ИНСТРУКЦИЯ ПО ЭКСПЛУАТАЦИИ

ПРОГРАММНЫЙ КОМПЛЕКС ДЛЯ ПРОДАЖИ ПАССАЖИРСКИХ ПЕРЕВОЗОК И ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ КОНЕЧНЫМ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМ НА СОБСТВЕННОМ САЙТЕ И НА САЙТАХ ПАРТНЁРОВ

«КИЛЕНО» ООО

Оглавление

1		Общие положения							
2		Подключение к продукту White Label							
3	Интерфейс продукта White Label7								
4	Описание операций пользователя по работе с программным продуктом 13								
	4.	.1 Поиск и покупка билета на простой маршрут	13						
	4.	.2 Поиск и покупка билета на мультимодальный маршрут	19						
5		Постпродажная поддержка пассажиров							
6	Обработка претензий Пользователей								

Термины и определения

Термин	Определение
Заказ	Сформированный Сервисом результат подбора вариантов перемещения с учетом имеющихся в базе Сервиса данных отправления/прибытия транспортных средств Перевозчиков по маршруту следования, заданному Пользователем в поисковом запросе Сервиса. Заказ без последующей оплаты Электронных билетов и Сопутствующих услуг не является Оформлением Электронных билетов и оказанием Пользователю услуги бронирования перевозки, срок существования Заказа без оплаты и оформления ограничен временным отрезком, отводимым Перевозчиками, чьи рейсы задействованы в Заказе на оформление Перевозочных документов. Если Перевозчики, чьи рейсы задействованы в Заказе отводят для этой цели разные временные отрезки, применяется ограничение по наиболее краткому отрезку времени
Коммерческие рейсы	Рейсы, выполняемые Перевозчиками с целью извлечения дохода путем взимания провозной платы с пассажиров за перемещение их из одного транспортного пункта в другой
Контактный центр (КЦ)	Подразделение ООО «ОНЭЛИЯ», предназначенное для поддержки Пользователей и Пассажиров по вопросам поиска, бронирования и оформления сложных маршрутов, Электронных билетов и других Перевозочных документов, Сопутствующих услуг; внесения изменений в маршруты, Электронные билеты, другие Перевозочные документы, Сопутствующие услуги; возврата Электронных билетов, других Перевозочных документов, Сопутствующих услуг, аннуляции маршрутов
Личный Кабинет (ЛК)	Раздел Сервиса, отведенный Пользователю, доступ к которому имеет только Пользователь через процедуру авторизации и который содержит электронный адрес, телефон Пользователя, активные Заказы, историю Заказов и сведения, которые в процессе пользования Сервисом Пользователь пожелал сохранить
Мультимодальный заказ	Сформированный сервисом из рейсов Перевозчиков 2-х и более видов транспорта от пункта отправления к пункту назначения, заданным Пользователем в поисковом запросе сервиса с оформленными для каждого Перевозчика
Мультимодальный маршрут	Маршрут перевозки из пункта отправления в пункт назначения, состоящий из перемещений на 2 и более видах транспорта
Мультимодальный Сервис	Комплекс программных средств, предназначенный для поиска, оплаты и оформления, обмена, возврата Электронных билетов и Сопутствующих услуг онлайн или по запросу (для некоторых видов операций). Сервис позволяет производить поиск наличия маршрутов, транспортных средств, мест размещения пассажиров в транспортных средствах, просмотр стоимости Электронных билетов и услуг, оформление, обмен и возврат Электронных билетов и услуг
Оператор контактного-	Сотрудник, контактирующий с пассажиром посредством телефона или электронной почты и по поручению Пользователя либо Пассажира осуществляющий изменения/возвраты Электронных билетов, других

Термин	Определение
центра (Оператор КЦ)	Перевозочных документов, Сопутствующих услуг, перебронирование рейсов и маршрутов
Пассажир	Лицо, на имя и личные данные (дата рождения, номер документа, удостоверяющего личность) Пользователь оформляет билеты и услуги
Перевозочные документы	Электронный билеты и документы, установленные правилами Перевозчиков в качестве подтверждения бронирования и оплаты услуг, сопутствующих перевозке или связанных с ней (сверхнормативный багаж, питание на рейсе, сборы за переоформление, возврат, изменение данных и т.п.)
Перевозчик	Юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, выполняющий коммерческие рейсы в соответствии с законодательством страны/стран нахождения начального и конечного и всех промежуточных пунктов рейса и международных норм (если начальный, конечный, промежуточные пункты рейса находятся на территории разных стран)
Пользователь	Лицо, осуществляющее поиск, бронирование и оформление маршрутов перевозок, Электронных билетов и Сопутствующих услуг в собственных интересах или в интересах других лиц
Поставщик	Юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, оказывающий услуги, которые могут дополнить перевозку Пассажиров (страхование, экскурсионное обслуживание и т.п.). Право оказывать услуги приобретено в соответствии с законодательством страны/стран, в которых услуга может быть приобретена
Продукт White Label, Продукт WL	Программный комплекс для продажи пассажирских перевозок и дополнительных услуг конечным пользователям на собственном сайте и на сайтах партнёров. Включает Мультимодальный Сервис как составную часть
Пункт назначения (ПН)	Населенный пункт или транспортный пункт, который Пользователь указывает в графе «Куда» в форме запроса поиска маршрутов Сервиса
Пункт отправления (ПО)	Населенный пункт или транспортный пункт, который Пользователь указывает в графе «Откуда» в форме запроса поиска маршрутов Сервиса
Разработчик продукта WL, владелец продукта WL	Общество с ограниченной ответственностью «ОНЭЛИЯ». Владелец предоставляет доступ к Сервису для оформления Электронных билетов и других Перевозочных документов, Сопутствующих услуг
Сервисный сбор	Стоимость услуг Владельца Сервиса, включенная в общую стоимость Заказа и взимаемая Владельцем за оказание от своего имени Пользователю услуг по оплате, обмену и возврату Электронных проездных документов и других Электронных документов с использованием Сервиса, формируемая после этапа оформления Электронных билетов (документов) и отображаемая в электронном чеке. При обмене, возврате и оформлении электронного проездного документа и других электронных документов ранее удержанные Сервисные сборы Владельца возврату не подлежат. Сервисный сбор

