

ТЕХНОЛОГИЯ оформления ЭМД на оплату багажа, дополнительных услуг и сборов



Ревизия 4

КОД ДОКУМЕНТА

Дата утверждения:
Approval date:

04.09.2024г.

Дата вступления в силу:
Effective date:

04.09.2024г.

Бишкек, Кыргызская Республика
Bishkek, Kyrgyz Republic

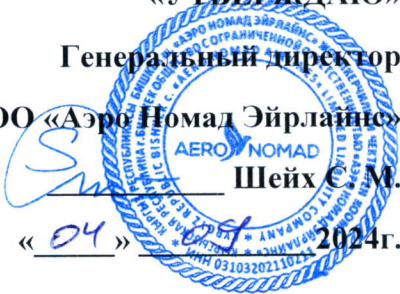
	Технология оформления ЭМД на оплату багажа, дополнительных услуг и сборов	№ Ревизии: 4
		Дата: 04.09.2024
AN-		Страница: 0.2 из 13

Наименование документа	Технология оформления ЭМД на оплату багажа, дополнительных услуг и сборов
Номер документа согласно корпоративной номенклатуры	
Действует с	Дата утверждения ревизии 04. 09. 2024г.
Место хранения эталонного экземпляра	Коммерческая служба
Ревизия	04.09.2024 г
Разработка	Менеджер коммерческой службы Розова Н.А.
Ответственный за актуализацию	Менеджер коммерческой службы Розова Н.А.
E-mail	<u>reservation@aeronomad.kg</u>

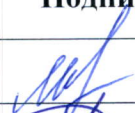
	Технология оформления ЭМД на оплату багажа, дополнительных услуг и сборов	№ Ревизии: 4
AN-		Дата: 04.09.2024
		Страница: 0.3 из 13

Лист согласования и утверждения

«УТВЕРЖДАЮ»
Генеральный директор
ОсОО «Аэро Номад Эйрлайнс»
Шейх С. М.
« 04 » 2024г.



Согласовано:

№	Должность	Ф.И.О	Подпись	Дата
1	Зам. Ген. Дир. По коммерции	Бейшембаева М.		04.09.24.
2	Дир. Ком. Службы	Аширметова Д.		04.09.24

	Технология оформления ЭМД на оплату багажа, дополнительных услуг и сборов	№ Ревизии: 4 Дата: 04.09.2024
AN-		Страница: 0.4 из 13

Оглавление

1.	Общая информация по ЭМД.....	5
2.	Порядок оформления ЭМД на багаж и другие доп. услуги	6
3.	Оформление сбора при отказе от перевозки или за изменение условий.	10
4.	Дубликат ЭМД.....	11
5.	Аннуляция ЭМД.	11
6.	Возврат ЭМД.....	11
7.	Обмен ЭМД.	12
8.	Контакты.....	12

	Технология оформления ЭМД на оплату багажа, дополнительных услуг и сборов	№ Ревизии: 4 Дата: 04.09.2024
AN-		Страница: 0.5 из 13

1. Общая информация по ЭМД.

ЭМД является электронным документом и используется в сеансах ТКП и КА для оплаты сборов, багажа и дополнительных услуг, предоставляемых авиакомпанией (только собственные рейсы).

Просмотр каталога дополнительных услуг авиакомпании:
УСЛК/КА

Для просмотра тарифов услуг из созданной брони используется запрос **УСЛТ**.

ЭМД может быть оформлен автоматически.

ЭМД оформляется на следующие услуги:

Наименование услуги	Код CCP/ SSR	Код/Подкод услуги/ RFIC/RFIS С	Бронирование запросом
Сверхнормативный багаж доп. Место до 10кг		C/0CZ	3УА
Сверхнормативный багаж доп. Место до 15кг		C/0C1	3УА
Сверхнормативный багаж доп. Место до 20кг		C/GB1	3УА
Сверхнормативный багаж доп. Место до 10кг (менее 24 до вылета)		C/A3C	3УА
Сверхнормативный багаж доп. Место до 15кг (менее 24 до вылета)		C/BG1	3УА
Сверхнормативный багаж доп. Место до 20кг (менее 24 до вылета)		C/Y20	3УА
Перевозка несопровождаемого ребенка	РБСП / UMR	E/0BH	3 Оформление ЭМД не требуется-
Инвалидное кресло	ИНКП/WCHR	E/0LH	3
Бронирование места в салоне (1-2,12-13ряд)	НМСТ/SEAT	A/0B5	3
Бронирование места в салоне у окна/в проходе	НМСТ/SEAT	A/PRS	3
Бронирование места в салоне (место по середине)	НМСТ/SEAT	A/STB	3
Сбор за изменение даты		D/993	
Сбор за отказ от перевозки		D/995	

