

1. О требованиях по внесению контактных данных.

Информирование пассажира со стороны Авиакомпании об изменениях, связанных с заключенным договором перевозки, производится посредством звонка, отправки SMS-сообщения и электронного письма на адрес электронной почты.

Для этого в PNR в обязательном порядке должны быть указаны телефонный номер пассажира, по которому он может принять голосовую информацию или SMS-сообщение, и адрес его электронной почты (e-mail).

Для сопровождаемого ребенка в бронирование вносится контакт сопровождающего взрослого пассажира. Если ребенок летит без сопровождения, в бронировании должны быть указаны имена и контакты провожающих и встречающих лиц.

Некорректно указанные персональные и контактные данные пассажиров могут стать причиной несвоевременного доведения важной информации о предстоящей перевозке, в том числе в случаях изменений в расписании рейсов, задержек, переносов, смены терминала вылета/выхода на посадку и в других нестандартных или сбойных ситуациях.

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных» АО «Ред Вингс» гарантирует сохранность предоставленной контактной информации.

При несоблюдении требований данной Технологии Авиакомпания имеет право выставить штрафные санкции за каждое PNR с нарушениями (п. __ ADM - политики АО «Ред Вингс» для агентов ПАО «ТКП»).

2. Внесение телефонных номеров пассажиров

В PNR *в обязательном порядке* должен быть указан телефонный номер пассажира, по которому он может принять голосовую информацию от системы автоматического оповещения. Телефонный номер должен быть внесен в PNR до момента оформления авиабилета.

Для пассажиров – членов одной семьи, путешествующих вместе, допускается вносить телефон одного из взрослых пассажиров.

Для групповых бронирований допускается вносить один e-mail и номер телефона (руководителя группы).

Допускается внесение дополнительных контактных номеров (личного помощника/старшего группы/службы поддержки агентства, осуществившего продажу авиабилета и т.п.).

В случае внесения Агентом дополнительного контактного номера указанный номер не должен быть оснащён автоответчиком или IVR.

В случае внесения в PNR только телефонного номера Агента или иного номера, не принадлежащего пассажиру, ответственность за несвоевременное информирование пассажира несёт Агент. За несоблюдение настоящей

Технологии Агенту могут быть выставлены штрафные санкции в соответствии с ADM политикой АО «Ред Вингс» (п.№ ADM-политики).

3. Инструкция по вводу контактных данных пассажира в системе «Сирена-Трэвел»

3.1. Внесение мобильного телефонного номера пассажира (обязательно).

9П <(номер пассажира)><тип контакта>#+<телефон>

где 9П – формат ввода,

#+ – формат ввода

Номер телефона должен вноситься в международном формате со структурой:

<Код страны><Код города><Номер телефона>

Пример: 9П1М#+79161234567

Внесение дополнительно контакта агента:

9А#+74951234567

где 9А# – формат ввода для телефона агентства.

3.2. Внесение адреса электронной почты (обязательно при наличии).

Адрес электронной почты вносится либо для всех пассажиров сразу (9Е#...), либо для каждого в отдельности, включая младенцев.

Формат ввода единого адреса:

9Е#<электронный адрес> (Е-латиница)

Формат ввода индивидуального адреса для каждого из пассажиров:

9П<(номер пассажира)>Е#<электронный адрес> (Е-латиница)

Примеры:

9Е#TEST@MAIL.RU

9П1Е#TEST@MAIL.RU

При невозможности предоставить адрес электронной почты пассажира:

9П<(номер пассажира)>Е#ОТКАЗ (в случае отказа со стороны пассажира)

9П<(номер пассажира)>Е#НЕТ (в случае отсутствия e-mail у пассажира)

3.3. Пример корректного внесения контактных данных в PNR на 1 пассажира:

Мобильный телефон первого пассажира: 9P1M#+79051257734

Телефон агентства: 9A#+74956296504

Email пассажира: 9P1E#TEST@MAIL.RU

4. Ответственность пассажира и Агента в случае отказа в предоставлении контактной информации

В соответствии с Федеральными авиационными правилами «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утвержденными Приказом Минтранса России от 28.06.2007 № 82, п.14: «Пассажир при бронировании сообщает необходимую информацию о своих персональных данных и, при наличии, - об особых условиях перевозки пассажира, багажа. В случае отказа пассажира от предоставления информации, необходимой для бронирования, бронирование не производится. Пассажир при бронировании указывает номер мобильного телефона или иной способ связи для его информирования.»

Агент обязан информировать пассажира о необходимости предоставления контактной информации для своевременного оповещения об изменениях расписания, связи в экстренных случаях и других уведомлений, необходимых для надлежащего исполнения обязательств по заключенному договору перевозки. Согласно рекомендациям IATA, если во время бронирования перевозки пассажир отказывается от предоставления контактных данных, Агент должен объяснить, что в случае оперативных изменений расписания (отмена, задержка рейса и т.п.) пассажир не получит необходимую и достоверную информацию.

При предоставлении персональных данных клиент несет ответственность за их достоверность.

Агент со своей стороны несет ответственность за полноту, корректность, своевременность внесения этих данных в бронирование и их сохранность.