Сирена

Указание данных о местах и пассажирах

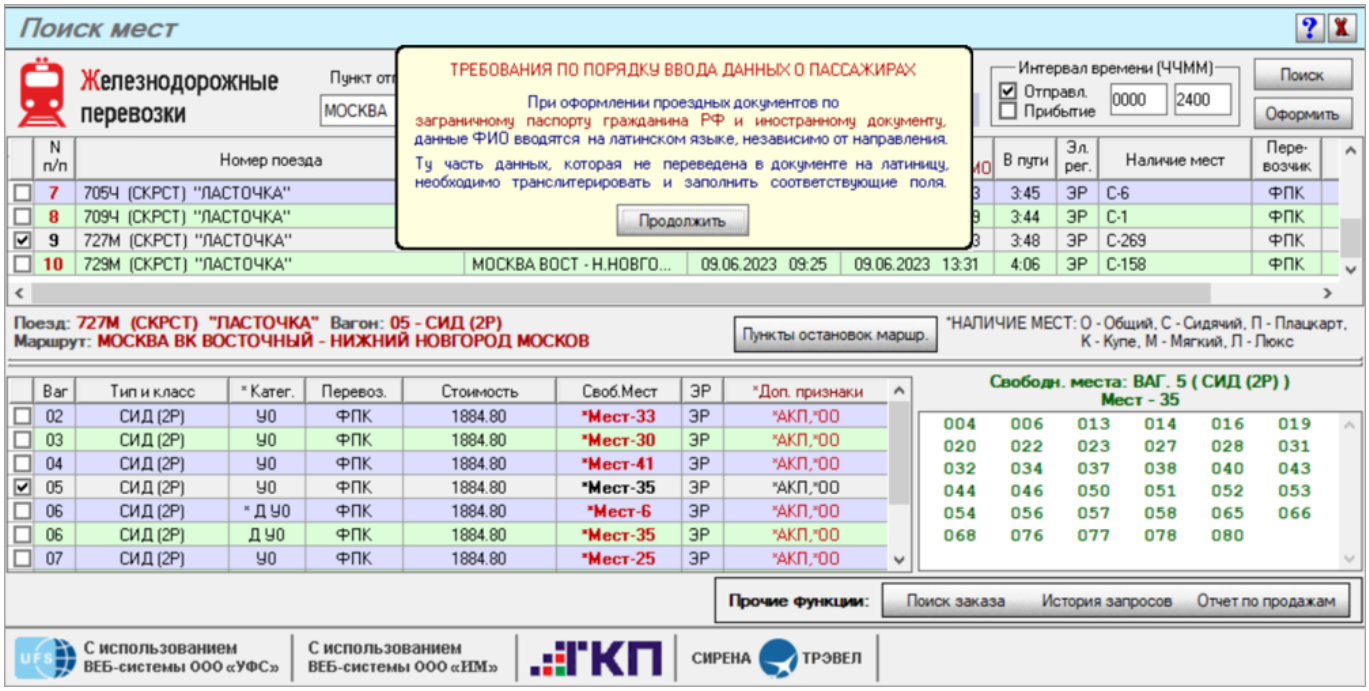
Указание данных о местах и пассажирах

Содержание процедуры:

- Шаг 1. Переход к вводу данных о пассажирах
- Шаг 2. Ввод данных о пассажирах
- Шаг 3. Ввод дорожных карт
- Шаг 4. Указание контактных данных пассажира
- Шаг 5. Дополнительные опции

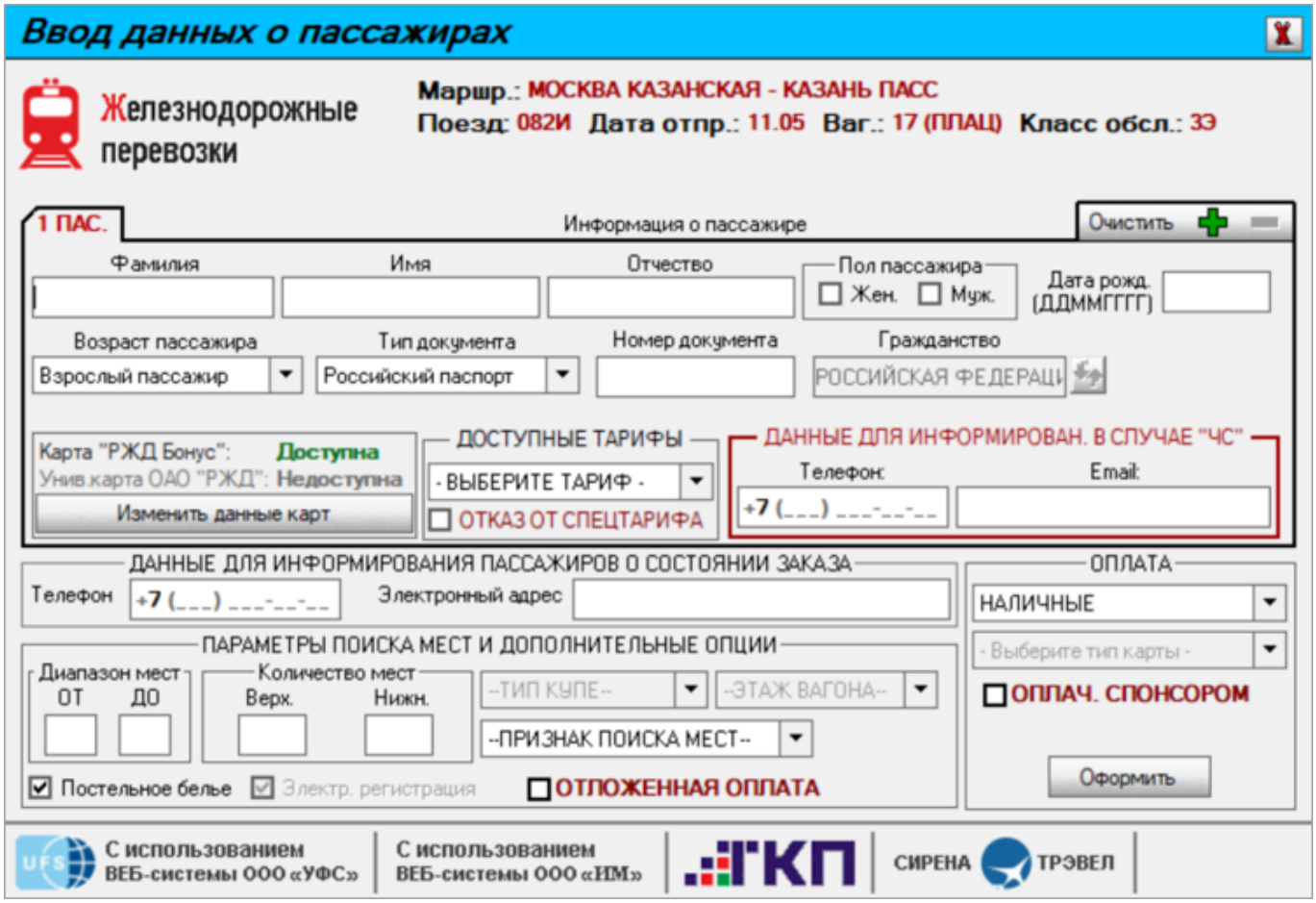
Шаг 1. Переход к вводу данных о пассажирах

В окне **Поиск места** установите отметку в строке данных нужного вагона и нажмите кнопку **Оформить**. Будет представлено следующее текстовое окно с правилами ввода данных для пассажиров:



Нажмите кнопку **Продолжить**. Будет представлено окно **Ввод данных о пассажирах**:

©2025 АО «Сирена-Трэвел»



Шаг 2. Ввод данных о пассажирах

Укажите данные каждого пассажира в заказе во вкладках окна с номером пассажира (**1 ПАС.**, **2 ПАС.**, ...).

Для каждого пассажира обязательно заполнить следующие поля:

- **Возраст пассажира** – категория пассажира (по умолчанию Взрослый пассажир);
- **Тип документа** – тип документа пассажира (по умолчанию Российский паспорт для внутренних маршрутов, маршрутов в страны СНГ и Прибалтики; Загранпаспорт – для заграничных маршрутов; Иностранный документ – для иностранных граждан включая детей);
- **Номер документа** – номер документа указанного типа;
- **Фамилия**;
- **Имя** (в случае его наличия в документе – если имя отсутствует, то вводится тире);
- **Отчество** (в случае его наличия в документе – если отчество отсутствует, то вводится тире);
- **Пол пассажира**;
- **Дата рождения**;
- **Доступный тариф** – тариф зависит от возрастной категории пассажира и специальных тарифов, действующих в выбранном вагоне;
- **Контактные данные пассажира (для информирования в случае ЧС)** – телефон либо эл. почта пассажира.

