

Обслуживание специальных категорий пассажиров.

*Презентацию подготовила
курсант 603 уч. группы
Королева Алена*

ОБСЛУЖИВАНИЕ ДИПЛОМАТИЧЕСКИХ КУРЬЕРОВ.

Принятие к перевозке:

Как пассажир, дипкурьер обслуживается по принятой технологии, но при наличии у него дипломатической почты необходимо выполнить следующие требования:

- ✦ По требованию перевозчика представить документы, подтверждающие полномочия дипкурьера;
- ✦ Обеспечить нужную упаковку диппочты и оформление документов на нее в соответствии с дипломатическими конвенциями;
- ✦ Неотлучно сопровождать диппочту на всех этапах ВП;
- ✦ Уплатить сборы за перевозку диппочты в салоне, если она превышает установленные размеры и вес ручной клади.
- ✦ Если размеры и масса диппочты не превышают параметров установленных для ручной клади, она перевозится в салоне под сиденьем или на закрытой полке.
- ✦ При превышении нормы и веса до 75 кг требуется отдельное кресло в салоне (существует возможность снять кресла для размещения диппочты)
- ✦ Регистрация личного багажа производится отдельно, по правилам, установленным для всех пассажиров.



В агентстве его работники должны:

- ✈ информировать дипкурьера об особенностях перевозки диппочты;*
- ✈ при бронировании перевозки или покупке авиабилета для дипкурьера, сопровождающего диппочту, в досье пассажира сделать отметку /DIPL MAIL/*
- ✈ забронировать при необходимости добавочное кресло, для чего после фамилии в билет дипкурьера вписать (например): "Петров, одно место для дипломатической почты" - ("Petrov/MR plus one seat for baggage/dipl. mail");*
- ✈ сообщить службе международных перевозок аэропорта о наличии на рейсе дипкурьера.*



В аэропорту:

- ✈ взвесить диппочту отдельно от личного багажа;
- ✈ оформить квитанцию платного багажа (*excess baggage ticket*), если диппочта превышает установленные параметры размеров и веса, ручной клади;
- ✈ указать в сводной загрузочной ведомости (*load-sheet*) "место занято" для почты (*SOC -seat occupied*) с указанием числа занятых мест по классам.

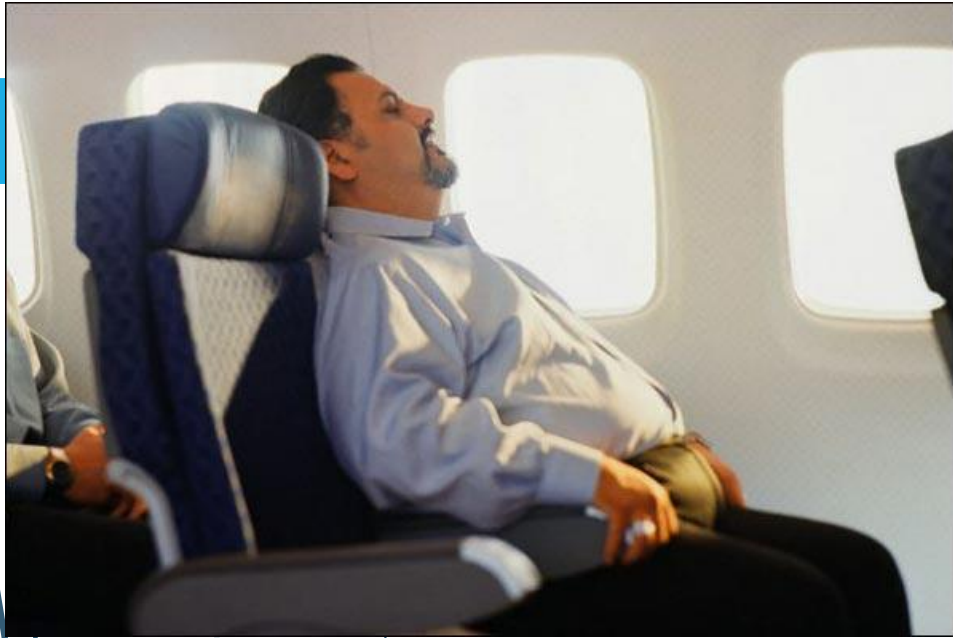
При обслуживании дипкурьера, сопровождающего диппочту, принятую к перевозке в кабине самолета, рекомендуется отделу перевозки пассажиров и багажа по международным линиям по мере возможности предоставить им наземную перевозку до самолета и обратно отдельно от других пассажиров.



