

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

ОБЩЕЕ

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

Оформление билетов производится в текстовом терминале посредством графических форм, вызываемых кнопкой «Аэроэкспресс» (в меню терминала следующая кнопка после "В"). **Версия терминала 1.52b (rev.1)**

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

Для бронирования мест пользователь должен выполнить следующую последовательность действий:

1. Задать маршрут поездки (пункт отправления и пункт назначения);
2. Задать дату поездки;
3. Задать количество пассажиров одной категории (в одном заказе оформляются или взрослые, или детские билеты)
4. Задать класс обслуживания Эконом;
5. Забронировать перевозку кнопкой «Бронировать»;
6. Подтвердить прием оплаты, нажав кнопку «Оплата принята»;
7. Распечатать EMD;
8. Если оформляется более одного билета, сервис предоставляет возможность распечатать EMD только по одному, выбирая из списка.
9. Сервис предоставляет возможность сохранить EMD и справку о возврате в формате .pdf для отложенной печати в папке Tickets, расположенной в папке с программным обеспечением пульта, либо в той папке, которую укажет кассир

ПРОДАЖА БИЛЕТОВ В ВАГОНЕ БИЗНЕС КЛАССА БЕЗ ПРИВЯЗКИ К PNR

Для бронирования мест пользователь должен выполнить следующую последовательность действий:

1. Задать маршрут поездки (пункт отправления и пункт назначения);
2. Задать дату поездки;
3. Задать количество пассажиров одной категории (дети от 5 до 7 лет перевозятся в вагоне бизнес класса по взрослому тарифу, дети до 5 лет - бесплатно);
4. Задать класс обслуживания Бизнес;
5. Задать время поездки в формате ЧЧММ.
6. Выбрать место в вагоне, открыв макет (если место не выбрано, предлагается первое свободное место в вагоне). При вызове макета для получения информации о свободных местах, нажмите кнопку «Обновить карту мест».
7. Забронировать место.
8. Принять оплату и распечатать EMD
9. Сервис предоставляет возможность сохранить EMD и справку о возврате в формате .pdf для отложенной печати в папке Tickets, расположенной в папке с программным обеспечением пульта, либо в той папке, которую укажет кассир

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

Для бронирования мест пользователь должен выполнить следующую последовательность действий:

1. Открыть авиационный PNR стандартным запросом *PNR в текстовом терминале или кнопкой «Связать с PNR» в графической форме, указав номер в поле слева от кнопки.
2. Уточнить данные о сегментах в выпадающем списке графической формы на вкладке «Связан с PNR».
3. Выбрать нужный сегмент.
4. В случае выбора опции «Все сегменты», бронирование осуществляется только в вагоне обычного класса на дату прилета/вылета в/из московского аэропорта.
5. Забронировать места кнопкой «Бронировать». Дата поездки, направление, количество и категории пассажиров передаются в систему Аэроэкспресс из авиационного PNR автоматически.
6. В случае выбора определенного сегмента, дату поездки можно изменить, открыв календарь по ссылке «ДАТА ОТПР».
7. Забронировать места кнопкой «Бронировать». Направление, количество и категории пассажиров передаются в систему Аэроэкспресс из авиационного PNR автоматически; дата поездки соответствует введенной вручную.
8. В открывшейся форме «Работа с заказом» подтвердить прием оплаты, нажав кнопку «Оплата принята».
9. Распечатать EMD (разрешена печать по одному EMD).
10. Сервис предоставляет возможность сохранить EMD и справку о возврате в формате .pdf для отложенной печати в папке Tickets, расположенной в папке с программным обеспечением пульта, либо в той папке, которую укажет кассир
11. Закрывать форму «Работа с заказом», при этом, если на системное сообщение «Закрывать авиационную бронь?» ответить «Да», авиационный PNR будет закрыт. Номер железнодорожного заказа сохраняется в PNR в строке над списком пассажиров и имеет формат XXXXXXЖД, где XXXXXX – номер, состоящий из цифр и латинских букв, и ЖД – признак железнодорожного заказа.
12. Если в авиационном заказе несколько сегментов, содержащих аэропорты Москвы, билеты на Аэроэкспресс будут забронированы с учетом всех авиационных сегментов, пунктами прилета или вылета которых являются аэропорты Москвы.