Термин	Определение
	включает в себя НДС согласно ставке, установленной Налоговым кодексом Российской Федерации
Сопутствующие услуги	Услуги, связанные с предоставлением Пользователю дополнительных сервисных возможностей к услуге перевозки: личное или имущественное страхование, страхование пассажиров на транспорте, страхование медицинских расходов для путешествующих по России и выезжающих за рубеж, страхование мультимодальных перевозок, предоставление питания (дополнительного питания), оформление дополнительного багажа и хранения багажа, предварительный выбор места в салоне транспортного средства, оформление дополнительных услуг на авиационном транспорте, перевозка животных, предоставление развлекательного контента во время рейса. Сопутствующие услуги не являются обязательной составляющей Заказа
Сотрудник поддержки	Все прочие сотрудники контактного центра и технической поддержки, работающие над выполнением запроса Пользователя или Пассажира без непосредственного контакта с ним в случаях, когда запрос невыполним средствами, доступными Оператору КЦ, либо возникли технические сложности
Тариф	Плата, установленная Перевозчиком за перевозку между двумя пунктами на определенных условиях (сроки и вид перевозки, набор включенных услуг, условия изменений/отказа от договора перевозки)
Транспортный пункт	Аэропорты, вокзалы, станции и остановочные пункты, куда прибывают и откуда отправляются регулярные, т.е. оперирующие согласно заранее опубликованному Перевозчиком расписанию коммерческие рейсы Перевозчиков
Электронный билет (Электронный перевозочный документ)	Электронный документ, используемый для удостоверения договора перевозки Пассажира, в котором информация о перевозке Пассажира представлена в электронно-цифровой форме
Электронный документ	Документ, подтверждающий право Пассажира на получение услуги у определенного Поставщика. К таким документам относятся: Электронный страховой полис, Маршрутные квитанции Электронных билетов на различные виды транспорта, Электронный Ордер разных сборов и другие документы

1 Общие положения

Программный комплекс для продажи пассажирских перевозок и дополнительных услуг конечным пользователям на собственном сайте и на сайтах партнёров (Продукт White Label, Продукт WL) разработан и эксплуатируется ООО «ОНЭЛИЯ» и предназначен для оказания широкому кругу пользователей услуг по формированию маршрутов поездок, бронированию, оплате и оформлению Электронных билетов, бронированию, оплате и оформлению услуг, сопутствующих поездке.

Главное отличие продукта WL от других решений по подбору и бронированию билетов на различные виды транспорта – способность в рамках ответа на запрос найти варианты перемещения между ПО и ПН даже если между ними нет прямого сообщения, комбинируя различные виды транспорта, и предоставить Пользователю развернутую информацию о существующих вариантах.

2 Подключение к продукту White Label

Для подключения к продукту White Label Заказчику необходимо совершить следующие действия:

- 1. Заключить договор на подключение продукта White Label с компанией разработчиком (владельцем).
- 2. После заключения договора предоставить представителю компании разработчика следующую информацию:

Доменное имя, имя заказчика, IP-адрес сервера White Label (например: ticket.oneliya.ru, Андрей Борисович, 195.195.195.195). Системный администратор компании разработчика системы должен добавить в DNS заказчика запись для домена 3-го уровня, указав IP-адрес сервера White Label.

- а. Подготовить и передать SSL сертификат для сайта и ключ для выше указанного домена.
- 3. Предоставить материалы для брэндирования продукта под фирменный стиль заказчика (Логотип компании, брэндированные цвета компании и т.п.). Сотрудники компании разработчика производят первичные персонализированные настройки продукта White Label по требованиям Заказчика.

3 Интерфейс продукта White Label

Вход в интерфейс продукта White Label осуществляется по ссылке, например: <u>https://test-flot.onelya.ru</u> (ссылка для каждого заказчика будет отличаться, данная ссылка представлена как пример одного из решений продукта).

Отображается окно для ввода логина и пароля для авторизации в домене. Логин и пароль предоставляются Заказчику после заключения договора.

	NELYA.R	e U
login		
password		
	Sign in	

Рисунок 1 – Окно для ввода логина и пароля

Следует ввести логин и пароль в соответствующие поля, а затем нажать кнопку входа. Пользователю предоставляется широкий функционал продукта.

Отображается главная страница продукта White Label.

В настоящем документе представлены примеры разных брэндированных продуктов White Label (Рисунок 2).

	Trip&Fly						۲	RU 🗃 Войти
		СЛОЖ Само	(НЫЕ МАР ЛЕТ, ПОЕЗ	РШРУТЫ ВД, АВТО	СТРОИТЬ Г БУС В ОДН	ІРОСТО. ОМ ЗАКАЗЕ.		
	Откуда			(e	Куда			
	Туда	Ē	Обратно	Ē	1 пассажир Эконом		Найт	и
ВЬ Ма ПС Мо	ы ИСКАЛИ арсель — Париж ОПУЛЯРНЫЕ НАП осква — Казань осква — Сочи	РАВЛЕНИЯ Москва — Санкт-Пете	рбург Москва — Ек	атеринбург Моске	за — Нижний Новгород	Сочи — Санкт Петербург	Москва — У,	льяновск центр.

Рисунок 2 – Главная страница продукта White Label

Пользователю доступно меню, которое расположено в левом верхнем углу главной страницы.

Пользователю доступны следующие разделы меню:

- «Компания»;
- «Правила»;
- «Партнёрская программа»;
- Возможность выбора цветовой схемы и доступных языков отображения.

× Trip&Fly			
Поиск по сайту	Q	Компания	
Компания	>	О компании	О сервисе
Правила	>		
Партнёрская программа	>		
 Выбрать цветовую схему 	>		
Ru En			

Рисунок 3 – Меню, расположенное на главной странице

Каждый раздел содержит одну или несколько информационных страниц, выполненных по согласованным макетам Заказчика (Рисунок 4, Рисунок 5). Также по согласованию с Заказчиком список страниц меню может быть продублирован внизу главной страницы (Рисунок 6).



Рисунок 4 – Подраздел «Новости» раздела «Компания»



Рисунок 5 – Подраздел «Оферты» раздела «Правила»



Рисунок 6 – Нижняя часть главной страницы продукта White Label

Для выбора цветовой схемы отображения сайта необходимо выбрать соответствующий пункт меню (Рисунок 3) или нажать левой кнопкой мыши на иконку, изображенную в виде глаза, на панели настройки в правом верхнем углу страницы (Рисунок 7).



