарифы отобразятся в текстовом терминале APC.

12. Распечатайте маршрут-квитанции и памятку пассажира для всех билетов заказа. Подробно о печати см. в п.6.7.
13. Закройте форму **Работа с заказом**. Для этого нажмите на кнопку **Выход**.
14. В появившемся окне со служебным сообщением **Закрыть авиационную бронь?** выберите ответ **Да**. Авиационный PNR, с которым связан железнодорожный заказ, будет закрыт. В текстовом терминале появится реплика **ЗАПИСЬ ОСВОБОЖДЕНА**.



Убедитесь, что все изменения в авиационном PNR вами ранее сохранены. Внесение номера железнодорожного заказа в PNR изменением не считается. Железнодорожный заказ закрывается автоматически, без участия оператора, после нажатия кнопок **Оплата принята**, **Вернуть выбранные билеты**, **Вернуть все билеты**.

ВАЖНО! Во избежании рассогласования данных о продаже билета/ов проверьте состояние заказа Аэроэкспресс. После оплаты заказа строка с оплаченным заказом в графической форме должна быть окрашена в зеленый цвет, в поле **Оплачено** указана дата и время оплаты, в поле **Док.** должен быть указание на оформленный билет — значение поля **Бил.** В случае, если после подтверждения оплаты строка осталась окрашенной в желтый цвет и признаки наличия билета в указанных выше полях отсутствуют, то необходимо повторить процедуру подтверждения оплаты еще через 1-2 минуты до тех пор, пока заказ не приобретет все признаки законченной процедуры оформления билетов.
При уточнении состояния заказа в Сирене (для этого в поле **Искать по номеру** нажать на клавишу **ЗАКАЗ 1Н** убедиться что заказ оформлен и у оформленного билета есть номер.

Проверить состояние заказа можно также командой **AZ/№_ZNA/№_заказа_АЭ**, описанной в пункте 11.2 в данной инструкции

5.1.5. Оформление билетов по тарифу «ЭКСПРЕСС-АВТОБУС» .

В системе реализовано оформление билетов для проезда в автобусах ООО «Аэроэкспресс» на участке движения «г. Москва (м. Ховрино) – Аэропорт «Шереметьево» (терминал В)» и «г. Москва (м. Домодедовская) – Аэропорт «Домодедово»».

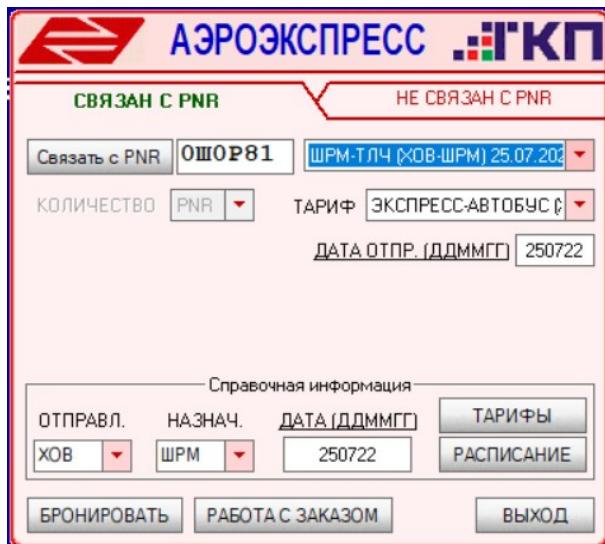
Условия применения тарифов:

1 поездка в экспресс-автобусе от/до аэропорта Шереметьево до/от метро Ховрино в соответствии с датой, выбранной при покупке. Посадочное место не фиксировано. Приобретение билета возможно за 90 суток. Интервал движения 15-30 мин. Ориентировочное время в пути – 20 мин.

1 поездка в экспресс-автобусе от/до аэропорта Домодедово до/от метро Домодедовская в соответствии с датой, выбранной при покупке. Посадочное место не фиксировано. Приобретение билета возможно за 90 суток. Интервал движения 20 мин. Ориентировочное время в пути - 40 мин.

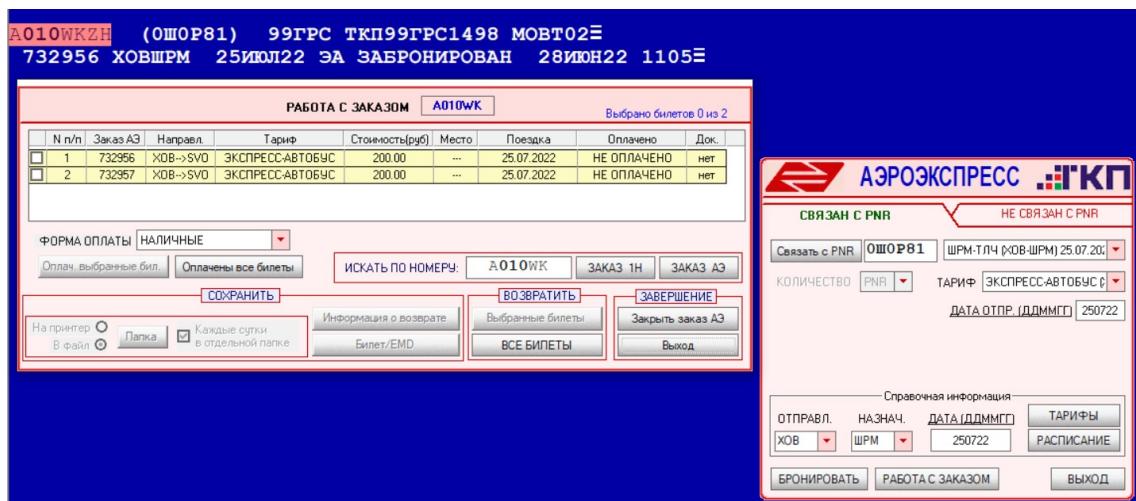
Чтобы забронировать места :

1. Откройте авиационный PNR. Открыть авиационный PNR можно двумя способами:
 2. Введите стандартный запрос *PNR в текстовом терминале.
 3. В графической форме программы введите номер авиационного PNR в поле слева от кнопки **Связать с PNR**, а затем нажмите на кнопку **Связать с PNR**.
4. Запросите данные о сегментах из авиационного PNR. Для этого в раскрывающемся списке, который расположен под кнопкой **Связать с PNR**, выберите пункт **Уточнить данные о сегментах**.
5. В раскрывающийся список будут добавлены пункт **Все сегменты** и список сегментов, в которых в качестве пункта отправления или пункта назначения присутствует аэропорт Москвы — ШРМ или ДМД. В скобках для сегмента/ов заказа будут указаны возможные маршруты доставки в/из аэропорта, в том числе с автобусной станции от метро Ховрино или Домодедовская.
6. В раскрывающемся списке выберите сегмент. В поле **ДАТА ОТПР.** будет автоматически вставлена дата прилета / вылета самолета из авиационного PNR.




Для случаев, когда дата отправления Экспресс-Автобуса отличается от даты вылета/прилета самолета, например, самолет прилетает незадолго до полуночи или вылетает некоторое время спустя после полуночи, вы можете изменить значение поля **ДАТА ОТПР.** — указать в нем предыдущую или следующую дату.

7. В разделе **Тариф** автоматически установится в позицию **Э-Автобус (Ховрино) или Э-Автобус (Домодедовская)**.
8. Нажмите на кнопку **Бронировать**. Будут созданы автобусные заказы на пассажиров PNR Сирены-Тревел, в которых будут автоматически созданы билеты на Экспресс-Автобус с соответствующим тарифом. Заказ отобразится в таблице формы **Работа с заказом**
9.  В этот же железнодорожный заказ вы можете добавить билеты для другого сегмента. Это удобно в тех случаях, когда у вас, например, смешанный заказ и в нем присутствуют билеты, как в вагоне экономического класса, так и в вагоне бизнес-класса. Для этого в раскрывающемся списке выберите другой сегмент, в поле **Класс** выберите класс вагона, укажите дату и время отправления поезда (если был выбран бизнес-класс), а затем нажмите на кнопку **Бронировать**. Билеты для второго сегмента будут добавлены в автобусный заказ:



N п/н	Заказ АЗ	Направл.	Тариф	Стоимость(руб)	Место	Поеzdка	Оплачено	Док.
1	732956	ХОВ->SVO	ЭКСПРЕСС-АВТОБУС	200.00	...	25.07.2022	НЕ ОПЛАЧЕНО	нет
2	732957	ХОВ->SVO	ЭКСПРЕСС-АВТОБУС	200.00	...	25.07.2022	НЕ ОПЛАЧЕНО	нет

10. Выберите форму оплаты в поле **Форма Оплаты** (Наличные по умолчанию).

11. Подтвердите прием оплаты, нажав на кнопку **Оплач. Выбранные билеты** или **Оплачены все билеты**. Подробно о подтверждении оплаты см. в п.6.4.



Тарифы Аэроэкспресс можно посмотреть, нажав на кнопку **Тарифы** в разделе функций Аэроэкспресс основной формы. Тарифы отобразятся в текстовом терминале APC.

1. Распечатайте маршрут-квитанции и памятку пассажира для билетов заказа. Подробно о печати см. в п.6.7.
2. Закройте форму **Работа с заказом**. Для этого нажмите на кнопку **Выход**.
3. В появившемся окне со служебным сообщением **Закрыть авиационную бронь?** выберите ответ **Да**. Авиационный PNR, с которым связан железнодорожный заказ, будет закрыт. В текстовом терминале появится реплика **ЗАПИСЬ ОСВОБОЖДЕНА**.



Убедитесь, что все изменения в авиационном PNR вами ранее сохранены. Внесение номера автобусного заказа в PNR изменением не считается. Железнодорожный заказ закрывается автоматически, без участия оператора, после нажатия кнопок **Оплата принята**, **Вернуть выбранные билеты**, **Вернуть все билеты**.

ВАЖНО! Во избежании рассогласования данных о продаже билета/ов проверьте состояние заказа Аэроэкспресс. После оплаты заказа строка с оплаченным заказом в графической форме должна быть окрашена в зеленый цвет, в поле **Оплачено** указана дата и время оплаты, в поле **Док.** должен быть указание на оформленный билет — значение поля **Бил.** В случае, если после подтверждения оплаты строка осталась окрашенной в желтый цвет и признаки наличия билета в указанных выше полях отсутствуют, то необходимо повторить

процедуру подтверждения оплаты еще через 1-2 минуты до тех пор, пока заказ не приобретет все признаки законченной процедуры оформления билетов.

При уточнении состояния заказа в Сирене (для этого в поле **Искать по номеру** нажать на клавишу **ЗАКАЗ 1Н** убедиться что заказ оформлен и у оформленного билета есть номер.

Проверить состояние заказа можно также командой **AZ/№_ZNA/№_заказа_AЭ**, описанной в пункте 11.2 в данной инструкции

5.2. Вкладка «Не связан с PNR»



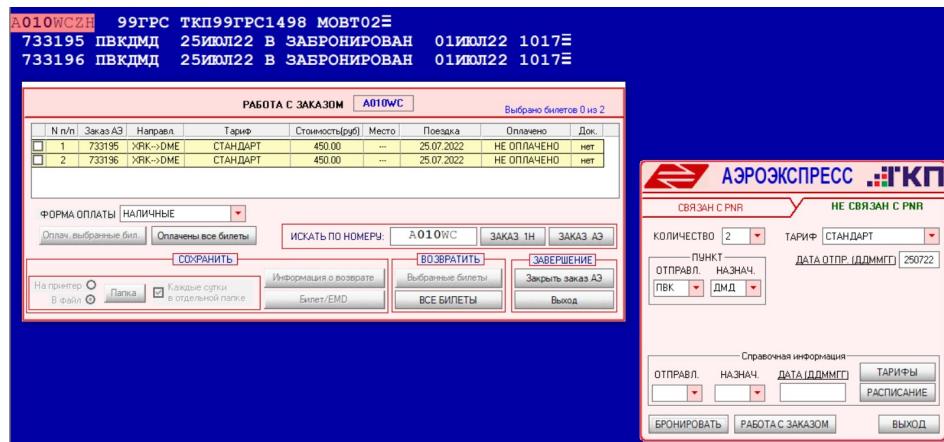
При тарификации пассажиров актуальные значения тарифов поставляются из системы Аэроэкспресс. С целью ознакомления и проверки корректности применения смотреть актуальную информацию на сайте: <https://aeroexpress.ru/aero/prices.html>



С 06/02/24 Изменена тарифная линейка. Внесены тарифы «СЕМЕЙНЫЙ ТУДА-ОБРАТНО», «СЕМЕЙНЫЙ ТУДА-ОБРАТНО+1РЕБЕНОК», «СЕМЕЙНЫЙ ТУДА-ОБРАТНО+2РЕБЕНКА», «СЕМЕЙНЫЙ ТУДА-ОБРАТНО+3РЕБЕНКА».

При оформлении билетов без привязки к авиационному PNR, кассир вручную указывает направление, дату и время поездки, количество пассажиров и места в вагоне в соответствующих полях формы.

При бронировании одного или нескольких билетов на поезд Аэроэкспресс в АРС формируется **железнодорожный заказ**. В одном железнодорожном заказе можно забронировать от 1 до 9 билетов.



5.2.1. Оформление билетов по тарифу «СТАНДАРТ».

Условия оформления по тарифу «Стандарт»:

1 поездка в вагоне «Стандарт». Действителен на любом направлении от/до аэропортов Шереметьево, Домодедово, или Внуково, в течение 30 дней с даты, выбранной при покупке. Посадочное место не фиксировано. Приобретение билета возможно за 90 суток.

Тариф не предназначен для поездки между терминалами B, C и D, E, F аэропорта Шереметьево.

Чтобы забронировать места в вагоне экономического класса:

1. Откройте вкладку **Не связан с PNR** в основной форме программы.
2. В полях **Пункт отправления** и **Пункт назначения** укажите направление поездки (подробно о заполнении полей вкладки **Не связан с PNR** см. в п.4.1.2).

3. В поле **Дата** укажите дату поездки в формате **ДДММГГ**.
4. В поле **Количество** укажите количество оформляемых по данному тарифу пассажиров.
5. В поле **Тариф** установите переключатель в позицию **Стандарт**.