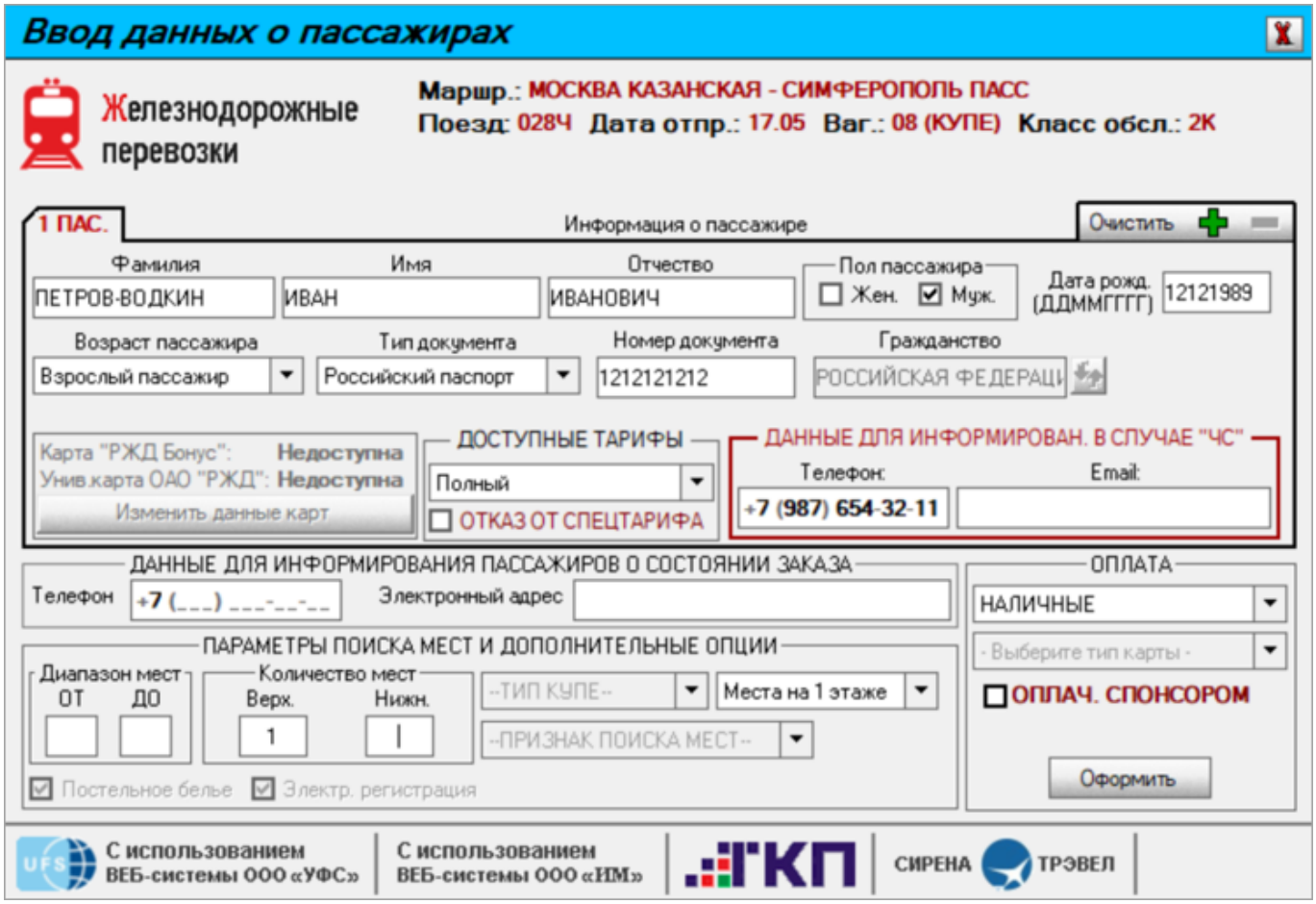
©2025 АО «Сирена-Трэвел»

Если для типа документа однозначно подразумевается государство (например, если Российский паспорт, то государство – Российская федерация), то поле **Государство выдачи документа** при оформлении билета не заполняется.

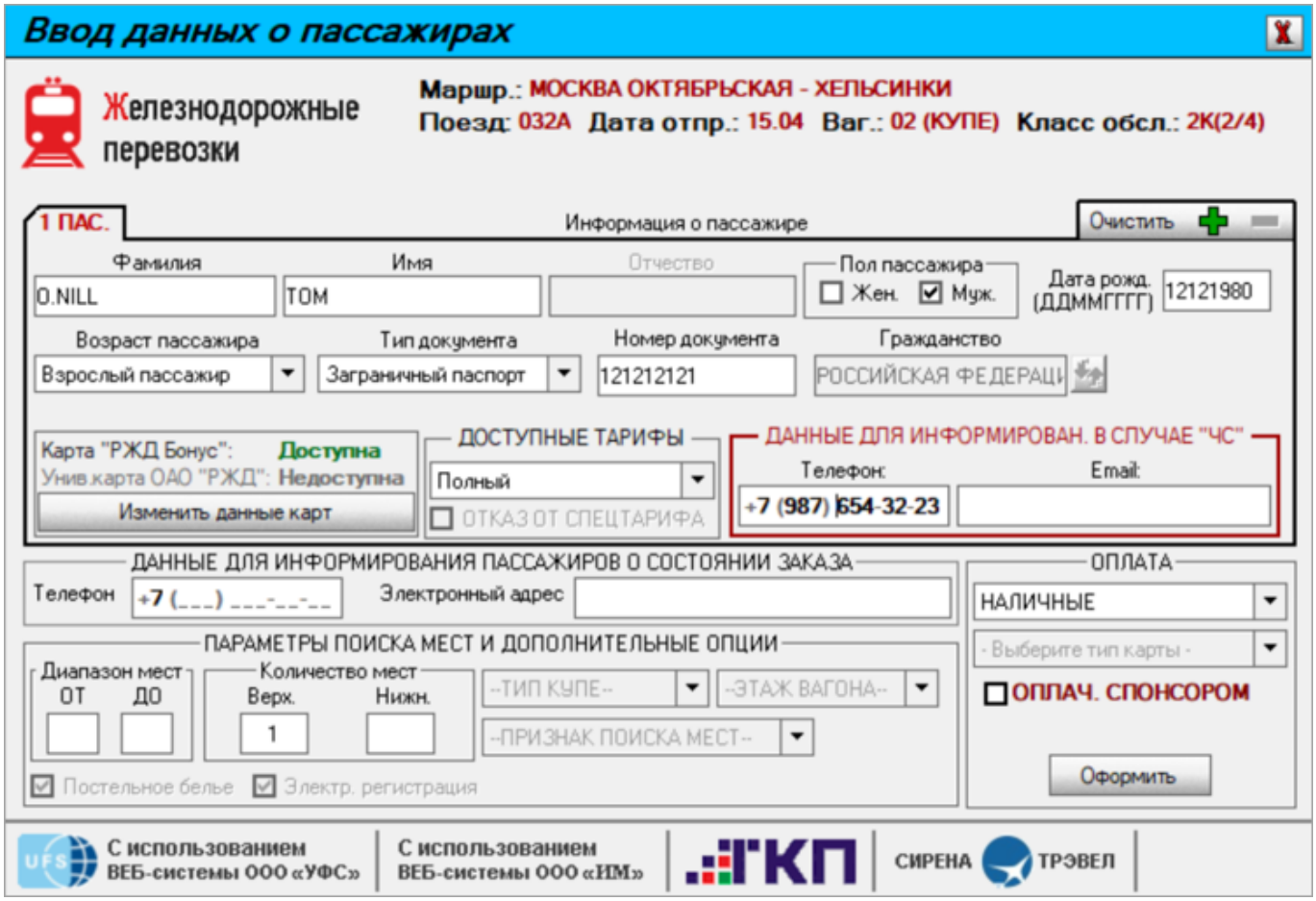
При оформлении заказа возможно указание тире и/или точки в ФИО пассажира. Данные следует указать так, как они представлены в документе, удостоверяющем личность. Не допускается указания тире и/или точек перед или после фамилии, имени, отчества пассажира.

В случае если в ФИО пассажира присутствуют буквы «Ъ» и «Ё», то они заменяются на «Ь» и «Е». Это связано с техническим ограничением в системе резервирования железнодорожных билетов АСУ «Экспресс-3».

Например:



©2025 АО «Сирена-Трэвел»



Используются следующие типы документов удостоверения личности для оформления железнодорожной перевозки:

- российский паспорт;
- заграничный паспорт РФ;
- свидетельство о рождении (только для граждан РФ);
- иностранный документ;
- удостоверение личности моряка (только для граждан РФ);
- военный билет военнослужащего срочной службы (только для граждан РФ);
- удостоверение личности военнослужащего (только для граждан РФ);
- вид на жительство иностранного гражданина или лица без гражданства;
- справка об утере паспорта (только для граждан РФ);
- медицинское свидетельство о рождении (оформление возможно для ребёнка в возрасте не более 31 дня от даты рождения на дату отправления поезда, только для граждан РФ).

При вводе свидетельства о рождении ребёнка иностранного государства (Таджикистан, Беларусь и т.д.) следует выбрать «иностранный документ» в качестве типа документа.

