Сирена

Указание данных о местах и пассажирах

Сирена

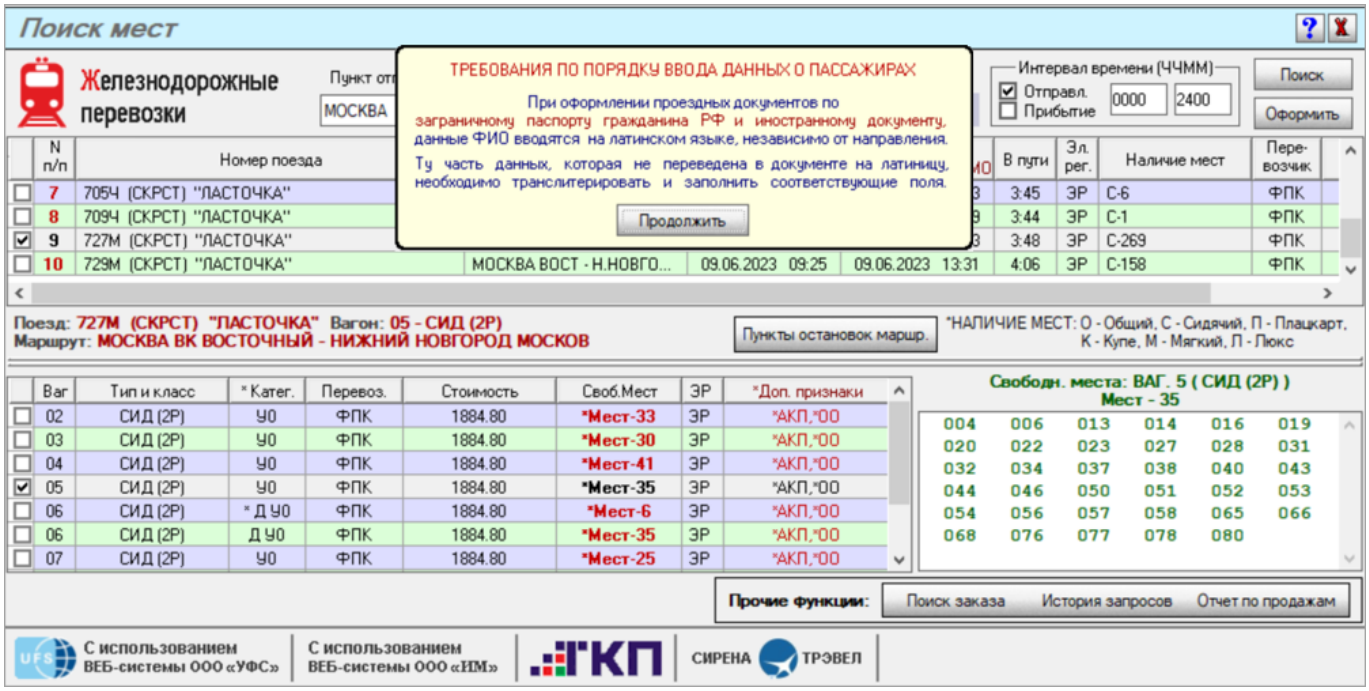
Указание данных о местах и пассажирах

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