Размер тарифов Аэроэкспресс на выбранном направлении можно посмотреть, нажав на кнопку **Тарифы** в разделе **Функции ЖД** основной формы. Тарифы отобразятся в текстовом терминале АРС.

6. Нажмите на кнопку **Бронировать**. В АРС будет создан железнодорожный заказ для введенного пассажира. Заказ отобразится в таблице формы **Работа с заказом**.
7. Уточните форму оплаты и подтвердите прием оплаты, нажав на **Оплач. Выбранные билеты или Оплачены все билеты**. Подробно о подтверждении оплаты см. в п.6.4.
8. Распечатайте EMD и памятку пассажира для всех оплаченных билетов заказа. Подробно о печати EMD см. в п.6.7
9. Кнопкой **Выход** закройте форму **Работа с заказом**.

ВАЖНО! Во избежании рассогласования данных о продаже билета/ов проверьте состояние заказа Аэроэкспресс. После оплаты заказа строка с оплаченным заказом в графической форме должна быть окрашена в зеленый цвет, в поле **Оплачено** указана дата и время оплаты, в поле **Док.** должен быть указание на оформленный билет — значение поля **Бил.** В случае, если после подтверждения оплаты строка осталась окрашенной в желтый цвет и признаки наличия билета в указанных выше полях отсутствуют, то необходимо повторить процедуру подтверждения оплаты еще через 1-2 минуты до тех пор, пока заказ не приобретет все признаки законченной процедуры оформления билетов.

При уточнении состояния заказа в Сирене (для этого в поле **Искать по номеру** нажать на клавишу **ЗАКАЗ 1Н** убедиться что заказ оформлен и у оформленного билета есть номер.

Проверить состояние заказа можно также командой **AZ/№_ZNA/№_заказа_AЭ**, описанной в пункте 11.2 в данной инструкции

5.2.2. Оформление билетов по тарифу «БИЗНЕС»

Условия оформления по тарифу «Бизнес»:

1 поездка в вагоне «Бизнес». Действителен на любом направлении от/до аэропортов Шереметьево, Домодедово, или Внуково, в течение 30 дней с даты, выбранной при покупке. Посадочное место не фиксировано. Приобретение билета возможно за 90 суток. В стоимость включено: напитки, упаковка 1 места багажа (а/п Домодедово, Белорусский вкз).

Не предназначен для поездки между терминалами В, С и D, Е, F аэропорта Шереметьево.

Чтобы забронировать места в вагоне бизнес-класса:

1. Откройте вкладку **Не связан с PNR** в основной форме программы.

2. В полях **Пункт отправления** и **Пункт назначения** укажите направление поездки (подробно о заполнении полей вкладки **Не связан с PNR** см. в п.4.1.2).
3. В поле **Дата** укажите дату поездки в формате **ДДММГГ**.
4. В поле **Количество** укажите количество оформляемых по данному тарифу пассажиров.
5. В поле **Тариф** установите переключатель в позицию **Бизнес**.



Размер тарифов Аэроэкспресс на выбранном направлении можно посмотреть, нажав на кнопку **Тарифы** в разделе **Функции ЖД** основной формы. Тарифы отобразятся в текстовом терминале АРС.



Вы можете посмотреть расписание поездов Аэроэкспресс для выбранного направления на число, указанное в поле **Дата**. Для этого нажмите на кнопку **Расписание** в разделе **Функции ЖД** основной формы. Расписание отобразится в текстовом терминале АРС.

6. Нажмите на кнопку **Бронировать**. Будет создан железнодорожный заказ, в котором будут автоматически создан билет для пассажира в вагоне бизнес-класса. Заказ отобразится в таблице формы **Работа с заказом**.
7. Уточните форму оплаты и подтвердите прием оплаты, нажав на **Оплач. Выбранные билеты или Оплачены все билеты**. Подробно о подтверждении оплаты см. в п. 6.4.
8. Распечатайте EMD и памятку пассажира для всех оплаченных билетов заказа. Подробно о печати EMD см. в п.6.7.
9. Кнопкой **Выход** закройте форму **Работа с заказом**.

ВАЖНО! Во избежании рассогласования данных о продаже билета/ов проверьте состояние заказа Аэроэкспресс. После оплаты заказа строка с оплаченным заказом в графической форме должна быть окрашена в зеленый цвет, в поле **Оплачено** указана дата и время оплаты, в поле **Док.** должен быть указание на оформленный билет — значение поля **Бил.** В случае, если после подтверждения оплаты строка осталась окрашенной в желтый цвет и признаки наличия билета в указанных выше полях отсутствуют, то необходимо повторить процедуру подтверждения оплаты еще через 1-2 минуты до тех пор, пока заказ не приобретет все признаки законченной процедуры оформления билетов.

При уточнении состояния заказа в Сирене (для этого в поле **Искать по номеру** нажать на клавишу **ЗАКАЗ 1Н** убедиться что заказ оформлен и у оформленного билета есть номер.

Проверить состояние заказа можно также командой **AZ/№_ZNA/№_заказа_AЭ**, описанной в пункте 11.2 в данной инструкции

5.2.3. Оформление билетов по тарифу «БИЗНЕС ТУДА-ОБРАТНО»

Условия оформления по тарифу «Бизнес Туда-Обратно»:

2 поездки в вагоне «Бизнес» (1 поездка в аэропорт, 1 поездка из аэропорта). Действителен на любом направлении от/до аэропортов Шереметьево, Домодедово, или Внуково, в течение 30 дней с даты, выбранной при покупке. Посадочное место не фиксировано. Приобретение билета возможно за 90 суток. В стоимость включено: напитки, упаковка 1 места багажа (а/п Домодедово, Белорусский вкз).

Не предназначен для поездки между терминалами В, С и D, E, F аэропорта Шереметьево.

Чтобы забронировать места в вагоне бизнес-класса:

1. Откройте вкладку **Не связан с PNR** в основной форме программы.
2. В полях **Пункт отправления** и **Пункт назначения** укажите направление поездки (подробно о заполнении полей вкладки **Не связан с PNR** см. в п.4.1.2).
3. В поле **Дата** укажите дату поездки в формате **ДДММГГ**.
4. В поле **Количество** укажите количество оформляемых по данному тарифу пассажиров.
5. В поле **Тариф** установите переключатель в позицию **Бизнес Туда-Обратно**.
6.  Размер тарифов Аэроэкспресс на выбранном направлении можно посмотреть, нажав на кнопку **Тарифы** в разделе **Функции ЖД** основной формы. Тарифы отобразятся в текстовом терминале АРС.
7.  Вы можете посмотреть расписание поездов Аэроэкспресс для выбранного направления на число, указанное в поле **Дата**. Для этого нажмите на кнопку **Расписание** в разделе **Функции ЖД** основной формы. Расписание отобразится в текстовом терминале АРС.
8. Нажмите на кнопку **Бронировать**. Будет создан железнодорожный заказ, в котором будут автоматически создан билет для пассажира в вагоне бизнес-класса. Заказ отобразится в таблице формы **Работа с заказом**.
9. Уточните форму оплаты и подтвердите прием оплаты, нажав на **Оплач. Выбранные билеты или Оплачены все билеты**. Подробно о подтверждении оплаты см. в п. 6.4.
10. Распечатайте EMD и памятку пассажира для всех оплаченных билетов заказа. Подробно о печати EMD см. в п.6.7.
11. Кнопкой **Выход** закройте форму **Работа с заказом**.

ВАЖНО! Во избежании рассогласования данных о продаже билета/ов проверьте состояние заказа Аэроэкспресс. После оплаты заказа строка с оплаченным заказом в графиче-

ской форме должна быть окрашена в зеленый цвет, в поле **Оплачено** указана дата и время оплаты, в поле **Док.** должен быть указание на оформленный билет — значение поля **Бил.** В случае, если после подтверждения оплаты строка осталась окрашенной в желтый цвет и признаки наличия билета в указанных выше полях отсутствуют, то необходимо повторить процедуру подтверждения оплаты еще через 1-2 минуты до тех пор, пока заказ не приобретет все признаки законченной процедуры оформления билетов.

При уточнении состояния заказа в Сирене (для этого в поле **Искать по номеру** нажать на клавишу **ЗАКАЗ 1Н** убедиться что заказ оформлен и у оформленного билета есть номер.

Проверить состояние заказа можно также командой **AZ/№_ZNA/№_заказа_AЭ**, описанной в пункте 11.2 в данной инструкции

5.2.4. Оформление билетов по тарифу «ТУДА-ОБРАТНО» .

Условия оформления по тарифу «Туда-Обратно»:

2 поездки в вагоне Стандартного класса (1 поездка в аэропорт, 1 поездка из аэропорта) по любому маршруту Аэроэкспресс (от/до аэропортов Шереметьево, Домодедово, Внуково). Билет действует в течение 30 суток с даты, выбранной при покупке. Посадочное место не фиксировано. Приобретение билета возможно за 90 суток до даты поездки.

Тариф не предназначен для поездки между терминалами В, С и D, Е, F аэропорта Шереметьево.

Чтобы оформить места в вагоне эконом -класса по тарифу Туда-Обратно:

1. Откройте вкладку **Не связан с PNR** в основной форме программы.
2. В полях **Пункт отправления** и **Пункт назначения** укажите направление поездки (подробно о заполнении полей вкладки **Не связан с PNR** см. в п.4.1.2).
3. В поле **Дата** укажите дату поездки в формате **ДДММГГ**.
4. В поле **Количество** укажите количество оформляемых по данному тарифу пассажиров.
5. В поле **Тариф** установите переключатель в позицию **Туда-Обратно**.



Размер тарифов Аэроэкспресс на выбранном направлении можно посмотреть, нажав на кнопку **Тарифы** в разделе **Функции ЖД** основной формы. Тарифы отобразятся в текстовом терминале АРС.



Вы можете посмотреть расписание поездов Аэроэкспресс для выбранного направления на число, указанное в поле **Дата**. Для этого нажмите на кнопку **Расписание** в разделе **Функции ЖД** основной формы. Расписание отобразится в текстовом терминале АРС.

6. Нажмите на кнопку **Бронировать**. Будет создан железнодорожный заказ, в котором будут автоматически создан билет для введенного пассажира. Заказ отобразится в таблице формы **Работа с заказом**.
7. Уточните форму оплаты и подтвердите прием оплаты, нажав на **Оплач.** **Выбранные билеты или Оплачены все билеты**. Подробно о подтверждении оплаты см. в п.6.4.
8. Распечатайте EMD и памятку пассажира для всех оплаченных билетов заказа. Подробно о печати EMD см. в п.6.7.
9. Кнопкой **Выход** закройте форму **Работа с заказом**.

ВАЖНО! Во избежании рассогласования данных о продаже билета/ов проверьте состояние заказа Аэроэкспресс. После оплаты заказа строка с оплаченным заказом в графической форме должна быть окрашена в зеленый цвет, в поле **Оплачено** указана дата и время оплаты, в поле **Док.** должен быть указание на оформленный билет — значение поля **Бил.** В случае, если после подтверждения оплаты строка осталась окрашенной в желтый цвет и признаки наличия билета в указанных выше полях отсутствуют, то необходимо повторить процедуру подтверждения оплаты еще через 1-2 минуты до тех пор, пока заказ не приобретет все признаки законченной процедуры оформления билетов.

При уточнении состояния заказа в Сирене (для этого в поле **Искать по номеру** нажать на клавишу **ЗАКАЗ 1Н** убедиться что заказ оформлен и у оформленного билета есть номер.

Проверить состояние заказа можно также командой **AZ/№_ZNA/№_заказа_AЭ**, описанной в пункте 11.2 в данной инструкции

5.2.5. Оформление билетов по тарифу «ЭКСПРЕСС-АВТОБУС».

В системе реализовано оформление билетов для проезда в автобусах ООО «Аэроэкспресс» на участке движения «г. Москва (м. Ховрино) – Аэропорт «Шереметьево» (терминал В)» и «г. Москва (м. Домодедовская) – Аэропорт «Домодедово»».

Условия применения тарифов:

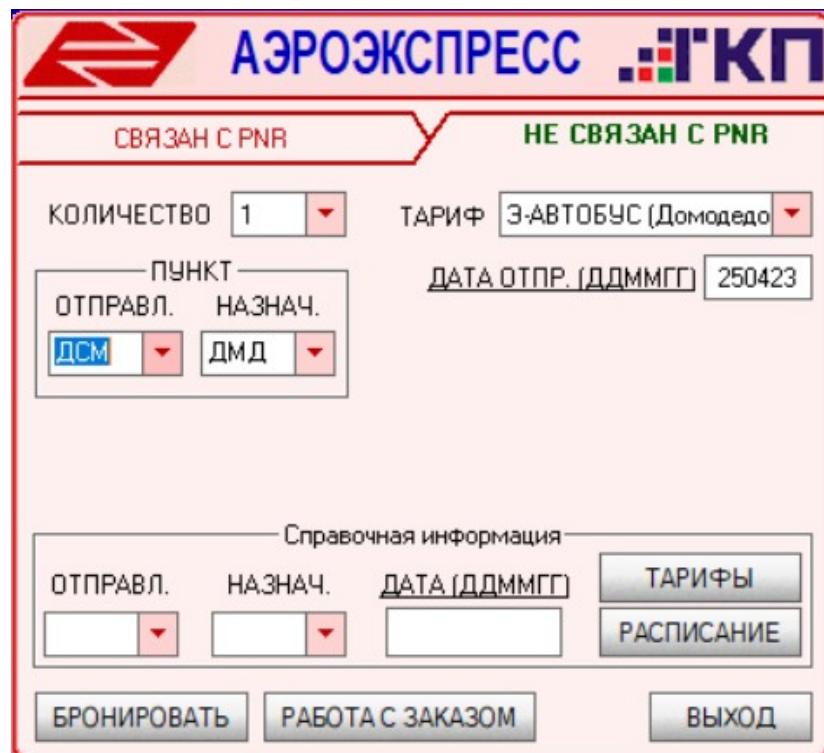
1 поездка в экспресс-автобусе от/до аэропорта Шереметьево до/от метро Ховрино в соответствии с датой, выбранной при покупке. Посадочное место не фиксировано. Приобретение билета возможно за 90 суток. Интервал движения 15-30 мин. Ориентировочное время в пути – 20 мин.