Все поля, включая отчество пассажира, обязательны для заполнения. Если у пассажира отчество отсутствует, в соответствующее поле следует ввести тире (дефис). В случае несоответствия персональных данных в документе и в электронном билете при посадке пассажира в поезд возможен отказ от перевозки.

©2025 АО «Сирена-Трэвел»

Оформление детей:

- Проезд детей в возрасте до 10 лет без сопровождения взрослых не допускается. Возраст ребёнка определяется на день начала поездки.
- По РЖД правилам провоза детей возраст ребёнка, которому место не выделяется, изменяется в зависимости от направления следования. Взрослый пассажир имеет право:
  - провозить одного ребёнка без места и без оплаты проезда в возрасте до 5 лет на внутрироссийских направлениях, по странам СНГ и Прибалтики и в республику Абхазия;
  - провозить одного ребёнка без места и без оплаты проезда в возрасте до 4 лет на международных направлениях дальнего зарубежья, за исключением Финляндии;
  - провозить одного ребёнка без места и без оплаты проезда в возрасте до 6 лет на международных направлениях с Финляндией.
- По правилам РЖД один взрослый пассажир может провозить только одного ребёнка без места возрасте до 5(4/6) лет. Если у взрослого пассажира 2 маленьких ребенка, то одного из детей необходимо оформить по тарифу «Детский». Для этого в чек-боксе «Доступные тарифы» выбрать «Детский (до 10/12/17 лет)» в зависмости от сообщения.

Шаг 3. Ввод дорожных карт

Укажите данные дорожных карт (при их наличии).

Если пассажир является обладателем универсальной или других различных дорожных карт на поезд «Сапсан», он может предъявлять их агенту для получения скидки от тарифа от 5 до 20%. Для этого используется поле «Универсальная (дорожная) карта ОАО «РЖД»». В связи с тем, что универсальная и дорожные карты имеют свои ограничения по применению, поле для ввода номера карты может быть активным или неактивным.

Данные карты используются для взрослых пассажиров на поездах «Сапсан», билеты которых оформлены по следующим типам документов удостоверения личности:

- паспорт Российской Федерации.
- заграничный паспорт, выданный гражданам России.
- иностранный документ, выданный гражданам иностранных государств.
- паспорт моряка.

Существуют еще несколько ограничений по использованию универсальной или дорожных карт:

- Пассажир должен являться владельцем карты, т.е. ФИО пассажира должно совпадать с именем владельца применяемой карты.
- Запрещено указание одного и того же номера карты для двух и более разных пассажиров.
- Запрещено указание одного и того же номера карты в случае приобретения более одного билета на одного и того же пассажира (в том числе, выкуп купе целиком).

Номер универсальной карты должен составлять 16 цифр, номер дорожной карты – 13 цифр.

©2025 АО «Сирена-Трэвел»

При продаже ж/д перевозок действует программа лояльности «РЖД Бонус», которая обеспечивает возможность накапливать баллы за совершенные поездки в поездах и вагонах Федеральной пассажирской компании (ФПК) и в поездах «Сапсан». Полученные баллы можно обменять на премиальные поездки.

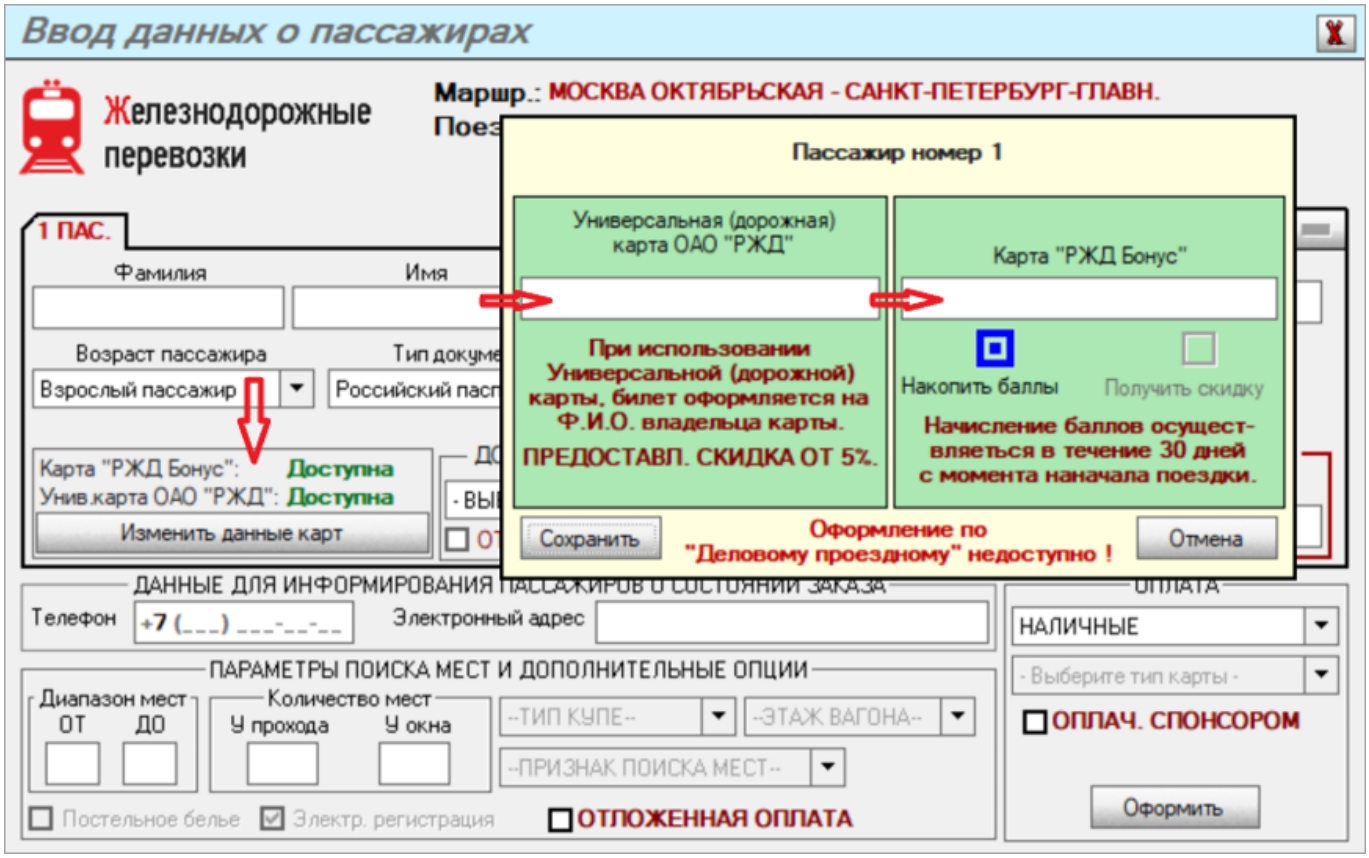
В ходе развития Программы лояльности холдинга РЖД реализована возможность оформления электронных билетов отдельным категориям пассажиров, участникам Программы (студентам, корпоративным клиентам и т.д.) на поезда АО «ФПК» во внутригосударственном сообщении с применением специального тарифа. Для получения скидки при персонификации бонусной карты участнику Программы «РЖД Бонус» присваивается соответствующий номер тарифного плана, который определяет размер скидки.

Чтобы стать участником программы «РЖД Бонус», необходимо зарегистрироваться на сайте http://rzd-bonus.ru. При регистрации будет присвоен уникальный номер счета, который служит для идентификации в программе. Подробности о программе можно посмотреть на сайте РЖД (rzd.ru).

В зависимости от желания пассажира одна и та же карта «РЖД Бонус» может быть использована для накопления баллов в Программе или для получения скидки от стоимости билета в размере, предусмотренном тарифным планом. Одновременно накопить баллы и получить скидку при оформлении электронного билета с использованием номера одной и той же карты невозможно.

