



***VKO Connect***  
ТРАНСФЕРНЫЕ ПЕРЕВОЗКИ



**Vnukovo**  
INTERNATIONAL AIRPORT | MOSCOW

# Маршрутная сеть

Аэропорт располагает самой развитой маршрутной сетью ВВЛ среди аэропортов МАУ.



**30**  
авиакомпаний

**ЮТэйр:**  
**60 направлений**

Динамично развивающийся ведущий иностранный перевозчик **Turkish Airlines:**

- участник **Star Alliance**
- базируется в **Стамбуле**
- полеты в **120 стран мира**
- **220 направлений**
- до **20 рейсов в день из Внуково**
- **Interline, Code-Share с ЮТэйр**



**35**  
стран

**Россия:**  
**33 направления**

**Победа:**  
**40 направлений**



**170**  
направлений

Bul Air/ Buta Airways/ Ellinair/ Fly One/ flydubai/ Georgian Airways/ iFly Airlines/ Iran Aseman Airlines/ Iraqi Airways/ Mahan Air/ Nouvelair Tunisie/ SCAT airlines/ Somon Air/ Syrian Air/ Taron Avia/ Wizz Air/ Авиапредприятие Северсталь/ Азербайджанские Авиалинии (AZAL)/ Азимут/ Вологодское авиапредприятие Газпром авиа/ Ижавиа/ Псковавиа/ Якутия.

Внутренние воздушные линии:

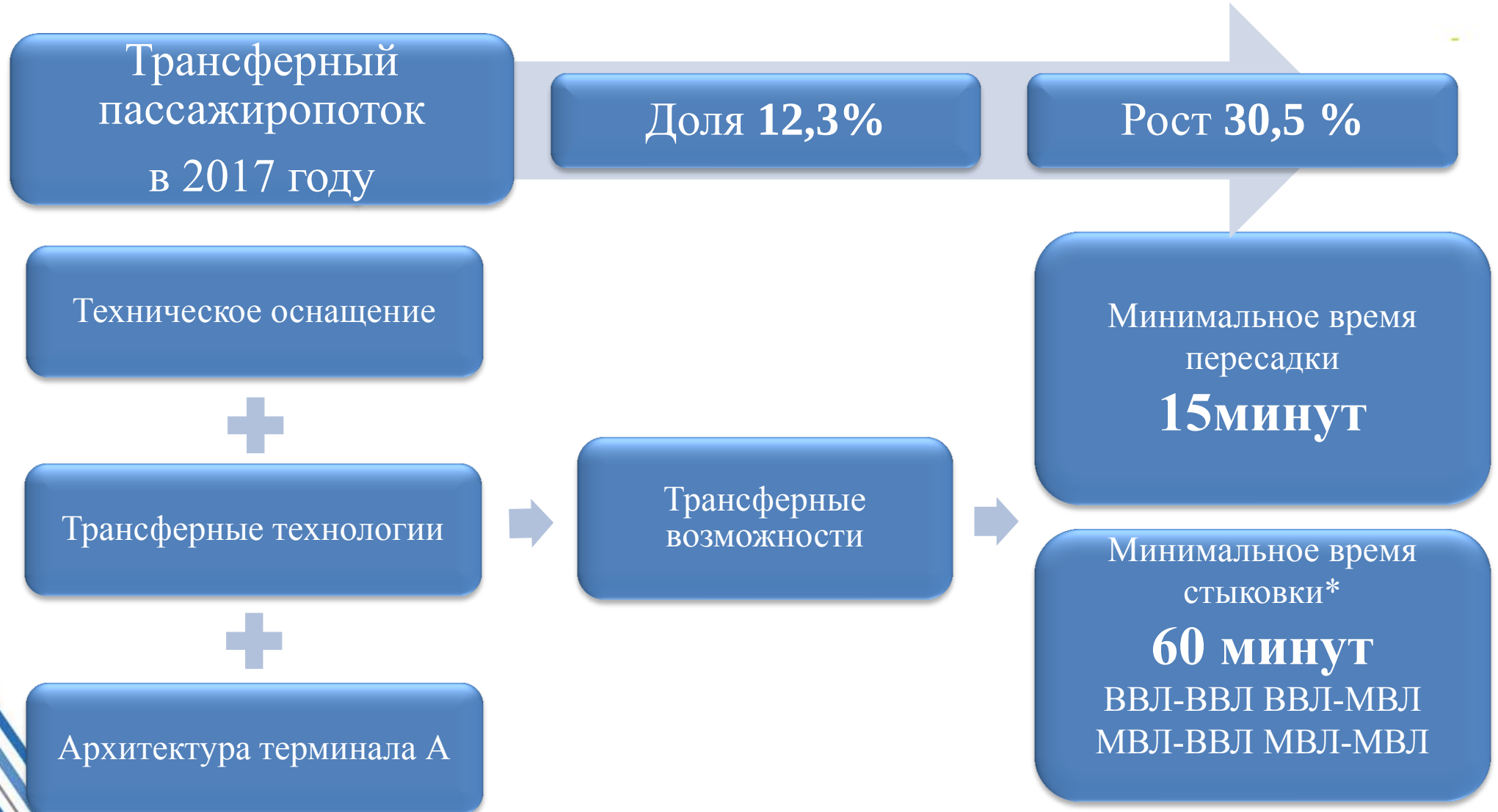
Анадырь, Анапа, Архангельск, Астрахань, Белгород, Владивосток, Владикавказ, Волгоград, Вологда, Воронеж, Геленджик, Грозный, Екатеринбург, Ижевск, Казань, Калининград, Киров, Краснодар, Красноярск, Курган, Курск, Махачкала, Минеральные Воды, Мурманск, Надым, Нальчик, Нарьян-Мар, Нерюнгри, Нижневартовск, Нижний Новгород, Новосибирск, Новый Уренгой, Ноябрьск, Омск, Оренбург, Певек, Пенза, Пермь, Петропавловск-Камчатский, Ростов-на-Дону, Самара, Санкт-Петербург, Симферополь, Сочи, Ставрополь, Сургут, Сыктывкар, Тамбов, Тюмень, Улан-Удэ, Ульяновск, Усинск, Уфа, Хабаровск, Ханты-Мансийск, Чебоксары, Челябинск, Южно-Сахалинск, Элиста, Якутск.