1 поездка в экспресс-автобусе от/до аэропорта Домодедово до/от метро Домодедовская в соответствии с датой, выбранной при покупке. Посадочное место не фиксировано. Приобретение билета возможно за 90 суток. Интервал движения 20 мин. Ориентировочное время в пути - 40 мин.

Чтобы оформить места в вагоне эконом -класса по тарифу Экспресс-Автобус:

1. Откройте вкладку **Не связан с PNR** в основной форме программы.
2. В полях **Пункт отправления** и **Пункт назначения** укажите направление поездки: **ХОВ-ШРМ, ШРМ-ХОВ, ДОМ-ДМД, ДМД-ДОМ** (подробно о заполнении полей вкладки **Не связан с PNR** см. в п. 4.1.2).

3. В поле **Дата** укажите дату поездки в формате **ДДММГГ**.
4. В поле **Количество** укажите количество оформляемых по данному тарифу пассажиров.
5. В поле **Тариф** установите переключатель в позицию **Э-Автобус(Домодедово)**.



Размер тарифов Аэроэкспресс на выбранном направлении можно посмотреть, нажав на кнопку **Тарифы** в разделе **Функции ЖД** основной формы. Тарифы отобразятся в текстовом терминале АРС.

6. Нажмите на кнопку **Бронировать**. Будет создан автобусный заказ, в котором будут автоматически создан билет для введенного пассажира. Заказ отобразится в таблице формы **Работа с заказом**.
7. Уточните форму оплаты и подтвердите прием оплаты, нажав на **Оплач. Выбранные билеты или Оплачены все билеты**. Подробно о подтверждении оплаты см. в п.6.4.
8. Распечатайте EMD и памятку пассажира для всех оплаченных билетов заказа. Подробно о печати EMD см. в п.6.7.
9. Кнопкой **Выход** закройте форму **Работа с заказом**.

ВАЖНО! Во избежании рассогласования данных о продаже билета/ов проверьте состояние заказа Аэроэкспресс. После оплаты заказа строка с оплаченным заказом в графической форме должна быть окрашена в зеленый цвет, в поле **Оплачено** указана дата и время оплаты, в поле **Док.** должен быть указание на оформленный билет — значение поля **Бил.** В случае, если после подтверждения оплаты строка осталась окрашенной в желтый цвет и признаки наличия билета в указанных выше полях отсутствуют, то необходимо повторить процедуру подтверждения оплаты еще через 1-2 минуты до тех пор, пока заказ не приобретет все признаки законченной процедуры оформления билетов.

При уточнении состояния заказа в Сирене (для этого в поле **Искать по номеру** нажать на клавишу **ЗАКАЗ 1Н** убедиться что заказ оформлен и у оформленного билета есть номер).

Проверить состояние заказа можно также командой **AZ/№_ZNA/№_заказа_АЭ**, описанной в пункт 11.2 в данной инструкции

5.2.6. Оформление билетов по линейке семейных тарифов: «СЕМЕЙНЫЙ ТУДА-ОБРАТНО», «СЕМЕЙНЫЙ ТУДА-ОБРАТНО+1РЕБЕНОК», «СЕМЕЙНЫЙ ТУДА-ОБРАТНО+2РЕБЕНКА», «СЕМЕЙНЫЙ ТУДА-ОБРАТНО+3РЕБЕНКА» .

Условия оформления по тарифам :

2 поездки в вагоне класса «Стандарт» (1 поездка в аэропорт, 1 поездка из аэропорта) для группы пассажиров из не более 2-х взрослых и не более 3-х детей от 7 до 14 лет (включительно, для детей до 7 лет – проезд бесплатный).

Действителен на любом направлении от/до аэропортов «Шереметьево», «Домодедово» или «Внуково» в течение 30 дней с даты, выбранной при покупке. Посадочные места не фиксированы. Приобретение билета возможно за 90 суток. Проход всех пассажиров по билету через турникеты возможен в течение 15 минут с момента прохода первого пассажира.

Стоимость – от 1 500 до 2 200 руб. (в зависимости от количества пассажиров):

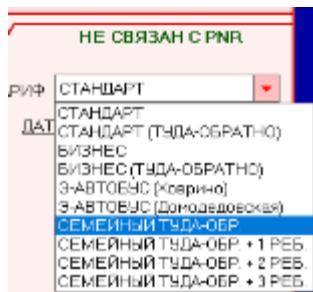
- 2 взрослых – 1 500 руб
- 2 взрослых + 1 ребенок – 1 900 руб.
- 2 взрослых + 2 ребенка – 2 100 руб.
- 2 взрослых + 3 ребенка – 2 200 руб.

Тариф не предназначен для поездки между терминалами В, С и D, E, F а/п «Шереметьево».

Важно! Указанный билет выпускается на группу пассажиров.

Чтобы оформить места в вагоне эконом -класса по линейке семейных тарифов:

1. Откройте вкладку **Не связан с PNR** в основной форме программы.
2. В полях **Пункт отправления** и **Пункт назначения** укажите направление поездки (подробно о заполнении полей вкладки **Не связан с PNR** см. в п.4.1.2).
3. В поле **Дата** укажите дату поездки в формате **ДДММГГ**.
4. В поле **Количество** укажите количество оформляемых по данному тарифу пассажиров.
5. В поле **Тариф** установите переключатель в позицию требуемого тарифа:



Размер тарифов Аэроэкспресс на выбранном направлении можно посмотреть, нажав на кнопку **Тарифы** в разделе **Функции ЖД** основной формы. Тарифы отобразятся в текстовом терминале АРС.



Вы можете посмотреть расписание поездов Аэроэкспресс для выбранного направления на число, указанное в поле **Дата**. Для этого нажмите на кнопку **Расписание** в разделе **Функции ЖД** основной формы. Расписание отобразится в текстовом терминале АРС.

6. Нажмите на кнопку **Бронировать**. Будет создан железнодорожный заказ, в котором будут автоматически создан билет для введенного пассажира. Заказ отобразится в таблице формы **Работа с заказом**.
7. Уточните форму оплаты и подтвердите прием оплаты, нажав на **Оплач. Выбранные билеты или Оплачены все билеты**. Подробно о подтверждении оплаты см. в п.6.4.
8. Распечатайте EMD и памятку пассажира для всех оплаченных билетов заказа. Подробно о печати EMD см. в п.6.7.
9. Кнопкой **Выход** закройте форму **Работа с заказом**.

ВАЖНО! Во избежании рассогласования данных о продаже билета/ов проверьте состояние заказа Аэроэкспресс. После оплаты заказа строка с оплаченным заказом в графической форме должна быть окрашена в зеленый цвет, в поле **Оплачено** указана дата и время оплаты, в поле **Док.** должен быть указание на оформленный билет — значение поля **Бил.** В случае, если после подтверждения оплаты строка осталась окрашенной в желтый цвет и признаки наличия билета в указанных выше полях отсутствуют, то необходимо повторить процедуру подтверждения оплаты еще через 1-2 минуты до тех пор, пока заказ не приобретет все признаки законченной процедуры оформления билетов.
При уточнении состояния заказа в Сирене (для этого в поле **Искать по номеру** нажать на клавишу **ЗАКАЗ 1Н** убедиться что заказ оформлен и у оформленного билета есть номер.

Проверить состояние заказа можно также командой **AZ/№_ZNA/№_заказа_АЭ**, описанной в пункт 11.2 в данной инструкции

6. Работа с заказом

6.1. Поиск заказа

В программе предусмотрена возможность поиска железнодорожного заказа по его номеру.

Чтобы найти железнодорожный заказ:

1. Нажмите на кнопку **Работа с заказом** в основной форме программы. Откроется форма **Работа с заказом** (рис.10).

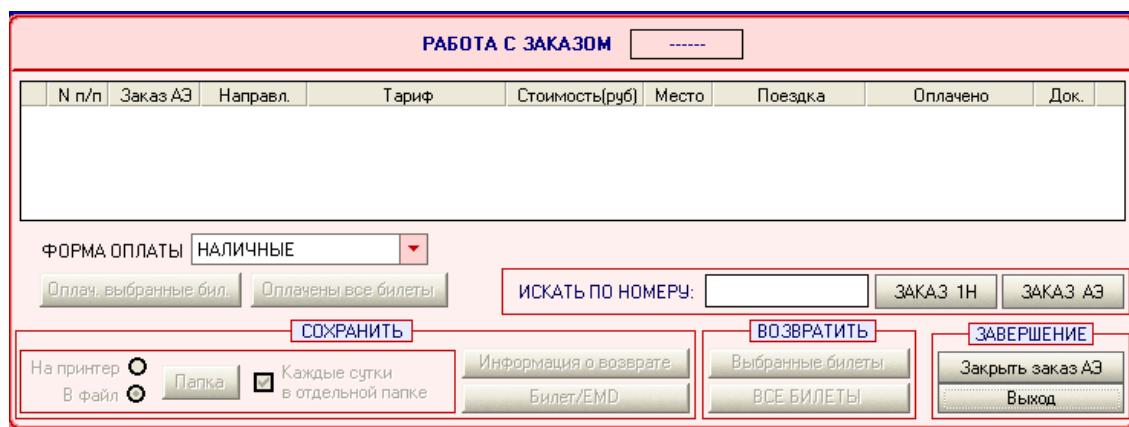


Рисунок 10. Поиск заказа Аэроэкспресс по номеру

2. Введите номер железнодорожного заказа ГРС в поле **Искать по номеру** (без символов **ZH**).
3. Нажмите на кнопку **Заказ 1Н**. В таблице формы отобразится информация о заказе.

6.2. Поиск заказа по номере заказа Аэроэкспресс.

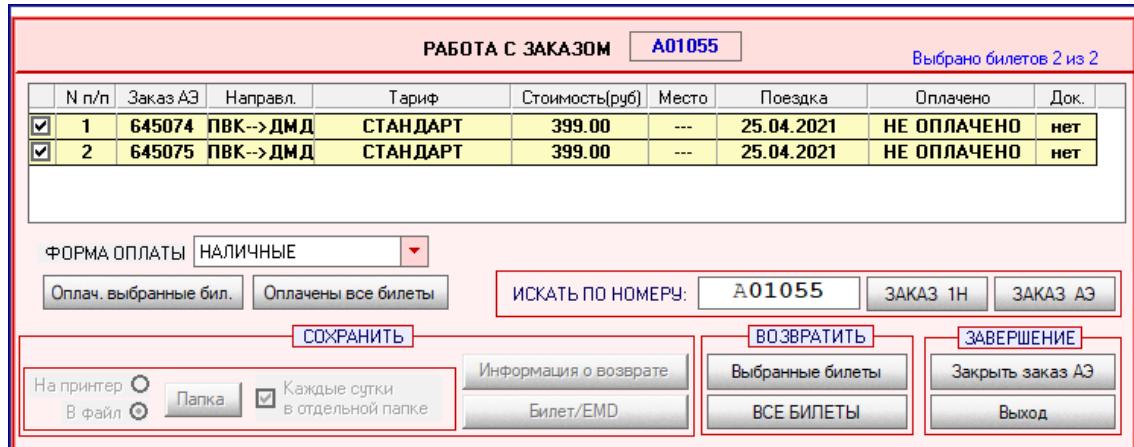
В программе предусмотрена возможность поиска по номеру заказа Аэроэкспресс.

Чтобы найти заказ:

10. Нажмите на кнопку **Работа с заказом** в основной форме программы. Откроется форма **Работа с заказом** (см. рис.10).
11. Введите номер билета в поле **Искать по номеру**.
12. Нажмите на кнопку **Заказ АЭ**. В таблице отобразится железнодорожный заказ, в состав которого входит нужный билет.

6.3. Выбор формы оплаты заказа.

Для выбора формы оплаты необходимо воспользоваться скроллбаром справа от названия поля. На текущий момент можно указать три типа формы оплаты: Наличные, Пластиковая карта или Платежное поручение. Форма оплаты Наличные установлена по умолчанию (рис.12).



РАБОТА С ЗАКАЗОМ									A01055	Выбрано билетов 2 из 2	
Н п/п	Заказ АЭ	Направл.	Тариф	Стоимость(руб)	Место	Поездка	Оплачено	Док.			
<input checked="" type="checkbox"/>	1	645074 ПВК->ДМД	СТАНДАРТ	399.00	---	25.04.2021	НЕ ОПЛАЧЕНО	нет			
<input checked="" type="checkbox"/>	2	645075 ПВК->ДМД	СТАНДАРТ	399.00	---	25.04.2021	НЕ ОПЛАЧЕНО	нет			

ФОРМА ОПЛАТЫ НАЛИЧНЫЕ

Оплач. выбранные бил. Оплачены все билеты

ИСКАТЬ ПО НОМЕРУ: A01055 ЗАКАЗ 1Н ЗАКАЗ АЭ

СОХРАНИТЬ ВОЗВРАТИТЬ ЗАВЕРШЕНИЕ

На принтер Папка Каждые сутки в отдельной папке Информация о возврате Выбранные билеты ВСЕ БИЛЕТЫ

В файл Билет/EMD Выбранные билеты Закрыть заказ АЭ Выход

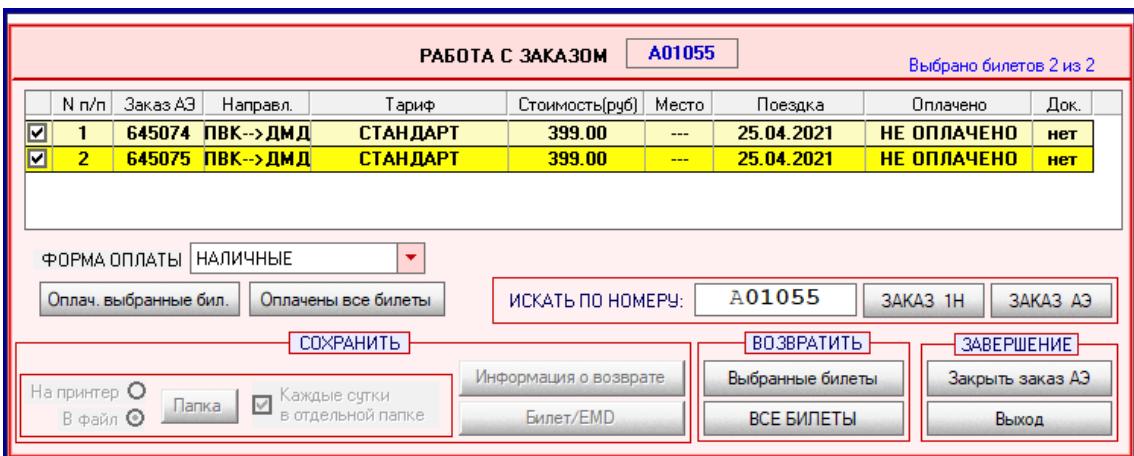
Рисунок 12. Форма оплаты заказа

6.4. Подтверждение оплаты заказа

Подтверждение оплаты заказа в программе выполняется только после того, как были получены денежные средства от пассажира.