Для просмотра информации по стоимости дополнительных услуг используется запрос ТУ. Формат запроса:

ТУ/(Пара_гор)<ДТ1><ДТ2>-

КА</КОД=код></ПКОД=подкод></ТИП=тип></КТ=код_тарифа>

где

ТУ- код запроса

Пара_гор – пара городов

ДТ1 – дата вылета в формате ДДММГГ (по умолчанию – текущая дата)

ДТ2 – дата продажи в формате ДДММГГ (по умолчанию – текущая дата)

КА – код авиакомпании

КОД – код услуги, RFIC

	Технология оформления ЭМД на оплату багажа, дополнительных услуг и сборов	№ Ревизии: 4 Дата: 04.09.2024
AN-		Страница: 0.6 из 13

ПКОД – подкод услуги, RFISC

ТИП – тип услуги, применяемый к указанному подкоду

КТ – код тарифа на билете

Уточнение информации: ТП1, где 1 – порядковый номер строки из списка.

Например,

ТУ/БИШМОВ200616150616-КА/КОД=С/ПКОД=0CZ

ТУ/БИШМОВ-КА

2. Порядок оформления ЭМД на багаж и другие дополнительные услуги.

Автоматический расчет и оформление ЭМД осуществляется для сверхнормативного багажа до 10/15/20кг, кресло-коляски, несопровождаемого ребенка от 7 до 12 лет и места в салоне. Подробности см. на сайте Сирены-Трэвел в разделе Агентствам – Инструкции – Дополнительные инструкции по продаже авиаперевозок – **Оформление EMD, MCO – пункт 5.**

Оформление ЭМД-А возможно только непосредственно из бронирования после оформления электронного билета.

Общий порядок действий при оформлении ЭМД:

1. Открыть существующее PNR или создать новое бронирование.
2. При необходимости установить электронный тип ЭМД. Выбрать ЭМД в качестве активного бланка MCO.

СМ/ЭМД

3. Вызвать справку по тарифам за дополнительные услуги, которые поддерживает авиакомпания для забронированной перевозки (в открытом ПНР).

УСЛТ

4. Забронировать требуемую услугу в зависимости от того, как эта услуга зафайлирована:

- с помощью CCP запроса несопровождаемый ребенок (РБСП / UMNR), кресло-коляска (ИНКП/WCHR), место в салоне (НМСТ/SEAT) (CBC элемент система сформирует автоматически, если услуга платная);
- с помощью запроса 3УА (бронирование CBC элемента) – дополнительная сумка багажа. 10/15/20кг

5. После подтверждения CCP (SSR) и CBC (SVC) услуги со стороны перевозчика, в брони также появится тайм лимит, до которого необходимо оформить ЭМД на запрошенную услугу.

Статусы CCP и CBC до/после подтверждения должны быть следующими:

- до подтверждения элемент CCP должен быть с кодом NN, после подтверждения и до выписки ЭМД элемент CCP должен быть с кодом НК (подтвержден);

	Технология оформления ЭМД на оплату багажа, дополнительных услуг и сборов	№ Ревизии: 4 Дата: 04.09.2024
AN-		Страница: 0.7 из 13

- до подтверждения элемент СВС должен быть с кодом HN (требуется подтверждение), после подтверждения и до выписки ЭМД элемент СВС должен быть с кодом HD (услуга подтверждена и требуется выписка ЭМД).

6. Ввести форму оплаты, если она отличается от НАЛ.

ДФ/(ТИП)(+N_усл)/<СУММА(ВАЛ)>/((ФОП)(Пробел)(Фин_докум)

Примеры форматов ввода:

ДФ/Ф+У1//IN N123 JSC POLET

ДФ/С+У1-3/6000РУБ/IN N123 JSC POLET

7. Рассчитать стоимость забронированной услуги.

Расчет стоимости перевозки сверхнормативного багажа на собственных рейсах Перевозчика производится по количеству мест (РС) запросом «ТМ».