Рисунок 7 – Панель настройки

Отображается форма (Рисунок 8), в которой можно выбрать подходящую цветовую гамму сайта, размер шрифта и т.п.

Версия для слабовидящих								
Цветовая гамма сай	ra							
Оконтрастная	О инверсия							
Размер шрифта	Расстояние между буквами	Шрифт						
AAA	СТАНДАРТНОЕ СРЕДНЕЕ БОЛЬШОЕ	AA						

Рисунок 8 – Форма выбора цветовой схемы

Для выбора языка необходимо выбрать соответствующий пункт меню (Рисунок 3) или нажать левой кнопкой мыши на нажать на соответствующую иконку на панели настройки в правом верхнем углу страницы (Рисунок 9).

Отображаются доступные языки.



Рисунок 9 – Выбор языка

Для того чтобы войти в личный кабинет (ЛК) необходимо нажать на кнопку «Войти» на панели настройки (Рисунок 7).

Справа отображается боковая панель «Вход в личный кабинет».

Для того чтобы зайти в личный кабинет необходимо ввести логин и, пароль, а затем нажать кнопку «Войти».

Если у пользователя ещё нет зарегистрированной учётной записи, то следует нажать на кнопку «Регистрация» и пройти процедуру регистрации в личном кабинете.



Рисунок 10 – Боковая панель «Вход в личный кабинет»

На главной странице пользователю представлена панель поиска маршрутов.

📀 Откуда 💿 📀 Куда	📅 Туда	😇 Обратно	Найти
ВЫ ИСКАЛИ Москва — Санкт-Петербург — Moscow — Kazan			
ПОПУЛЯРНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ Москва — Казань Москва — Санкт-Петербург Москва — Ульяновск цен	птр. Москва — Сочи		

Рисунок 11 – Панель поиска маршрутов

По согласованию с Заказчиком допустимы ссылки и формы для обратной связи, посредством которых пользователи могут поделиться своими замечаниями и предложениями.



Рисунок 12 – Обратная связь

4 Описание операций пользователя по работе с программным продуктом

Поиском и представлением результатов поиска управляет Портал.

4.1 Поиск и покупка билета на простой маршрут

Для поиска простого маршрута пользователю необходимо выполнить следующие действия:

1. Внести параметры маршрута в соответствующие поля панели поиска маршрутов и нажать кнопку «Найти».

Откуда	(2)	Куда	1	Туда		Обратно		1 пассажир Эконом	Найти
ВЫ ИСКАЛИ									
Тверь — Лондон	Марсель — Париж								
ПОПУЛЯРНЫЕ НА	ПРАВЛЕНИЯ								
Москва — Казань	Москва — Санкт-Петербург	Москва — Екатеринбург	Москва — Нижни	ий Новгород	Сочи — (Санкт Пете	рбург	Москва — Ульяновск ц	ентр.
Москва — Сочи									

Рисунок 13 – Панель поиска маршрутов

Примечание. Для выбора количества пассажиров и класса обслуживания при авиаперелете требуется нажать на кнопку пассажиров (слева от кнопки «Найти»). По умолчанию определены 1 пассажир возрастом от 12 лет и класс обслуживания «Эконом».



Рисунок 14 – Панель данных о пассажирах

Отображается форма поиска рейсов. По завершении поиска отобразится страница поисковой выдачи, открытая на вкладке перелетов самолетом (Рисунок 26).

Астрахань		Москва	09 октября		пассажир
Астраханская Область, Рос	сийская Федерац	Москва Город, Российская Федер	воскресенье	Эк	оном
		Самолёт от З 944 ₽ · 2 ч 50 мин	Поезд ₀т3298₽•1д1ч10 мин ₩₩	Автобус ₀т 2 910 ₽ • 18 ч 55 мин Ф от	оставные маршруты 2 543 ₽ • 1 д 5 ч 20 мин
Фильтр 13 рейсов	륲	Время отправления	Время прибытия	Время в пути 😑 Стои	мость
Стоимость	^	pobeda			О перелёте 🛛 💼 🧏
0⊤ 3 944 ₽	до 33 386 ₽	11:10	Время в пути : 2 ч 50 мин	13:00	
Отправление	^	Астрахань Астрахань (ASF)		Москва Внуково (VKO)	осталось 9 мест Выбрать от 3 944 ₽
От 00ч 00м	до 23ч 59м	pobedaeee			О перелёте 🛚 🔒 📉
Прибытие	^	21:55	Время в пути : 2 ч 50 мин	23:45	
От 00ч 00м	до 23ч 59м	Астрахань Астрахань (ASF)		Москва Внуково (VKO)	выбрать от 3 944 ₽
Время в пути	^	ларофлот, 🖉 н			О перелёте 🛯 🕍
От 02ч 45м	до 27ч 25м	07:20	Время в пути : 2 ч 50 мин	09:10	
Пересадки	^	Астрахань Астрахань (ASF)		Москва Шереметьево (SVO)	осталось 9 мест Выбрать от 7 303 ₽
Без пересадок	ਾ 3 943 ₽	3 Airlines			О перелёте 🛚 🛔 📉
П пересадка	or 28 073 ₽	14:55	Pooleo o circu - 2 u 45 unu	16:40	
Багаж	~	09 окт., вс Астрахань	оремя в пути . 2 ч чо мил	09 окт., вс Москва	осталось 9 мест
Обмен	~	Астрахань (ASF)		Домодедово (DME)	Выбрать от 8 318 ₽
Возврат	~	ларофлот, 🖋 н			О перелёте 🛛 🛔 🖹
Питание в самолёте	~	12:25 09 окт., вс	Время в пути : 3 ч 10 мин	14:35 09 окт., вс	осталось 9 мест
Авиакомпания	~	Астрахань Астрахань (ASF)		Москва Шереметьево (SVO)	выбрать от 23 762 ₽
Сбросить	×				O penanära 🐣 🔍

Рисунок 15 – Доступные рейсы

В поисковой выдаче отображаются карточки рейсов. В карточке доступна следующая информация:

- Маршрут (с количеством пересадок для авиаперелетов).
- Время отправления из пункта начала маршрута.
- Время прибытия в пункт назначения.
- Время в пути (включая время на пересадку для авиаперелетов).
- Минимальная стоимость маршрута (сумма минимальной стоимости всех поездок маршрута).
- Наименование станции отправления и назначения.