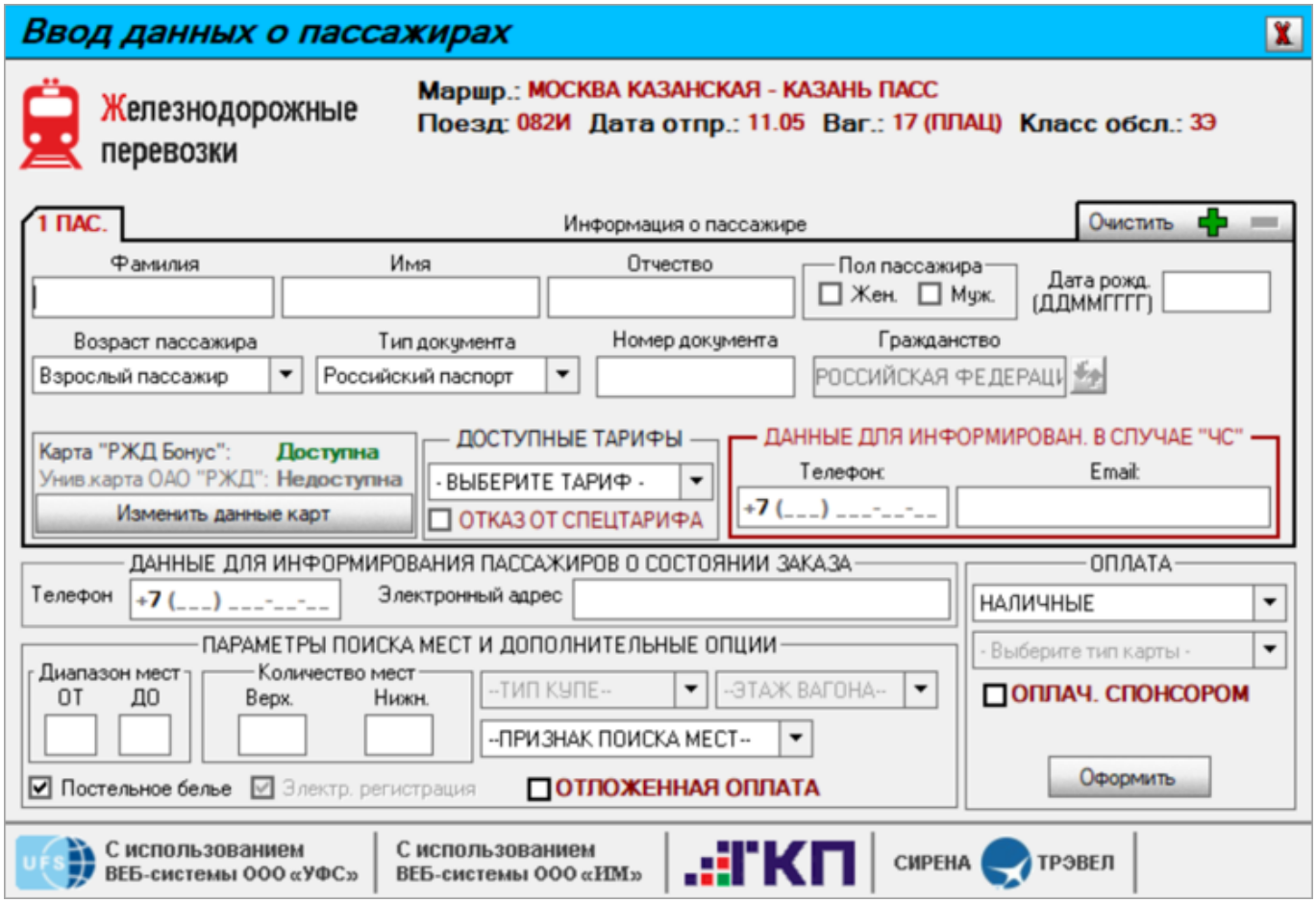
Шаг 1. Переход к вводу данных о пассажирах

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:

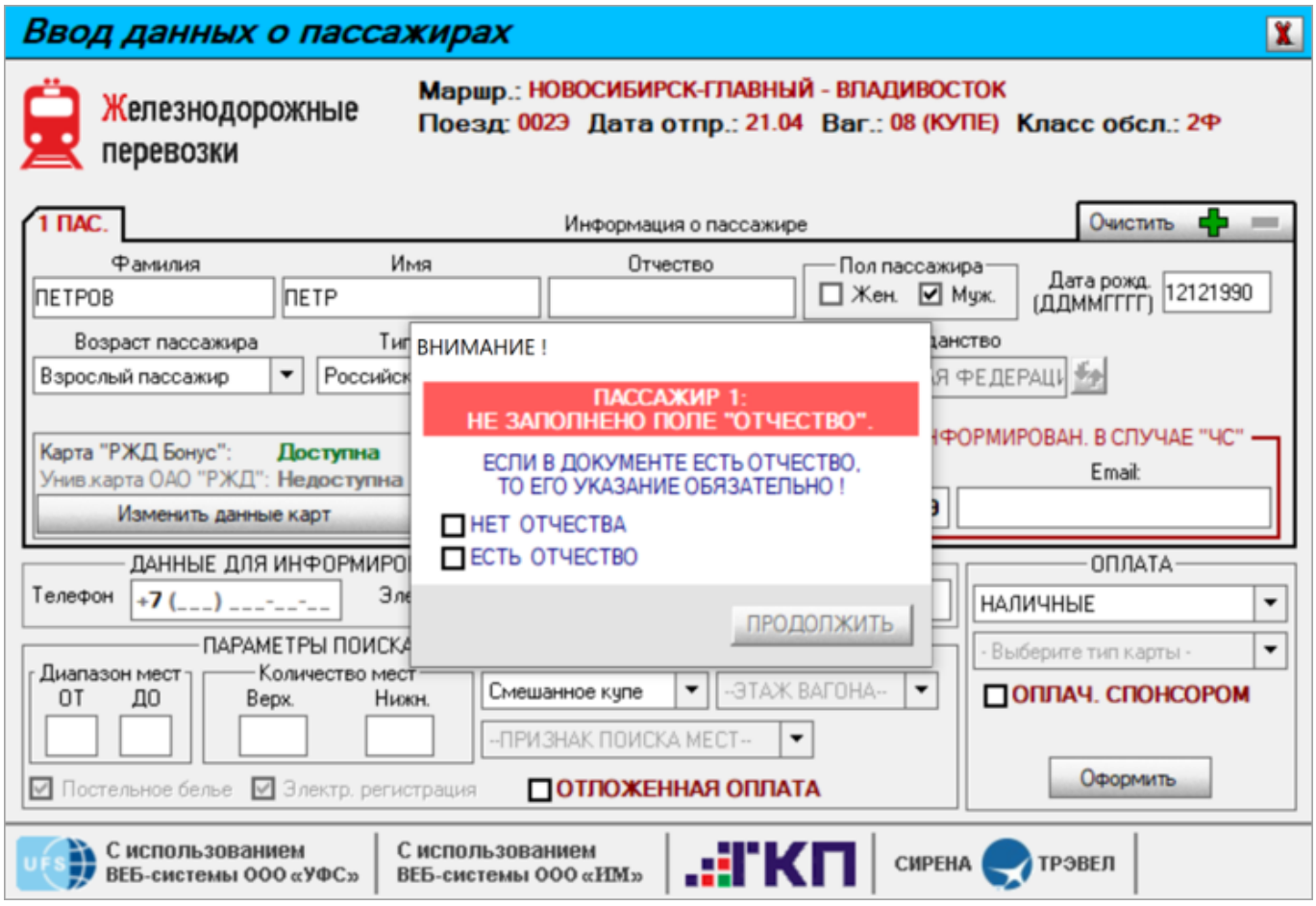
- **Возраст пассажира** – категория пассажира (по умолчанию Взрослый пассажир);
- **Тип документа** – тип документа пассажира (по умолчанию Российский паспорт для внутренних маршрутов, маршрутов в страны СНГ и Прибалтики; Загранпаспорт – для заграничных маршрутов; Иностранный документ – для иностранных 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»

- **Гражданство** – указывается в соответствии с документом, удостоверяющем личность пассажира, на основании которого производится оформление. При оформлении электронных билетов пассажирам без гражданства указывается страна выдачи документа, удостоверяющего личность пассажира.

При оформлении граждан в возрасте до 14 лет и 2 месяцев на дату отправления поезда, имеющих Российское гражданство, а документ удостоверяющий личность выдан в ином государстве необходимо выбрать типа документа – «Иностранный документ», а Гражданство – Россия.

В терминале существует проверка на корректность ввода персональных данных пассажиров. В случае, если поле «Отчество» не заполнено, то при выборе кнопки «**Оформить**» отображается сообщение с чекбоксами, один из которых необходимо выбрать для продолжения оформления.



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.

