

**«Интеграционная платформа
для организации продаж билетов
на аэроэкспресс и сопутствующих услуг организациями
агентами со встроенным биллингом и порталом
самообслуживания сотрудников организаций агентов»**

Инструкция по эксплуатации

Оглавление

1	Общие сведения	4
2	Покупка билета на аэроэкспресс	5
2.1	Покупка билета.....	7
2.1.1	Параметры поиска для покупки билета	7
2.1.2	Выбор даты поездки	7
2.1.3	Выбор тарифа поездки.....	8
2.1.3.1	Тариф «Стандарт»	8
2.1.3.2	Тариф «Туда-Обратно»	10
2.1.3.3	Тариф «Детский от 5 до 7 лет».....	11
2.1.3.4	Тариф «Бизнес».....	13
2.1.4	Ввод информации о пассажирах.....	16
2.1.5	Подтверждение покупки	20
2.2	Контрольный купон (билет на аэроэкспресс, маршрутная квитанция)	24
2.2.1	Распечатка билета (контрольного купона)	26
2.3	Возврат билета на аэроэкспресс	27
2.3.1	Возврат билетов через Веб-терминал	27
2.3.2	Возврат билетов обычным способом (обращение в кассу вокзала).....	29
3	Служба технической поддержки	30
Приложение 1	Образец заявления на отказ от SMS уведомления	33

Термины и сокращения

Термин, сокращение	Определение
Кассир	Сотрудник Организации, пользователь. В настоящем документе может быть: тревел-координатор, координатор группы, координатор организации, менеджер группы, тревел-менеджер.
Тариф	Ставка или система ставок оплаты (платёж) за различные производственные и непроизводственные услуги, предоставляемые компаниями, организациями, фирмами и учреждениями.
Чат	Средство обмена сообщениями по компьютерной сети в режиме реального времени, а также программное обеспечение, позволяющее организовывать такое общение.
Web-браузер, браузер	Программное обеспечение для поиска, просмотра web-страниц (преимущественно в сети Интернет), для их обработки, вывода и перехода от одной страницы к другой. Например, Google Chrome, Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox и т.п.

Введение

Данный документ содержит инструкцию по оформлению билета на аэроэкспресс с использованием Веб-терминала автоматизированной информационной системы «Интеграционная платформа для организации продаж билетов на аэроэкспресс и сопутствующих услуг организациями агентами со встроенным биллингом и порталом самообслуживания сотрудников организаций агентов» и предназначен для: кассира (описание ролей приведено в документе «Общее описание»).

На данный документ распространяются все условия лицензионного соглашения. Без специального письменного разрешения компании этот документ или его часть в печатном или электронном виде не могут быть подвергнуты копированию и передаче третьим лицам с коммерческой целью.

Информация, содержащаяся в этом документе, может быть изменена разработчиком без специального уведомления, что не является нарушением обязательств по отношению к пользователю со стороны компании.

1 Общие сведения

Веб-терминал предназначен для выполнения сотрудником Организации (далее пользователь, кассир) полного комплекса действий, связанных с оформлением билетов на поезд, самолёт, паром, автобус.

С помощью данного приложения кассир (пользователь) может совершать такие операции, как покупка и возврат билетов, получение справочной информации и пр.

В данном документе представлено описание действий пользователя при работе с Веб-терминалом по направлениям: «Аэроэкспресс».

Веб-терминал содержит вкладку «Аэроэкспресс», на которой можно совершить полный цикл покупки билетов на аэроэкспресс.

Для перехода к Веб-терминалу необходимо следовать рекомендациям настоящей инструкции.

2 Покупка билета на аэроэкспресс

Для оформления и покупки билетов с использованием Веб-терминала кассиру необходимо последовательно совершить действия, описанные далее:

- На рабочем устройстве открыть браузер.
- Перейти к Веб-терминалу, введя в адресную строку браузера следующий адрес:
<https://partner.fpc.ru/B2b/Login>

В браузере отображается страница авторизации, которая представлена на рисунке 1. На странице авторизации отображается форма авторизации для входа в личный кабинет кассира.

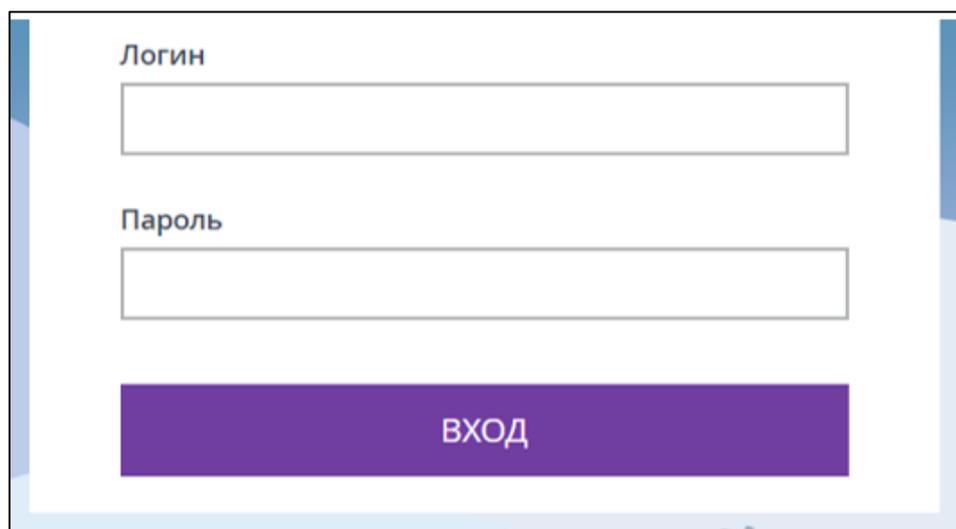
The image shows a web form for login. It consists of three main elements: a text input field labeled 'Логин' (Login), another text input field labeled 'Пароль' (Password), and a purple button labeled 'ВХОД' (Login). The form is enclosed in a light blue border.

Рисунок 1 – Страница авторизации

Также на странице авторизации могут отображаться новости. Например, о проведении плановых работ (Рисунок 2).

Логин

Пароль

ВХОД

ВНИМАНИЮ КАССИРОВ: АЛЬТЕРНАТИВНЫЙ СПОСОБ АВТОРИЗАЦИИ

В связи с тем, что с 01.10.2019 авторизация по смс для входа в систему и подтверждения покупки станет платной, мы предлагаем вам перейти на альтернативный, бесплатный способ авторизации. Для этого скачайте приложение-аутентификатор на ваш смартфон (см. [видео-инструкцию](#) или Руководство по использованию аутентификации QR-код в разделе «Информация») и обратитесь к вашему персональному менеджеру для включения услуги в системе.

Рисунок 2 – Страница авторизации с новостями о проведении плановых работ

- Ввести в форму авторизации свои учётные данные: логин, пароль.
- Нажать кнопку «Вход».

Сейчас пользователям доступны следующие способы входа в систему:

- обычный;
- SMS (одноразовый пароль);
- QR-code (одноразовый пароль).

В настоящем руководстве описан только обычный способ входа в систему.

Отображается главная страница личного кабинета кассира (Рисунок 3).

2.1 Покупка билета

2.1.1 Параметры поиска для покупки билета

Отображается главная страница личного кабинета (Рисунок 3).

- Вкладка «ЖД-БИЛЕТЫ» отображается как основная по умолчанию. Для покупки билетов другим видом транспорта необходимо выбрать соответствующую вкладку.