ОБСЛУЖИВАНИЕ ПАССАЖИРОВ НЕСТАНДАРТНОЙ КОМПЛЕКЦИИ.



Как известно, места в самолете рассчитаны на пассажиров обычной комплекции. В соответствии с нормами IATA один пассажир весит в среднем 70 кг, с собой он может взять 20 кг бесплатного багажа. В разных странах эта цифра может варьироваться (например в Нидерландах, где люди крупнее, средняя допустимая масса пассажира составляет 100 кг). Если же билет на самолет покупает очень полный человек, авиакомпания иногда сталкивается со сложностями. Связано это с тем, что порой тучный пассажир размещается на двух креслах, в результате чего кому-то может не хватить места.



Согласно правилам воздушного транспорта пассажир должен оплачивать в самолете столько мест, сколько он занимает. Это обусловлено вопросом безопасности - воздушное судно не имеет права взлетать, если хотя бы у одного пассажира не пристегнут ремень. Однако путешественнику массой 150-170 кг сделать это довольно трудно. В таком случае ему надо либо оплатить два места и разместиться на них, либо выбрать более дорогой класс салона в самолете, поскольку салоны бизнес- и первого классов оборудованы более широкими креслами.



Часто авиакомпании стараются не беспокоить нарушителей данного правила, летящих в эконом-классе, особенно если в самолете есть свободные места и билет куплен по нормальному тарифу. Однако для тех, кто покупает билет по льготным тарифам, такого исключения не делают - им предлагают оплатить два места.

ОБСЛУЖИВАНИЕ ПАССАЖИРОВ СО СЛУЖЕБНЫМИ БИЛЕТАМИ.



Авиакомпании могут оплачивать два вида воздушной перевозки:

- служебные поездки (*air trip duties*);
- личные поездки для работников и членов их семей.

Перевозки производятся по маршрутам своей авиакомпании или, с письменного согласия, другой авиакомпании.



В агентстве при оформлении билета в графу «Вид тарифа» /"fare basis" вписывают кодами условия перевозки служебного пассажира.

- ✈ IDOOS - служебный билет (ID), 100% скидка, деловая поездка (S);
 - ✈ IDOOR - личная поездка по своим линиям со 100% скидкой (R);
 - ✈ IDOON - поездка по линиям другого перевозчика со 100% скидкой (N);
 - ✈ IDOOB – служебная поездка на линиях другого перевозчика со 100% скидкой (B).
- Цифра 1 в конце кодового выражения служебный пассажир имеет право на бронирование места
 - Цифра 2 - без права бронирования места со статусом "на свободное место" SA (seat available).

В аэропорту вылета:

- ✈ для пассажиров со статусом бронирования "OK" - производятся обычные процедуры оформления;
- ✈ для пассажиров со статусом бронирования "на свободное место" ("SA") - регистрация производится после всех пассажиров данного рейса с предупреждением, что перевозчик не даст гарантий дальнейшей ВП в аэропорту транзита (трансфера), его багаж может быть снят, а пассажир должен ожидать следующего рейса.



ISSUED BY АЭРОФЛОТ-НОРД AEROFLOT-NORD
 ПЕРЕДАТОЧНАЯ НАДПИСЬ/ОГРАНИЧЕНИЯ
 ENDORSEMENTS/RESTRICTIONS (CARBON)
 SN ONLY
 PSP 4003293072

ФАМИЛИЯ ПАССАЖИРА
 NAME OF PASSENGER
 БЕЗ ПРАВА ПЕРЕДАЧИ ДРУГОМУ ЛИЦУ
 NOT TRANSFERABLE
 КОД ТУРА
 TOUR CODE
 MARTYUNENKO/VIKTOR MR

ПАССАЖИРСКИЙ БИЛЕТ
 И БАГАЖНАЯ КВИТАЦИЯ
 ДЕЙСТВИТЕЛЬНА НА УКАЗАННЫХ
 УКАЗАНИИХ В БИЛЕТЕ
 КУПОН ДЛЯ ПАССАЖИРА
 PASSENGER TICKET
 AND BAGGAGE CHECK
 SUBJECT TO CONDITIONS OF
 CONTRACT IN THIS TICKET
 PASSENGER COUPON