Международные воздушные линии:

Стамбул, Барселона, Душанбе, Баку, Тбилиси, Кишинев, Будапешт, Ташкент, Минск, Тегеран, Дубай, Братислава, Ереван, Рига, Фергана, Мюнхен, Салоники, Берлин, Вена, Ираклион, Гянджа, Самарканд, Дамаск, Нахичевань, Милан, Бухара, Анкара, Худжанд, Варна, Римини, Газипаша, Пиза, Кельн/Бонн, Ницца, Тиват, Клайпеда.

\* основные направления

# Развитие трансферных перевозок



\*По согласованию с перевозчиком минимальное время может быть сокращено.

## Продажи трансферных перевозок

**РГ+РГ**



**Трансферные перевозки в рамках  
одной авиакомпании**

**M1,M2**



**Трансферные перевозки в рамках  
проекта **M1 – Open Fare**  
Трансферные перевозки в рамках  
проекта **M2 – Closed Fare****

**Interline,  
Code-Share,  
SPA**



**Трансферные перевозки в рамках  
Interline & Code – Share & SPA**

# VKO Connect - трансферный проект

АО «Международный аэропорт «Внуково» реализует проект по развитию трансферных пассажирских перевозок - VKO Connect.

## Цель проекта

формирование широкой сети стыковочных маршрутов через аэропорт Внуково с применением сквозных тарифов и специальных технологий обслуживания трансферных пассажиров и багажа.