- Номер поезда (при перевозке пригородным поездом или поездом дальнего следования).
- Наименование перевозчика (при перевозке автобусом и самолетом)
- Гиперссылка для вызова окна расширенной информации о маршруте поездки (при перевозке автобусом или поездом дальнего следования).
- Гиперссылка для вызова окна расширенной информации об авиаперелете (номер рейса, тип самолета, код тарифа, информация о разрешенном багаже и ручной клади).
- Возможные классы обслуживания для поездки с количеством свободных мест и минимальной стоимостью (для авиаперелета приводится информация о выбранном классе при поиске, см. рисунок 14).

2. Проанализируйте предлагаемые варианты поездок на доступных вкладках, затем нажмите кнопку «Выбрать» для требуемого рейса.

При транспортировке самолетом отображается страница выбора тарифа, так сетка тарифов в выбранной авиакомпании может не содержать выбранный по умолчанию класс обслуживания (см. рис. 16). Для перехода к указанию данных пассажира выберите тариф и нажмите кнопку «Продолжить».

При транспортировке поездом дальнего следования отображается страница выбора вагона и мест (см. рис. 17). Слева доступна панель фильтрации с выбранным ранее классом обслуживания. При необходимости класс можно изменить в интерактивном режиме. Справа отображена панель заказа, автоматически скрывающаяся после первого действия пользователя по выбору места. При необходимости ее можно развернуть, нажав кнопку корзины.

Для перехода к указанию данных пассажира выберите требуемые вагон и места, затем нажмите кнопку «Продолжить».

При транспортировке автобусом со свободной рассадкой сразу отображается страница указания данных пассажира (см. рис. 17).

		⊙ RU 🔁 Войти
Шаг 1 из 3 Вы	бор тарифа Авиаперелёт ^{29.09.2022, 09:10} Москва (DME) — Стамбул (IST)	
	 Лайт 24 907,58 ₽ Вагаж Не входит в стоимость М Питание не включено Обмен со сбором Вагаж Не входит в стоимость 	і) озврат не азрешен
	 Стандарт 26 788,58 ₽ Дебарт 20 28 кг Д	() озврат азрешен
	Цена за всех пассажиров: 24	907,58 ₽
	назад	ллжить

Рисунок 16 – Выбор тарифа при авиаперелете

	≡ TripSaFiy	RU Э Войти	
× Фильтр 88 мет	Шаг 1 из 3 🔀 041*4 29.092.03.14 Тверь – Москва		🎽 Мой заказ : 🗙
Цена места от 1 078 Р до 1 69 Класс обслуживания ✓ Плацкарт 88 мест = 1 07 — Купе 87 мест = 1 36 Сбросить	Barch 13 C Barch 13 C WC S 2 4 6 8 10 12 14 16 18 20 22 24 26 22 1 3 5 7 19 21 23 25 22 A BP 1 54 53 52 51 50 49 48 47 46 45 44 43 42 41 X 13 Barch 39 Meet 14 Barch 49 Meet	3 30 32 34 36 wc ↓ 7 29 31 33 35 → 1 40 39 38 37 ↓	 Останование и продокторника: Перев Останование и продокторника: Останование и продокторника: Останование (Перевилика) Останование (Перевилика)<
	Падобрать места ватоматически Условные обозначения — Свободное место — Выбранное вами место — Занятое место — Свободное место, не соответствующее — Все обозначения Назад	Класс: Плацкарт 39 ** ¥ 📽 🛤 Переворчик: ФПК (Плацкарт) Выберите до 4 мест Продолжить	2 сент., чт. 09:10 время местное 5 чалута 2 сент., чт. 14:10 время местное Стакул В верите денные Иродолжить

Рисунок 17 – Выбор вагона и места в поездке поездом

Страница указания данных пассажиров отображена на рисунках 31 и 32. Если пользователь и пассажиры зарегистрированы в системе, то рекомендуется пройти процедуру аутентификации и указать требуемого пассажира. В противном случае требуется зарегистрировать пассажира в личном кабинете пользователя (для возможного повторного использования) или ввести данные на текущей странице для однократного использования. Системой без сохранения.

ассажир 1			or 1 078 .59
arou 12 Mecto 29	Kype 7		
ОПК,Верхнее, Клас	с обслуживания:	39	
окументы пасо	ажира		
переведем текс Тип документа*	т на латиницу — не	пугайтесь, все нормально.	
Паспорт РФ	~	Номер документа*	
Фамилия*		Имя*	Отчество*
Пол*			Нет отчества
🛉 Мужской	🛉 Женский	Дата рождения*	
формление бил	ета с использо	ванием карты «Ржд-оонус	2» V

Рисунок 18 – Указание данных пассажира при поездке поездом или автобусом

Места на рейс WZ 77 Домодедово — Стамбул ещё не зарезервированы Места резервируются во время оформления заказа и до этого момента могут закончиться. В таком случае рекомендуется выбрать другой вариант.						
Пассажир 1 (Взрослый пассажир)						
Внимание! Если вы используете да фамилию следует указывать латиі переведем текст на латиницу – не Тип документа [®]	инные заграничного паспорта или пасп нскими буквами. Если вы используете , пугайтесь, все нормально.	орта иностранного государства, то имя и данные паспорта РФ, мы автоматически				
Заграничный паспорт РФ 🗸 🗸	Номер документа*	Дата окончания срока действи				
Фамилия (на латинице)*	Имя (на латинице)*	Отчество (на латинице)				
Пол [®] Мужской Кенский	Дата рождения*					
Бонусная карта авиакомпании		~				
Обратите внимание, в одном зак • Общее количество детей до 2 • Количество детей до 2 лет не • Общее количество пассажир	азе действуют следующие ограниче 2 лет без места не может превышать 9 может превышать количество взрс ов с местами не может быть более 4	ния: • двух. юлых. •				
🔶 Назад		Продолжить				

Рисунок 19 – Указание данных пассажира при авиаперелете

3. Выберите ранее зарегистрированного пассажира или укажите данные пассажира без его регистрации в Личном кабинете, затем нажмите кнопку "Продолжить".

Примечание: обязательно укажите адрес электронной почты и телефон для перехода к следующему шагу процедуры.