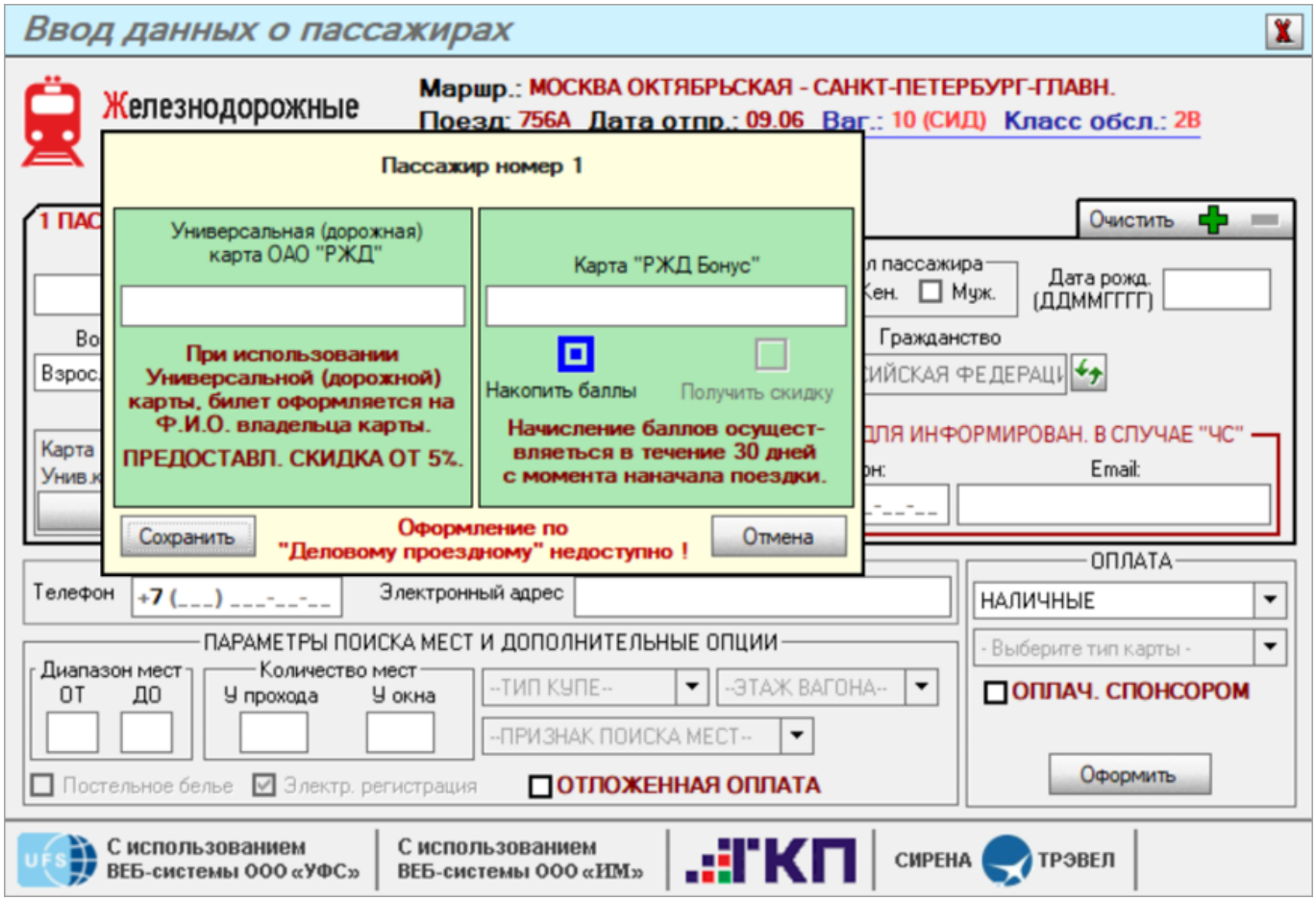
При каждой покупке билетов необходимо указывать номер счета, присвоенного при регистрации в «РЖД Бонус». Для этого необходимо выбрать чек-бокс **Карта «РЖД Бонус»** и **Универсальная карта ОАО «РЖД»** и заполнить одно из предложенных полей – **Карта «РЖД Бонус»** либо **Универсальная (дорожная) карта ОАО «РЖД»** в зависимости от желания пассажира и наличия той или иной карты. Функционал использования номера участника программы «РЖД Бонус» обеспечивает возможность накопления баллов (кнопка по умолчанию установлена) либо получения скидки (необходимо выбрать соответствующую кнопку). После ввода данных карт нажмите кнопку «**Сохранить**».

©2025 АО «Сирена-Трэвел»



Так как на поездах «Сапсан» активны сразу 2 поля карт - **Универсальная (дорожная) карта** и **РЖД Бонус**, а заполнять можно только одно из полей, пассажир должен принять решение, какую карту использовать: скидочную (универсальную или дорожную) или накопительную (РЖД Бонус):

©2025 АО «Сирена-Трэвел»

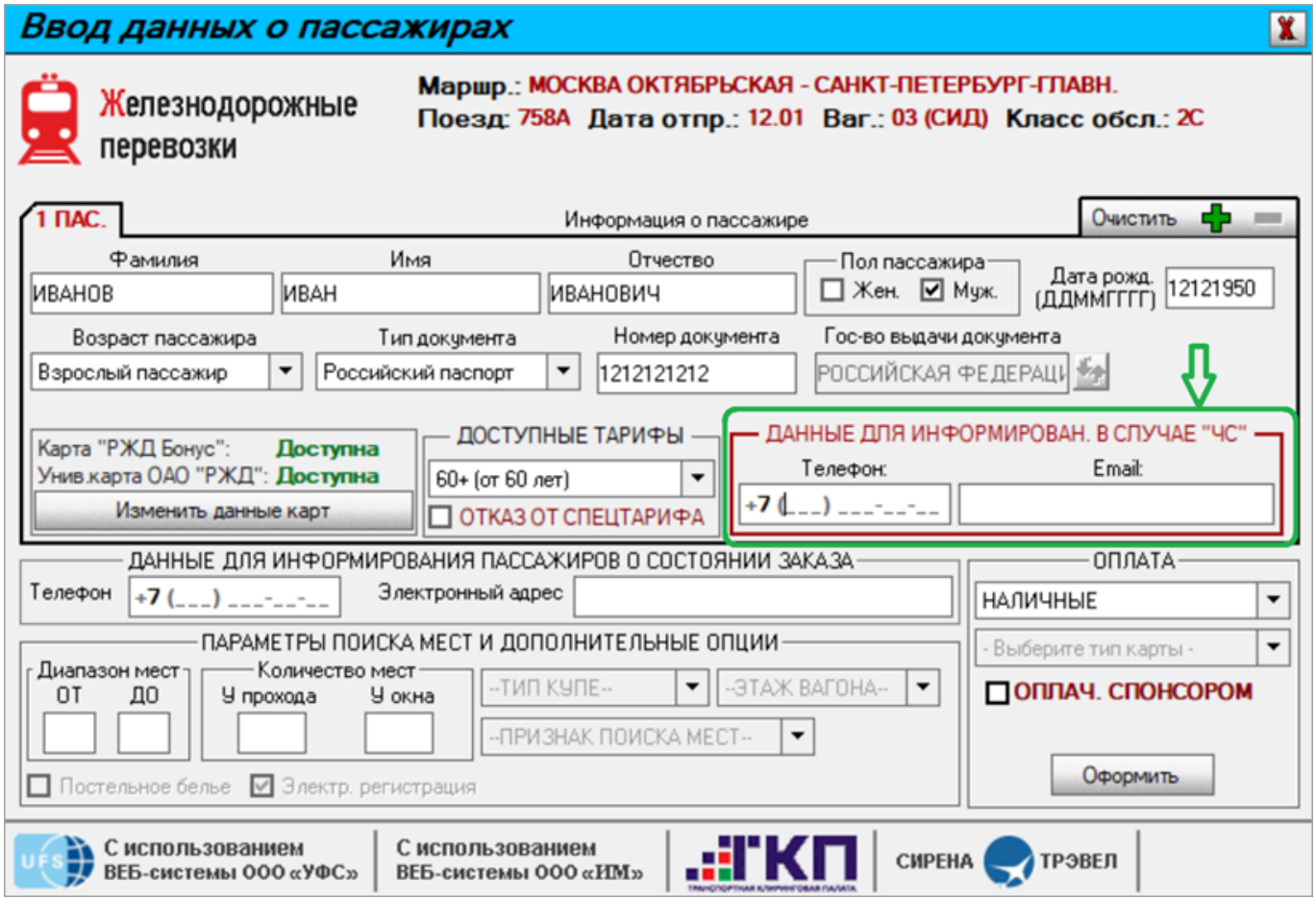


Шаг 4. Указание контактных данных пассажиров

В случае чрезвычайных ситуаций на железнодорожном транспорте перевозчик обязан предупредить пассажира об отмене, замене рейса или вагона перед отправлением поезда. Для этого в интерфейсе есть возможность ввести контакты пассажиров, используя, которые перевозчик сам оповестит пассажиров о своих изменениях.

По желанию пассажира вводятся все имеющиеся контакты у пассажира, допускается введение одного какого-либо контакта: либо телефон, либо электронная почта.