ПУНКТ ОТПРАВЛЕНИЯ/НАЗНАЧЕНИЯ
 ORIGIN/DESTINATION
 АЭРОФЛОТ-НОРД
 MOSKOVSKIY, 151
 S-PETERBURG/RU

ДАТА И МЕСТО ВЫДАЧИ
 DATE AND PLACE OF ISSUE
 0902 05MAR

КОН	НЕДЕЙСТВИТЕЛЕН ДЛЯ ПЕРЕВОЗИИ NOT GOOD FOR PASSAGE	ПЕРЕВОЗЧИК CARRIER	ПЕРС FLIGHT	КЛАСС CLASS	ДАТА DATE	ВРЕМЯ ВЫЛЕТА TIME	СТАТУС STATUS	ВИД ТАРИФА FARE BASIS	НЕДЕЙСТВИТЕЛЕН ДО NOT VALID BEFORE	НЕДЕЙСТВИТЕЛЕН ПОСЛЕ NOT VALID AFTER	НОРМА ПРОС ALLOW
ST PETERSBURG	LED	5N	322	Y	10MAR	1600	OK	ID00S1	10MAR20K		
ARKHANGELSK		5N	321	Y	12MAR	1030	OK	ID00S1	10MAR20K		
ST PETERSBURG	LED										

ТАРИФ
 FARE
 БЕЗ ПРАВА ПЕРЕДАЧИ ДРУГОМУ ЛИЦУ
 NOT TRANSFERABLE
 NO FARE 10MAR08LED 5N ARHO 5N LEDORUBOEND

УПЛАЧЕН ЭКВИВАЛЕНТ ТАРИФА
 EQUIV. FARE PD.

СБОР
 TAX/FEES/CHARGE

ВСЕГО
 TOTAL
 NO FARE

ФОРМА ОПЛАТЫ
 FORM OF PAYMENT
 А-N

КЮПОН
 CPN
 КОД АВИАКОМПАНИИ
 AIRLINE CODE
 ФОРМА И СЕРИЙНЫЙ НОМЕР
 FORM AND SERIAL NUMBER
 КР
 CK
 220135208

ПЕРСОНАЛЬНО ВЫДАН
 ORIGINAL ISSUE
 ПРИКАЗН5170Т05МАR08

НЕ ДЕЛАТЬ ОТМЕТОК ИЛИ ЗАПИСЕЙ НА БЕЛОМ ПОЛЕ
 DO NOT MARK OR WRITE IN THE WHITE AREA ABOVE

IDOOS1 - служебный билет (ID), 100% скидка, деловая поездка (S), служебный пассажир имеет право на бронирование места.

ISSUED BY АЭРОФЛОТ-НОРД AEROFLOT-NORD
 ПЕРЕДАТОЧНАЯ НАДПИСЬ/ОГРАНИЧЕНИЯ
 ENDORSEMENTS/RESTRICTIONS (CARBON)
 SN ONLY
 PSPT 4102746652

ФАМИЛИЯ ПАССАЖИРА
 NAME OF PASSENGER
 БЕЗ ПРАВА ПЕРЕДАЧИ ДРУГОМУ ЛИЦУ
 NOT TRANSFERABLE
 КОД ТУРА
 TOUR CODE
 ПОРОВ/YURIY MR

ПАССАЖИРСКИЙ БИЛЕТ
 И БАГАЖНАЯ КВИТАЦИЯ
 ДЕЙСТВИТЕЛЬНА НА УКАЗАННЫХ
 УКАЗАНИИХ В БИЛЕТЕ
 КУПОН ДЛЯ ПАССАЖИРА
 PASSENGER TICKET
 AND BAGGAGE CHECK
 SUBJECT TO CONDITIONS OF
 CONTRACT IN THIS TICKET
 PASSENGER COUPON

ПУНКТ ОТПРАВЛЕНИЯ/НАЗНАЧЕНИЯ
 ORIGIN/DESTINATION
 АЭРОФЛОТ-НОРД
 MOSKOVSKIY, 151
 S-PETERBURG/RU

ДАТА И МЕСТО ВЫДАЧИ
 DATE AND PLACE OF ISSUE
 0902 25APR8

КОН	НЕДЕЙСТВИТЕЛЕН ДЛЯ ПЕРЕВОЗИИ NOT GOOD FOR PASSAGE	ПЕРЕВОЗЧИК CARRIER	ПЕРС FLIGHT	КЛАСС CLASS	ДАТА DATE	ВРЕМЯ ВЫЛЕТА TIME	СТАТУС STATUS	ВИД ТАРИФА FARE BASIS	НЕДЕЙСТВИТЕЛЕН ДО NOT VALID BEFORE	НЕДЕЙСТВИТЕЛЕН ПОСЛЕ NOT VALID AFTER	НОРМА ПРОС ALLOW
ST PETERSBURG	LED	5N	146	Y	27APR	1140	OK	ID00S1	27APR20K		
ARKHANGELSK		5N		Y				ID00S1	27APR20K		
ST PETERSBURG											