После указания всех требуемых данных происходит бронирование рейса. Если за время заполнения данных указанные места были забронированы в другой системе, будет предложено выбрать другой вариант.

При успешном бронировании отображается страница проверки указанных данных в заказе и выбор дополнительных услуг, согласно выбранным классам обслуживания (см. рис. 20).

Шаг 2 из 2 Пр	оверка заказа и выбор допуслуг
	Детали поездки Астрахань – Москва 13:10 В пути: 18 ч 55 мин 09 окт., вс 10 окт., пн 3-й проезд Нефтяников, 95 ул.2-я Новая, 25
	Завесалова Таисия Георгадзе 2 909,50 ₽ Паспорт РФ 1202568978, 05 сентября 1956 2 909,50 ₽
	Страхование от несчастного случая на время поездки Страхование от несчастного случая на время поездки Покрытие рисков в путешествии, в результате возникновения несчастного случая. Страховая компания АО «Группа Ренессанс Страхование» Условия страхования О тарифах О добавить страховку для спокойствия О добавить страховку для спокойствия Все риски беру на себя Пассажиры Вселова Таксия Георгадзе Вселова Таксия Георгадзе О все риски беру на себя О вселова Таксия Георгадзе О в вселова Таксия Георгадзе О в вселова Таксия Георгадзе О в вселова Таксия Георгадзе О в вселова Таксия Георгадзе О в вселова Таксия Георгада О в вселова Таксия Георга (О в в в в в в в в в в
	Общая стоимость 3 009,50 ₽ ✓ ③ Внимательно проверяйте данные пассажира. Перевозчик обязан отказать в перевозке при указании ошибочных данных документа, удостоверяющего личность. Подтверждаю, что с правилами и особенностями оформления заказа, его оплаты, оформления и переоформления проездного документа (билета), возврата неиспользованного проездного документа (билета), заказанного через интернет, изложенными в оферте, ознакомлен. Настоящим даю согласие на обработку моих персональных данных. В случае оформления проездных документов на третьих лиц, гарантирую, что персональные данные предоставлены с их согласия. Отправить чек ^а Ionofastu2016@yandex.ru
	Назад Отменить бронирование Оплатить Информация X Заказ должен быть оплачен до 15:22 22 сентября 2022 Осталось 14:39 X

Рисунок 20 – Страница проверки заказа

4. Для отмены бронирования нажмите кнопку «Отменить бронирование», а затем кнопку «Да, отменить» в появившемся окне подтверждения (см. рис. 21).

5. Для перехода к оплате установите отметки в полях «Подтверждаю, что ...» и «Настоящим даю согласие...», выберите тип контакта для передачи чека, укажите данные контакта и нажмите кнопку «Оплатить».

Отображена страница платежного шлюза для внесения данных по карте (см. рис. 22).





					Контактный центр
					круглосуточно:
					8 800 500-94-51
					(звонок бесплатный)
				(стоимость звонка по тар	+7 495 200-45-04
				(cronmoerb spornd no rap	nigam oneparopa conony
VISA	mastercord.	ми⋗		сбі	стрых
Введите номер	карты	Сохраненны Вставить	е карты		
	Действительна д	o Mec. 🔷 / Год	д 🖨		CVV/2
Держатель карт	гы		_		
				Три последни:	х цифры на обороте Осталось времени
				9 Pay 🚺 8966	Оплатить

Рисунок 22 – Страница платежного шлюза

6. Введите в платёжную форму данные банковской карты (или выберите требуемую из сохраненных карт, если эту функцию поддерживает ваш веб-браузер) и нажмите кнопку «Оплатить».

4.2 Поиск и покупка билета на мультимодальный маршрут

Для поиска мультимодальных маршрутов пользователю необходимо выполнить следующие действия:

1. Внести параметры маршрута в соответствующие поля панели поиска маршрутов и нажать кнопку «Найти».

Откуда 🔅 Куда Туда 🖮 Обратно 🖮	1 пассажир Эконом	Найти
выискали		
Тверь — Лондон Марсель — Париж		
ПОПУЛЯРНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ		
Москва — Казань Москва — Санкт-Петербург Москва — Екатеринбург Москва — Нижний Новгород Сочи — Санкт Петербург	Москва — Ульяновск це	нтр.
Москва — Сочи		

Рисунок 23 – Панель поиска маршрутов

Примечание. Для выбора количества пассажиров и класса обслуживания при авиаперелете требуется нажать на кнопку пассажиров (слева от кнопки «Найти»). По умолчанию определены 1 пассажир возрастом от 12 лет и класс обслуживания «Эконом».

Обратно 逆	1 пассажир Эконом
Взрослые от 12 лет	- 1 +
Дети от 2 до 12 лет	- 0 +
Младенцы до 2 лет, без места	- 0 + ^{te}
🖲 Эконом	
О Бизнес	
🔵 Первый	

Рисунок 24 – Панель данных о пассажирах

Например, при поиске маршрута Тверь – Стамбул на 29 сентября поля будут заполнены в соответствии с рисунком 25.

≡ Trip&Fly			⊙ RU ⋺ Войти
Тверь Тверская Область, Российская Федерация	Стамбул Стамбул, Турция	29 сентября Четверг Обратно 🗁 1 пассажир Эконом	Найти
	нет рейсов Фавтобус нет рейсов Ф	Составные маршруты	
		Рейсы поездами не	
		найдены	
		 Измените условия поиска Измените даты, пункты отправления и прибытия 	

Рисунок 25 – Параметры маршрута введены

Отображается форма об отсутствии прямых рейсов, автоматически запущен поиск мультимодального (составного) маршрута. По завершении поиска краткая информация о самом дешевом маршруте будет отображена в соответствующем разделе страницы (Рисунок 26).

				۲	RU 🗃 Войти
Тверь Тверская Область, Российская Федерация	Стамбул Стамбул, Турция	29 сентября Четверг	Обратно 📅	1 пассажир Эконом	Найти
	нет рейсов Автобус нет рейсов Ф со	оставные маршруты 21 958 ₽ • 10 ч 21 мин			

Рисунок 26 – Окно «Попробуйте найти рейсы с пересадками»

2. Перейти на вкладку «Составные маршруты».

Отображаются доступные составные маршруты.