©2025 АО «Сирена-Трэвел»



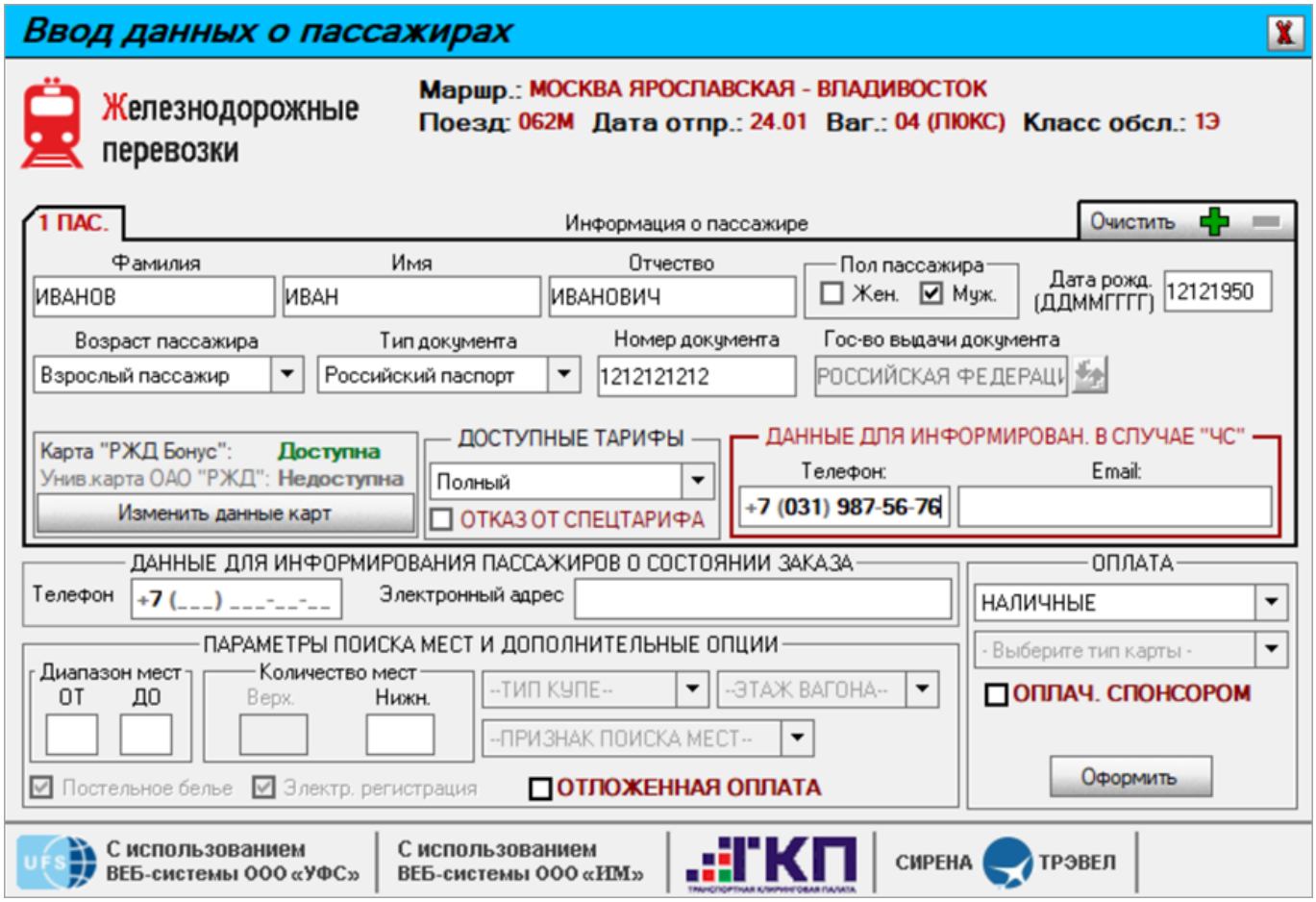
Во всплывающем окне появляются поля для ввода контактов пассажиров:

- поле **Телефон** - вводится контактный номер пассажира. Знак «+» перед телефоном обязателен! При вводе номера телефона у оператора отображается подсказка по заполнению;
- поле **электронная почта** - вводится эл. почта пассажира.

Контактные данные заполнятся по каждому пассажиру в заказе, включая детей, допускается дублирование контактов сопровождающих взрослых пассажиров.

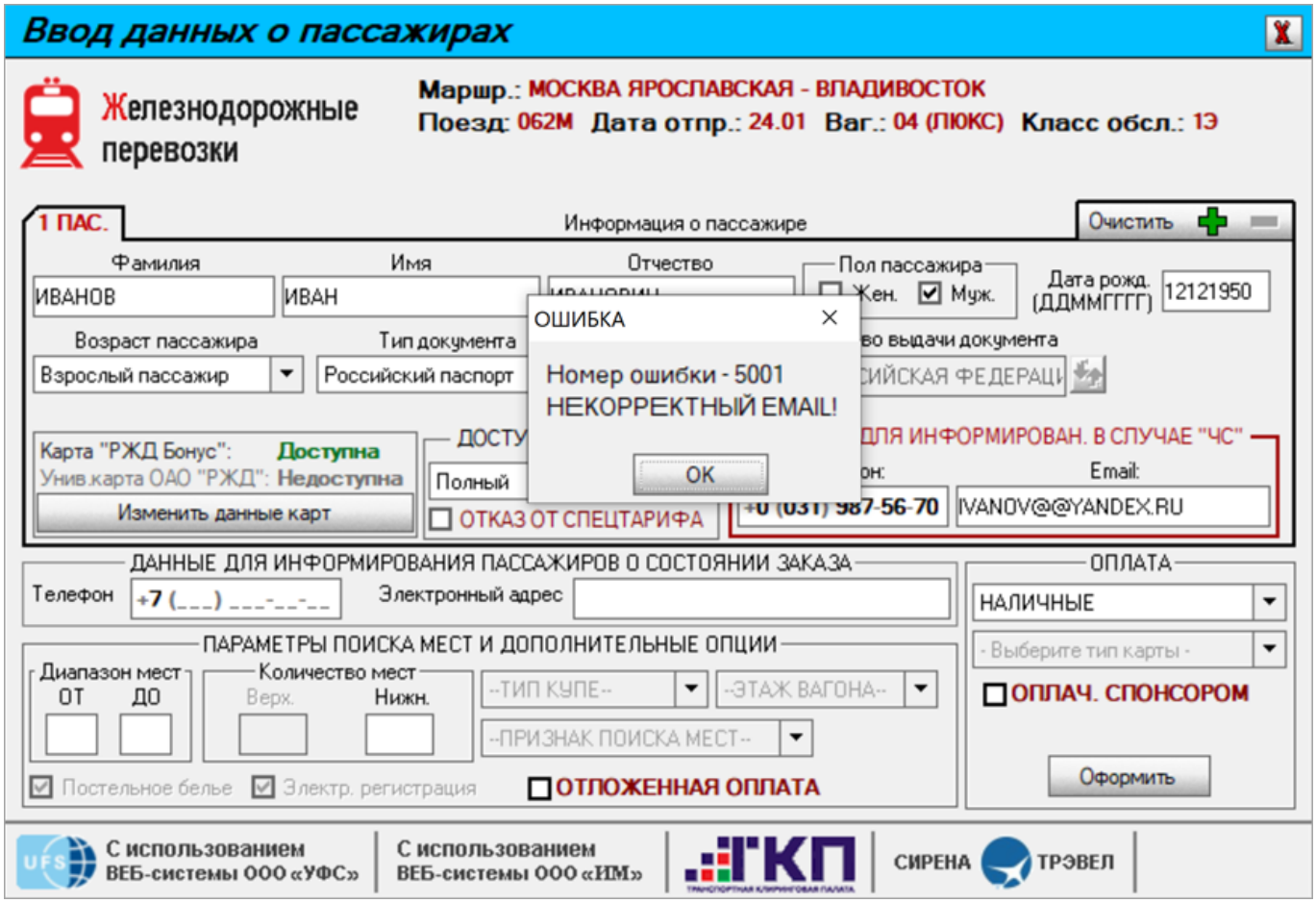
Если требуется изменить код страны с «+7» на другой префикс, то следует установить курсор мыши перед цифрой «7» и, не удаляя её, ввести нужный код страны.

©2025 АО «Сирена-Трэвел»