## Участники проекта

### **АО «Международный аэропорт «Внуково»**

является администратором соглашения и осуществляет формирование трансферных маршрутов и сквозных тарифов, информирует ТКП о доле каждой авиакомпании в сквозном тарифе;

### **ПАО «Транспортная Клиринговая Палата» (ТКП)**

обеспечивает агентские продажи и выполняет взаиморасчеты – распределяет выручку между авиакомпаниями в рамках стандартного договора с каждой авиакомпанией;

### **ЗАО «Сирена – Трэвел»**

обеспечивает дистрибуцию стыковок и сквозных тарифов в системе резервирования;

### **Авиакомпании-участники СВВТ\*, выполняющие рейсы в аэропорт Внуково**

предоставляют администратору соглашения существенные условия для формирования сквозных тарифов и трансферных связей, принимают к перевозке трансферных пассажиров, получают выручку от ТКП.

## Юридическая база проекта

Многостороннее соглашение о формировании трансферных связей и применении сквозных тарифов.

\* СВВТ – система взаиморасчетов на воздушном транспорте. Для вступления в СВВТ авиакомпании необходимо заключить с ТКП Стандартный договор об организации продаж на СПД НАВС-ТКП и расчетов за воздушные перевозки.

\*\* Технологии M1, M2 разработаны ТКП совместно с ЗАО «Сирена-Трэвел».

## Преимущества VKO Connect для пассажиров

- Широкий выбор предлагаемых трансферных маршрутов с оптимальной стыковкой в аэропорту Внуково
- Специальные сквозные тарифы
- Пересадка в максимально короткое время благодаря архитектурным решениям Терминала А
- Возможность оформить багаж до конечного пункта перевозки
- Гарантии перевозки пассажира до конечного пункта в случае задержки или отмены рейса на одном из участков

## Авиакомпании –участники VKO Connect



ЮТЭЙР



ЯКУТИЯ



FLYDUBAI



FLYONE



AZAL  
AIRWAYS



GEORGIAN  
AIRLINES



SCAT



ИЖАВИА



РУСЛАЙН



АЗИМУТ



TARON AVIA

# Процесс обслуживания трансферных пассажиров и багажа

В аэропорту Внуково применяются специальные технологии обслуживания трансферных пассажиров и багажа. По прибытию в аэропорт Внуково пассажир может получить всю необходимую информацию у агентов на стойках **«ТРАНСФЕР/ТРАНЗИТ»**.

Прохождение всех формальностей осуществляется в Терминале А аэропорта Внуково:

1. Пассажиры, прибывшие трансферным рейсом, проходят в здание аэропорта Внуково, ориентируясь по навигации **«ТРАНСФЕР/ТРАНЗИТ»**, проходят к стойке информирования и регистрации трансферных пассажиров.
2. На стойке информирования и регистрации трансферных пассажиров агент группы трансфера проверяет у трансферных пассажиров посадочные талоны, выданные в первоначальном пункте вылета или, в случае их отсутствия, проверяет и регистрирует авиабилеты у трансферных пассажиров, выдает посадочный талон, после чего направляет пассажиров в зону контроля / пункт досмотра для прохождения предполетного досмотра;

Трансферный багаж доставляется на борт ВС, которым далее следует пассажир по маршруту перевозки, без участия пассажира в случае, если в аэропорту вылета багаж зарегистрирован до конечного пункта перевозки.

## **Важно!!!**

Если при пересадке пассажир желает выйти в общий зал аэровокзала либо в город, необходимо иметь в виду, что перед посадкой ему будет необходимо зарегистрироваться на стойках регистрации Терминала А (при отсутствии регистрации на второй участок полета) и пройти предполетный досмотр. Не позднее, чем **за 30 минут до отправления рейса**, необходимо явиться к выходу на посадку, указанному в посадочном талоне.