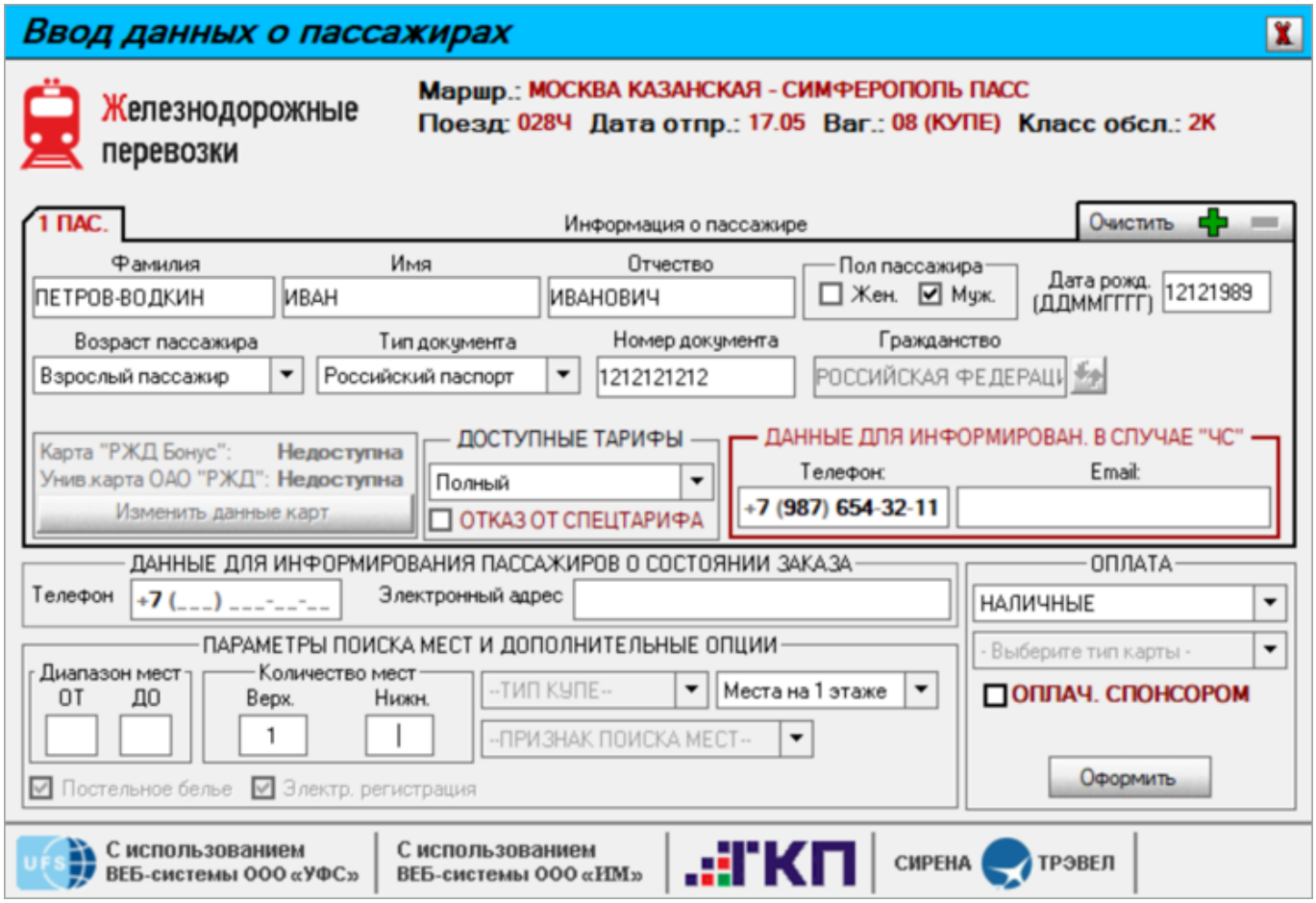
В случае если в документе фамилия, имя или отчество состоит из нескольких слов и внесены через пробел, то заполнение таких данных происходит через символ «нижнее подчёркивание», например: «Ханларова Зейнаб Яхья_Кызы». Внесение таких данных через «дефис» либо слитно будет расценено проводником вагона как ошибка в персональных данных, т.к. написание ФИО в