The screenshot shows the top navigation bar with the following items: ЖД-БИЛЕТЫ | АВТОБУСЫ | АВИАБИЛЕТЫ | АЭРОЭКСПРЕСС | ВОДНЫЙ ТРАНСПОРТ | СТРАХОВАНИЕ | ЖД-КАРТЫ. On the right side of the bar are: НОВОСТИ, МЕНЮ, and a user profile icon. Below the navigation bar is a search form with the following fields: 'Пункт отправления' (Origin) and 'Пункт прибытия' (Destination), both with dropdown menus and a double-headed arrow between them. Below these are two 'Дата' (Date) fields, one for 'Туда' (There) and one for 'Обратно' (Back), with a calendar icon next to the first. There are also two checkboxes: 'Поиск на дату по местному времени' and 'Только невозвратный тариф'. At the bottom of the form are three buttons: 'Расписание', 'Поиск с пересадками', and 'НАЙТИ БИЛЕТЫ' with a magnifying glass icon.

Рисунок 3 – Главная страница личного кабинета кассира, вкладка «ЖД-БИЛЕТЫ»

- Перейти на вкладку «АЭРОЭКСПРЕСС».

Отображается форма поиска билетов на аэроэкспресс (Рисунок 4).

The screenshot shows the top navigation bar with the following items: ЖД-БИЛЕТЫ | АВТОБУСЫ | АВИАБИЛЕТЫ | АЭРОЭКСПРЕСС | ВОДНЫЙ ТРАНСПОРТ | СТРАХОВАНИЕ | ЖД-КАРТЫ. On the right side of the bar are: НОВОСТИ (with a notification badge '1'), МЕНЮ, and a user profile icon. Below the navigation bar is a search form with the following fields: 'Дата поездки:' (Date of travel) with a text input field containing '12.01.2021'. 'Тариф:' (Tariff) with a dropdown menu showing 'Стандарт'. 'Стоимость:' (Price) with a text input field containing '399 Р' and a detailed description: '1 поездка в вагоне Стандартного класса по любому маршруту Аэроэкспресс в течение 30 суток с даты, указанной в билете (выбранной при покупке). Посадочное место не фиксировано.' Below the form is a note: 'Детям до 5 лет проезд бесплатный при предъявлении документа, удостоверяющего возраст ребенка. Оформление билета не требуется.' At the bottom of the form is a button: 'КУПИТЬ БИЛЕТЫ' with a magnifying glass icon.

Рисунок 4 – Вкладка «АЭРОЭКСПРЕСС»

2.1.2 Выбор даты поездки

- В поле «Дата поездки» ввести дату поездки из отображающегося календаря, либо самостоятельно внести дату в формате «ДД.ММ.ГГГГ» (Рисунок 5).

Примечание:

По умолчанию в поле «Дата поездки» отображается текущая дата.

Дата поездки:	16.02.2021																																																																																																		
Тариф:	<table border="1"> <tr> <td colspan="7">Январь 2021</td> <td colspan="7">Февраль 2021</td> </tr> <tr> <td>Пн</td><td>Вт</td><td>Ср</td><td>Чт</td><td>Пт</td><td>Сб</td><td>Вс</td> <td>Пн</td><td>Вт</td><td>Ср</td><td>Чт</td><td>Пт</td><td>Сб</td><td>Вс</td> </tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td> </tr> <tr> <td>11</td><td>12</td><td>13</td><td>14</td><td>15</td><td>16</td><td>17</td> <td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td><td>13</td><td>14</td> </tr> <tr> <td>18</td><td>19</td><td>20</td><td>21</td><td>22</td><td>23</td><td>24</td> <td>15</td><td>16</td><td>17</td><td>18</td><td>19</td><td>20</td><td>21</td> </tr> <tr> <td>25</td><td>26</td><td>27</td><td>28</td><td>29</td><td>30</td><td>31</td> <td>22</td><td>23</td><td>24</td><td>25</td><td>26</td><td>27</td><td>28</td> </tr> </table>	Январь 2021							Февраль 2021							Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс	Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс					1	2	3								4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	11	12	13	14	15	16	17	8	9	10	11	12	13	14	18	19	20	21	22	23	24	15	16	17	18	19	20	21	25	26	27	28	29	30	31	22	23	24	25	26	27	28
Январь 2021							Февраль 2021																																																																																												
Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс	Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс																																																																																						
				1	2	3																																																																																													
4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7																																																																																						
11	12	13	14	15	16	17	8	9	10	11	12	13	14																																																																																						
18	19	20	21	22	23	24	15	16	17	18	19	20	21																																																																																						
25	26	27	28	29	30	31	22	23	24	25	26	27	28																																																																																						
Стоимость:																																																																																																			
Билет проезд бесплатн																																																																																																			

Рисунок 5 – Выбор даты отправления

2.1.3 Выбор тарифа поездки

- В поле «Тариф» выбрать подходящий тариф (Рисунок 6) из предложенных:
 - «Стандарт»;
 - «Туда-Обратно»;
 - «Детский (от 5 до 7 лет)»;
 - «Бизнес».

Действия кассира при выборе того или иного тарифа описаны в пунктах 2.1.3.1 - 2.1.3.4.

Дата поездки:	16.02.2021
Тариф:	Стандарт
Стоимость:	<p>Стандарт</p> <p>Туда Обратно</p> <p>Детский (от 5 до 7 лет)</p> <p>Бизнес</p>
Детям до 5 лет проезд бесплатн	<p>...ому маршруту Аэроэкспресс в течение 30 суток с даты, иное место не фиксировано.</p> <p>...т ребенка. Оформление билета не требуется.</p>
<div style="background-color: #4a4a8a; color: white; padding: 10px; display: inline-block; border-radius: 5px;"> КУПИТЬ БИЛЕТЫ 🔍 </div>	

Рисунок 6 – Тарифы, доступные для проезда на аэроэкспрессе

2.1.3.1 Тариф «Стандарт»

- Выбрать тариф «Стандарт» (Рисунок 7).

Примечание:

В поле «Стоимость» указаны стоимость и условия действия выбранного тарифа.

Условия для тарифа «Стандарт»:

- Билет на разовую поездку в вагоне стандартного класса (полный) будет действителен в течение 3-х дней начиная с даты, включая день покупки и до 03:00.

- Таким образом, если на билете указана дата, например, 1 октября, то билетом можно воспользоваться 1,2,3 октября и до 03:00 4 октября.

Дата поездки:	<input type="text" value="03.02.2021"/>
Тариф:	<input type="text" value="Стандарт"/>
Стоимость:	399₽ 1 поездка в вагоне Стандартного класса по любому маршруту Аэроэкспресс в течение 30 суток с даты, указанной в билете (выбранной при покупке). Посадочное место не фиксировано.

Детям до 5 лет проезд бесплатный при предъявлении документа, удостоверяющего возраст ребенка. Оформление билета не требуется.

[КУПИТЬ БИЛЕТЫ](#)

Рисунок 7 – Указаны параметры поездки по тарифу «Стандарт»

- Нажать кнопку «КУПИТЬ БИЛЕТЫ».

Отображается информация о заказе и форма ввода информации о пассажире(ах) (Рисунок 8).

Информация о заказе [← Назад к выбору билетов](#)

Отправление: 03 фев, Ср Тариф: Стандарт

Ввод информации о пассажирах

☆ Пассажир №1

Фамилия Имя Отчество

Документ Номер документа

[Добавить пассажира](#)

Контактные данные пассажира

Внимание! Если не указаны email и телефон, то пассажир не будет получать ни смс о покупке, ни письмо на почту с бланком заказа.

Email Телефон

[Добавить Email](#)

Согласие на обработку персональных данных от пассажира(ов) получено, с [офертой](#) ознакомлен

[← Назад](#) Итого 399,00 ₽ [ОФОРМИТЬ БИЛЕТЫ](#)

Рисунок 8 – Отображается информация о заказе и ввод информации о пассажире(ах)

Кнопка «ОФОРМИТЬ БИЛЕТ» не активна.