## Ответственность перевозчиков, участвующих в трансферной перевозке

В случае задержки рейса ДОСТАВЛЯЮЩЕЙ АВИАКОМПАНИИ, приведшей к опозданию пассажира на рейс ПРИНИМАЮЩЕЙ АВИАКОМПАНИИ, ПРИНИМАЮЩАЯ АВИАКОМПАНИЯ берет на себя обязательства:

- обеспечить отправку пассажира до пункта назначения другим своим рейсом при наличии свободных мест и стыковке не более 24 часов, без дополнительных доплат со стороны пассажира;
- произвести расчет возврата сумм за неиспользованный участок.

ДОСТАВЛЯЮЩАЯ АВИАКОМПАНИЯ (при отсутствии свободных мест у ПРИНИМАЮЩЕЙ АВИАКОМПАНИИ на следующем рейсе в пределах 24 часов с момента прилета в аэропорт ВНУКОВО) берет на себя обязательства:

- ✓ **обеспечить отправку пассажира до пункта назначения другим своим рейсом;**
- ✓ **передать права на перевозку третьей АВИАКОМПАНИИ;**
- ✓ **организовать перевозку другим видом транспорта.**

Все расходы по обслуживанию пассажиров в случае задержки/отмены рейса (питание, трансфер, при необходимости размещение в гостинице, оформление транзитных/ въездных виз РФ, разница между стоимостью перевозки на рейсе третьей АВИАКОМПАНИИ и стоимостью первоначально проданной перевозки) возмещает АВИАКОМПАНИЯ, по вине которой произошла задержка/отмена.

Все расходы по обслуживанию пассажиров, в том числе депортация, в случае отказа в дальнейшей перевозке на рейсе принимающей АВИАКОМПАНИИ, или отказа в транзитном проезде правоохрнительными органами РФ при неправильно оформленных документах пассажира несет доставляющая АВИАКОМПАНИЯ при условии, что перевозка уже начата.

# Особенности оформления перевозки в рамках проекта VKO CONNECT (M2 CLOSED FARE)

Перевозка на каждом участке маршрута выполняется разными перевозчиками

- Бронирование трансферного маршрута производится в едином PNR в **АРС Сирена-Трэвел (ГРС)**
- Оформление трансферных перевозок осуществляется только **на электронных билетах CBBT**
- На каждый участок перевозки оформляется отдельный электронный билет, с указанием расчетного кода перевозчика, выполняющего перевозку на своем участке маршрута
- Доли авиакомпаний в сквозном тарифе не отражаются. В первом электронном билете по маршруту отражается величина сквозного тарифа. Последующие электронные билеты содержат тариф «0».
- Код соглашения **16С** – отражается в графе «Код тура»
- В запросе о тарифе, наличии мест на дату, а также при бронировании указывается начальный пункт и конечный пункт без указания аэропорта стыковки
- В справочной информации по тарифам отражается специальный сквозной тариф, тариф публикуется как OW (в одну сторону)
- Маршрут перевозки указан в правилах применения тарифов
- Используются стандартные коды тарифов: **SPHVKO, OXVKO, EEVKO, KSTDVKO, KSTDVKO1, ... ..стандартные коды с добавлением цифры**
- Возможно бронирование как в одном, так и в разных подклассах – см. информацию о кодах бронирования: **ТПК номер варианта**
- Обязательно указание кода категории пассажира **AAT**
- Тарификация **автоматическая**
- Нормы провоза багажа на первом и втором полетных сегментах применяются согласно правилам перевозки багажа каждой авиакомпании-участника трансферной перевозки, и могут не совпадать

# Отказ от перевозки в первоначальном пункте

Сборы за возврат условий перевозки оформляются на EMD CBVT на каждый билет отдельно с указанием расчетного кода перевозчика на указанном участке.

**\*PNR►** - вызвать заказ на экран

**ОАП(Р)(В) \* № 1-го участка ►**

- возврат билета по первому участку (Р- в случае ручного возврата) (В – в случае вынужденного возврата)

**ЕО►**

**АП(Р)(В)\*№ 2-ГО УЧАСТКА►**

- возврат билета по второму участку (Р- в случае ручного возврата) (В – в случае вынужденного возврата)\*

**Е/ЕО►** - завершение диалога

МСО при возврате оформляются по стандартной технологии.