≡ Trip&Fy						RU	Э Войти
Тверь Тверская Область, Российская Федерация	Стамбул Стамбул, Турция		29 сентября Іетверг	Обратно 📩	1 пассажир Эконом		Найти
	🙀 Поезд — Автобу нет рейсов — Автобу нет рейс	с ов 🗊 Составн от 21 958	ные маршруты 3 ₽・10 ч 21 мин				
Фильтр 45 рейсов ⊐≓	Время отправления	Время при	бытия Вре	мя в пути 😑	Стоимость		
Стоимость ^ от 21 958 P до 102 205 P	⊕ ★ Маршрут Тверь → Ховрино-2 → Стамбул	03:54 — ^{Тверь} Тверь	1 пересад Время в пути: 10	^{ка} ч 21 мин Ста	14:15 Стамбул мбул (IST)	подре	D6HEE ∨ 1 958 ₽
Время в пути ^ От 094 31м до 174 55м	Ё ★ Маршрут Тверь → Ховрино-2 → Стамбул	14:26 29 сент., чт Тверь Тверь	1 пересад Время в пути: 12	ка 2 ч 9 мин 3 Ста	02:35 0 сент., пт Стамбул мбул (IST)	подре	обнее ∨ 1 958 ₽
Вид транспорта	<mark>₩ ★</mark> Маршрут Тверь → Москва → Стамбул	03:14 — Тверь Тверь	1 пересад Время в пути: 10	^{ка} ч 56 мин Ста	14:10 Стамбул мбул (IST)	подре	D6HEE ∨ 2 570 ₽

Рисунок 27 – Доступные составные маршруты

В поисковой выдаче отображаются карточки составных рейсов в сокращенном виде. В карточке доступна следующая информация:

- Тип используемого пассажирского транспорта (в виде соответствующих иконок).
- Составной маршрут (включая станции пересадки).
- Время отправления из пункта начала маршрута.
- Время прибытия в конечный пункт назначения.
- Время в пути (суммарное время всех поездок маршрута и времени, требующегося на все пересадки маршрута).
- Минимальная стоимость маршрута (сумма минимальной стоимости всех поездок маршрута).
- Наименование станции отправления и назначения.

3. Для выбора варианта составного маршрута или просмотра расширенной информации требуется нажать кнопку «Подробнее» на карточке маршрута. В раскрытой карточке доступна следующая дополнительная информация:

- Номер поезда (при перевозке пригородным поездом или поездом дальнего следования).
- Наименование перевозчика (при перевозке автобусом и самолетом)
- Гиперссылка для вызова окна расширенной информации о маршруте поездки (при перевозке автобусом или поездом дальнего следования).
- Гиперссылка для вызова окна расширенной информации об авиаперелете (номер рейса, тип самолета, код тарифа, информация о разрешенном багаже и ручной клади).
- Станция и время отправления из пункта начала поездки.
- Станция и время прибытия в пункт назначения поездки.
- Возможные классы обслуживания для поездки с количеством свободных мест и минимальной стоимостью (для авиаперелета приводится информация о выбранном классе при поиске, см. рисунок 24).
- Время в пути (для одной поездки).
- Время для пересадки.
- Предупреждение об ответственности пассажира за трансфер.

Тверь — Стамб 29 сентября, четверг Б	ул Зремя в пути: 10 ч 56 мин			СВЕРНУТЬ ^
Тверь — Москва 🜐 041*Ч				Маршрут
03:14	05:15	Класс	Места	Цена
Тверь	в пути: 2 ч 1 м Москва Москва Октябрьская	🔘 Плацкартный	88	or 1 079 ₽
Тверь	(Ленинградский Вокзал)	🔘 Купе	87	or 1 155 ₽
Москва – Стамбу	перемещение оагажа.		О пере	пёте 💼 📉
REDWINGS		класс		Цена
09:10	Время в пути: 5 ч	Эконом	3	oт 21 491 ₽
Домодедово (DME)	Стамбул (IST)			
			Итого: 2 билета	от 22 570 ₽
			Продолж	ить

Рисунок 28 – Раскрытая карточка составного маршрута

4. Выберите требуемые классы обслуживания каждой поездки и нажмите кнопку «Продолжить» на раскрытой выбранной карточке составного маршрута.

При транспортировке самолетом отображается страница выбора тарифа, так сетка тарифов в выбранной авиакомпании может не содержать выбранный по умолчанию класс обслуживания (см. рис. 29). Для перехода к указанию данных пассажира выберите тариф и нажмите кнопку «Продолжить».

При транспортировке поездом дальнего следования отображается страница выбора вагона и мест (см. рис. 30). Слева доступна панель фильтрации с выбранным ранее классом обслуживания. При необходимости класс можно изменить в интерактивном режиме. Справа отображена панель заказа, автоматически скрывающаяся после первого действия пользователя по выбору места. При необходимости ее можно развернуть, нажав кнопку корзины.

Для перехода к указанию данных пассажира выберите требуемые вагон и места, затем нажмите кнопку «Продолжить».

При транспортировке автобусом со свободной рассадкой сразу отображается страница указания данных пассажира (см. рис. 31).

Примечание: при необходимости можно увеличить количество бронируемых мест, это не изменит количество пассажиров на втором рейсе составного маршрута.

≡ Trip&Fly		۲	RU 🕣 Войти
Шаг 3 из 5 Вы	бор тарифа Авиаперелёт ^{29.09.2022, 09:10} Москва (DME) — Стамбул (IST)		
	 Лайт 24 907,58 ₽ ▲ Ручная кладь 5 кг 40х30х20 см № Багаж Не входит в стоимость № Питание не включено ✓ Обмен со сбором 	() Возврат не разрешен	
	 Стандарт 26 788,58 ₽ Деби стандарт Деби стандарт Деби стандарт Багаж 1 место 23 кг Питание не су Обмен разрешен) Возврат разрешен	
	Цена за всех пассажиров:	24 907 ,58 ₽	
	🗲 Назад	Продолжить	