Далее необходимо перейти к п. 2.1.4, где подробно описаны действия ввода информации о пассажирах. Затем к п. 2.1.5, где подробно описаны действия, необходимые для подтверждения покупки билета.

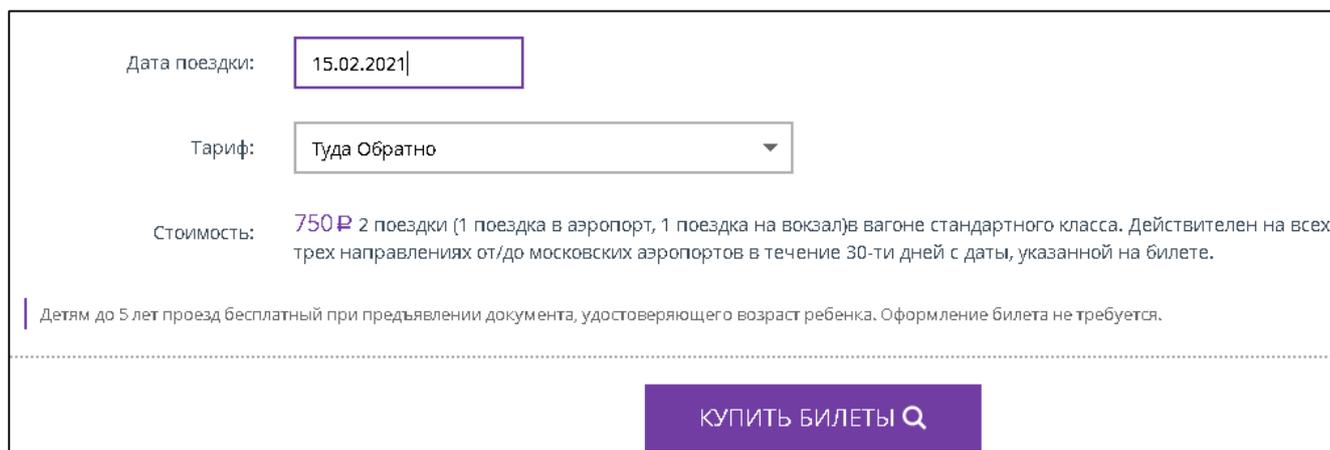
2.1.3.2 Тариф «Туда-Обратно»

- Выбрать тариф «Туда-Обратно» (Рисунок 9).

Примечание:

В поле «Стоимость» указаны стоимость и условия действия выбранного тарифа. Условия для тарифа «Туда-Обратно»:

- *2 поездки (1 поездка в аэропорт, 1 поездка на вокзал). Действителен на всех трех направлениях от/до московских аэропортов в течение 30-ти дней с даты, указанной на билете.*



Дата поездки: 15.02.2021|

Тариф: Туда Обратно ▼

Стоимость: 750 ₽ 2 поездки (1 поездка в аэропорт, 1 поездка на вокзал) в вагоне стандартного класса. Действителен на всех трех направлениях от/до московских аэропортов в течение 30-ти дней с даты, указанной на билете.

Детям до 5 лет проезд бесплатный при предъявлении документа, удостоверяющего возраст ребенка. Оформление билета не требуется.

КУПИТЬ БИЛЕТЫ 🔍

Рисунок 9 – Указаны параметры поездки по тарифу «Туда-Обратно»

- Нажать кнопку «КУПИТЬ БИЛЕТЫ».

Отображается информация о заказе и форма ввода информации о пассажире(ах) (Рисунок 10).

Кнопка «ОФОРМИТЬ БИЛЕТ» не активна.

Информация о заказе ← Назад к выбору билетов

Отправление: 15 фев, Пн Тариф: Туда Обратно

Ввод информации о пассажирах

☆ Пассажир №1

Фамилия: Имя: Отчество:

Документ: Номер документа:

[Добавить пассажира](#)

Контактные данные пассажира

Внимание! Если не указаны email и телефон, то пассажир не будет получать ни смс о покупке, ни письмо на почту с бланком заказа.

Email: Телефон:

[Добавить Email](#)

Согласие на обработку персональных данных от пассажира(ов) получено, с [офертой](#) ознакомлен

← Назад Итого: 750,00 руб. [ОФОРМИТЬ БИЛЕТЫ ✓](#)

Рисунок 10 – Отображается информация о заказе и ввод информации о пассажире(ах)

Далее необходимо перейти к п. 2.1.4, где подробно описаны действия ввода информации о пассажирах. Затем к п. 2.1.5, где подробно описаны действия, необходимые для подтверждения покупки билета.

2.1.3.3 Тариф «Детский от 5 до 7 лет»

- Выбрать тариф «Детский от 5 до 7 лет» (Рисунок 11).

Примечание:

В поле «Стоимость» указаны стоимость и условия действия выбранного тарифа. Условия для тарифа «Детский от 5 до 7 лет»:

- при следовании с пассажиром детей в возрасте от 5 (пяти) до исполнения 7 (семи) лет непосредственно в день поездки приобретаются детские билеты;
- на детей старше 7 лет оформляется проездной документ (билет) по тарифу на перевозку взрослого пассажира;
- возраст ребенка определяется на день начала поездки. Если в день отправления поезда ребенку исполняется 7 лет, то на него оформляется проездной документ (билет) по тарифу на перевозку детей;

- для детей до 5 лет проезд бесплатный при предъявлении документа, удостоверяющего возраст ребенка.

Дата поездки:	<input type="text" value="24.03.2021"/>
Тариф:	<input type="text" value="Детский (от 5 до 7 лет)"/>
Стоимость:	150₽ 1 поездка в вагоне Стандартного класса для пассажиров в возрасте от 5 до 7 лет по любому маршруту Аэроэкспресс в течение 30 суток с даты, указанной в билете (выбранной при покупке). Посадочное место не фиксировано.

Детям до 5 лет проезд бесплатный при предъявлении документа, удостоверяющего возраст ребенка. Оформление билета не требуется.

[КУПИТЬ БИЛЕТЫ](#)

Рисунок 11 – Указаны параметры поездки по тарифу «Детский от 5 до 7 лет»

- Нажать кнопку «КУПИТЬ БИЛЕТЫ».

Отображается информация о заказе и форма ввода информации о пассажире(ах) (Рисунок 12).

Информация о заказе ← Назад к выбору билетов

Отправление	Тариф
24 мар, Ср	Детский (от 5 до 7 лет)

Ввод информации о пассажирах

☆ Пассажир №1

Фамилия	Имя	Отчество
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Документ	Номер документа	Дата рождения
<input type="text" value="Заграничный паспорт РФ"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

[Добавить пассажира](#)

Контактные данные пассажира

Внимание! Если не указаны email и телефон, то пассажир не будет получать ни смс о покупке, ни письмо на почту с бланком заказа.

Email	Телефон
<input type="text" value="Email"/>	<input type="text" value="+7 912 345-67-89"/>

[Добавить Email](#)

Согласие на обработку персональных данных от пассажира(ов) получено, с [офертой](#) ознакомлен

← Назад Итого 150,00₽ [ОФОРМИТЬ БИЛЕТЫ](#)

Рисунок 12 – Отображается информация о заказе и ввод информации о пассажире(ах)

Кнопка «ОФОРМИТЬ БИЛЕТ» не активна.

Далее необходимо перейти к п. 2.1.4, где подробно описаны действия ввода информации о пассажирах. Затем к п. 2.1.5, где подробно описаны действия, необходимые для подтверждения покупки билета.

2.1.3.4 Тариф «Бизнес»

➤ Выбрать тариф «Бизнес» (Рисунок 13).