EMD оформляются после завершения цикла возврата. Если EMD не распечатан и PNR с предупреждением «Имеются не распечатанные EMD на штраф», то

**ЭМД/ПШ/АП►** Распечатать ЭМД на сборы, установленные перевозчиком

**ЭМД/СП/АП►** Распечатать справки о возврате билетов на ЭМД

**Е/ЕО►** - завершение диалога

Попытка сделать возврат одной транзакцией приводит к реплике «Операция с ЭБ запрещена для нескольких расчетных кодов». Причина: одна операция (войдирование/изменение условий перевозки/возврат) допускает взаимодействие с одним сервером электронных билетов

При добровольном отказе пассажира от перевозки в первоначальном пункте в случае, когда в соответствии с УПТ взимается сбор за отказ от перевозки, который превышает формальную стоимость 2-ого участка перевозки (т.к. тариф 2-ого участка = 0) операция возврат осуществляется через заполнение масок возврата с внесением сумм тарифных компонентов по каждому участку. Распределение сумм тарифных компонентов производится через представительство перевозчика или через администратора соглашения М2. Операция возврата производится в агентстве, в котором оформлена перевозка, сумма к возврату рассчитывается в соответствии с УПТ.

## Отказ от перевозки в пункте трансфера

Операция возврата в пункте трансфера производится только при вынужденном отказе пассажира от перевозки. Расчет сумм к возврату производится через представительство перевозчика и/или администратора соглашения М2. Возврат денежных средств производится в кассе агентства, в котором оформлена перевозка, или в кассах агентств, расположенных в пункте вынужденного отказа от перевозки.

**\*PNR ►** - вызвать заказ на экран

**АПРВ\*№ УЧАСТКА ►** - вынужденный возврат билета по неиспользованному участку

Маска по возврату билета заполняется вручную с указанием рассчитанной суммы, вписанной в маршрут/квитанции. **ДОБРОВОЛЬНЫЙ ВОЗВРАТ В ПОВОРОТНОМ ИЛИ В ПРОМЕЖУТОЧНОМ ПУНКТЕ ЗАПРЕЩЕН!** (см. УПТ)

**Е ►** - завершение диалога

**В рамках проекта VKO Connect (M2 - Closed Fare) запрещается делать добровольный частичный возврат по полностью неиспользованному билету, а также не разрешается добровольный возврат неиспользованного второго участка перевозки при использованном первом электронном билете. Не разрешается добровольный возврат неиспользованного первого участка перевозки при использованном втором электронном билете.**

# Изменение условий перевозки

Изменение условий перевозки может производиться в аккредитованном агентстве без оформления нового билета. Изменение бронирования производится по всем неиспользованным участкам трансферной перевозки с учетом сохранения стыковки и общей стоимости перевозки. Для пассажира распечатываются копии маршрут/квитанций с новыми данными.

!Изменение условий перевозки допускается в рамках того же тарифа, при неизменном уровне тарифа, наличии мест в подклассе.

**\*PNR►** - вызвать заказ на экран

**1 ПОПН Дата #ВНК►** - запрос о наличии мест на требуемую дату

**0№ вар Класс КМ/1 ►** - запрос на бронирование (новые сегменты расположим перед старыми)

**0ПРИБ/№ участка ►** - ввод сегмента прибытия для подтверждения статуса мест

**ЕО ►** - подтверждение статуса мест

**Х№участка►** - удаление сегмента прибытия

**0М/№ участка/№ участка ►** - постановка сегментов в необходимой последовательности (новый сегмент должен быть перед старым)

**0ПРИБ/№ участка ►** - ввод сегмента прибытия между новым и старым сегментом на обратном направлении

**70\*№ участка ►** - операция по изменению условий перевозки без оформления нового билета

**ЕО►** - промежуточное сохранение

**Х№участка►** - удаление сегмента прибытия

**70\*№ участка ►** - операция по изменению условий перевозки без оформления нового билета

**ЕО►** - промежуточное сохранение

**ЭБК►** - печать копии маршрут/квитанции

**Е►** - завершение диалога в случае если нет сборов, а если есть **ЕО►** - промежуточное сохранение

Операция **ПО►** в АРС «Сирена-Трэвел» в данном случае не применяется!