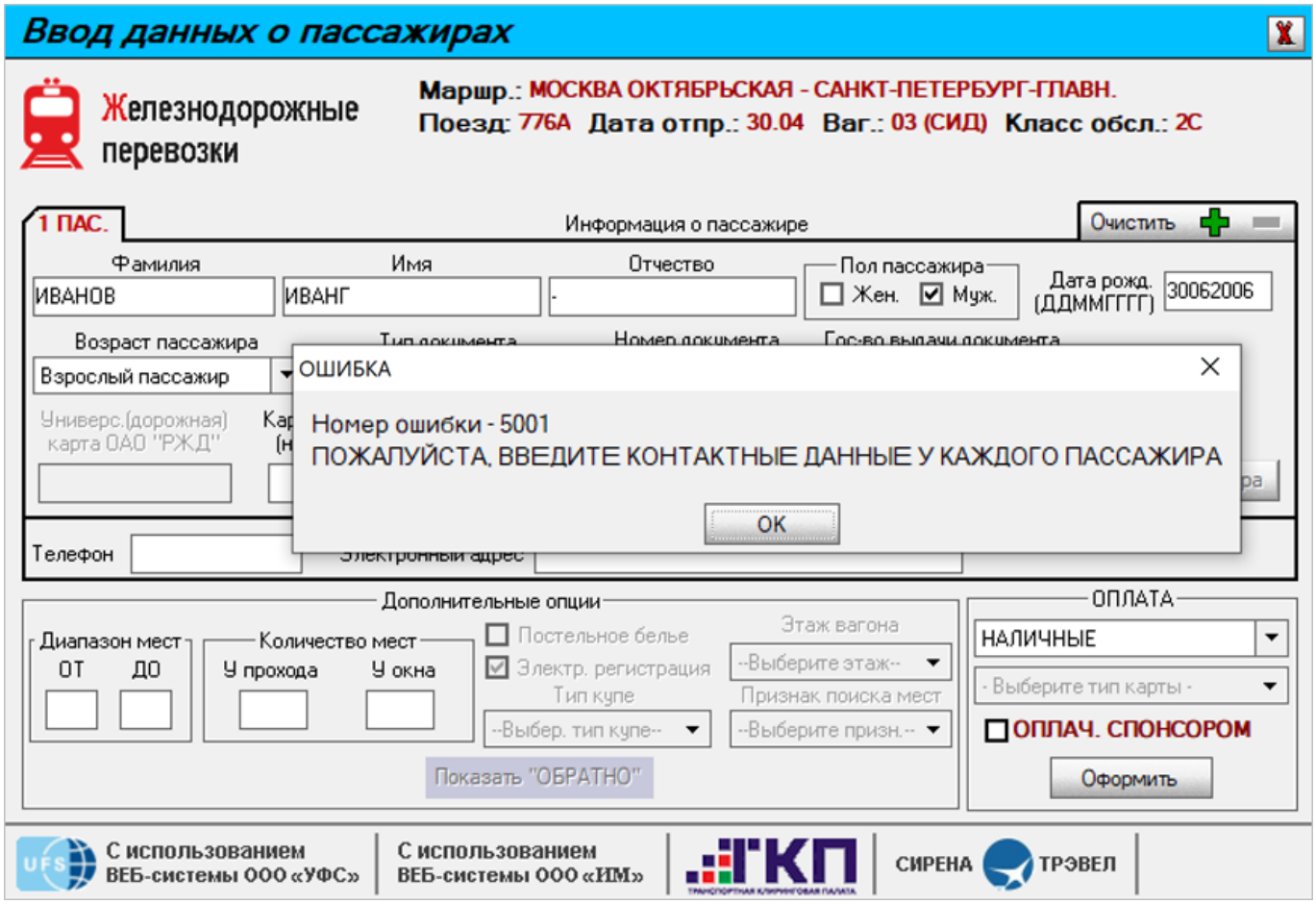
В случае если ввод данных был некорректный, после нажатия кнопки «**Оформить**» на экране отобразится информационное сообщение с указанием, какое поле было неправильно заполнено.

©2025 АО «Сирена-Трэвел»



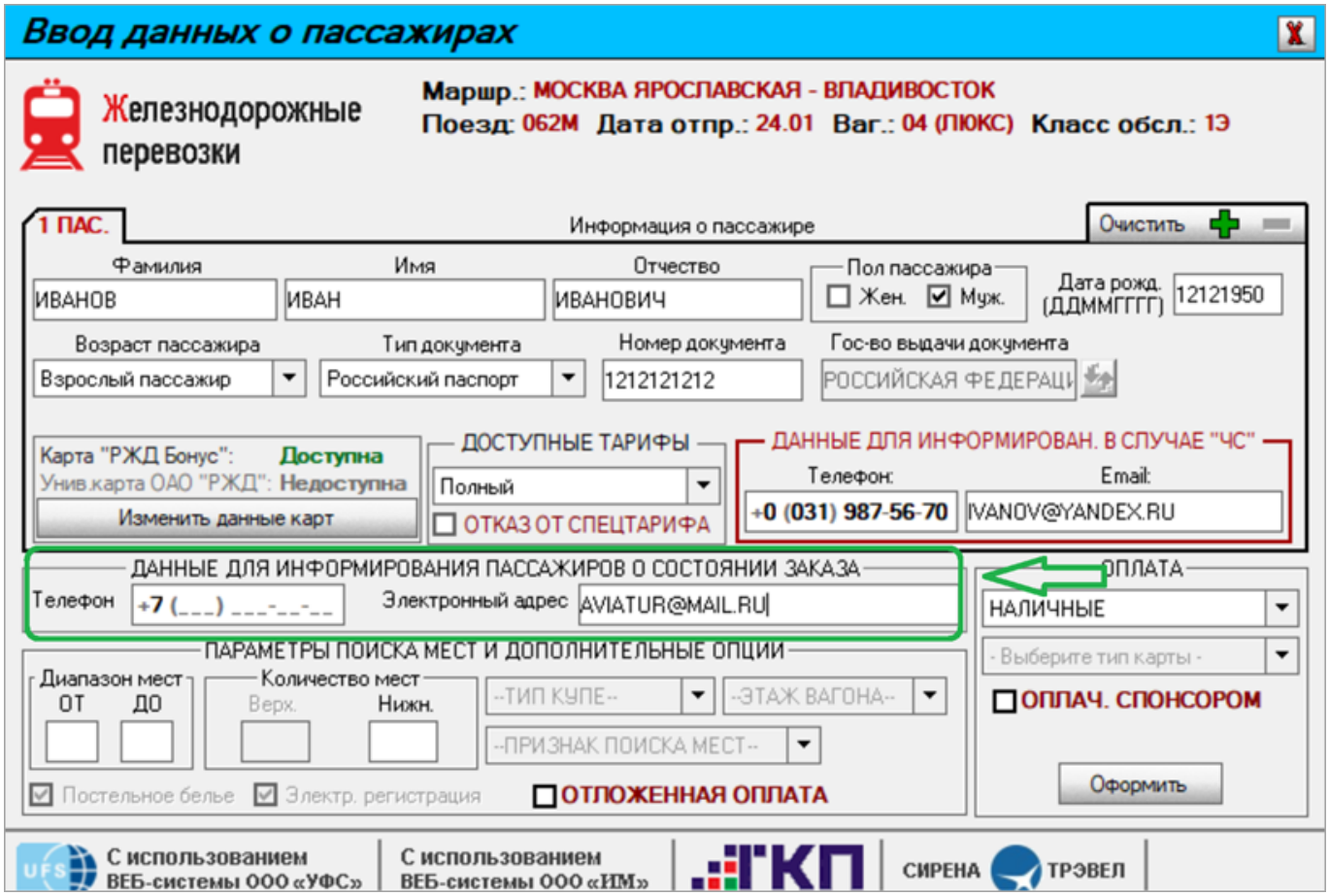
В случае если хотя бы у одного пассажира не введены контактные данные, появится окно с предупреждением:

©2025 АО «Сирена-Трэвел»



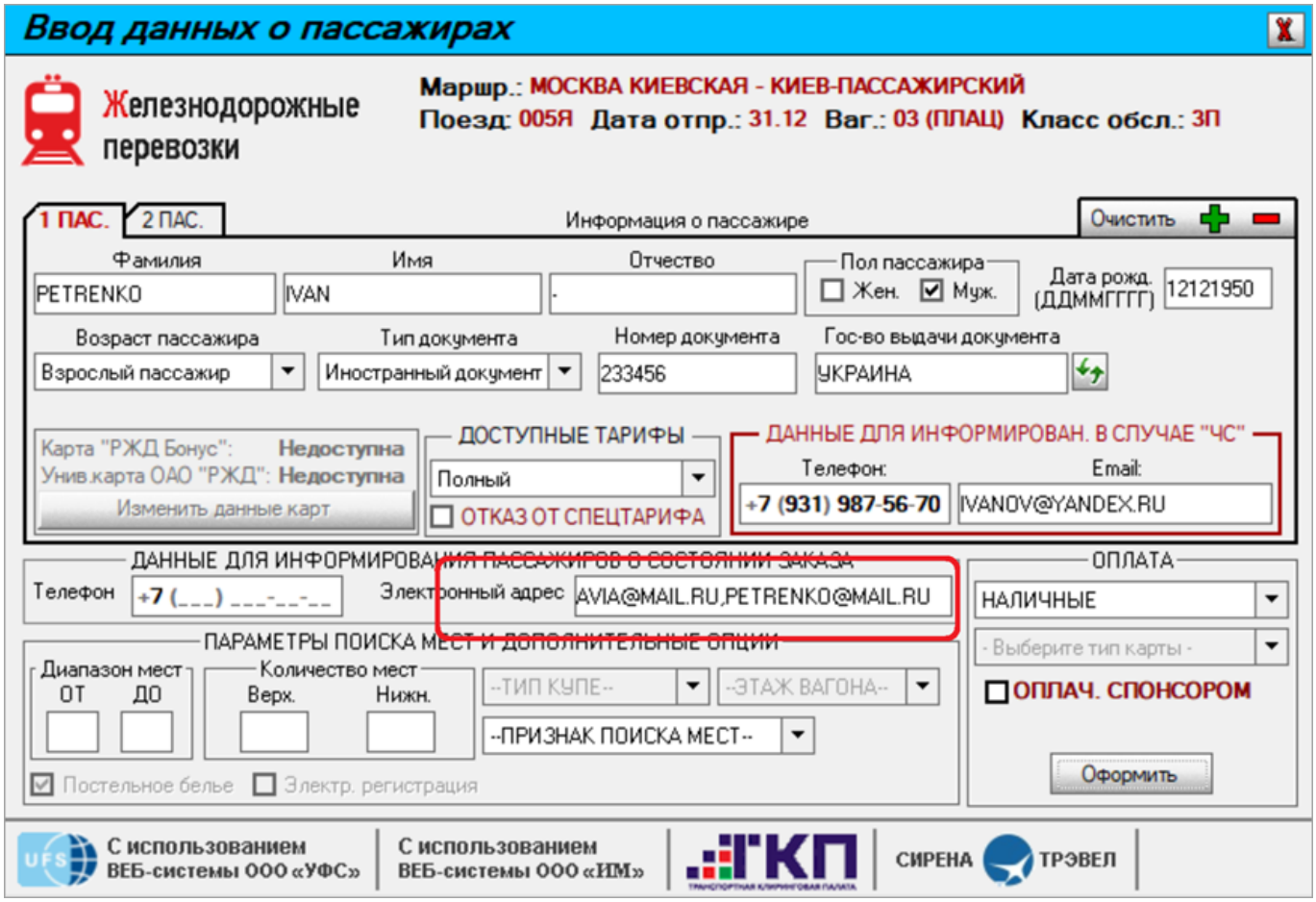
Внимание! Ведённые контактные данные пассажиров передаются перевозчику только для оповещения возникших изменений по поездке и не участвуют в рассылке электронных документов, которые формируются в процессе оформления заказа.
Если необходимо отправить сформированные документы на почту пассажиру или оператору, то для этого заполняются реквизиты (эл.почта и телефон) в блоке **Данные, общие для заказа**.