Рисунок 29 – Выбор тарифа при авиаперелете

	≡ TripSHy	
× Фильтр	Шаг 1 из 5 20 0414Ч 220.03.2022, 03.14 Тверь – Москва	🛒 Мой заказ : 🗙
Цена места от 1 078 Р • Класс обслуживания ☑ Плацкарт 88 мест Плацкарт 88 мест	Barol 13 C AP 1 066 P WC 2 4 6 8 10 12 14 16 18 20 22 24 26 28 30 32 34 36 WC 1 3 5 7 9 11 13 15 17 19 21 23 25 27 29 31 33 35 = 1 078 P = 1 078 P	В САТЧЧ Пассавирона тверь 29 Сент., чт, 03:14 Врамя местное 2.41 м в луги 29 Сент., чт, 05:15 Врамя местное Моская Остябрьская (Ленинградский востябрьская (Ленинградский
Сбросить	X 13 вагон 39 мест 14 вагон 49 мест Подобрать места затоматически Класс: Плацкарт 33 О- Своборное место — Выбранное вами место — Своборное место — Занятое место — Своборное место — Занятое место — Филотруу Все обозначения	Верите необходимые данные на зкране RED#INGS W2.77 Домодедово 29 Сент., чт, 09:10 Врими мастное 5 ч в пути 29 Сент., чт, 14:10 Врими мастное Стамбуя
	Назад Выберите до 4 мест Продолжить	Введите данные Продолжить

Рисунок 30 – Выбор вагона и места в поездке поездом

Страница указания данных пассажиров отображена на рисунках 31 и 32. Если пользователь и пассажиры зарегистрированы в системе, то рекомендуется пройти процедуру аутентификации и указать требуемого пассажира. В противном случае требуется зарегистрировать пассажира в личном кабинете пользователя (для возможного повторного использования) или ввести данные на текущей странице для однократного использования.

ассажир 1		от 1 078 ,59 ₽			
агон 13 Место 28 Купе 7 ПК Верхнее, Класс обслужия	25 - 29				
Поверляее, толасс обслужия	апил. 55				
окументы пассажира					
О внимание! Если вы используете данные заграничного паспорта или паспорта иностранного государства, то имя и фамилию следует указывать патинскими буквами. Если вы используете данные паспорта РФ, мы автоматически переведем текст на латиницу – не путайтесь, все нормально.					
Тип документа*					
Паспорт РФ	 Номер документа* 				
Фамилия*	Имя*	Отчество*			
Пол*		Нет отчества			
🛉 Мужской 🕴 Женсі	кий Дата рождения*				
Оформление билета с использованием карты «РЖД-бонус» 🗸 🗸					

Рисунок 31 – Указание данных пассажира при поездке поездом или автобусом

Пассажир 1 (Взрослый пассажир) Документы пассажира	Места резервируются во время оформления заказа и до этого момента могут закончиться. В таком случае рекомендуется выбрать другой вариант.					
(Взрослы и пассажир) Документы пассажира						
Документы пассажира						
На дакумента* Заграничный паспорт РФ ✓ Номер документа* Дата окончания срока дейст Фамилия (на латинице)* Имя (на латинице)* Отчество (на латинице) Пал* Мужской Мженский Дата рождения* Бонусная карта авиакомпании	о имя и ически					
Фамилия (на латинице)* Имя (на латинице)* Отчество (на латинице) Пол*	стви					
пол* Мужской ∔ Женский Дата рождения* Бонусная карта авиакомпании						
 Мужской Женский Дата рождения* Бонусная карта авиакомпании						
Бонусная карта авиакомпании						
	~					
 Обратите внимание, в одном заказе действуют следующие ограничения: Общее количество детей до 2 лет без места не может превышать двух. Количество детей до 2 лет не может превышать количество взрослых. Общее количество пассажиров с местами не может быть более 4. 						

Рисунок 32 – Указание данных пассажира при авиаперелете

5. Выберите ранее зарегистрированного пассажира или укажите данные пассажира без его регистрации в Личном кабинете, затем нажмите кнопку "Продолжить".

Примечание: обязательно укажите адрес электронной почты и телефон для перехода к следующему шагу процедуры.

После указания всех требуемых данных всех поездок составного маршрута происходит бронирование рейсов. Если за время заполнения данных указанные места были забронированы в другой системе, будет предложено выбрать другой вариант.

При успешном бронировании отображается страница проверки указанных данных в заказе и выбор дополнительных услуг, согласно выбранным классам обслуживания (см. рис. 33).

Шаг 5 из 5 Проверка заказа и выбор допуслуг					
	Детали маршрута Тверь – Стамбул В 1 03:14 29 сент., чт Тверь Детали маршрута 14:15 29 сент., чт Стамбул Детали маршрута Детали маршрута Стамбул Детали маршрута Стамбул Детали маршрута Стамбул Детали маршрута Стамбул Детали маршрута Стамбул Сент., чт Стамбул	a V			
	Общая стоимость 78 696,50 4 Image: Second secon	а, аного ыми в			
	Назад Отменить бронирование Оплатить				
Информация × Заказ должен быть оплачен до 14:32 22 сентября 2022 Осталось 07:49					

Рисунок 33 – Страница проверки заказа

6. Для отмены бронирования нажмите кнопку «Отменить бронирование», а затем кнопку «Да, отменить» в появившемся окне подтверждения (см. рис. 34).

7. Для перехода к оплате установите отметки в полях «Подтверждаю, что ...» и «Настоящим даю согласие...», выберите тип контакта для передачи чека, укажите данные контакта и нажмите кнопку «Оплатить».

Отображена страница платежного шлюза для внесения данных по карте (см. рис. 35).





	Контактный центо
	круглосуточно:
	8 800 500-94-51
	(звонок бесплатный)
	+7 495 260-45-84
	(стоимость звонка по тарифам оператора связи)
VISA Contraction MMP	сбп систена быстрых платежей
Введите номер карты	
Вставить 🚍	
Действительна до Мес. 🗢 / Год 🗢	
	CVV2
Держатель карты	
	Три последних цифры на обороте Осталось
	времени
	Я Рау (8966 Оплатить

Рисунок 35 – Страница платежного шлюза

8. Введите в платёжную форму данные банковской карты (или выберите требуемую из сохраненных карт, если эту функцию поддерживает ваш веб-браузер) и нажмите кнопку «Оплатить».

5 Постпродажная поддержка пассажиров

Возможны ситуации, когда меняется расписания рейсов того или иного Перевозчика, происходит отмена или задержка рейса и возникает необходимость изменить/отказаться от электронных билетов на последующие рейсы маршрута.