Используется запрос **70►** Операция **70►** производится отдельно по каждому участку перевозки.

При добровольном изменении условий перевозки сбор за изменение условий перевозки в соответствии с УПТ оформляется на EMD СВВТ.

# Оформление EMD (КОД 50) при 70

**ЗУС(ПАСС)(АК)HD(Кол-во)(П1)<П2><дата>(/RFIC)/(RFISC)/<ТЕКСТ>►**

Для оформления сбора по умолчанию используется код RFIC=D, подкод RFISC=992

(для просмотра перечня авиакомпаний, поддерживающих оформление с другим подкодом, использовать запрос ??ЭМД70).

Где:

**ЗУС**..... код бронирования услуги SVC (SVC)

**ПАСС**..... номер пассажира, которому бронируется услуга;

**АК**..... код авиакомпании;

**HD(Кол-во)**... код статуса (HD) и количество запрашиваемых услуг

**П1**..... код аэропорта или города отправления по новому сегменту

**П2**..... код аэропорта или города назначения

**дата**..... дата предоставления услуги

**RFIC**..... код услуги

**RFISC**.... подкод услуги

**ТЕКСТ**.... текстовое описание кода услуги (необяз.)

**EO►** - промежуточное сохранение

**ЭМДН+У1:ТКП=50►** создание маски. После заполнения вводим информацию в систему.

**F9-** листать в перед

В поле **НОМЕР ДОКУМЕНТА** указать номер билета

**F9-** листать в перед

Ввести информацию об оплате

**ЭМДП►** выпуск EMD

**F9** или **\*Р** - отображение PNR или **И** - завершение диалога

Список оформленных EMD в бронировании: **\*ЭМД►** Просмотр EMD по номеру: **ЭМД#№ EMD►**

Так как сбор взимается на каждом изменяемом участке (см. УПТ), то также необходимо оформить EMD на второй участок по алогичной схеме.

## Вопросы

- Сумма штрафа на одном из участков превышает стоимость билета, даже после разделения тарифа. Как провести возврат в этом случае?

Ответ : операция возврата билетов производится отдельно по каждому участку перевозки (осуществляется возврат каждого билета). При добровольном отказе пассажира от перевозки в первоначальном пункте в случае, когда в соответствии с УПТ взимается сбор за отказ от перевозки, который превышает формальную стоимость 2-ого участка перевозки (т.к. тариф 2-ого участка = 0) операция возврата осуществляется через заполнение масок возврата с внесением сумм тарифных компонентов по каждому участку. Распределение сумм тарифных компонентов производится через представительство перевозчика или через администратора соглашения М2.

В случае, если сумма штрафа превышает стоимость тарифа и сборов, такой билет считается невозвратным. Тут возможно 2 варианта развития событий: либо делать возврат только 1 билета с указанием правильного тарифа на участке и с удержанием штрафа согласно п. 16 УПТ, а второй билет оставить как есть, либо по второму билету проводить нулевой возврат (только для того, чтобы статус билета поменялся на «R»).

- При неявке на первый участок, сможет ли пассажир воспользоваться следующим рейсом?

Ответ: может.

- Были прецеденты, когда пассажиры опоздали на рейс, но могли купить новые билеты в другой ак, чтобы успеть на пересадку в пункте трансфера. В регистрации на второй рейс трансферной перевозки пассажирам отказали, ссылаясь на неявку на первом участке, не смотря на то, что пункт трансфера пассажиры прибыли вовремя.

Ответ:

нужны примеры. Если есть, то прошу прислать. Будем разбираться. Недавно было обращение Вашего коллеги по похожей ситуации, решение положительное.