©2025 АО «Сирена-Трэвел»



Если железнодорожные документы нужно разослать на несколько адресов электронной почты, то они указываются в поле **Электронный адрес** через запятую.

©2025 АО «Сирена-Трэвел»



Документы, которые возможно отправить на электронную почту:

- контрольный купон (билет);
- квитанция электронного документа (ЭМД);
- памятка пассажира;
- квитанция разных сборов (КРС формируется при возврате билета);
- справка о возврате.

Рассылка документов происходит при оформлении или возврате билетов.

Шаг 5. Дополнительные опции

Можно указать желательные места, количество верхних и нижних мест, тип купе (если в выбранном вагоне имеются купе с гендерным признаком (мужской/женский/смешанный) и признак поиска мест. Эти данные заносятся не для отдельного пассажира, а для всего заказа целиком. Запрещается оформлять пассажиров мужского пола в купе с признаком «женское» и наоборот.

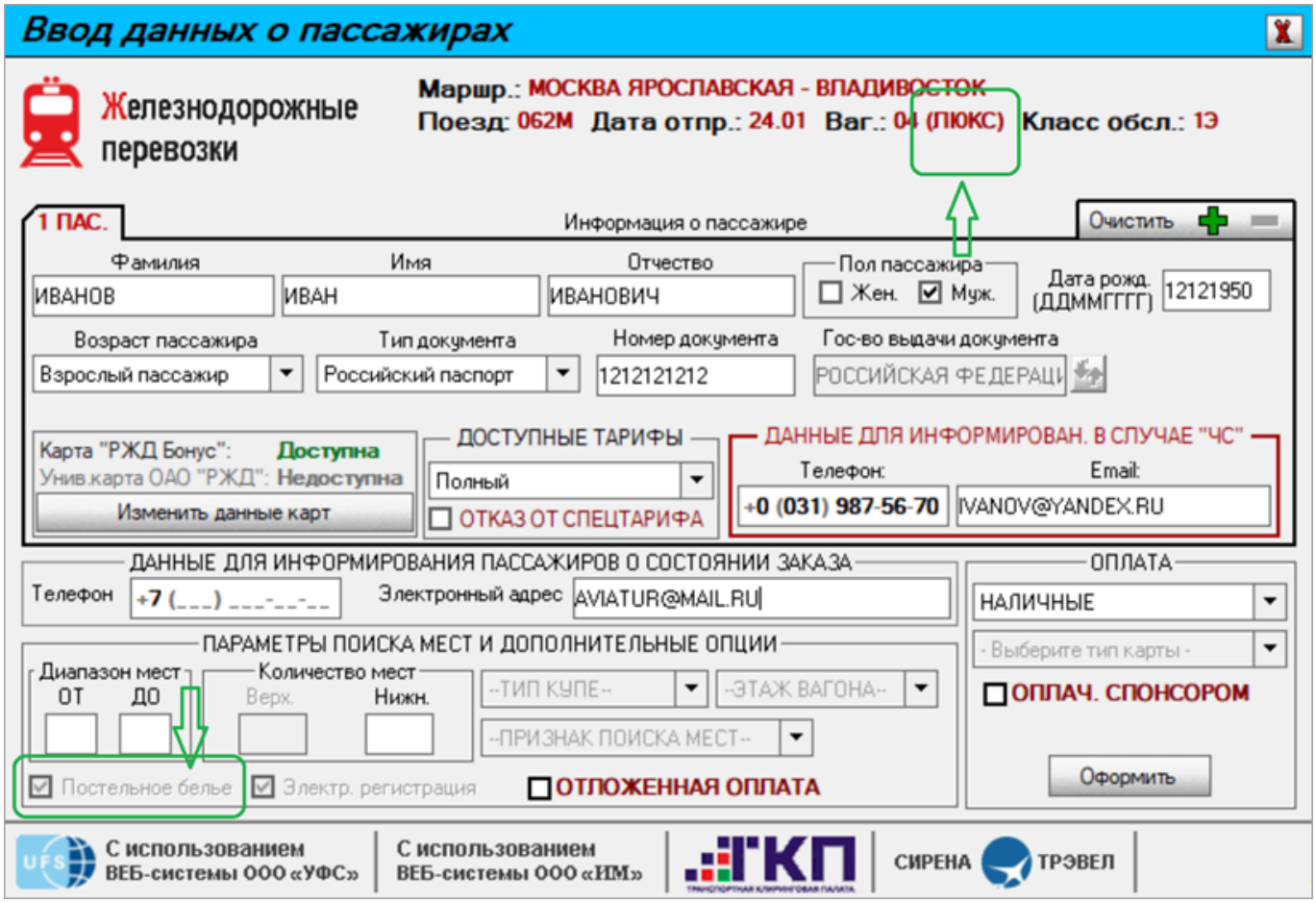
Информацию в эти поля можно не вводить, но в некоторых случаях их заполнение обязательно. При наличии купе с гендерным признаком в выбранном вагоне, когда в списке свободных мест выводятся буквы после номера места, выбор варианта в поле **Тип купе** обязателен. При покупке билетов в вагон **СВ (Люкс)** на поезд **004А Москва-Санкт-Петербург**, который имеет 2 яруса мест, обязательно нужно заполнить количество нижних и

©2025 АО «Сирена-Трэвел»

верхних мест, если пассажиры хотят ехать в одном купе.

Поле выкупа постельного белья заполняется автоматически в следующих случаях:

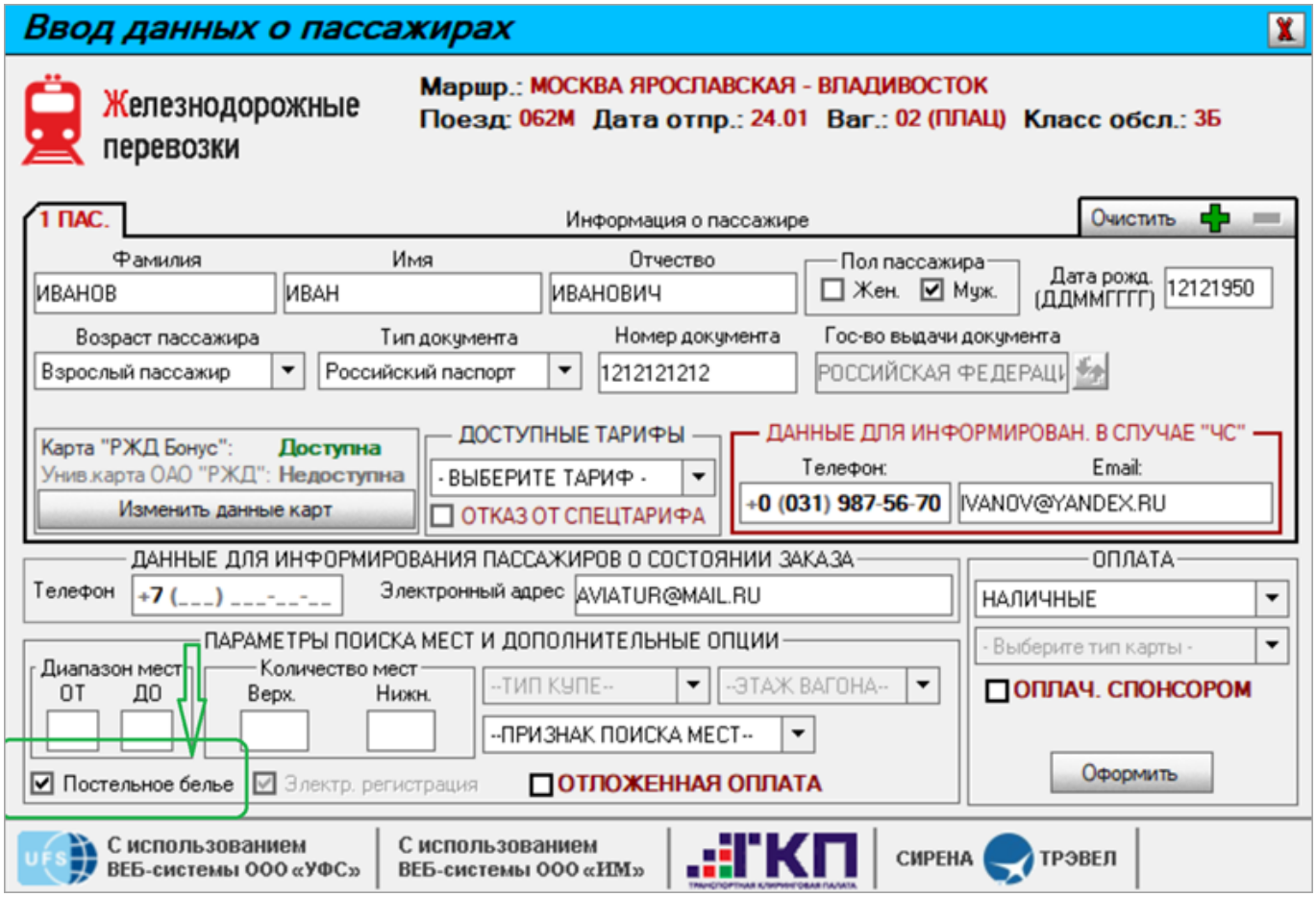
- Для типов вагонов Мягкие, Люкс, Купе для всех перевозчиков в стоимость билета входит плата за постельное белье, поэтому поле **Постельное белье** отмечено галочкой, но не активно (информацию в нем менять нельзя).
- В сидячих и общих вагонах белье не предоставляется, поэтому поле **Постельное белье** не активно.