Подтверждение оплаты может быть выполнено не более 9 билетов заказа.



РАБОТА С ЗАКАЗОМ									A01055	Выбрано билетов 2 из 2	
Н п/п	Заказ АЭ	Направл.	Тариф	Стоимость(руб)	Место	Поездка	Оплачено	Док.			
<input checked="" type="checkbox"/>	1	645074 ПВК->ДМД	СТАНДАРТ	399.00	---	25.04.2021	НЕ ОПЛАЧЕНО	нет			
<input checked="" type="checkbox"/>	2	645075 ПВК->ДМД	СТАНДАРТ	399.00	---	25.04.2021	НЕ ОПЛАЧЕНО	нет			

ФОРМА ОПЛАТЫ НАЛИЧНЫЕ

Оплач. выбранные бил. Оплачены все билеты

ИСКАТЬ ПО НОМЕРУ: A01055 ЗАКАЗ 1Н ЗАКАЗ АЭ

СОХРАНИТЬ ВОЗВРАТИТЬ ЗАВЕРШЕНИЕ

На принтер Папка Каждые сутки в отдельной папке Информация о возврате Выбранные билеты ВСЕ БИЛЕТЫ

В файл Билет/EMD Выбранные билеты Закрыть заказ АЭ Выход

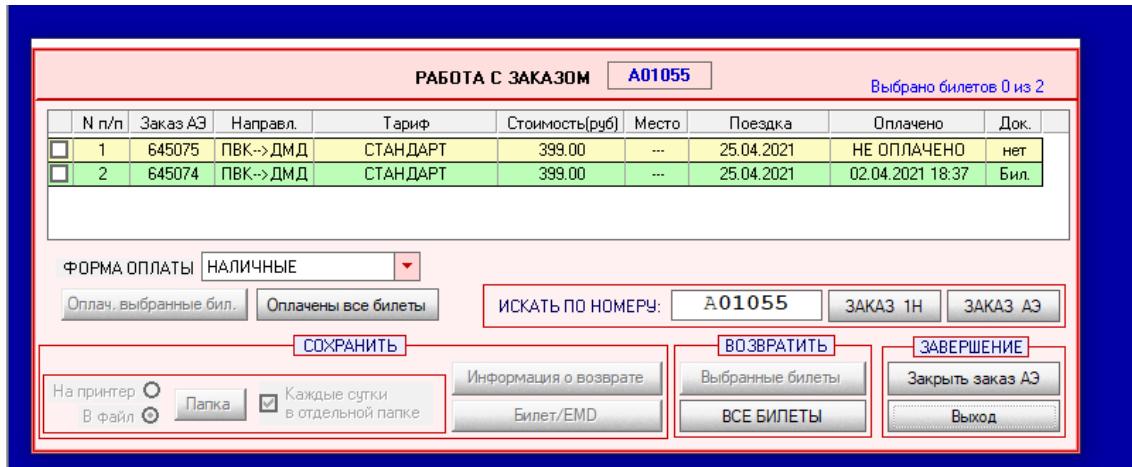
Рисунок 13. Форма «Работа с заказом» перед подтверждением оплаты заказа

Чтобы подтвердить оплату билетов:

1. Откройте железнодорожный заказ, оплату которого нужно подтвердить, в форме **Работа с заказом**. Если заказ уже открыт, пропустите этот шаг.

2. В случае, если оплачивается часть билетов нажмите на кнопку **Оплач. Выбранные бил.**
3. В случае оплаты всех билетов заказа нажмите на кнопку **Оплачены все билеты.**

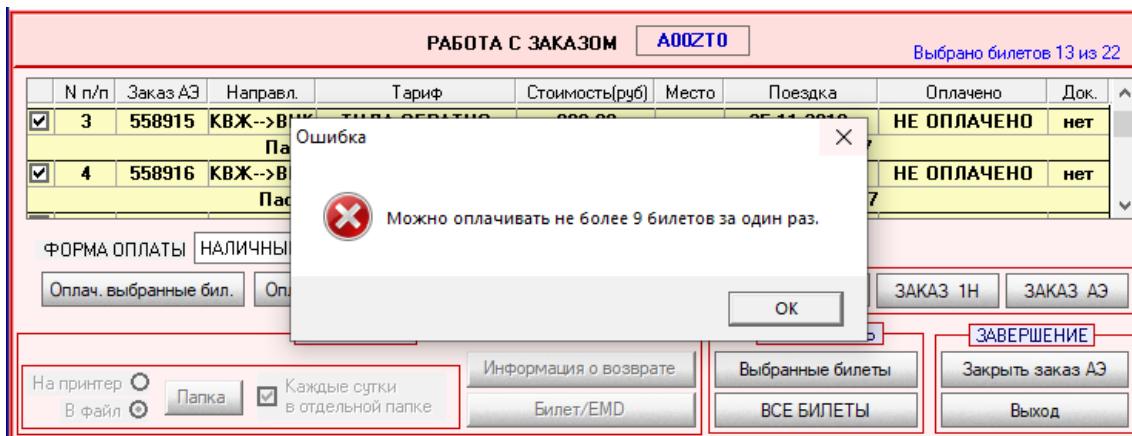
Каждому оплаченному билету будет присвоен номер, который отобразится в поле **Н билета**. В поле **Оплачено** будут проставлены дата и время, в которые была произведена оплата (рис.14).



N п/п	Заказ АЭ	Направл.	Тариф	Стоимость(руб)	Место	Поездка	Оплачено	Док.
<input type="checkbox"/> 1	645075	ПВК->ДМД	СТАНДАРТ	399.00	...	25.04.2021	НЕ ОПЛАЧЕНО	нет
<input type="checkbox"/> 2	645074	ПВК->ДМД	СТАНДАРТ	399.00	...	25.04.2021	02.04.2021 18:37	Бил.

Рисунок 14. Подтверждение оплаты заказа

В случае, если кассир пытается указать при оплате более 9 билетов, система в ответ сформирует предупреждающее сообщение :



N п/п	Заказ АЭ	Направл.	Тариф	Стоимость(руб)	Место	Поездка	Оплачено	Док.
<input checked="" type="checkbox"/> 3	558915	КВЖ->В	СТАНДАРТ	800.00	...	25.04.2021	НЕ ОПЛАЧЕНО	нет
<input checked="" type="checkbox"/> 4	558916	КВЖ->В	Пас	800.00	...	25.04.2021	НЕ ОПЛАЧЕНО	нет

Рисунок 15. Предупреждение о превышении количества одновременно оплачиваемых билетов.

кассиру следует снизить до 9 количество одновременно оплачиваемых билетов.

6.5. Аннулирование заказа

Для забронированных, но еще не оплаченных заказов доступна функция аннулирования. Аннулирование заказа это фактически отмена брони. В результате аннулирования заказа удаляется запись об этом заказе из базы данных программы и из авиационного PNR, с которым заказ был связан.

Аннулировать заказ возможно как полностью, так и частично. При частичном аннулировании заказа из него удаляются записи не обо всех билетах заказа, а только о тех, которые были выбраны кассиром для аннулирования. При этом заказ не удаляется из базы данных программы и авиационного PNR.

Чтобы аннулировать заказ полностью:

1. Откройте железнодорожный заказ, который нужно аннулировать, в форме **Работа с заказом**. Если заказ уже открыт, пропустите этот шаг.
2. Нажмите на кнопку **Все билеты** в разделе **Возвратить**.

Чтобы аннулировать заказ частично:

1. Откройте железнодорожный заказ, который нужно аннулировать, в форме **Работа с заказом**. Если заказ уже открыт, пропустите этот шаг.
2. Выберите билет, который должен быть удален из заказа, и нажмите на кнопку **Выбранные билеты** в разделе **Возвратить**. Запись о выбранном билете будет удалена из заказа.

6.6. Закрытие непроданного заказа

Если железнодорожный заказ по какой-либо причине не может быть оплачен сразу, то его можно закрыть. При этом запись о заказе не удаляется из базы данных программы. В течение текущей даты с момента создания заказа к этому заказу можно будет вернуться с помощью функции поиска заказа по номеру (см. п.6.1), чтобы продать его (см. п.6.2) или аннулировать (см. п.6.5).

Важно! Для заказов проданных по тарифу «БИЗНЕС» непроданный заказ будет хранится не более 10 минут. Поэтому желательно оформлять билеты сразу при бронировании заказа.

Чтобы закрыть непроданный заказ:

3. Откройте железнодорожный заказ, который нужно закрыть, в форме **Работа с заказом**. Если заказ уже открыт, пропустите этот шаг.
4. Нажмите на кнопку **Закрыть заказ** в разделе **Завершение**. Заказ будет закрыт, а форма **Работа с заказом** автоматически закроется.

6.7. Печать документа

С помощью функции печати документов пользователь может выполнять следующие действия:

- распечатать маршрут-квитанцию и памятку пассажира для оплаченного билета;
- распечатать Справку о возврате и Служебный лист с данными о возврате для ТКП для возвращенного билета.



В программе не предусмотрена возможность одновременной печати нескольких документов. Для каждого билета операция печати связанного с ним документа должна быть выполнена отдельно.

6.7.1. Печать маршрут квитанции.

Билет Аэроэкспресс - это многоцелевой электронный документ (EMD), который пассажир должен предъявить при посадке на поезд Аэроэкспресс (вместо стандартного билета Аэроэкспресс).

Маршрут-квитанция формируется после подтверждения оплаты билетов. Для неоплаченных билетов функция печати Билета недоступна.

Чтобы распечатать маршрут-квитанцию на принтере:

1. Откройте железнодорожный заказ, который содержит нужные билеты, в форме **Работа с заказом**. Если заказ уже открыт, пропустите этот шаг.
2. Выберите в таблице билет, для которого необходимо распечатать маршрут-квитанцию.
3. В разделе **Печатать** установить переключатель в позицию **На принтер** (рис.16).

РАБОТА С ЗАКАЗОМ **A01055**

Выбрано билетов 1 из 2

Н п/п	Заказ АЭ	Направл.	Тариф	Стоимость(руб)	Место	Поездка	Оплачено	Док.
<input type="checkbox"/> 1	645075	ПВК->ДМД	СТАНДАРТ	399.00	---	25.04.2021	НЕ ОПЛАЧЕНО	нет
<input checked="" type="checkbox"/> 2	645074	ПВК->ДМД	СТАНДАРТ	399.00	---	25.04.2021	02.04.2021 18:37	Бил.

ФОРМА ОПЛАТЫ **НАЛИЧНЫЕ**

На принтер Папка Каждые сутки в отдельной папке

Информация о возврате

Рисунок 16. Выбор билета для печати EMD

4. Нажмите на кнопку **EMD**. Для указанного билета будут распечатаны EMD и памятка пассажира (рис. 17 и 18).



Рисунок 17. EMD билета на железнодорожную перевозку.



Маршрутная квитанция / E-ticket

Срок действия / Departure date

Билет действителен на следующих
маршрутах ООО "Аэроэкспресс"

Ticket valid in all directions
of Aeroexpress operation

№ билета / Ticket No.

№ заказа / Order No.

Тариф / Fare

Услуги / Services

Стоимость, руб.* / Price, RUB*

Время оплаты / Time of payment

19.05.2022 — 18.06.2022 03:00

Павелецкий вокзал — Аэропорт Домодедово;
Киевский вокзал — Аэропорт Внуково;
Белорусский вокзал — Савёловский вокзал — Окружная —
Аэропорт Шереметьево;
Аэропорт Домодедово — Павелецкий вокзал;
Аэропорт Внуково — Киевский вокзал;
Аэропорт Шереметьево — Окружная — Савёловский вокзал —
Белорусский вокзал;

1216268

727087

БИЗНЕС

Безалкогольные напитки, снеки, упаковка 1 места багажа
(услуга доступна в аэропортах Шереметьево и Домодедово)
Soft drinks, snacks, packing of 1 piece of luggage
(service available at Sheremetyevo and Domodedovo airports)

900* Включая 0% НДС /incl. VAT 0%



Горячая линия (эвонок по России бесплатный)

8 800 700-33-77

Hot line (your call within Russia is free)

Выдан от / Issued By

Номер документа / Document Number

Код тура / Tour Code

Тип услуги, для которой выдан /

Type of Service for Which Issued

Форма оплаты / Form of Payment

Данные о бронировании / Reservation Data

ООО АЭРОЭКСПРЕСС

23К 1058589612

6Я/12

20 ДОП. УСЛУГИ

В ОАВ АЭРОЭКСПРЕСС

ПК VIXXXXXXXXXXXXX1234

4587KCP/1H

00ААА ТКП

АГЕНТСТВО

ГОРОД РФ

00000000 0000

Обязательно ознакомьтесь с Правилами проезда: <https://www.tch.ru/ru-ru/Agencies/Documents/PravilaAEZD.pdf>
Carriage rules can be found at: <https://www.tch.ru/ru-ru/Agencies/Documents/PravilaAEZD.pdf>

Рисунок 17а. EMD билета на железнодорожную перевозку в бизнес-классе.