# Вопросы

- В случае вынужденного возврата по причине болезни, необходимо направлять запрос на авторизацию в каждую ак, выполняющую перелет?
- **Ответ: да.**
- Если одна ак подтверждает вынужденный возврат, а другая нет, вынужденный становится невозможен по всем билетам?
- **Ответ: согласно законодательства и правил авиакомпании. Если пассажир предоставит необходимые документы о своей болезни, авиакомпании не имеет права отказать в вынужденном возврате.**
- **Предположим, согласно правилам тарифа одной из ак вынужденный возврат по болезни не принимается. Тем не менее, вторая ак авторизует возврат. Либо из-за неявки на первом участке одна ак отказывает в вынужденном возврате по болезни, места на втором сегменте сняты до вылета – вынужденный возврат по второму участку разрешен. Как провести возврат участка, где он разрешен, ведь билет полностью не использован?**
- **Ответ: когда речь идет о возврате по медицинским показаниям, тут немного проще потому, что по закону (ФАП и Воздушный кодекс) возврат по медицинским показаниям разрешен. Другой вопрос, что могут разниться формы и перечень документов, выданных медицинскими учреждениями. По договору между ТКП и а/к по М2 в случае задержки или отмены рейса 1 перевозчиком, 2 перевозчик должен также разрешать вынужденный возврат. Однако, как Вы и сами знаете, не все авиакомпании идут на это и зачастую не разрешают проводить вынужденный возврат на своем участке. Технически сделать на 1 участке добровольный возврат, а на другом вынужденный можно. Билеты оформлены разные и система пропустит такой возврат.**

## Вопросы

- Если на первом участке зафиксирована неявка на рейс, а на втором места сняты до вылета, штрафы берутся разные, согласно УПТ по времени снятия мест?
- **Ответ: да.**
- Если ак отменила один из рейсов, сможет ли пассажир воспользоваться перелетом, где изменений нет? Может ли он также в этом случае нарушить порядок использования полетных купонов?
- **Ответ: да.**
- Если пассажир воспользовался перенесенным рейсом, может ли он запросить вынужденный возврат по участку, где изменений нет? А если также нарушен порядок использования полетных купонов?
- **Ответ: вы имели в виду, если стыковка будет нарушена, то да.**
- Можно ли изменять поле имени в билетах, оформленными по соглашению M2, может быть есть технология проведения данной операции. БЛРД доступно не для всех ак.
- **Ответ: не зависит в рамках какого соглашения оформлен билет, действуют правила авиакомпаний.**

# Контакты

Отдел по развитию трансферных связей АО «Международный аэропорт «Внуково»  
+7 (495) 436 74 85, [vkconnect@vnukovo.ru](mailto:vkconnect@vnukovo.ru)

Подробная информация по бронированию мест:

[http://www.sirena-travel.ru/images/sirena/instrukcii/aviaagentstvam/instruktsiya\\_kassira/ins\\_gds\\_part\\_1\\_01032018.pdf](http://www.sirena-travel.ru/images/sirena/instrukcii/aviaagentstvam/instruktsiya_kassira/ins_gds_part_1_01032018.pdf)

Инструкция Кассира: часть 1. «Бронирование мест, создание PNR, работа с PNR» пункт 8 «ОФОРМЛЕНИЕ ПЕРЕВОЗКИ В РАМКАХ СОГЛАШЕНИЯ М2 ДЛЯ ЭЛЕКТРОННЫХ БИЛЕТОВ»

Подробная инструкция оформления EMD:

[http://www.sirena-travel.ru/images/sirena/instrukcii/aviaagentstvam/dopolnitelnye-instruktsii-po-prodazhe-aviaperevozok/EMD\\_50\\_70.pdf](http://www.sirena-travel.ru/images/sirena/instrukcii/aviaagentstvam/dopolnitelnye-instruktsii-po-prodazhe-aviaperevozok/EMD_50_70.pdf)