Агент может вносить информацию (устанавливать отметку) в поле «Постельное бельё» для плацкартных вагонов перевозчика АО «ФПК», где пассажиру предоставляется возможность выбора: оплатить или не оплачивать постельное бельё.

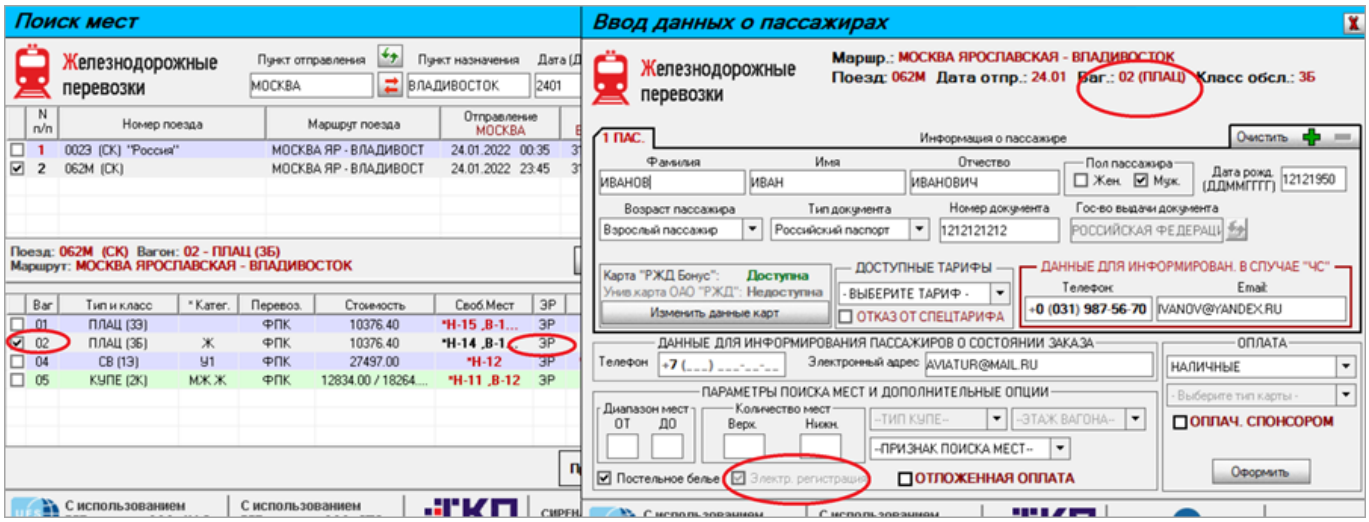
В случае если пассажир не желает пользоваться постельными принадлежностями, то следует снять флажок «Постельное белье». Но обязательно предупредить пассажира, что в случае отказа от оплаты за бельё он не сможет пользоваться матрасом и подушкой в купе.

©2025 АО «Сирена-Трэвел»



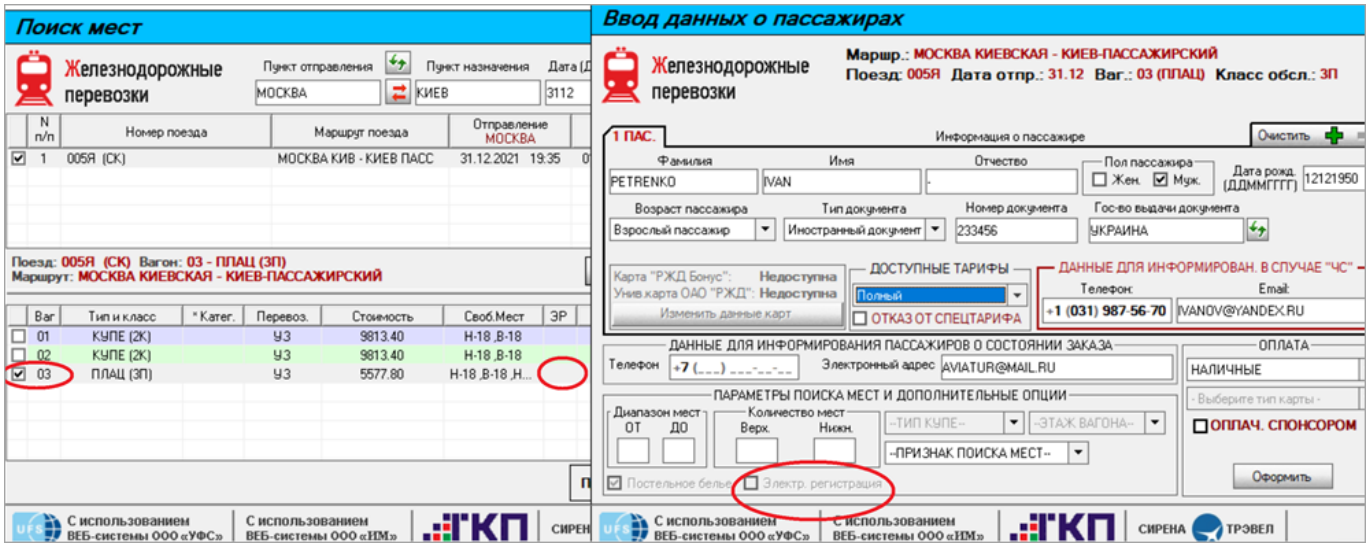
Поле **Электронная регистрация** заполняется автоматически. Оно отмечается, если для данного поезда и выбранного вагона открыта электронная регистрация (наличие признака ЭР в выбранном поезде и вагоне на странице «Поиск мест»), и не отмечается, если для выбранного вагона или поезда не открыта электронная регистрация. Данное поле относится ко всем пассажирам заказа. Статус электронной регистрации для отдельного пассажира может быть изменен после подтверждения заказа.

Пример наличия электронной регистрации в выбранном вагоне:



Пример отсутствия электронной регистрации в выбранном вагоне:

©2025 АО «Сирена-Трэвел»



При электронной регистрации формируется посадочный купон в электронном виде и выдается посадочный купон к контрольному купону электронного билета в бумажном виде. Если для поезда не поддерживается электронная регистрация (окно **Поиск мест**), то в окне **Ввод данных о пассажире** значение поля **Электронная регистрация** устанавливается автоматически, и его нельзя менять.

См. особенности указания данных заказа:

- Отдельное оформление билетов детей
- Внесение информации о спонсоре и документы пассажиров

См. далее:

- Выбор формы оплаты

Другие разделы:

- Выбор поезда и вагона
- Резервирование мест
- Подтверждение заказа
- Оформление билетов с применением специальных тарифов
- Оформление билетов на пригородные поезда
- Оформление билетов в международном сообщении
- Выкуп купе целиком
- Оформление билетов в двухэтажные вагоны
- Оформление билетов по маршруту туда и обратно
- Изменение статуса электронной регистрации
- Возврат и переоформление билетов
- Специальное питание
- Поиск заказа
- История запросов
- Отчет по продажам
- Сбойные ситуации при разрыве связи между системами

©2025 АО «Сирена-Трэвел»

- Информация о вагонах и классах обслуживания

©2025 АО «Сирена-Трэвел»