Формат запроса: **ТМ</Код_опер>/((ТИП)+У(N_услуги)**

- ТИП

С/С – Тариф на сверхнормативный багаж.

Ф/Ф – Дополнительная услуга, связанная с полетом (инв. кресло, место в салоне и пр.).

Примеры форматов ввода:

ТМ/С+У1

ТМ/Ф+У1-3

8. Оформить ЭМД (печать квитанции пассажиру).

Формат запроса:

ЭМДА</Тип>(+Услуга)<ПАСС>*<СЕМ></Пкод><адрес e-mail>

Примеры форматов ввода:

ЭМДА/С+У1

ЭМДА/Ф+У2-3

ЭМДА/С+У1-2:test@mail.ru

9. Просмотр оформленных ЭМД в ПНР: ***ЭМД**

10. Завершение диалога. Запрос «И».

2.1 Предварительная оплата багажа.

Предварительная оплата багажа возможна только на маршрутах с багажной концепцией РС.

Доступны три уровня оплаты за дополнительную сумку багажа до 10кг, до 15кг и до 20кг.

Оформление услуги осуществляется после выписки билета.

Возврату и обмену оплаченная услуга не подлежит.

Порядок действий:

1. Открыть существующее PNR или создать новое бронирование. Оформить билет.
2. При необходимости выбрать ЭМД в качестве активного бланка МСО.

СМ/ЭМД

	Технология оформления ЭМД на оплату багажа, дополнительных услуг и сборов	№ Ревизии: 4 Дата: 04.09.2024
AN-		Страница: 0.8 из 13

3. Забронировать требуемую услугу запросом 3УА с указанием кода RFISC запрашиваемой услуги:

- Предварительная оплата дополнительного багажа более 24 часов до вылета:

3УАС1П1А1//0СZ – доп. Сумка до 10кг

3УАС1П1А1//0С1 - доп. Сумка до 15кг

3УАС1П1А1//GB1 - доп. Сумка до 20кг

- Оплата дополнительного багажа менее 24 часов до вылета:

3УАС1П1А1//А3С – доп. Сумка до 10кг

3УАС1П1А1//BG1 - доп. Сумка до 15кг

3УАС1П1А1//Y20 - доп. Сумка до 20кг

где:

3УА – код запроса

С – буква «С» означает, что следующий параметр (номер) относится к сегменту

сегм – номер сегмента в PNR, к которому относится услуга

П – буква «П» означает, что следующий параметр (номер) относится к пассажиру

пасс – номер пассажира, для которого бронируется услуга

А1 – тип EMD и количество EMD

/С – код услуги (RFIC)– С (лат.) сверхнормативный багаж (необязательно)

/0СZ (0С1, GB1, А3С, BG1, Y20) – подкод (RFISC) услуги

4. Сохранить: **Е**. Получить подтверждение услуги (автоматическое)

5. Вызвать PNR на экран: ***Р**.

6. Ввести форму оплаты, если она отличается от НАЛ, запросом **«ДФ»**.

7. Рассчитать стоимость забронированной услуги запросом **«ТМ/С+У1»**.

Где

С- тип услуги оплата багажа

У1 – номер элемента услуги в ПНР

8. Оформить ЭМД (печать квитанции пассажиру) запросом **«ЭМДА/С+У1»**.

9. Просмотр оформленных ЭМД в ПНР : ***ЭМД**

10. Завершить диалог. Запрос **«И»**.

2.2 Перевозка несопровождаемого ребенка.

Перевозка несопровождаемого ребенка разрешается для пассажира от 7 до 12 лет. Тип пассажира «АГА». Оплата 100% от тарифа взрослого без дополнительной оплаты сопровождения, т. е. без оформления ЭМД. Подробно условия перевозки читать в УПТ.

Порядок действий:

1. Открыть существующее PNR или создать новое бронирование.

	Технология оформления ЭМД на оплату багажа, дополнительных услуг и сборов	№ Ревизии: 4 Дата: 04.09.2024
AN-		Страница: 0.9 из 13

2. Забронировать требуемую услугу запросом «3» с указанием кода РБСП/UMNR:

3С1П1РБСП 10 ЛЕТ или 3С1П1UMNR 10 ЛЕТ

где:

РБСП/UMNR код услуги (SSR)

10 ЛЕТдополнительная информация (по требованию авиакомпании возраст пассажира – 10 ЛЕТ)

4. Сохранить: **ЕО**.