ТАРИФ
 FARE
 БЕЗ ПРАВА ПЕРЕДАЧИ ДРУГОМУ ЛИЦУ
 NOT TRANSFERABLE
 NO FARE 27APR08LED 5N ARHO 5N LEDORUBOEND

УПЛАЧЕН ЭКВИВАЛЕНТ ТАРИФА
 EQUIV. FARE PD.

СБОР
 TAX/FEES/CHARGE

ВСЕГО
 TOTAL
 NO FARE

ФОРМА ОПЛАТЫ
 FORM OF PAYMENT
 SERVICE

КЮПОН
 CPN
 КОД АВИАКОМПАНИИ
 AIRLINE CODE
 ФОРМА И СЕРИЙНЫЙ НОМЕР
 FORM AND SERIAL NUMBER
 КР
 CK
 22014014595

ПЕРСОНАЛЬНО ВЫДАН
 ORIGINAL ISSUE
 RASERGENDIRN1290T13DEC06

НЕ ДЕЛАТЬ ОТМЕТОК ИЛИ ЗАПИСЕЙ НА БЕЛОМ ПОЛЕ
 DO NOT MARK OR WRITE IN THE WHITE AREA ABOVE

IDOOS1 - служебный билет (ID), 100% скидка, деловая поездка (S), служебный пассажир имеет право на бронирование места.

ISSUED BY **AEROFLOT** PASSENGER TICKET AND BAGGAGE CHECK SUBJECT TO CONDITIONS CONTAINED IN THIS TICKET

ENDORSEMENTS/RESTRICTIONS (CARBON) *Russian International Airlines*

RATE USED 1USD=5159.000000RUR
SU ONLY

ORIGIN/DESTINATION: SITI 92490436 30MAY 95
AIRLINE DATA: HCLTZ AEROFLOT
ISSUED IN EXCHANGE FOR: SHEREMETYEVO SV0 2

NAME OF PASSENGER: BOURTSEVA, I MRS

X/D	FROM	TO	CARRIER	FLIGHT	CLASS	DATE	TIME	STATUS	FARE BASIS	NOT VALID BEFORE	NOT VALID AFTER	ALLOW
	VOID											
	VOID											
	MOSCOW SVU		SU	325 Y		07 JUN 1305		OK	YDOOR1			
	SHANNON		SU	318 Y		17 JUN 1000		OK	YDOOR1			

FARE CALCULATION: NO FARE 07 JUN 98 MOW SU SHNO.00SU MOWO.00MCO.00END ROE1.00000

FORM OF PAYMENT: SUCESV0UXSU271306

CPN: 555 2407192832 2

DO NOT MARK OR STAMP IN THE WHITE AREA ABOVE

YDOOR1 - личная поездка по своим линиям со 100% скидкой (R), служебный пассажир имеет право на бронирование места.

ПЕРЕДАТОЧНАЯ НАДПИСЬ/ОГРАНИЧЕНИЯ: PSPT 4T02746652

АВИАЛИНИЯ ПАССАЖИРА: ПОPOV/YURIY MR

Код типа: 5N/RCTVM

АВИАЛИНИЯ: AEROFLOT NORD PULKOVO1

Пункт назначения: ST PETERSBURG/R

X/D	FROM	TO	CARRIER	FLIGHT	CLASS	DATE	TIME	STATUS	FARE BASIS	NOT VALID BEFORE	NOT VALID AFTER	ALLOW
	ST PETERSBURG LED		5N	507 B		31 OCT 1245		OK	BID1			
	PERM		5N	508 B		03 NOV 1800		OK	BID1			

FARE CALCULATION: RUB 1330 31OCT08LED 5N PEE665 5N LED665RUB...ENDTKT/TL27OCT08*1304

FORM OF PAYMENT: САНДОТРОП № 31

CPN: 316 2201719564 2

DO NOT MARK OR WRITE IN THE WHITE AREA ABOVE

YDOOB1 - служебная поездка на линиях другого перевозчика со 100% скидкой, служебный пассажир имеет право на бронирование места.