Примечание:

В поле «Стоимость» указаны стоимость и условия действия выбранного тарифа. Условия тарифа «Бизнес»:

- 1 поездка в вагоне бизнес-класса с гарантированным посадочным местом;
- маршрутная квитанция (контрольный купон) на поездку в вагоне бизнес-класса действительна только на фиксированные маршрут, дату, время отправления, указанные в маршрутной квитанции, либо действительна для проезда в вагоне стандартного класса в выбранном направлении до 03:00 часов (МСК) даты поездки, следующей за датой поездки, указанной в маршрутной квитанции, при этом разница стоимости проезда не возвращается.

Дата поездки:	<input type="text" value="09.02.2021"/>
Тариф:	<input type="text" value="Бизнес"/>
Стоимость:	800 ₽ 1 поездка в вагоне повышенной комфортности с гарантированным посадочным местом. Действителен в соответствии с датой, временем и направлением, указанными в проездном документе.
Маршрут:	<input type="text" value="Белорусский — Шереметьево"/>
Рейс:	<input type="text" value="05:35 - 06:25 (свободных мест: 28)"/>

[КУПИТЬ БИЛЕТЫ 🔍](#)

Рисунок 13 – Выбран тариф «Бизнес»

➤ В поле «Маршрут» выбрать маршрут поездки (Рисунок 14).

Дата поездки:

Тариф:

Стоимость: **800 Р** 1 поездка в вагоне повышенной комфортности с гарантированным посадочным местом. Действителен в соответствии с датой, временем и направлением, указанными в проездном документе.

Маршрут:

Рейс:

- Белорусский — Шереметьево
- Киевский — Внуково
- Павелецкий — Домодедово
- Шереметьево — Белорусский
- Внуково — Киевский
- Домодедово — Павелецкий

[БИЛЕТЫ](#) 🔍

Рисунок 14 – Выбор маршрута

➤ В поле «Рейс» выбрать рейс (Рисунок 15).

Для каждого рейса указано время и количество свободных мест.

Дата поездки:

Тариф:

Стоимость: **800 Р** 1 поездка в вагоне повышенной комфортности с гарантированным посадочным местом. Действителен в соответствии с датой, временем и направлением, указанными в проездном документе.

Маршрут:

Рейс:

- 05:35 - 06:25 (свободных мест: 28)
- 19:05 - 19:55 (свободных мест: 28)
- 19:35 - 20:25 (свободных мест: 28)
- 20:05 - 20:55 (свободных мест: 28)
- 20:35 - 21:25 (свободных мест: 28)
- 21:05 - 21:55 (свободных мест: 28)
- 21:35 - 22:25 (свободных мест: 28)
- 22:05 - 22:55 (свободных мест: 28)

[БИЛЕТЫ](#) 🔍

Рисунок 15 – Выбор рейса

Параметры тарифа «Бизнес» выбраны (Рисунок 16).

Дата поездки:	<input type="text" value="09.02.2021"/>
Тариф:	<input type="text" value="Бизнес"/>
Стоимость:	800 Р 1 поездка в вагоне повышенной комфортности с гарантированным посадочным местом. Действителен в соответствии с датой, временем и направлением, указанными в проездном документе.
Маршрут:	<input type="text" value="Белорусский — Шереметьево"/>
Рейс:	<input type="text" value="20:05 - 20:55 (свободных мест: 28)"/>

[КУПИТЬ БИЛЕТЫ](#)

Рисунок 16 – Параметры тарифа «Бизнес» выбраны

➤ Нажать кнопку «КУПИТЬ БИЛЕТЫ».

Отображается информация о заказе и форма ввода информации о пассажире(ах) (Рисунок 17).

Кнопка «ОФОРМИТЬ БИЛЕТ» не активна.

Информация о заказе ← [Назад к выбору билетов](#)

Отправление 09 фев, Вт	Тариф Бизнес	Рейс 20:05 - 20:55 Беларусский — Шереметьево
----------------------------------	------------------------	--------------------------------------------------------

Ввод информации о пассажирах

☆ **Пассажир №1**

Фамилия <input type="text"/>	Имя <input type="text"/>	Отчество <input type="text"/>
Документ <input type="text" value="Паспорт РФ"/>	Номер документа <input type="text"/>	

[Добавить пассажира](#)

Контактные данные пассажира

Внимание! Если не указаны email и телефон, то пассажир не будет получать ни см с о покупке, ни письмо на почту с бланком заказа.

Email <input type="text" value="Email"/>	Телефон <input type="text" value="+7 912 345-67-89"/>
---------------------------------------------	----------------------------------------------------------

[Добавить Email](#)

Согласие на обработку персональных данных от пассажира(ов) получено, с [офертой](#) ознакомлен

← [Назад](#)
Итого
800,00 Р
[ОФОРМИТЬ БИЛЕТЫ](#) ✓

Рисунок 17 – Отображается информация о заказе и ввод информации о пассажире(ах)

Далее необходимо перейти к п. 2.1.4, где подробно описаны действия ввода информации о пассажирах. Затем к п. 2.1.5, где подробно описаны действия, необходимые для подтверждения покупки билета.

2.1.4 Ввод информации о пассажирах

Отображается информация о заказе и форма ввода информации о пассажире(ах) (Рисунок 18).

- Ввести информацию о пассажире(ах) в форму «Ввод информации о пассажирах».

Для оформления билета необходимо обязательно указать данные по каждому пассажиру в заказе:

- *Фамилия (Для иностранного документа/загранпаспорта данное поле заполняется латиницей);*
- *Имя (Для иностранного документа/загранпаспорта данное поле заполняется латиницей);*
- *Отчество (Допускается отсутствие отчества, вместо него следует поставить тире (дефис) «-».);*
- *Документ (тип документа (Таблица 1));*
- *Номер документа (В номерах документов не допускается ввод таких символов, как пробел, слеш, тире, кавычки и т.д. Римские цифры вводятся с помощью заглавных латинских букв «I», «V» и «X». Символы "№", "/" не указываются. Типы документов представлены в таблице 1);*
- *Контактные данные пассажира:*
 - Email;
 - Телефон.

Информация о заказе ← [Назад к выбору билетов](#)

Отправление: **03 фев, Ср** Тариф: **Стандарт**

Ввод информации о пассажирах

☆ **Пассажир №1**

Фамилия Имя Отчество

Документ Номер документа

[Добавить пассажира](#)

Контактные данные пассажира

Внимание! Если не указаны email и телефон, то пассажир не будет получать ни смс о покупке, ни письмо на почту с бланком заказа.

Email Телефон

[Добавить Email](#)

Согласие на обработку персональных данных от пассажира(ов) получено, с [офертой](#) ознакомлен

← [Назад](#) Итого **399,00** ₽ ОФОРМИТЬ БИЛЕТЫ ✓

Рисунок 18 – Ввод информации о пассажирах

- Если возникла необходимость добавить ещё одного пассажира, то это можно сделать, нажав на ссылку «Добавить пассажира».

Отображается дополнительное поле, куда следует ввести данные о втором пассажире (Рисунок 19). В одном заказе может быть максимум 10 пассажиров.

- Для удаления поля с информацией о добавленном пассажире следует нажать ссылку «Удалить пассажира».

Ввод информации о пассажирах

☆ Пассажир №1

Фамилия	Имя	Отчество
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Документ	Номер документа ?	
<input type="text" value="Паспорт РФ"/>	<input type="text"/>	

☆ Пассажир №2 [Удалить пассажира](#)

Фамилия	Имя	Отчество
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Документ	Номер документа ?	
<input type="text" value="Паспорт РФ"/>	<input type="text"/>	

[Добавить пассажира](#)

Контактные данные пассажира

Внимание! Если не указаны email и телефон, то пассажир не будет получать ни смс о покупке, ни письмо на почту с бланком заказа.