Дождаться подтверждения запроса

5. Вызвать PNR на экран: ***Р**.

6. Оформить билет.

7. Завершить диалог. Запрос «Е».

2.3 Запрос кресло-каталки для доставки маломобильного пассажира в/из самолета.

В аэропорте Внуково и Дели кресло-коляска для встречи/отправки пассажиров в сопровождении медицинского персонала предоставляется за дополнительную плату:

Внуково – 63 дол

Дели – 31 дол

В других аэропортах кресло-коляска предоставляется бесплатно

Порядок действий:

1. Открыть существующее PNR или создать новое бронирование.

2. При необходимости выбрать ЭМД в качестве активного бланка МСО.

3. Забронировать требуемую услугу запросом «3» с указанием кода WCHR/ИНКП:

3С1П1ИНКП или 3С1П1WCHR

где:

ИНКП/WCHR код услуги (SSR) 4. Сохранить: **ЕО**.

Дождаться подтверждения запроса

5. Вызвать PNR на экран: ***Р**.

CBC элемент с RFISC 0LN система сформирует автоматически Кресло-коляска предоставляется бесплатно для всех аэропортов кроме Внуково и Дели – ЭМД будет оформлен с нулевой стоимостью.

Для предоставления услуги в аэропортах Внуков и Дели (на прием и на отправку оформляются отдельные услуги, например на маршруте Бишкек-Дели-Бишкек коляска должна быть запрошена на обоих перелетах – 1 для приема на рейсе Бишкек-Дели и 1 для отправки из Дели на рейсе Дели-Бишкек):

6. Ввести форму оплаты, если она отличается от НАЛ, запросом «ДФ».

7. Рассчитать стоимость забронированной услуги запросом «ТМ/Ф+У1».

	Технология оформления ЭМД на оплату багажа, дополнительных услуг и сборов	№ Ревизии: 4 Дата: 04.09.2024
AN-		Страница: 0.10 из 13

Ф- тип услуги - дополнительная услуга, связанная с полетом

У1 – номер элемента услуги в ПНР

8. Оформить ЭМД (печать квитанции пассажиру) запросом «ЭМДА/Ф+У1».

9. Завершить диалог. Запрос «И».

2.4 Запрос места в салоне самолета.

На всех рейсах «Аэро Номад Эйрлайнз» возможно забронировать и оплатить место в салоне не позднее чем за 5 часов до вылета рейса. Места в салоне разделены на три категории:

- 1-2, 12-13 ряды места повышенной комфортности (RFISC - 0B5) -на внутренних рейсах (ВВЛ) в классах бренда Премиум данные места предоставляются бесплатно, оформление ЭМД с нулевой стоимостью обязательно.
- места у окна и в проходе (RFISC – PRS)
- места по середине (RFISC – STB)

Услуга возврату и обмену не подлежит.

Информация о стоимости услуги размещена в системе.

Порядок действий:

1. Открыть существующее PNR или создать новое бронирование.

СМ/ЭМД

2. При необходимости выбрать ЭМД в качестве активного бланка МСО.

3. Вызвать карту мест запросом КМ:

КМС1

где:

КМкод запроса

Спризнак- сегмент

1номер сегмента, на который запрашивается карта мест

4. Забронировать выбранное место запросом «3» с указанием кода НМСТ / SEAT (места помеченные \$ или @ подлежат оплате):

3С1П1SEAT 12F или 3С1П1НМСТ 12F

где:

3 – код запроса

С1П1 – сегмент1, пассажир1

SEAT/НМСТ код услуги (SSR)где:

12F.....номер выбранного места

4. Сохранить: **Е**.

5. Вызвать PNR на экран: ***Р**.

СВС элемент с соответствующим RFISC 0B5/PRS/STB система сформирует автоматически, если требуется оформление ЭМД.

	Технология оформления ЭМД на оплату багажа, дополнительных услуг и сборов	№ Ревизии: 4 Дата: 04.09.2024
AN-		Страница: 0.11 из 13

6. Ввести форму оплаты, если она отличается от НАЛ запросом «ДФ».
7. Рассчитать стоимость забронированной услуги запросом «ТМ/Ф+У1».
8. Оформить ЭМД (печать квитанции пассажиру) запросом «ЭМДА/Ф+У1».
9. Завершить диалог. Запрос «И».