ПРОДАЖА БИЛЕТОВ В ВАГОНЕ БИЗНЕС КЛАССА С ПРИВЯЗКОЙ К PNR

Для бронирования мест пользователь должен выполнить следующую последовательность действий:

1. Открыть авиационный PNR стандартным запросом *PNR в текстовом терминале или кнопкой «Связать с PNR» в графической форме, указав номер в поле слева от кнопки.
2. Уточнить данные о сегментах в выпадающем списке графической формы на вкладке «Связан с PNR».
3. Выбрать нужный сегмент.
4. Задать класс обслуживания Бизнес.
5. Задать дату поездки.
6. Кнопкой «Расписание» вызвать расписание на выбранную дату, выбрать нужное время поездки.
7. Задать время поездки в формате ЧЧММ.
8. Выбрать место в вагоне, открыв макет (если место не выбрано, предлагается первое свободное место в вагоне). При вызове макета для получения информации о свободных местах, нажмите кнопку «Обновить карту мест».
9. Забронировать место.
10. Принять оплату и распечатать EMD (разрешена печать по одному EMD).
11. Сервис предоставляет возможность сохранить EMD и справку о возврате в формате .pdf для отложенной печати в папке Tickets, расположенной в папке с программным обеспечением пульта, либо в той папке, которую укажет кассир

ВОЗВРАТ ПРОДАННЫХ БИЛЕТОВ

Возврат может быть как всего заказа, так и частичный. Для возврата пользователь должен выполнить следующую последовательность действий:

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

ВАЖНО

1. Если после окончания работы с заказом Аэроэкспресс он остается активным (что видно из ответа системы на запрос «Я?» - номер активного железнодорожного заказа отображается в последней строке) и препятствует дальнейшей работе с текстовым терминалом, необходимо нажать кнопку «Закрывать заказ» в форме «Работа с заказом».
2. Аннулировать заказ возможно как полностью, так и частично.
3. Непроданный заказ можно закрыть кнопкой «Закрывать заказ».
4. Вызвать непроданный железнодорожный заказ для аннуляции или продажи возможно кнопкой «Заказ по номеру».
5. Нажав кнопку «ОПЛАТА ПРИНЯТА», кассир подтверждает получение денежных средств от пассажира и получает номер билета и доступный для печати EMD. Печать EMD производится на лазерном принтере.
6. Билет в вагоне обычного (экономического) класса действителен до конца суток, следующих за датой поездки, указанной в билете.
7. При возврате билетов Аэроэкспресс вне зависимости от категории пассажира, класса вагона и даты возврата, штрафы не взимаются.
8. Вернуть проданный билет в вагон обычного (экономического) класса возможно до конца суток, следующих за датой поездки, указанной в билете.
9. Билет в вагоне бизнес класса действителен для поездки и для возврата ТОЛЬКО на дату и время, указанные в билете.
10. Ввиду небольшого срока действия билета в вагон бизнес-класса, при опоздании пассажира к своему рейсу Аэроэкспресса или более раннего визита - пассажир с билетом в бизнес-класс может проехать в любом вагоне эконом (общего) класса до 23:59 ч:м даты, указанной на билете.
11. Оформление в связке с авиационным PNR на данном этапе производится только в вагоне обычного (экономического) класса.
12. Дети до 5 лет перевозятся в поездах Аэроэкспресс БЕСПЛАТНО. Билет для ребенка до 5 лет не оформляется.
13. Дети от 5 до 7 лет в вагоне обычного (экономического класса) перевозятся по детскому тарифу. В вагоне бизнес класса дети с 5 лет перевозятся по взрослому тарифу.
14. Коды аэропортов и железнодорожных вокзалов:
Аэропорты:
ВНК – Внуково;
ДМД – Домодедово;
ШРМ – Шереметьево;
Железнодорожные вокзалы:

КВЖ – Киевский вокзал;
ПВК – Павелецкий вокзал;
БСЖ – Белорусский вокзал,