Email	Телефон
<input type="text" value="Email"/>	<input type="text" value="+7 912 345-67-89"/>

[Добавить Email](#)

Рисунок 19 – Добавлена информация об ещё одном пассажире

Также можно воспользоваться сервисом автоввода данных, если уже была совершена покупка билета на сайте. Например, поля с серией и номером паспорта заполнятся автоматически при выборе фамилии пассажира из предложенного списка клиентов.

Таблица 1 – Типы документов

Наименование	Код	Пример	Особенности ввода
Вид на жительство	ВЖ	ВЖ8051	Длина не более 16 знаков, должна быть хотя бы одна цифра, допустимы буквы (кириллица и латиница), цифры и тире
Военный билет	ВБ	АМ0804521	Должна быть хотя бы 1 цифра
Временное удостоверение личности, выдаваемое органами МВД	ВУ	ВУ95137	Должна быть хотя бы 1 цифра

Наименование	Код	Пример	Особенности ввода
Дипломатический паспорт	ДП	ДП87654321 DRUS123456789	Если гражданство РФ, то как заграничный паспорт, иначе как иностранный документ
Заграничный паспорт	ЗП	601544106	9 цифр
Иностранный документ (национальный паспорт)	ЗЗ	BM0472680	Либо наличие хотя бы 1 цифры, либо все буквы должны быть на латинице, не более 16 знаков
Паспорт РФ	ПН	4506782176	10 цифр
Паспорт служебный	СП	СП87654321	Если гражданство РФ, то как заграничный паспорт, иначе как иностранный документ
Свидетельство на возвращение	СВ	123587856	До 10 символов, допустимы цифры и символ «-»
Свидетельство о рождении	СР	ПМЮ234561	Римское число от I до XXXV (сочетание латинских I, V, X, не более 6), две русские буквы (допускается автоматическая замена в случае ошибочного ввода на латинице), 6 цифр
Справка об освобождении из мест лишения свободы	СО	СОАБ6254-6	Длина не более 16 знаков, должна быть хотя бы одна цифра. Допустимы буквы, цифры и тире. Допустимое гражданство – РФ
Удостоверение личности военнослужащего	УВ	АБ625426	2 буквы или цифры, 6 цифр (всего 8 знаков)
Удостоверение личности моряка	ПМ	АБ0310989	2 буквы или цифры, 7 цифр (всего 9 знаков)

- Ознакомить пассажира с условиями оферты (получить согласие пассажира на обработку его личных данных).
- Только в случае получение согласия на условия оферты от пассажира, установить галочку в поле «Согласие на обработку персональных данных от пассажира(ов) получено» (Рисунок 20).

Примечание

Кассиру необходимо распечатать условия оферты и разместить на информационном стенде либо аналогичном ему месте. Также необходимо каждого пассажира ознакомить с условиями оферты.

- Ввести данные пассажира (Рисунок 20).

Если все данные пассажира введены корректно, то кнопка «ОФОРМИТЬ БИЛЕТ» становится активной.

The screenshot shows a web interface for entering passenger information. At the top, it displays 'Информация о заказе' (Order Information) with a link to 'Назад к выбору билетов' (Back to ticket selection). Below this, the departure date is '03 фев, Ср' (03 Feb, Wed) and the fare is 'Стандарт' (Standard). The main section is 'Ввод информации о пассажирах' (Enter passenger information). It lists 'Пассажир №1' (Passenger #1) from the group 'ООО "Ананас"' (OOO "Ananas"). The form fields are: 'Фамилия' (Surname) with 'Ананасов', 'Имя' (Name) with 'Анатолий', and 'Отчество' (Patronymic) with 'Петрович'. The 'Документ' (Document) is 'Паспорт РФ' (Russian Passport) and the 'Номер документа' (Document number) is '4506782176'. There is a 'Добавить пассажира' (Add passenger) link. The 'Контактные данные пассажира' (Passenger contact information) section includes a warning: 'Внимание! Если не указаны email и телефон, то пассажир не будет получать ни смс о покупке, ни письмо на почту с бланком заказа.' (Attention! If email and phone are not specified, the passenger will not receive an SMS about the purchase or an email with the order form). The 'Email' field is empty, and the 'Телефон' (Phone) field contains '+7 912 345-67-89'. There is a 'Добавить Email' (Add Email) link. At the bottom, there is a checked checkbox for 'Согласие на обработку персональных данных от пассажира(ов) получено' (Consent to process personal data from passenger(s) received). The bottom right corner shows 'Итого' (Total) '399,00 ₽' and a large purple button 'ОФОРМИТЬ БИЛЕТЫ ✓' (Purchase tickets). A 'Назад' (Back) link is also present at the bottom left.

Рисунок 20 – Введены данные о пассажире, кнопка «ОФОРМИТЬ БИЛЕТ» активна

- Нажать кнопку «ОФОРМИТЬ БИЛЕТ».

2.1.5 Подтверждение покупки

После нажатия кнопки «ОФОРМИТЬ БИЛЕТ», в личном кабинете отображается окно подтверждения покупки, в котором представлены все параметры выбранной поездки и данные о пассажире(ах).

Билет зарезервирован, на указанный номер телефона пришло SMS с информацией о подтверждении покупки. Теперь требуется ввести код подтверждения заказа, полученный по SMS, и подтвердить покупку.

Кнопка «КУПИТЬ» становится активна только после введения кода подтверждения.

На номер мобильного телефона кассира, оформившего заказ, приходит SMS с кодом подтверждения заказа (опционально). Номер кассира указан в профиле его личного кабинета.

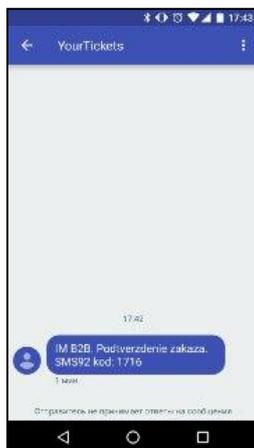


Рисунок 21 – Подтверждение покупки по SMS, полученной кассиром, оформившим заказ

- Ввести в поле для подтверждения заказа код, полученный в SMS-сообщении, в течение указанного времени (опционально).

После ввода кода для подтверждения покупки кнопка «КУПИТЬ» стала активна (Рисунок 22).



Рисунок 22 – Ввод кода для подтверждения покупки

- Нажать кнопку «КУПИТЬ».

Отображается сообщение, что заказ успешно оформлен (Рисунок 23).

Заказ №2859659 успешно оформлен!		
Отправление	Тариф	
03 фев, Ср	Стандарт	
Пассажиры		
ФИО	Билет	Сбор системы
Ананасов Анатолий Петрович	399,00 ₺	0,00 ₺
	Итого: 399,00 ₺	0,00 ₺
Новый заказ		БЛАНК ЗАКАЗА 📄

Рисунок 23 – Заказ успешно оформлен

- Нажать кнопку «БЛАНК ЗАКАЗА».

В новой вкладке, в формате PDF, открывается контрольный купон (билет на аэроэкспресс) (подробнее в п. 2.2, Рисунок 26 - Рисунок 29).

При требовании пассажира и его личном присутствии кассир должен распечатать и выдать пассажиру контрольный купон (билет на аэроэкспресс).

После оплаты заказа пассажир получает SMS-сообщение на указанный номер телефона с краткой информацией о совершённой покупке (опционально).