3. Оформление справок, сбора/платы, установленной перевозчиком при отказе от перевозки, за изменение перевозки или за изменение данных пассажира (ФИО до двух букв, дата рождения/документ полностью).

Для оформления ЭМД необходимо выбрать его в качестве активного бланка МСО до начала процедур возврата или обмена ЭБ.

СМ/ЭМД – для оформления сборов/плат, установленных перевозчиком, справок о возврате ЭБ, справок об использовании участка(ов) перевозки ЭБ;

Удалить активный бланк:

СМ/

После завершения диалога по возврату или обмену ЭБ, если при возврате или обмене взимается плата, установленная перевозчиком, в PNR появляется предупреждение о нераспечатанных ЭМД на сбор. Для печати ЭМД используются следующие запросы:

ЭМД/ПШ	– печать ЭМД на все сборы/платы ранее нераспечатанные
ЭМД/ПШ/АП	– печать ЭМД на сборы/платы, установленные перевозчиком при отказе от перевозки
ЭМД/995	
ЭМД/ПШ/ПО	– печать ЭМД на сборы/платы, установленные перевозчиком при изменении условий перевозки
ЭМД/993	

Оформление справок:

ЭМД/СП/ИСП	– оформление справки об использовании участков перевозки ЭБ
ЭМДП/СИ	
ЭМД/СП/АП	– оформление справки о возврате ЭБ
ЭМДП/СВ	

4. Дубликат ЭМД.

Пассажиру может быть распечатан дубликат квитанции ЭМД:

ЭМДК1 (для первого пассажира)

Отправка ЭМД на электронный адрес пассажира:

ЭМДК/TEST@TEST.RU

5. Аннуляция ЭМД.

Операция отмены выписки ЭМД может производиться в течение дня оформления документа.

При аннуляции оформленного ЭМД происходят следующие изменения:

	Технология оформления ЭМД на оплату багажа, дополнительных услуг и сборов	№ Ревизии: 4
AN-		Дата: 04.09.2024
		Страница: 0.12 из 13

- статусы всех купонов ЭМД изменятся на «Void»,
- связь с купонами электронного билета автоматически разрывается,
- SVC(SVC) элемент, соответствующий аннулированному ЭМД, удаляется.

Отменить операцию аннуляции невозможно.

Формат запроса:

ЭМДО#(номер_ЭМД)

6. Возврат ЭМД.

Запрещен возврат ЭМД на сборы/платы, установленные перевозчиком при отказе от перевозки или за изменение условий перевозки, справок.

Возврат производится в случае, если статус купона ЭМД – O Open for use.

Порядок действий при возврате ЭМД, оформленного на основании автоматической тарификации:

1. Открыть PNR.
2. Вызвать список оформленных ЭМД.
*ЭМД
3. Проверить статус купона ЭМД.
ЭМД#(номер_ЭМД) или
ЭМД#(порядковый_номер_ЭМД)
4. Проверить сумму к возврату:
ТМ/АП+У1 при добровольном отказе
ТМ/АПВ+У1 при вынужденном отказе
5. Произвести возврат ЭМД.
 - при добровольном отказе:
ЭМДВ+У1 или
ЭМДВ#(номер_ЭМД) или
ЭМДВХ#(номер ЭМД)
 - при вынужденном отказе:
ЭМДВВ+У1 или
ЭМДВВ#(номер_ЭМД) или
ЭМДВВХ#(номер ЭМД)
6. Проверить изменения в PNR после возврата.
ЭМД#(номер_ЭМД)
7. Завершить диалог. Запрос «И».

7. Обмен ЭМД.

Оформленные ЭМД обмену не подлежат.

Возможен только возврат ЭМД с последующим оформлением нового ЭМД.

8. Контакты по ЭМД.

	Технология оформления ЭМД на оплату багажа, дополнительных услуг и сборов	№ Ревизии: 4 Дата: 04.09.2024
AN-		Страница: 0.13 из 13

По вопросам оформления ЭМД можете обращаться в авиакомпанию: тел. +996(312)97-99-44, WhatsApp: +996(312)97-99-55 с понедельника по пятницу 09:00-17:00.
 Email: help@aeronomad.kg