В таких случаях все изменения и возвраты Электронных билетов и других перевозочных документов производятся в соответствии с правилами Перевозчиков. Перевозчики не несут ответственности за опоздание/отмену рейса другого Перевозчика, предшествующего их рейсу в маршруте и не обязаны признавать такое событие основанием для вынужденных изменений/возвратов. Риски и расходы, связанные с нарушениями маршрута, ложатся на Пассажира, могут быть возмещены страховой компанией, если специальная страховка была приобретена в заказе.

Также «ОНЭЛИЯ», как владелец продукта WL обеспечивает поддержку Пользователей и Пассажиров силами КЦ, оперативно подбирает альтернативу и производит необходимые для завершения маршрута бронирования, изменения, возвраты билетов.

Запросы на обработку нарушений маршрута в процессе его выполнения обрабатываются КЦ на основании обращений Пассажиров/Пользователей по телефону или заявок Пользователей, поступивших через форум в ЛК или по электронной почте. Операторы КЦ обрабатывают обращения Пассажиров/Пользователей в режиме онлайн, если это допускают правила Перевозчика. В качестве замены письменного согласия Пассажиров/Пользователей и письменных же распоряжений на возврат/изменения служат устное согласие и распоряжение – осуществляется запись разговоров Операторов КЦ с Пользователями/Пассажирами.

Обработка нарушений мультимодального маршрута проходит в 8 этапов:

1) Информирование Пассажира/Пользователя о действиях Перевозчика (отмена, изменение рейса) либо обращение Пассажира/Пользователя.

2) Определение границ изменений:

- какая часть маршрута затронута нарушением изменением рейса одного Перевозчика, на какие рейсы не успевает Пассажир вследствие этих изменений,
- каковы правила изменений/возвратов выполняющих их Перевозчиков,
- какие существуют альтернативы.

3) Формирование оперативного предложения Пассажиру/Пользователю по изменениям, необходимым для завершения маршрута.:

- проверка наличия мест на альтернативных рейсах,
- проверка правил Перевозчиков,
- определение бюджета изменения, включающего: изменения Электронных билетов и других перевозочных документов на рейсы, где это разрешено Правилами Перевозчика, приобретение новых билетов на рейсы, где изменения не разрешены правилами Перевозчика (только возврат/выписка новых документов).

4) Оперативное информирование пассажира о порядке, условиях и стоимости изменений и возвратов с целью завершения маршрута.

5) Получение

- четко выраженного согласия Пассажира/Пользователя оплатить озвученный вариант изменений,
- прямого распоряжения Пассажира/Пользователя произвести изменения на оговоренных условиях по оговоренной стоимости.
 - 6) Оплата Пассажиром/Пользователем изменений
 - 7) Оперативное выполнение изменений:
- бронирование новых рейсов,
- обмен/возврат Электронных билетов и других Перевозочных документов,
- аннуляция бронирований на ставшие ненужными рейсы,
- выполнение в платёжном шлюзе (ПШ) возврата денежных средств за на карту, с которой производилась оплата, если при изменениях производились возвраты Перевозочных документов.

8) Доставка Пассажиру по электронной почте и в ЛК обновленного маршрута, новых Электронных билетов и других сопутствующих документов, подтверждения возврата электронных билетов и других сопутствующих документов.

Обработка нарушений всех маршрутов регулируется Правилами Перевозчиков, Офертой Пользователю, Стандартом работы КЦ «ОНЭЛИЯ».

Обслуживание Пользователей и Пассажиров в КЦ осуществляется в соответствие с требованиями:

- Федерального закона РФ от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»
- Общего регламента ЕС № 2016/679
- Стандарта безопасности данных PCI DSS v.3.2.
- Стандарта работы Контактного центра ООО «ОНЭЛИЯ» (разработанного с учетом требований Европейского стандарта EN15838:2009 «Требования к работе контактных центров»).

6 Обработка претензий Пользователей

Пользователи/Пассажиры могут обратиться с письменными претензиями, касающимися МДС.

Претензии принимаются на выделенный электронный адрес и в виде писем и бандеролей на почтовый адрес ООО «ОНЭЛИЯ».

Обработку претензий производят сотрудники КЦ, имеющие специальную подготовку при поддержке Юридического отдела ООО «ОНЭЛИЯ».

Поступившее письменное обращение регистрируется. Рассмотрение претензии должен быть произведено и ответ Пользователю направлен в течение 10 календарных дней с момента поступления претензии.

Если содержание претензии относится к услугам, оказываемым Перевозчиками и другими Поставщиками, ответ на претензию должен содержать соответствующие разъяснения и адрес, установленный Перевозчиком или Поставщиком для приема претензий Потребителей.

Обработка претензий со стороны Пользователей/Пассажиров производится в соответствие с законодательством РФ:

- Федеральный закон от 27.07.2006 N 152-ФЗ (ред. от 31.12.2017) «О персональных данных»
- Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 18.07.2019) "О защите прав потребителей"
- Федеральный закон от 19.03.1997 N 60-ФЗ (ред. от 27.12.2019) «Воздушный кодекс Российской Федерации»
- Федеральный закон от 10.01.2003 N 18-ФЗ (ред. от 02.08.2019) "Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации";
- Федеральный закон от 08.11.2007 N 259-ФЗ (ред. от 30.10.2018) "Устав автомобильного транспорта и городского общественного транспорта"
- ФАП «ОБЩИЕ ПРАВИЛА ВОЗДУШНЫХ ПЕРЕВОЗОК ПАССАЖИРОВ, БАГАЖА, ГРУЗОВ И ТРЕБОВАНИЯ К ОБСЛУЖИВАНИЮ ПАССАЖИРОВ, ГРУЗООТПРАВИТЕЛЕЙ, ГРУЗОПОЛУЧАТЕЛЕЙ», утв. Приказом Минтранса России от 28.06 2007 № 82.
- ПРАВИЛА ПЕРЕВОЗОК ПАССАЖИРОВ И БАГАЖА АВТОМОБИЛЬНЫМ ТРАНСПОРТОМ И ГОРОДСКИМ НАЗЕМНЫМ ЭЛЕКТРИЧЕСКИМ ТРАНСПОРТОМ.
 Утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 14 февраля 2009 г. N 112
- ПРАВИЛА ПЕРЕВОЗОК ПАССАЖИРОВ, БАГАЖА, ГРУЗОБАГАЖА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫМ ТРАНСПОРТОМ. Разработанные в соответствии со статьей 3 Федерального закона от 10 января 2003 г. N 18-ФЗ "Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации"