



VKO Connect

ТРАНСФЕРНЫЕ ПЕРЕВОЗКИ

Способы 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

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

Особенности оформления перевозки в рамках проекта VKO CONNECT

- Перевозка на каждом участке маршрута выполняется **разными перевозчиками**
- Бронирование трансферного маршрута производится в едином PNR в **АРС Сирена-Трэвел (ГРС)**
- На каждый участок перевозки оформляется **отдельный электронный билет**, с указанием расчетного кода перевозчика
- В **первом билете** по маршруту отражается **величина сквозного тарифа**. Второй билет содержат тариф «0»
- Код соглашения **16C** – отражается в графе «**Код тура**»
- Сквозной тариф публикуется как **OW** (в одну сторону)
- В коде тарифа содержится код аэропорта: **SPVKOA4, OXVKOUT, EEVKOJ2, KSVKOR3, ...**
- 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

Процесс обслуживания трансферных пассажиров и багажа

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.

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.

Отказ от перевозки в первоначальном пункте

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

***PNR►** - вызвать заказ на экран

АП(P)(B) * № 1-го участка ►

- возврат билета по первому участку (P- в случае ручного возврата) (B – в случае вынужденного возврата)

EO►

АП(P)(B)*№ 2-ГО УЧАСТКА►

- возврат билета по второму участку (P- в случае ручного возврата) (B – в случае вынужденного возврата)*

E/EO► - завершение диалога

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

E/EO► - завершение диалога

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 администратора соглашения M2. 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 M2. 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 через запрос **7O**. Для пассажира распечатываются копии маршрут/квитанций с новыми данными.

***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

EO ► - подтверждение статуса мест

X№участка► - удаление сегмента прибытия

0M/№ 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

7O*№ участка ► - операция по изменению условий перевозки без оформления нового билета

EO► - промежуточное сохранение

X№участка► - удаление сегмента прибытия

7O*№ участка ► - операция по изменению условий перевозки без оформления нового билета

EO► - промежуточное сохранение

ЭБК► - печать копии маршрут/квитанции

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

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

Контакты

Отдел по развитию трансферных связей АО «Международный аэропорт «Внуково»
+7 (495) 436 74 85, +7 (495) 436 63 38, vkconnect@vnukovo.ru

Подробная информация по бронированию мест:

http://www.sirena-travel.ru/images/sirena/instrukcii/aviaagentstvam/instruktsiya_kassira/ins_gds_1_2612.pdf

Инструкция Кассира: часть 1. «Бронирование мест, создание PNR, работа с PNR» пункт 20 «ОФОРМЛЕНИЕ ПЕРЕВОЗКИ В РАМКАХ СОГЛАШЕНИЯ М1 И 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