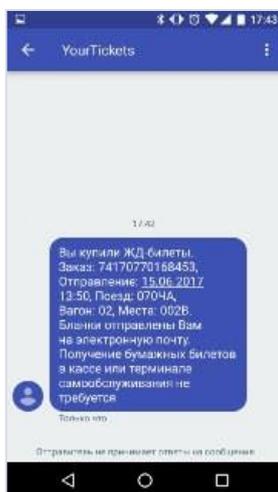


Рисунок 24 – Информация о покупке, полученная клиентом на указанный номер

Также пассажир получает на указанный адрес электронной почты (Email, указанный кассиром при заполнении данных о пассажире) краткую информацию о совершённой покупке и билет на аэроэкспресс (вложение к письму). Пример содержания письма, полученного пассажиром, представлен на рисунке 25. Контрольный купон формируется отдельно на каждого пассажира из заказа.

Заказ №589899 / 493629 успешно оформлен

589899.pdf
57 KB

Билеты на аэроэкспресс / Aeroexpress tickets Номер заказа **493629**

Пассажиры / Passengers

ФИО и документы Full name and documents	Номер билета Ticket number	Страхование Insurance
Ананасов А. П. / 450****176	890984	Нет / No

Маршрут / Itinerary

Аэроэкспресс / Aeroexpress	Отправление Departure	Действует до Valid till
	19.12.2018 Павелецкий вокзал — Аэропорт Домодедово; Киевский вокзал — Аэропорт Внуково; Белорусский вокзал — Окружная — Аэропорт Шереметьево; Аэропорт Домодедово — Павелецкий вокзал; Аэропорт Внуково — Киевский вокзал; Аэропорт Шереметьево — Окружная — Белорусский вокзал; Маршрут	19.12.2018 18:57

Стоимость / Payment

Тариф в рублях Rate in rubles	Таксы и сборы Taxes and fees	Итого Total
500 RUB		500 RUB

Информация (Ограничения) / Information (Restrictions)

1 поездка в вагоне Стандартного класса по любому маршруту Аэроэкспресс в течение 30 суток с даты, указанной в билете (выбранной при покупке).
Посадочное место не фиксировано.

Рисунок 25 – Пример письма с информацией о покупке, полученного клиентам на указанный адрес электронной почты (Email)

2.2 Контрольный купон (билет на аэроэкспресс, маршрутная квитанция)

После оплаты заказа кассир должен выдать пассажиру контрольный купон (билет на аэроэкспресс, маршрутная квитанция). Контрольный купон формируется отдельно на каждого пассажира из заказа.

Пример контрольного купона (билета на аэроэкспресс) представлен ниже (Рисунок 26 - Рисунок 29). Не допускается вносить в него какие-либо изменения!

 аэроэкспресс Пунктуально. Актуально.	Маршрутная квитанция / E-ticket	
Срок действия / Departure date Билет действителен на следующих маршрутах ООО "Аэроэкспресс" <i>Ticket valid in all directions of Aeroexpress operation</i>	03.02.2021 – 05.03.2021 03:00 Павелецкий вокзал Аэропорт Домодедово; Киевский вокзал Аэропорт Внуково; Белорусский вокзал Савёловский вокзал Окружная Аэропорт Шереметьево; Аэропорт Домодедово Павелецкий вокзал; Аэропорт Внуково Киевский вокзал; Аэропорт Шереметьево Окружная Савёловский вокзал Белорусский вокзал;	
Номер билета / Ticket No. Номер заказа / Order No. Тариф / Fare Стоимость, руб.* / Price, RUB* Пассажир / Passenger Документ / Document Время оплаты / Time of payment	1105857 632996 СТАНДАРТ 399 * Включая 0% НДС /incl. VAT 0% А П Ананасев Внутренний паспорт гражданина РФ 4506782176 12.01.2021 12:37	Внимание! Соблюдайте правила безопасности на железнодорожном транспорте.
Горячая линия (звонок по России бесплатный) 8 800 700-33-77 Hot line (your call within Russia is Free) *****		
Билет реализован через партнера "Аэроэкспресс". В случае возникновения вопросов по билету свяжитесь с продавцом.		

Рисунок 26 – Контрольный купон (билет на аэроэкспресс), тариф «Стандарт»

Маршрутная квитанция / E-ticket





Дата отправления / Departure date	15.02.2021	
Билет действителен на следующих маршрутах ООО "Аэроэкспресс" <i>Ticket valid in all directions of Aeroexpress operation</i>	Павелецкий вокзал Аэропорт Домодедово; Киевский вокзал Аэропорт Внуково; Белорусский вокзал Савёловский вокзал Окружная Аэропорт Шереметьево; Аэропорт Домодедово Павелецкий вокзал; Аэропорт Внуково Киевский вокзал; Аэропорт Шереметьево Окружная Савёловский вокзал Белорусский вокзал;	
Номер билета / Ticket No.	1105858	<p>Внимание! Соблюдайте правила безопасности на железнодорожном транспорте.</p>
Номер заказа / Order No.	632997	
Тариф / Fare	ТУДА-ОБРАТНО	
Стоимость, руб.* / Price, RUB*	750 * Включая 0% НДС /incl. VAT 0%	
Пассажир / Passenger	А П Ананасов	
Документ / Document	Внутренний паспорт гражданина РФ 4506782176	
Время оплаты / Time of payment	12.01.2021 12:42	

Горячая линия (звонок по России бесплатный) **8 800 700-33-77** Hot line (your call within Russia is Free)

Билет реализован через партнера "Аэроэкспресс". В случае возникновения вопросов по билету свяжитесь с продавцом.

Рисунок 27 – Контрольный купон (билет на аэроэкспресс), тариф «Туда-Обратно»

Маршрутная квитанция / E-ticket





Дата отправления / Departure date	24.03.2021 Действует до 03:00 следующих суток	
Билет действителен на следующих маршрутах ООО "Аэроэкспресс" <i>Ticket valid in all directions of Aeroexpress operation</i>	Павелецкий вокзал Аэропорт Домодедово; Киевский вокзал Аэропорт Внуково; Белорусский вокзал Савёловский вокзал Окружная Аэропорт Шереметьево; Аэропорт Домодедово Павелецкий вокзал; Аэропорт Внуково Киевский вокзал; Аэропорт Шереметьево Окружная Савёловский вокзал Белорусский вокзал;	
Номер билета / Ticket No.	1105859	<p>Внимание! Соблюдайте правила безопасности на железнодорожном транспорте.</p>
Номер заказа / Order No.	632998	
Тариф / Fare	ДЕТСКИЙ	
Стоимость, руб.* / Price, RUB*	130 * Включая 0% НДС /incl. VAT 0%	
Пассажир / Passenger	Д А Ананасов	
Документ / Document	Удостоверение личности ИИМЮ234561	
Время оплаты / Time of payment	12.01.2021 12:46	

Горячая линия (звонок по России бесплатный) **8 800 700-33-77** Hot line (your call within Russia is Free)

Билет реализован через партнера "Аэроэкспресс". В случае возникновения вопросов по билету свяжитесь с продавцом.