Правила оказания услуг по перевозкам пассажиров, ручной клади и багажа в электропоездах ООО «Аэроэкспресс»

1. Общие положения

1.1 Настоящие Правила разработаны в соответствии с требованиями следующих нормативных документов:

- Федерального закона РФ от 10.01.2003 года № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта РФ»;
- Правил оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, утвержденных постановлением Правительства РФ от 2 марта 2005 года № 111;
- Правил перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом, утвержденных Приказом Министерства транспорта РФ от 19 декабря 2013 года № 473;
- Иных нормативно-правовых актов Российской Федерации.

2. Перевозка пассажиров

2.1 Для проезда в электропоезде ООО «Аэроэкспресс» пассажир обязан:

- Приобрести билет для разовой поездки «туда» или «туда и обратно» в установленной форме;
- Сохранять приобретённый проездной документ (билет) в течение всего пути следования электропоезда до момента выхода через пункт контроля проездных документов (билетов). Пассажир, не предъявивший проездной документ (билет) при выходе через пункт контроля, считается безбилетным и обязан оплатить стоимость проезда;

- Предъявлять проездной документ (билет) лицам, осуществляющим контроль – разъездным билетным кассирам (бортпроводникам) в электропоезде;
- Предъявлять проездной документ (билет) лицам, осуществляющим контроль – разъездным билетным кассирам (бортпроводникам) при посадке в вагон бизнес-класса;
- При проверке проездных документов (билетов) в электропоезде, предъявить разъездному билетному кассиру (бортпроводнику) документы, удостоверяющие право на льготы (если пассажир имеет на них право).
 - 2.2 Сроки действия проездных документов (билетов) определены актуальной тарифной системой ООО «Аэроэкспресс».
 - 2.3 Если срок действия проездного документа (билета) заканчивается в момент нахождения пассажира в пути, проездной документ (билет) является действительным до прибытия пассажира в пункт назначения.
 - 2.4 Пассажир имеет право провозить бесплатно детей в возрасте не старше 5 (пяти) лет. При следовании с пассажиром детей в возрасте от 5 (пяти) до исполнения 7 (семи) лет непосредственно в день поездки приобретаются детские билеты. При возникновении сомнения относительно возраста детей, провозимых бесплатно или по детским билетам, разъездные билетные кассиры (бортпроводники) вправе потребовать предъявления соответствующих документов, подтверждающих возраст ребенка.

На детей старше 7 лет оформляется проездной документ (билет) по тарифу на перевозку взрослого пассажира.

Возраст ребенка определяется на день начала поездки. Если в день отправления поезда ребенку исполняется 7 лет, то на него оформляется проездной документ (билет) по тарифу на перевозку детей.

- 2.5 Разовые и абонементные билеты (в т.ч. абонементный билет «Выходного дня»), оформленные иными перевозчиками пригородного сообщения, в электропоездах ООО «Аэроэкспресс» не действительны. Пассажир, предъявивший такие билеты, считается безбилетным и с него взимается полная стоимость проезда, согласно установленному тарифу для данного вида перевозок.
 - 2.6 На один билет пассажир имеет право занять только одно место. При отсутствии свободных сидячих мест в вагоне допускается проезд пассажиров стоя, при этом стоимость проезда не изменяется.
 - 2.7 Оформление проездного документа (билета) в электропоезд лицу, имеющему право оплаты стоимости проезда со скидкой или бесплатного проезда, производится в Порядке, разработанном в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.
 - 2.8 О каждом несчастном случае, произшедшем с пассажиром в пути следования электропоезда ООО «Аэроэкспресс», составляется акт о несчастном случае на железнодорожном транспорте и вручается пострадавшему пассажиру или иному лицу, уполномоченному на получение такого акта.
3. Особенности перевозок пассажиров с использованием электронного проездного документа (билета)
- 3.1 Реализация электронных проездных документов (билетов) осуществляется на интернет сайте www.aeroexpress.ru, мобильном сайте www.aeroexpress.ru/tu/pda, и в мобильных приложениях ООО «Аэроэкспресс».
 - 3.2 Оформление безденежных, абонементных и льготных электронных проездных документов (билетов) не производится.

4. Возврат денег, уплаченных за проезд

- 4.1 Возврат стоимости неиспользованного пассажиром билета для разовой поездки на электропоезде ООО «Аэроэкспресс» не производится. Исключение составляют случаи незапланированного перерыва в движении таких поездов более чем на один час. Возврат стоимости неиспользованного пассажиром билета для разовой поездки на электропоезде ООО «Аэроэкспресс» производится только в часы незапланированного перерыва в движении таких поездов на станции отправления пассажиров.
- 4.2 Возврат стоимости абонементного билета осуществляется перевозчиком после подачи пассажиром письменного заявления.
- 4.3 Размер суммы, которая подлежит возврату, определяется путем деления стоимости абонементного билета на количество дней действия билета или количество поездок и умножения на фактическое количество дней, оставшихся до истечения срока действия билета с даты его возврата или количество неиспользованных поездок. При возврате абонементного билета до начала срока его действия (или осуществления поездок) возвращается полная стоимость проезда.

- 4.4 Возврат денег производится в течение 10 дней со дня подачи пассажиром письменного заявления.
 - 4.5 За возврат неиспользованного или частично неиспользованного абонементного билета на проезд в электропоезде ООО «Аэроэкспресс» с пассажира перевозчиком взимается сбор за оформление возврата денег по неиспользованному проездному документу (билету).
 - 4.6 Во всех случаях возврата денег за неиспользованные или частично неиспользованные проездные документы (билеты) все проездные документы (билеты) и квитанции разных сборов (подлинники) остаются у перевозчика и служат основанием для выплаты денег.
 - 4.7 Возврат денежных средств за неиспользованный проездной документ (билет), оформленный по безналичному расчету или с использованием платежной карты, производится на банковский счет юридического или физического лица, оплатившего проездной документ (билет).
5. Перевозка ручной клади и багажа
 - 5.1 Каждый пассажир имеет право бесплатно провозить с собой на один проездной документ (билет) полный или детский ручную кладь весом не более 36 кг, размер которой в сумме 3-х измерений не должен превышать 180 см. Указанная ручная кладь независимо от рода и вида упаковки должна быть размещена на багажных полках вагона электропоезда. Дополнительно к установленной норме разрешается провоз до 50 кг ручной клади за дополнительную плату, согласно установленному тарифу.
 - 5.2 Пассажиры вагона бизнес-класса имеют право бесплатно провозить с собой ручную кладь весом не более 50 кг, размер которой в сумме 3-х измерений не должен превышать 180 см.
 - 5.3 Пассажирам с детьми и инвалидам, имеющим ограниченную способность к передвижению, разрешается провозить при себе сверх установленной нормы провоза ручной клади без взимания платы соответственно детскую и инвалидную коляску, а также иные необходимые для их передвижения технические средства реабилитации.
 - 5.4 Не допускается размещение ручной клади в проходах между сиденьями, в коридорах и тамбурах вагонов.
 - 5.5 За провоз мелких домашних (комнатных) животных, собак и птиц, одного велосипеда в не-разобранном виде (перевозка в тамбуре поезда) взимается дополнительная плата, согласно установленному тарифу.
 - 5.6 Пассажиры вагона бизнес-класса имеют право бесплатно провозить с собой мелких домашних (комнатных) животных, собак и птиц. Собаки крупных пород не допускаются к перевозке в вагоне бизнес-класса.
 - 5.7 Мелкие домашние (комнатные) животные, собаки и птицы должны перевозиться в ящиках, клетках, контейнерах и помещаться на местах, предназначенных для размещения ручной клади. Собаки крупных пород, в том числе служебные перевозятся в тамбуре поезда (не более двух собак) в намордниках и с поводком под наблюдением их владельцев или сопровождающих, которые должны обеспечить соблюдение санитарно-гигиенического режима в вагоне поезда. Разрешается перевозка мелких собак без тары в намордниках, на поводке и кошек под наблюдением их владельцев или сопровождающих. Перевозка мелких домашних (комнатных) животных, собак и птиц допускается сверх установленной нормы провоза ручной клади при наличии соответствующих ветеринарных документов.
 - 5.8 Инвалиды провозят при себе собак-проводников бесплатно.
 - 5.9 Разрешается перевозка за дополнительную плату электронной, бытовой, видео- и аудиотехники, которая по сумме 3-х измерений превышает 180 см, независимо от наличия у пассажира ручной клади, не более одного предмета на проездной документ (билет). Плата за провоз указанных предметов, независимо от веса взимается согласно установленному тарифу.
 - 5.10 Обеспечение целостности и сохранности ручной клади, перевозимой пассажиром, является обязанностью пассажира.
 6. Пассажирам запрещено
 - 6.1 В электропоездах ООО «Аэроэкспресс» запрещается:
 - Находиться с багажом, в одежде, с предметами, продуктами, которые могут испачкать пассажиров, вагоны, сооружения и устройства станций.
 - Размещать багаж или ручную кладь на пассажирских креслах.
 - Перевозить вещи (предметы), которые могут повредить или загрязнить вагон, а также зловонные, огнеопасные, отравляющие, легковоспламеняющиеся, взрывчатые и другие опасные вещества. Огнестрельное оружие при перевозке в качестве ручной клади должно находиться в чехле, кобуре или специальном футляре в разряженном состоянии отдельно от патронов.
 - Перевозить животных, запрещенных к перевозке в качестве ручной клади.
 - Распивать спиртные напитки и находиться в нетрезвом состоянии.

- Задерживать открытие или закрытие автоматических дверей на остановках, открывать двери во время движения электропоезда.
 - Повреждать внутривагонное оборудование, стекла локомотивов и вагонов.
 - Нарушать спокойствие других пассажиров, играть в азартные игры, сорить.
 - Останавливать без надобности поезд стоп-краном.
 - Курить в вагонах и тамбурах.
 - 6.2 Пассажир может быть удален из электропоезда:
 - Работниками ОВД и сотрудниками охраны, сопровождающими состав, если он при посадке в поезд или в пути следования нарушает правила проезда, общественный порядок и мешает спокойствию других пассажиров;
 - Разъездными билетными кассирами (бортпроводниками), если пассажир проезжает без проездного документа (билета) или по билету, оформленному на обычный пригородный поезд и отказывается оплатить стоимость проезда согласно установленного порядка;
 - Медицинскими работниками - в случае болезни пассажира, препятствующей возможности его дальнейшей поездки или угрожающей здоровью других пассажиров, если нет возможности поместить его отдельно;
 - В иных случаях, установленных законодательством Российской Федерации.
7. Права разъездных билетных кассиров (бортпроводников)
- 7.1 Разъездные билетные кассиры (бортпроводники) имеют право:
 - Осуществлять проверку проездных документов (билетов) в электропоезде, а также при посадке в вагон бизнес-класса.
 - Осуществлять проверку документов, удостоверяющие право на льготы (если пассажир имеет на них право), в электропоезде.
 - Взыскивать с пассажиров, проезжающих без проездных документов (билетов), стоимость проезда согласно установленному тарифу и сбор за оказание услуги по оформлению проездных документов (билетов).
 - Взыскивать с пассажиров стоимость проезда в установленных размерах за провоз без билета детей в возрасте старше 5 (пяти) лет, за провоз излишнего веса багажа и негабаритной ручной клади, а также сбор за оказание услуги по продаже билетов.
 - При отказе пассажира от уплаты проезда, принимать меры к высадке пассажира из электропоезда.

Рисунок 18. Правила оказания услуг.

6.7.2. Печать справки о возврате.

Важно! После нажатия клавиши, управляющей возвратом билета/ов, на экран агенту выдается реплика «Сформировать справку о возврате?». Необходимо выбрать вариант «Да». В противном случае, выпуск справки о возврате будет невозможен.

РАБОТА С ЗАКАЗОМ A01055 Выбрано билетов 0 из 2

N п/п	Заказ АЭ	Направл.	Тариф	Стоимость(руб)	Место	Поездка	Оплачено	Док.
<input type="checkbox"/>	1 645074	ПВК->ДМД	СТАНДАРТ	399.00	...	25.04.2021	ВОЗВРАШЕНО	EMD
<input type="checkbox"/>	2 645075	ПВК->ДМД	СТАНДАРТ	399.00	...	25.04.2021	НЕ ОПЛАЧЕНО	нет

ФОРМА ОПЛАТЫ **НАЛИЧНЫЕ**

ИСКАТЬ ПО НОМЕРУ: **A01055**

На принтер В файл Каждые сутки в отдельной папке

Чтобы распечатать справку о возврате:

1. Откройте железнодорожный заказ, который содержит нужный билет, в форме **Работа с заказом**. Если заказ уже открыт, пропустите этот шаг.
2. Выберите в таблице билет, для которого необходимо распечатать справку о возврате.
3. В разделе **Печатать** установить переключатель в позицию **На принтер**.
4. Нажмите на кнопку **EMD**. В ответ система сформирует сообщение, на которое следует ответить утвердитель (клавиша «Да») :

РАБОТА С ЗАКАЗОМ A01055 Выбрано билетов 1 из 2

N п/п	Заказ АЭ	Направл.	Тариф	Стоимость(руб)	Место	Поездка	Оплачено	Док.
<input checked="" type="checkbox"/>	1 645074	ПВК->ДМД	СТАНДАРТ	Получено сообщение				
<input type="checkbox"/>	2 645075	ПВК->ДМД	СТАНДАРТ					

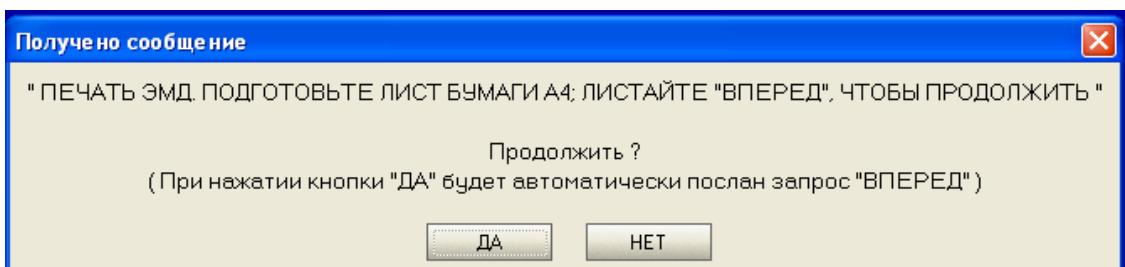
" ПЕЧАТЬ ЭМД. ПОДГОТОВЬТЕ ЛИСТ БУМАГИ А4; ЛИСТАЙТЕ "ВПЕРЕД". ЧТОБЫ ПРОДОЛЖИТЬ "

Продолжить ?
(При нажатии кнопки "ДА" будет автоматически послан запрос "ВПЕРЕД")

ФОРМА ОПЛАТЫ **НАЛИЧНЫЕ**

На принтер В файл Папка Каждые сутки в отдельной папке

ПЕЧАТЬ ЭМД. ПОДГОТОВЬТЕ ЛИСТ БУМАГИ А4; ЛИСТАЙТЕ "ВПЕРЕД", ЧТОБЫ ПРОДОЛЖИТЬ



5. На «синем» экране появится справка о возврате и ее данные будут выведены на принтер (рис.19).

ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ (КВИТАНЦИЯ) ELECTRONIC DOCUMENT (RECEIPT)	
99ГРС ТКП СИРЕНА МОСКВА РФ 00118580	ДАТА/DATE: 03АПР21 ФАМИЛИЯ/NAME: / 1498 0
ВЫДАН ОТ/ISSUED BY : НОМЕР ДОКУМЕНТА/DOCUMENT NUMBER: 23К 1000268292 ВЫДАН ВМЕСТЕ С/ISSUED IN CONNECTION WITH: ПЕРЕДАТ. НАДПИСИ/ОГРАНИЧ./ENDORSEMENTS/RESTRICTIONS: A01055/1Н 645074/6Я	
ТИП УСЛУГИ, ДЛЯ КОТОРОЙ ВЫДАН/TYPE OF SERVICE FOR WHICH ISSUED 75 СПРАВКА О ВОЗВРАТЕ 23К6150011561/МОВ/02АПР21/00118580	
СТОИМОСТЬ СУММА ПРОПИСЬЮ ВАЛЮТА СУММА ЦИФРАМИ VALUE FOR EXCHANGE AMOUNT IN LETTERS CURRENCY AMOUNT IN FIGURES ВОЗВРАТ: АЭРОЭКСПРЕСС КУРС ПЕРЕВОДА ВАЛЮТЫ/BANK EXCHANGE RATE: ЭКВ.В ВАЛЮТЕ ПЛАТЕЖА/EQUIV. AMOUNT PAID: ПРОЧИЕ СБОРЫ/OTHER CHARGES : ИТОГО/TOTAL : ФОРМА ОПЛАТЫ/FORM OF PAYMENT:	
КОМУ/В/ТО/АТ: ДАННЫЕ О БРОНИРОВАНИИ/RESERVATION DATA:	
ПРИМЕЧАНИЯ/REMARKS: ОПЛАЧЕНО: ТАРИФ=399РУБ ХТ=0.00РУБ ВОЗВРАТ: ТАРИФ=399РУБ ХТ=0.00РУБ СБОРА=0.00РУБ УДЕРЖАНО: 0.00РУБ ВСЕГО К ВОЗВРАТУ: 399РУБ НАЛИЧНЫМИ: 399РУБ	
УВЕДОМЛЕНИЕ В СЛУЧАЕ ОФОРМЛЕНИЯ ДАННОГО ДОКУМЕНТА НА НЕВОЗДУШНУЮ ПЕРЕВОЗКУ ИЛИ УСЛУГУ МОГУТ ПРИМЕНЯТЬСЯ ОСОБЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ И УСЛОВИЯ. ТЕКСТ ТАКИХ ПОЛОЖЕНИЙ И УСЛОВИЙ МОГУТ ПРЕДСТАВЛЯТЬСЯ ОДНОЛЬНО ИЛИ МОГУТ БЫТЬ ПОЛУЧЕН У ОФОРМЛЯЮЩЕЙ КОМПАНИИ ИЛИ АГЕНТА. УВЕДОМЛЕНИЕ О ЗАЩИТЕ ДАННЫХ: ВАШИ ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ БУДУТ ОБРАБАТЫВАТЬСЯ В СООТВЕТСТВИИ С ПРИМЕНЯЕМОЙ ПОЛИТИКОЙ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ ПЕРЕВОЗЧИКА, А ЕСЛИ ВАШЕ БРОНИРОВАНИЕ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ЧЕРЕЗ ПОСТАВЩИКА СИСТЕМЫ БРОНИРОВАНИЯ (GDS) - В СООТВЕТСТВИИ С ЕГО ПОЛИТИКОЙ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ. ЭТИ ПОЛИТИКИ ДОСТУПНЫ ПО АДРЕСУ HTTP://WWW.IATATRAVELCENTER.COM/PRIVACY , НЕПОСРЕДСТВЕННО У ПЕРЕВОЗЧИКА ИЛИ GDS. ВАМ СЛЕДУЕТ ПРОЧИТАТЬ ДАННЫЕ ДОКУМЕНТЫ, КОТОРЫЕ КАСАЮТСЯ ВАШЕГО БРОНИРОВАНИЯ И, НАПРИМЕР, ОПРЕДЕЛЯЮТ ТО, КАК ВАШИ ЛИЧНЫЕ ДАННЫЕ СБИРАЮТСЯ, ХРАНЯТСЯ, ИСПОЛЬЗУЮТСЯ И ПЕРЕДАЮТСЯ. NOTICE WHERE THIS DOCUMENT IS ISSUED FOR TRANSPORTATION, OR SERVICES OTHER THAN PASSENGER AIR TRANSPORTATION, SPECIFIC TERMS AND CONDITIONS MAY APPLY. THESE TERMS AND CONDITIONS MAY BE PROVIDED SEPARATELY OR MAY BE OBTAINED FROM THE ISSUING COMPANY OR AGENT. DATA PROTECTION NOTICE: YOUR PERSONAL DATA WILL BE PROCESSED IN ACCORDANCE WITH THE APPLICABLE CARRIER'S PRIVACY POLICY AND, IF YOUR BOOKING IS MADE VIA A RESERVATION SYSTEM PROVIDER ("GDS"), WITH ITS PRIVACY POLICY. THESE ARE AVAILABLE AT HTTP://WWW.IATATRAVELCENTER.COM/PRIVACY OR FROM THE CARRIER OR GDS DIRECTLY. YOU SHOULD READ THIS DOCUMENTATION, WHICH APPLIES TO YOUR BOOKING AND SPECIFIES, FOR EXAMPLE, HOW YOUR PERSONAL DATA IS COLLECTED, STORED, USED, DISCLOSED AND TRANSFERRED.	

Рисунок 19. Служебная информация о возврате в формате ТКП .

6. Для вывода и печати информации о возврате необходимо нажать на клавишу **Информация о возврате** (рис.20).

ВОЗВРАТ 20АПР11
99ГРС 00118580 0095
69B6196130607 ТАРИФ320РУБ (320РУБ) ХТОРУБ (0РУБ) 220РУБ (0РУБ)

Рисунок 20. Информация о возврате билета Аэроэкспресс.



При возврате суммы, оплаченной платежной (банковской) картой, по электронному документу (билету) на сумму возврата оформляется квитанция оплаты по платежной (банковской) карте на листе бумаги формата А4 .

6.8. Сохранение документа

С помощью функции сохранения документов пользователь может сохранять EMD и справки о возврате на диске в формате PDF.



В программе не предусмотрена возможность одновременного сохранения нескольких документов. Для каждого билета операция сохранения связанного с ним документа должна быть выполнена отдельно.

Чтобы сохранить Билет / справку о возврате:

1. Откройте железнодорожный заказ, который содержит нужные билеты, в форме **Работа с заказом**. Если заказ уже открыт, пропустите этот шаг.
2. Выберите билет, EMD которого нужно сохранить в виде файла.
3. В разделе **Печатать** установить переключатель в позицию **В файл**.
4. Нажмите на кнопку **EMD** справка о возврате будет выведена на «синий» экран и сохранена в на диске в формате PDF. Имя файла будет иметь следующий формат: **EMD_<код провайдера><номер EMD без контрольного разряда>**. Например: **EMD_84B1254785632.pdf**.
5. Для сохранения информации о возврате необходимо нажать на клавишу **Справка о возврате**.

По умолчанию файлы сохраняются в папке **Tickets**, которая находится внутри папки **Aeroexp** в каталоге с программным обеспечением пульта. Вы можете выбрать другую папку для сохранения файлов. Программа запомнит Ваш выбор и будет автоматически сохранять все последующие файлы в указанной Вами папке.

Чтобы выбрать другую папку для сохранения файлов:

1. В разделе **Печатать** нажмите на кнопку **Папка**. Откроется стандартное диалоговое окно Windows.
2. С помощью диалогового окна выберите нужную папку.

Если флажок **Каждые сутки в отдельной папке** установлен, то все документы, которые пользователь будет сохранять в течение суток, будут сохраняться в отдельной папке. Эта папка будет автоматически создаваться внутри папки **Tickets** или в указанной пользователем папке при первом сохранении документа. Имя создаваемой папки будет иметь следующий формат: **dd_mm_yyyy**, где **dd** – текущий день, **mm** – текущий месяц, **yyyy** – текущий год.

Если флажок **Каждые сутки в отдельной папке** снят, то все документы будут сохраняться внутри папки **Tickets** или в указанной пользователем папке.

7. Технология работы агента при оплате поездки платежной (банковской) картой с использованием POS-терминала Сирена-Трэвел.

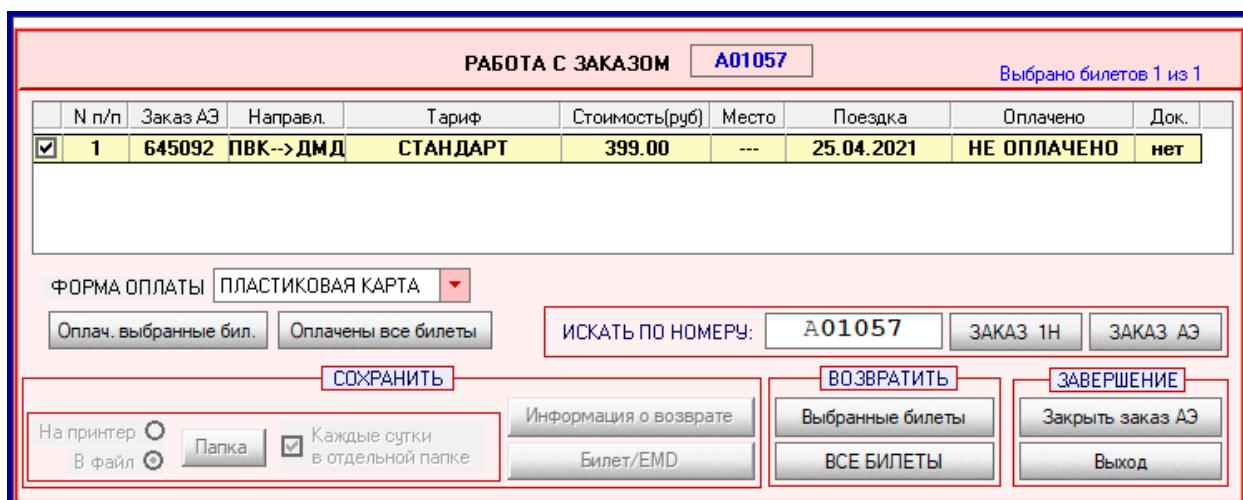
Начиная с версии терминала 1.69b (rev.4) агент может оформлять билеты Аэроэкспресс с оплатой по платежной (банковской) карте. Осуществлять автоматизированную оплату платежной (банковской) картой могут только кассиры, имеющие POS – терминал Сирена-Трэвел. Поездку можно оплатить следующими типами карт:

- VISA
- VISA Electron
- MASTERCARD
- CIRRUS/MAESTRO, MASTERCARD Electronic
- JCB
- UnionPay
- МИР
- American Express

7.1. Последовательность операций

В подготовленном к оплате заказе кассир :

1. Выбирает форму оплаты Пластиковая Карта ;



РАБОТА С ЗАКАЗОМ									A01057	Выбрано билетов 1 из 1	
	Н п/п	Заказ АЭ	Направл.	Тариф	Стоимость(руб)	Место	Поеzdка	Оплачено	Док.		
<input checked="" type="checkbox"/>	1	645092	ПВК-->ДМД	СТАНДАРТ	399.00	---	25.04.2021	НЕ ОПЛАЧЕНО	нет		

ФОРМА ОПЛАТЫ ПЛАСТИКОВАЯ КАРТА

Оплач. выбранные бил. Оплачены все билеты

ИСКАТЬ ПО НОМЕРУ: A01057 ЗАКАЗ 1Н ЗАКАЗ АЭ

СОХРАНИТЬ ВОЗВРАТИТЬ ЗАВЕРШЕНИЕ

На принтер В файл Папка Каждые сутки в отдельной папке

Информация о возврате Билет/EMD

Выбранные билеты ВСЕ БИЛЕТЫ

Закрыть заказ АЭ Выход

Рисунок 21. Выбор формы оплаты

2. Нажимает на клавишу подтверждения оплаты всех или части билетов. После этого шага система передает управление операциями на считывающее устройство для карт;
3. После того как на считывающем устройстве будет установлено состояние ВВОД КАРТЫ, необходимо «прокатить» платежную (банковскую) карту клиента через POS-терми-

нал и предложить клиенту ввести PIN-код, после чего нажать на зеленую клавишу считывающего устройства.

Если кассир не успел ввести карту в установленный на это лимит времени (до 5 минут), то на синем экране будет выведено сообщение об ошибке с **кодом AUC-0019**. В этом случае кассиру следует подождать от 1-й до 3-х минут и снова выполнить 2-й пункт.

4. Если оплата прошла успешно, на синем экране терминала выдается стандартная информация об оформлении заказа;

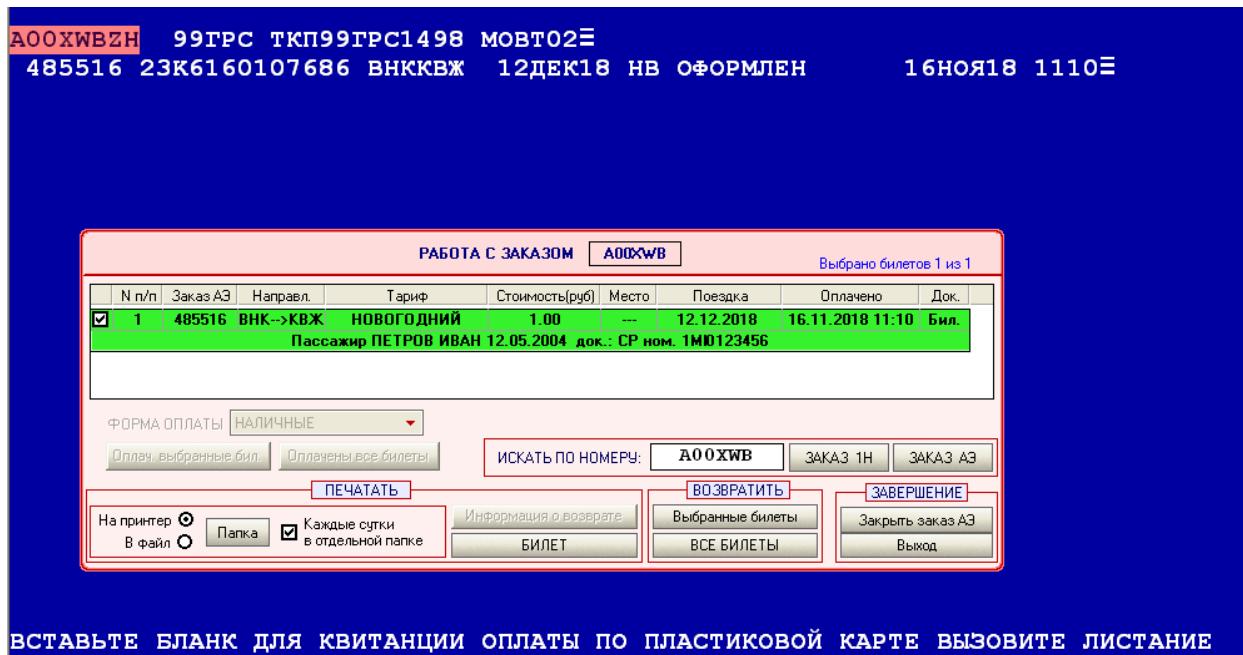


Рисунок 22. Состояние экрана агента после успешной оплаты по платежной банковской карте.

5. Далее кассир может распечатать на принтере или сохранить билет в файле при помощи клавиши **Билет**. После того как это будет исполнено, на синем экране агента будет выведена квитанция оплаты по платежной (банковской) карте на сумму оплаты по платежной (банковской) карте, которая будет распечатана по команде **F9**.



При возврате суммы, оплаченной платежной (банковской) картой, по электронному документу (билету) на сумму возврата оформляется квитанция оплаты по платежной (банковской) карте на листе бумаги формата А4.

7.2. Печать копии квитанции об оплате билета по пластиковой карте.

Для того чтобы распечатать копию квитанции об оплате билета по пластиковой карте, необходимо воспользоваться модифицированным запросом **ПКК**, который следует ввести на «синем» экране терминала Сирена-Тревел. Формат запроса:

ПКК/№_заказа_АЭ

В ответ на этот запрос система сформирует информационную строку с указанием следующего действия:

ПЕЧАТЬ КОПИИ КВИТАНЦИИ ОПЛАТЫ ПО ПК. ЛИСТАЙТЕ "ВПЕРЕД" ЧТОБЫ ПРОДОЛЖИТЬ.

После листания на «синем» экране будет выведена квитанция и диалоговое окно для печати на принтере.

Например:

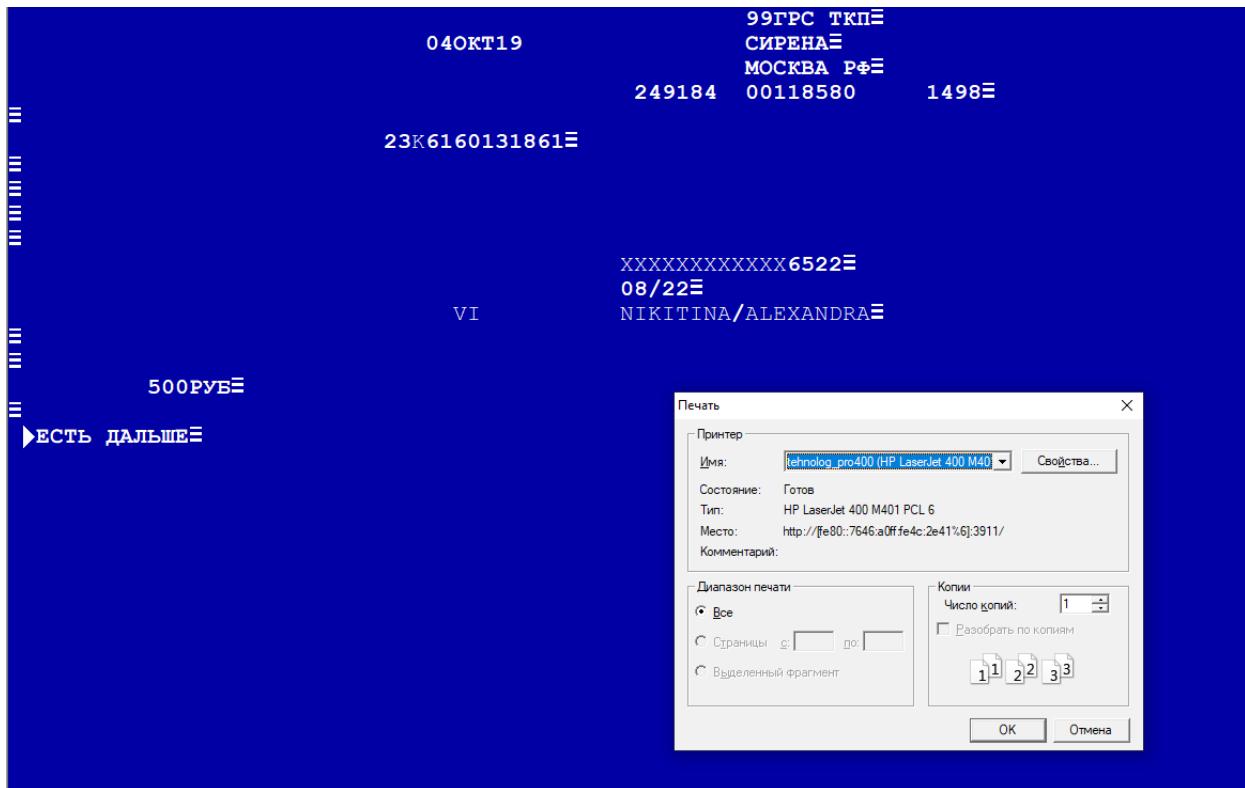


Рисунок 23. Пример диалога печати копии квитанции об оплате по ПК.

Важно! Данная команда вызывает печать всех копий квитанции об оплате ПК указанного заказа Аэроэкспресс, в том числе копий квитанций, сформированных при возврате билета.

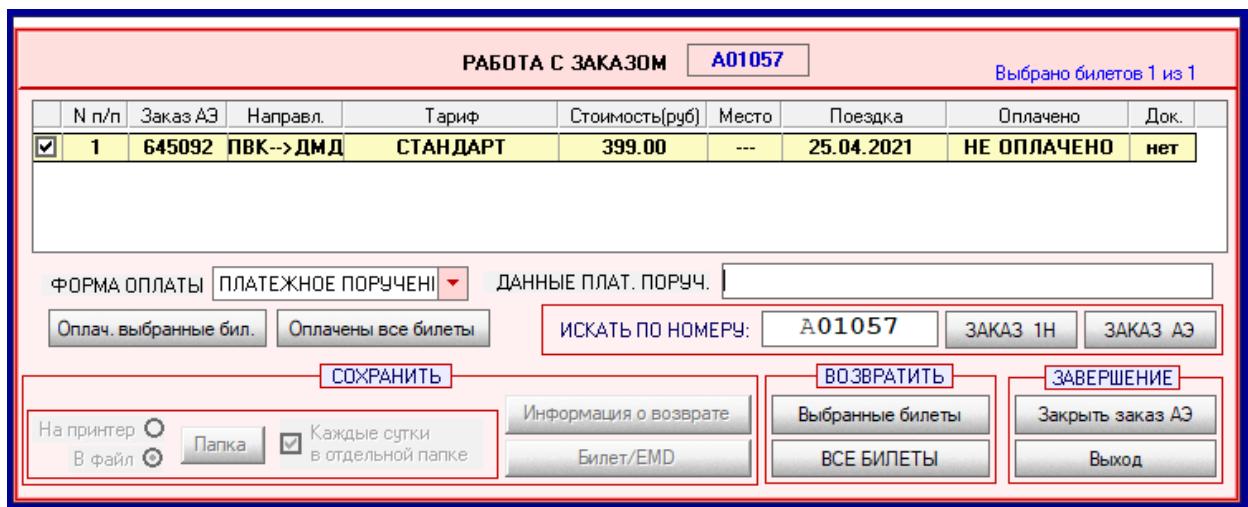
8. Технология работы агента при оплате поездки платежным поручением.

Важно! Перед выбором формы оплаты Платежное поручение необходимо удостоверится в достаточности суммы, указанной в документе, для оплаты поездки.

Внесение типографского символа «№» запрещено. На ввод запрещенных символов выдается реплика :INVALID FOP ATTRIBUTES: №5305.

Для того чтобы указать факт оплаты перевозки платежным поручением необходимо выполнить следующие шаги:

1. В поле **Форма оплаты** найти форму оплаты Платежное поручение и выбрать его:



N п/п	Заказ АЭ	Направл.	Тариф	Стоимость(руб)	Место	Поездка	Оплачено	Док.
<input checked="" type="checkbox"/>	1	645092 ПВК-->ДМД	СТАНДАРТ	399.00	---	25.04.2021	НЕ ОПЛАЧЕНО	нет

Рисунок 24. Выбор формы оплаты Платежное поручение.

2. После того как форма выбрана справа от поля Форма оплаты будет развернуто поле для ввода реквизитов платежного поручения **Данные Плат.Поруч.**, которые следует заполнить в соответствии с правилами внесения данных о платежном поручении в запросе «ДФ» (справочная информация в ГРС по запросу ??ДФ).

Н п/п	Заказ АЭ	Направл.	Тариф	Стоимость(руб)	Место	Поездка	Оплачено	Док.
<input checked="" type="checkbox"/>	1	645092 ПВК-->ДМД	СТАНДАРТ	399.00	---	25.04.2021	НЕ ОПЛАЧЕНО	нет

ФОРМА ОПЛАТЫ **ПЛАТЕЖНОЕ ПОРУЧЕНИ** ▾
ДАННЫЕ ПЛАТ. ПОРУЧ. 1323456

Оплач. выбранные бил.
Оплачены все билеты
ИСКАТЬ ПО НОМЕРУ: **A01057**
ЗАКАЗ 1Н
ЗАКАЗ АЭ

СОХРАНИТЬ
ВОЗВРАТИТЬ
ЗАВЕРШЕНИЕ

На принтер
 Папка
 Каждые сутки в отдельной папке

Информация о возврате
Билет/EMD

Выбранные билеты
ВСЕ БИЛЕТЫ

Закрыть заказ АЭ
Выход

Рисунок 25. Внесение реквизитов платежного поручения.

3. Указать оплачиваемые платежным поручением заказы, если используется частичная оплата заказов.
4. Оплатить заказ/ы нажав клавиши **Оплач. выбранные бил.** или **Оплачены все билеты.**

Далее продолжить в соответствии со стандартной технологией.

9. Возврат билетов



В связи с изменением правил применения тарифов на поездах Аэроэкспресс, нельзя выполнить возврат билетов, оформленных в условиях совпадения даты оформления и отправления поезда. Для любых типов тарифов и типом связи с заказом «Сирена-Тревел». На попытку выполнить возврат выдается реплика «СРОК ВОЗВРАТА ИСТЕК».



Важно! Возврат денежных средств пассажиру возможен только в кассах агентства, выпустившего билет. Возврат денежных средств в кассах Аэроэкспресс возможен только в случаях незапланированного перерыва в движении поездов Аэроэкспресс более чем на 1 час. Полная информация о порядке возврата денежных средств пассажир может уточнить на официальном сайте Аэроэкспресс <http://aeroexpress.ru>.

Агент имеет возможность вернуть проданные билеты при соблюдении следующих условий:

- билет был оплачен;
- билет «не проходил» через турникет. Если билет «проходил» через турникет, то возврат такого билета автоматически запрещается;
- возврат билета Аэроэкспресс возможен только до начала суток поездки;



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 экономического (общего) класса до 03:00 ч:м даты, следующей за датой указанной на билете.

Чтобы оформить возврат билета:

1. Откройте форму **Работа с заказом**. Для этого нажмите на кнопку **Работа с заказом** в разделе функций Аэроэкспресс основной формы программы.
2. Выполните поиск заказа или билета, для которого нужно оформить возврат (подробно о поиске билетов см. в п. 6.2). В результате поиска будет открыт железнодорожный заказ, в состав которого входит билет.



Номер заказа указан в ЕМД возвращаемого билета в поле **Данные о бронировании** (рис. 26).

Данные о бронировании / Reservation Data A00PZ41H

Рисунок 26. Фрагмент из EMD возвращаемого билета (местоположение номера заказа).

3. Выберите сроку с возвращаемым билетом и нажмите на кнопку **Выбранные билеты** в разделе **Возвратить**.
4. В ответ на это действие откроется окно с предложением сформировать справку о возврате (рис.27).

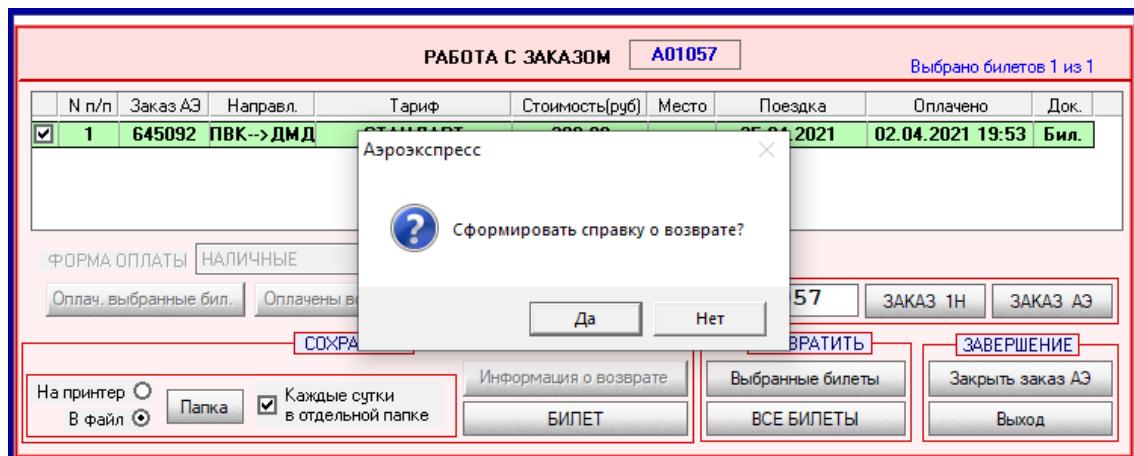


Рисунок 27. Окно с предложением сформировать справку о возврате

Важно! После нажатия клавиши, управляющей возвратом билета/ов, на экран агенту выдается реплика «Сформировать справку о возврате?». Необходимо выбрать вариант «Да». В противном случае, выпуск справки о возврате будет невозможен.

5. Нажмите на кнопку **Да**, заказ будет подготовлен к оформлению документов.
6. Статус билета изменится на **ВОЗВРАЩЕНО** (см. поле **Оплачено**) (рис.28).



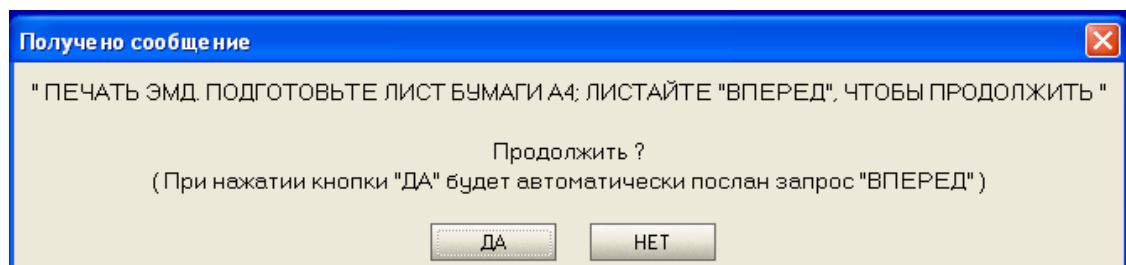
Рисунок 28. Состояние заказа после возврата билета.



При возврате суммы, оплаченной платежной (банковской) картой, по электронному документу (билету) на сумму возврата оформляется квитанция оплаты по платежной (банковской) карте на листе бумаги формата А4 .

Чтобы распечатать или сохранить в файл справку о возврате:

1. Выберите в таблице билет, для которого необходимо распечатать справку о возврате.
2. В разделе **Печатать** установить переключатель в позицию **На принтер или В файл**.
3. Нажмите на кнопку **ЕМД**. В ответ система сформирует стандартное информационное окно:



4. После нажатия на клавишу **Да** печатается справка о возврате (рис.19).
5. Для печати информации о возврате необходимо пометить строку возвращаемого билета и нажать на клавишу **Информация о возврате** (рис.29)

Рисунок 29. Информация о возврате.

6. На предложение закрыть форму работы с заказом и авиационную бронь ответьте **Да** (рис.30 и 31).



При полном возврате заказа, если нужно продолжить печать справок о возврате и служебных листов для других возвращенных билетов, то на предложение закрыть форму работы с заказом и закрыть авиационную бронь ответьте **Нет**.

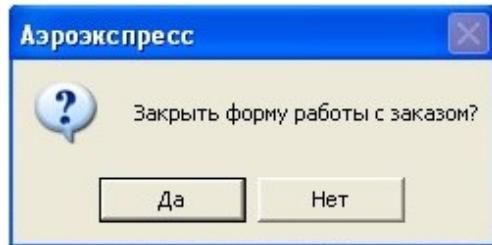


Рисунок 30. Сообщение с предложением закрыть форму работы с заказом

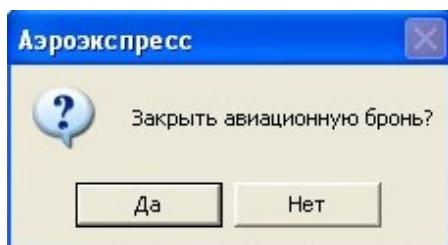


Рисунок 31. Сообщение с предложением закрыть авиационную бронь

После полного возврата железнодорожного заказа, запись о нем удаляется из авиационного PNR. При частичном возврате запись о заказе сохраняется в авиационном PNR.



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, рис.32) и препятствует дальнейшей работе с текстовым терминалом, необходимо нажать на кнопку **Закрыть заказ**. В нижней части текстового терминала появится реплика **ЗАПИСЬ АЭРОЭКСПРЕСС ОСВОБОЖДЕНА**.

```
Я?▶
ПРОМЕЖУТОЧНЫЙ ИТОГ НА 22 АПР 2011 11:58Ξ
ЦЕНТР: ГРТ СЕАНС: ТКП АГЕНТСТВО: 99ГРСΞ
ПУЛЬТ: [REDACTED] ОПЕРАТОР: ТКП99ГРС0095 СЛУЖБА: (0)Ξ
ВСЕГО ЗАПРОСОВ 27Ξ
ЗАБРОНИРОВАНО МЕСТ 0 ВОЗВРАЩЕНО МЕСТ 0Ξ
ПРОДАНО БИЛЕТОВ 0 ВОЗВРАЩЕНО БИЛЕТОВ 0Ξ
ПОДАНО ЗАПРОСОВ ЦОУ 0Ξ
ВОЗМОЖНЫЕ СЕАНСЫ: ВСП, НН, Р2, СВБ, ТКП, У6Ξ
ТЕКУЩАЯ ВАЛЮТА РУБΞ
ТЕКУЩИЙ БИЛЕТ СЕРИИ ЭБМ, ТЕКУЩАЯ КВИТАНЦИЯ СЕРИИ , ТЕКУЩИЙ МСОΞ
ВВЕДЕНЫ БЛАНКИ:Ξ
СЕРИЯ: Е НАЧ: 6000000003 КОН: 6000000002Ξ
АКТИВНОЕ PNR: 03672BΞ
АКТИВНЫЙ АЭ: 0002G5ЖД
[REDACTED]
```

Рисунок 32. Результат выполнения запроса Я?

10. Автоматизированный отчет о продаже железнодорожных билетов

10.1.Формат запроса

Запрос на получение автоматизированного отчета о продаже железнодорожных билетов имеет следующий формат:

Для кассира:

Формат запроса:

ФОДАЭ//дат1/дат2//код/номер

Для супервизора агентства:

Формат запроса:

ФОДАЭ//дат1/дат2//код/номер

АГН/ППР1/ППР2...

/ОПР

10.2.Параметры запроса

Таблица 12 содержит описание параметров запроса.

Таблица 12. Параметры запроса

Параметр	Описание
ФОДАЭ	Код запроса.
/	Разделительный знак. <u>Примечание:</u> Если промежуточный параметр пропущен, «/» сохраняются.
ДАТА1/ДАТА2	Дата или период дат. Позволяет указать определенную дату (или период), на которую система сформирует отчет (максимум 15 дней). Если не указано ни одной из дат, то строится отчет за текущие сутки. Дата указывается в формате ДДММГГ, где ДД – число (две цифры), ММ – месяц (две цифры), ГГ – год (две последние цифры).

Параметр	Описание
КОД	<p>Код операции.</p> <p>Позволяет получить отчет по определенным типам операций и статусам документов:</p> <p>П – оформление;</p> <p>Х – возврат.</p>
НОМЕР	<p>Номер перевозочного документа.</p> <p>Позволяет получить отчет по конкретному номеру перевозочного документа.</p>
АГН	<p>Код агентства.</p> <p>Позволяет вызвать отчет о документах, которые были оформлены всеми агентами данного агентства</p>
ППРn	<p>Код ППР.</p> <p>Позволяет вызвать отчет о документах, которые были оформлены всеми агентами данного ППР. Возможно указание нескольких ППР, разделяя их знаком «/».</p>
ИДС	<p>Идентификатор сеанса.</p> <p>Позволяет выбрать все документы, выпущенные в указанном сеансе.</p>
ОПР	<p>Код оператора.</p> <p>Можно вызвать отчет по документам, которые были выписаны тем или иным агентом. Для этого, в качестве значения опции необходимо указать идентификатор оператора. Возможно указание нескольких ОПР, разделяя их знаком «/»</p>

10.3. Примеры

```

ФОДАЭ/2101/3101≡
99ГРС▶

ОТЧЕТ ЗА ПЕРИОД 210117-310117≡
АГН=99ГРС≡
СЕАНС=ТКП≡
СТР РСК НОМ.БИЛ.ЖД ЭАК.ЖД НОМ.ЕМД ВАЛ ИТОГО ФОП РНР КД ОПР≡
0001 84В 363708 А00РВХ 6160050545 РУБ 420.00 НА 09Ж5ВК П ТКП99ГРС0802≡
0002 84В 364432 А00РV6 6160051157 РУБ 420.00 НА 09Ж61Ж П ТКП99ГРС1498≡
0003 84В 364433 А00РV7 6160051158 РУБ 1000.00 НА 09Ж622 П ТКП99ГРС1498≡
0004 84В 364780 А00РVG 6160051380 РУБ 1000.00 НА 09Ж6В5 П ТКП99ГРС1498≡
0005 84В 365543 А00РVW 6160051381 РУБ 420.00 НА 09Ж6Ш1 П ТКП99ГРС0118≡
- ИТОГО: -----
ВАЛ=РУБ≡
    НА      3260.00≡
КОНЕЦ СПИСКА≡

```

Рисунок 33. Запрос для супервизора агентства

ФОДАЭ//1901/0102///х≡
99ГРС►

ОТЧЕТ ЗА ПЕРИОД 190117-010217≡
АГН=99ГРС≡
СЕАНС=ТКП≡
СТР РСК НОМ. БИЛ. ЖД ЗАК. ЖД НОМ. ЕМД ВАЛ ИТОГО ФОП РНР КД ОПР≡
0001 84В 363307 А00РВМ 6160050236 РУБ -420.00 НА 09ЦШОХ Х ТКП99ГРС1498≡
0002 84В 365965 А00РГ7 6160051606 РУБ -1000.00 НА 09Ж77Р Х ТКП99ГРС201≡
0003 84В 365971 А00РГ9 6160051607 РУБ -420.00 НА 09Ж780 Х ТКП99ГРС1498≡
- ИТОГО: -----≡
ВАЛ=РУБ≡
НА -1840.00≡
КОНЕЦ СПИСКА≡

Рисунок 34. Запрос для супервизора агентства по операциям возврата

ФОДАЭ/////////365971►≡

ОТЧЕТ ЗА ПЕРИОД 010217-010217≡
АГН=99ГРС≡
СЕАНС=ТКП≡
СТР РСК НОМ. БИЛ. ЖД ЗАК. ЖД НОМ. ЕМД ВАЛ ИТОГО ФОП РНР КД ОПР≡
0001 84В 365971 А00РГ9 6160051607 РУБ 420.00 НА 09Ж780 П ТКП99ГРС1498≡
0002 84В 365971 А00РГ9 6160051607 РУБ -420.00 НА 09Ж780 Х ТКП99ГРС1498≡
- ИТОГО: -----≡
ВАЛ=РУБ≡
НА 0.00≡
КОНЕЦ СПИСКА≡

Рисунок 35. Запрос для оператора по номеру перевозочного документа

11.Работа с архивными записями по заказу

11.1.Запрос поиска заказа по номеру EMD

11.1.1. Формат запроса:

ЭБЖД#Номер_EMD▶

11.1.2. Параметры запроса

Таблица 13 содержит описание параметров запроса.

Таблица 13. Параметры запроса

Параметр	Описание
ЭБЖД	Код запроса.
#	Разделительный знак.
Номер_EMD	Номер EMD без расчетного кода

Пример



ЭБЖД#6160065183▶

AEZHNUM	TICKID	DATE	OP
A00RZ0ZH	394273	13JUL17 1322	ISSUED 20

Рис. 36 Запрос для оператора по номеру EMD

Параметры ответного сообщения

Параметр	Описание
AEZHNUM	Номер заказа АЭ
TICKID	Номер билета АЭ
DATE	Дата и время работы с бланком
OP	Статус/состояние EMD

В приведенном примере EMD с номером 6160065183 был оформлен в заказе A00RZ0 с номером заказа АЭ 394273 13 июля 2017г. в 13:22 .

11.2. Запросы по архиву

11.2.1. Формат запроса:

AZ/№_ZNA/№_заказа_АЭ►

11.2.2. Параметры запроса

Таблица 12 содержит описание параметров запроса.

Таблица 14. Параметры запроса

Параметр	Описание
AZ	Код запроса.
/	Разделительный знак.
№_ZNA	Номер заказа 1Н
№_билета_АЭ	Номер билета АЭ

В запросе можно указывать только один из параметров : Номер заказа АЭ или Номер билета АЭ

```
AZ/A00R64►
99ГРС 00118580 1498Ξ
A00R64ZH 99ГРС 1ВЭР      CRT: ТКПΞ
28АПР17
1. 381845 КВЖВНК 29АПР17      Э ЗАБРОНИРОВАН ТКП99ГРС1498 МОВТ02 1504Ξ
2. 381845 ОПЛАЧЕН      23К6160059840/20 420RUB      ТКП99ГРС1498 МОВТ02 1504Ξ
3. 381845 ВОЗВРАЩЕН      23К1000140092/20 420RUB      ТКП99ГРС1498 МОВТ02 1505
```

Рисунок 37. Запрос оператора по номеру заказа 1Н