Рисунок 28 – Контрольный купон (билет на аэроэкспресс), тариф «Детский»

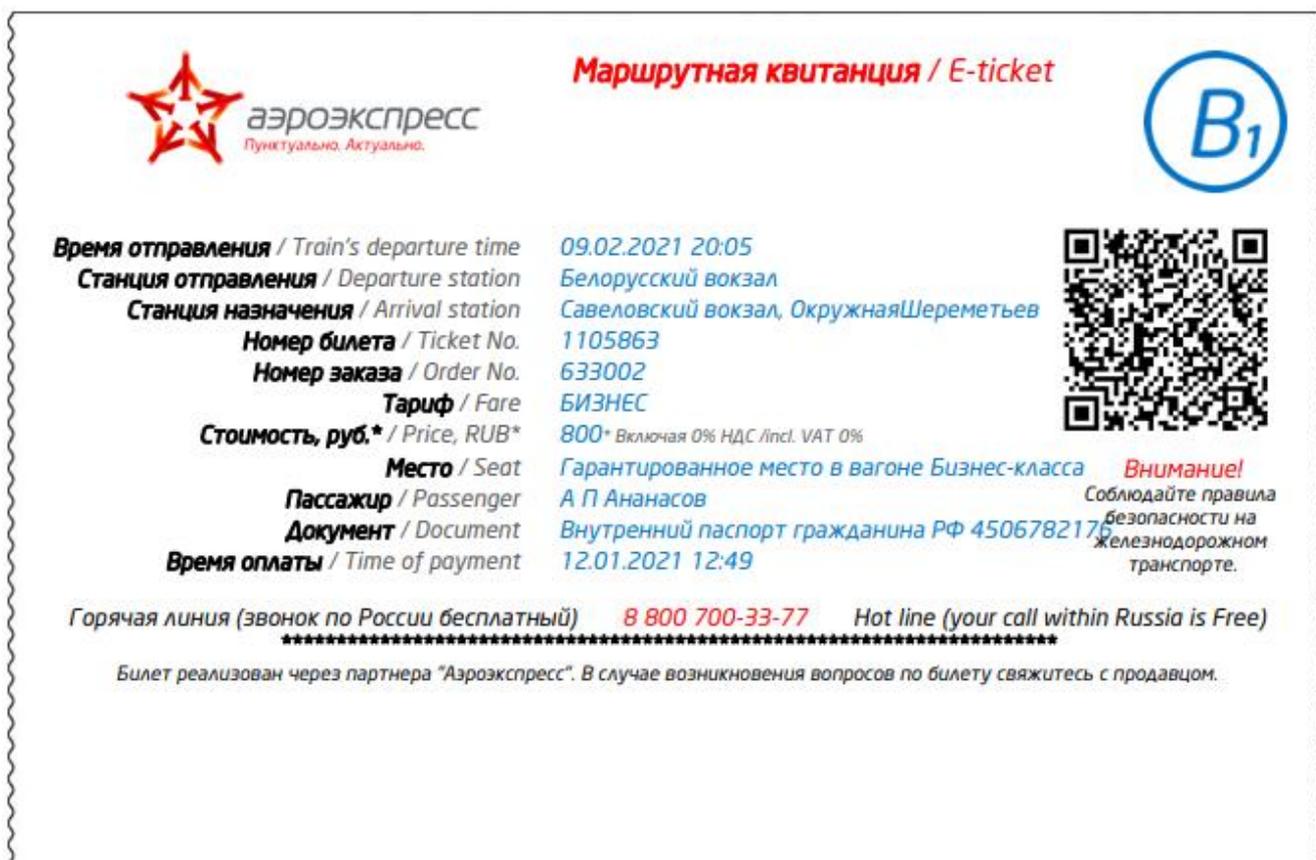


Рисунок 29 – Контрольный купон (билет на аэроэкспресс), тариф «Бизнес»

2.2.1 Распечатка билета (контрольного купона)

Кассир должен предупредить пассажира, что при посадке на аэроэкспресс пассажир обязан предъявить распечатанный билет (контрольный купон).

Кассир, после оформления билета через Веб-терминал, обязан распечатать билет для пассажира.

Также, на электронную почту пассажира, указанную при покупке билета, система высылает купленный билет на аэроэкспресс в формате PDF, который пассажир может распечатать самостоятельно и предъявить при посадке.

2.3 Возврат билета на аэроэкспресс

2.3.1 Возврат билетов через Веб-терминал

Для возврата билетов через офис Организации (через Веб-терминал) кассиру следует выполнить следующие действия:

- Зайти в личный кабинет и нажать кнопку «Меню».
- Из всплывающего меню выбрать и нажать кнопку «Заказы».
- Задать параметры поиска заказа, например:
 - в полях «Дата от:» и «до:» указать диапазон дат;
 - в поле «Сервис» выбрать параметр «Аэроэкспресс»;
 - указать номер документа, по которому был оформлен билет.
- Нажать кнопку «Применить».
- Найти нужный заказ в списке.

Примечание:

Отменить оформленную ранее маршрутную квитанцию, если она ещё не учтена Системой как использованная при перевозке возможно:

- до 23:59 дня, предшествующего дня поездки – для вагона стандартного класса;
- за 3 часа до отправления поезда, указанного в маршрутной квитанции, для вагона бизнес-класса.

В случае если билет был куплен в текущей декаде и в этой же декаде происходит отмена, то в заказе отображается ссылка «Аннулировать (до...)» и осуществляется операция отмены.

В случае если билет был куплен в 1 декаде и сдаётся в следующей декаде, либо куплен в предыдущем месяце, то в заказе отображается ссылка «Вернуть билет на Аэроэкспресс» и осуществляется операция возврата.

Три декады месяца, учитываемые при покупке билетов: 1-10; 11-20; 20-последнее число месяца.

Список заказов

Дата от: 23.11.2017 № заказа / № заказа РЖД: № билета: Статус: Выбрать Сервис: Аэроэкспресс

до: 23.11.2017 Пользователь: Все Пассажир: № документа: Применить

Уведомления: Виза 0 Таймлимит 0 Измен. таймлимита 0 Измен. по заказу 0

№	Клиенты	Стоимость / Статус	Действия
★ 100635 i.prohorova	Ананасов Анатолий Петрович 450****176 +79999999999 i.prohorova@gateline.ru	420,00 Р Успешно создан 23.11.17 17:00 оплачен 23.11.17 17:00	Аннулировать (до 01.12.17 00:00) Распечатать все бланки
★	Рынин Алексей Иванович 000****000	0,00 Р	

Рисунок 30 – Выбор заказа из списка заказов

- В строке с информацией по транзакции в поле «Действия» нажать ссылку «Аннулировать (до....)» (Рисунок 30) либо «Вернуть билет на Аэроэкспресс» (Рисунок 31);

★ 99132 i.prohorova	Петров Анатолий Вячеславович 451****000 +79999999999 i.prohorova@gateline.ru	1 000,00 Р Успешно создан 16.11.17 17:12 оплачен 16.11.17 17:12	Вернуть билеты на Аэроэкспресс Распечатать все бланки
------------------------	---------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------

Рисунок 31 – Доступна возможность возврата билета на аэроэкспресс «Вернуть билет на Аэроэкспресс»

- В отобразившемся всплывающем окне «Аннулирование заказа» (Рисунок 32) нажать кнопку «Да, подтверждаю».

Аннулирование заказа ✕

Подтверждаете аннулирование заказа № 100635?

Да, подтверждаю

Рисунок 32 – Окно аннулирования заказа

Примечание:

- Возврат можно осуществить только на заказ целиком.
- В результате выполнения операции возврата билета(ов) на экране появится окно с обновленным списком заказов, включающее в себя информацию о проведенном возврате (Рисунок 33).

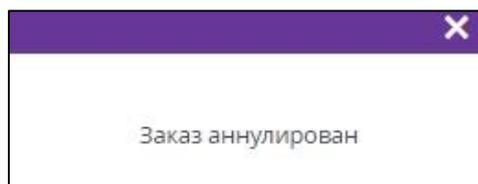


Рисунок 33 – Информационное окно, о том, что заказ был аннулирован

2.3.2 Возврат билетов обычным способом (обращение в кассу вокзала)

Возврат стоимости неиспользованного пассажиром билета для разовой поездки на аэроэкспрессе не производится. Исключение составляют случаи незапланированного перерыва в движении таких поездов более чем на один час. Возврат стоимости неиспользованного пассажиром билета для разовой поездки на аэроэкспрессе производится только в часы незапланированного перерыва в движении таких поездов на станции отправления пассажиров.

Возврат стоимости абонементного билета осуществляется перевозчиком после подачи пассажиром письменного заявления.

Размер суммы, которая подлежит возврату, определяется путем деления стоимости абонементного билета на количество дней действия билета или количество поездок и умножения на фактическое количество дней, оставшихся до истечения срока действия билета с даты его возврата или количество неиспользованных поездок. При возврате абонементного билета до начала срока его действия (или осуществления поездок) возвращается полная стоимость проезда.

Возврат денег производится в течение 10 дней со дня подачи пассажиром письменного заявления.

За возврат неиспользованного или частично неиспользованного абонементного билета на проезд в аэроэкспрессе с пассажира перевозчиком взимается сбор за оформление возврата денег по неиспользованному проездному документу (билету).

Во всех случаях возврата денег за неиспользованные или частично неиспользованные проездные документы (билеты) все проездные документы (билеты) и квитанции разных сборов (подлинники) остаются у перевозчика и служат основанием для выплаты денег.

Возврат денежных средств за неиспользованный проездной документ (билет), оформленный по безналичному расчету или с использованием платежной карты, производится на банковский счет юридического или физического лица, оплатившего проездной документ (билет).

Подробно с правилами проезда на аэроэкспрессе можно ознакомиться на официальном сайте аэроэкспресса, пройдя по ссылке: <https://aeroexpress.ru/aero/info/rules.html>

3 Служба технической поддержки

Актуальные контакты службы технической поддержки расположены по адресу <https://partner.fpc.ru>, внизу страницы.

Также вы можете написать о своей проблеме в службу технической поддержки используя чат. Чат доступен только после входа в личный кабинет. Окно чата расположено на главной странице личного кабинета в правом нижнем углу. На рисунке 34 обозначен зелёной стрелкой.

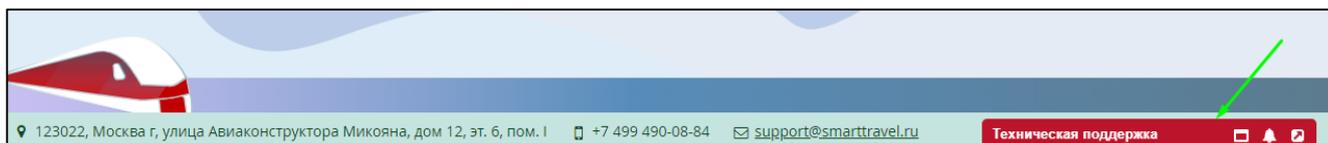


Рисунок 34 – Расположение чата службы технической поддержки

Чтобы воспользоваться чатом необходимо

- Нажать на значок «Чат с технической поддержкой».

Чат со службой технической поддержки стал активен (Рисунок 35).

A screenshot of a chat window titled 'Техническая поддержка'. The window has a red header with the title and icons for window control, a bell, and a speech bubble. Below the header, there are two input fields: 'Имя' and 'Электронная почта'. At the bottom of the window is a blue button labeled 'НАЧАТЬ ЧАТ'.

Рисунок 35 – Чат со службой технической поддержки активен

- В отобразившемся окне чата ввести своё имя и адрес электронной почты.
- Нажать кнопку «НАЧАТЬ ЧАТ».
- Затем написать свой вопрос (Рисунок 36) и нажать кнопку .

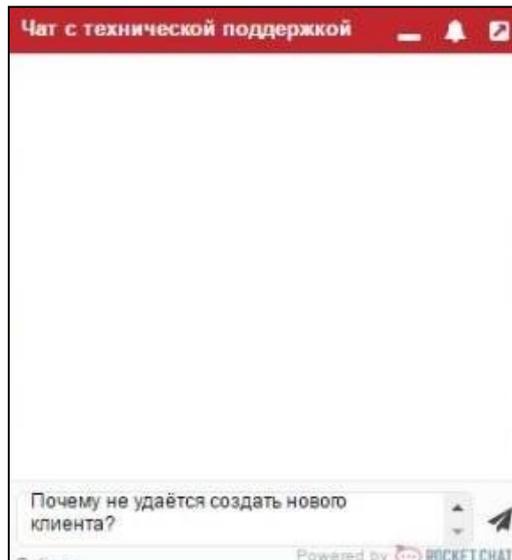


Рисунок 36 – Вопрос технической поддержки

Специалист технической поддержки ответит на ваш вопрос (Рисунок 37).

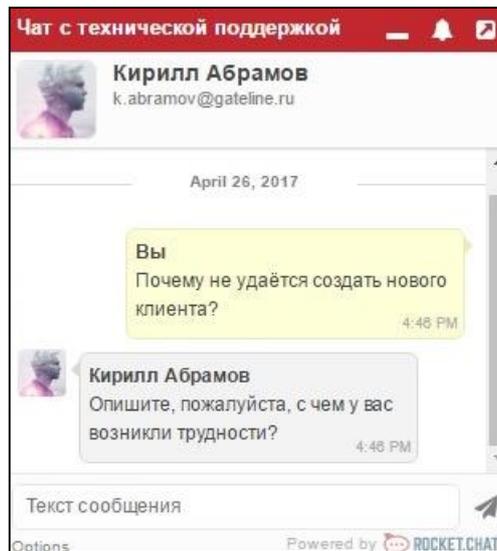


Рисунок 37 – Ответ специалиста технической поддержки

- Завершить чат со специалистом можно нажав в правом нижнем углу на кнопку «Параметры». Отображается всплывающее меню (Рисунок 38).
- Нажать на кнопку «Закончить чат».

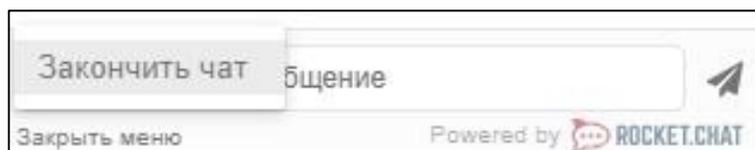


Рисунок 38 – Всплывающее подменю

Отображается окно с подтверждением выхода из чата (Рисунок 39).

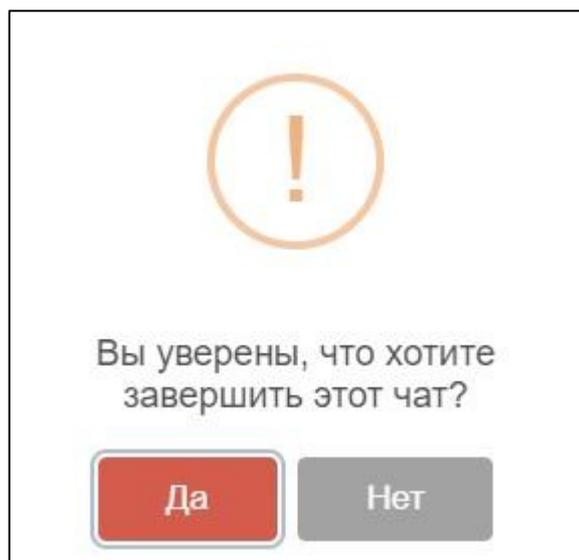


Рисунок 39 – Ответ специалиста технической поддержки

- Нажать кнопку «Да».

Чат с техническим специалистом завершен.

Приложение 1 Образец заявления на отказ от SMS уведомления

На бланке организации

Должность
Наименование организации
ФИО

Дата, номер

Настоящим письмом,

Полное наименование компании

№ договора, дата договора

просит Наименование организации отключить функцию «Подтверждение покупок по смс» для продажи билетов на аэроэкспресс.

О возможных рисках, связанных с отключением функции «Подтверждение покупок по смс» осведомлены.

Все финансовые риски, связанные с выпиской билетов на аэроэкспресс без «Подтверждения покупок по смс» берем на себя.

Письмо действительно в течение срока действия договора.

Должность
уполномоченного лица

Подпись

Расшифровка подписи

М.П.