©2025 АО «Сирена-Трэвел»

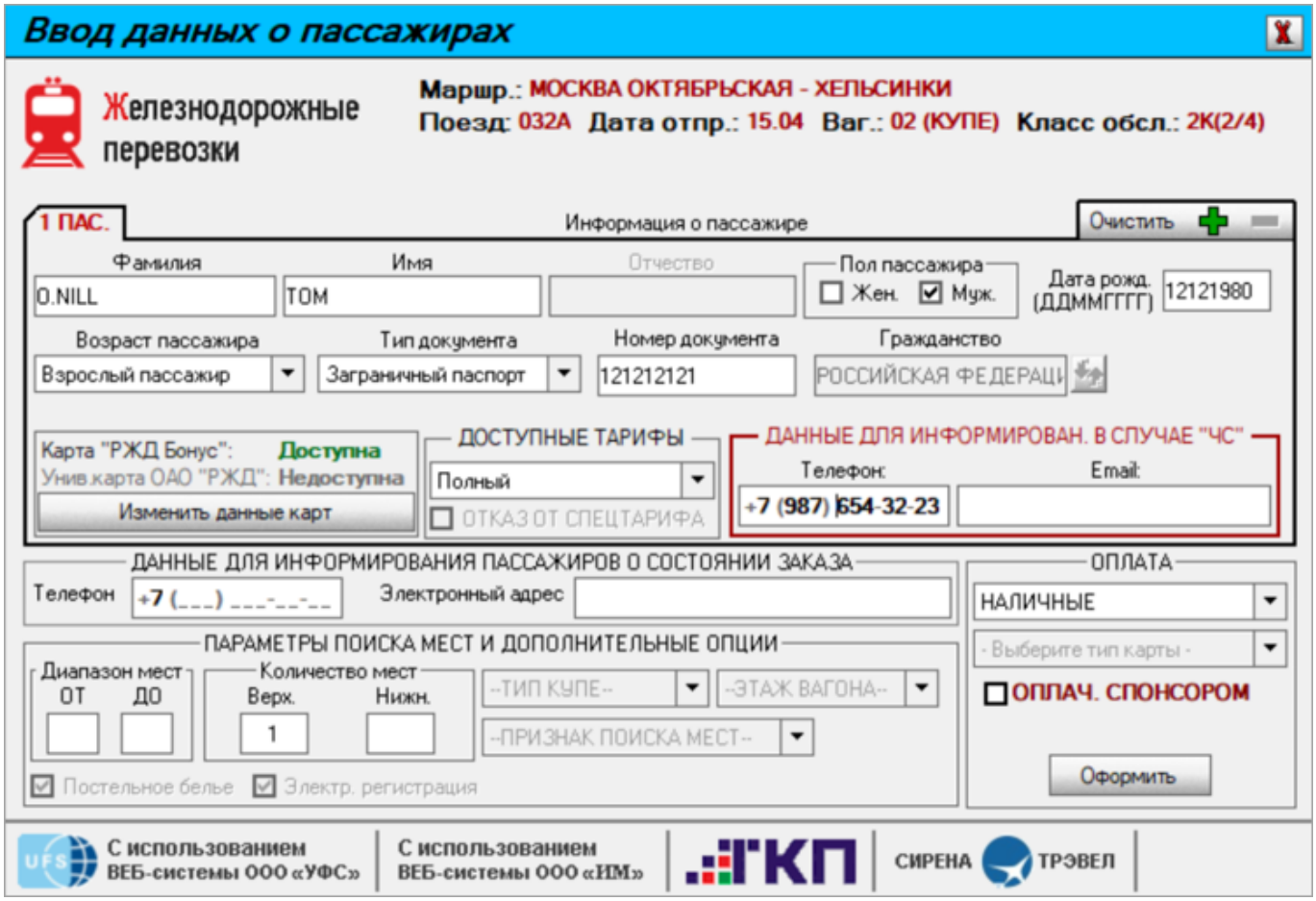
данном случае будет отличаться от данных в документе, удостоверяющем личность.

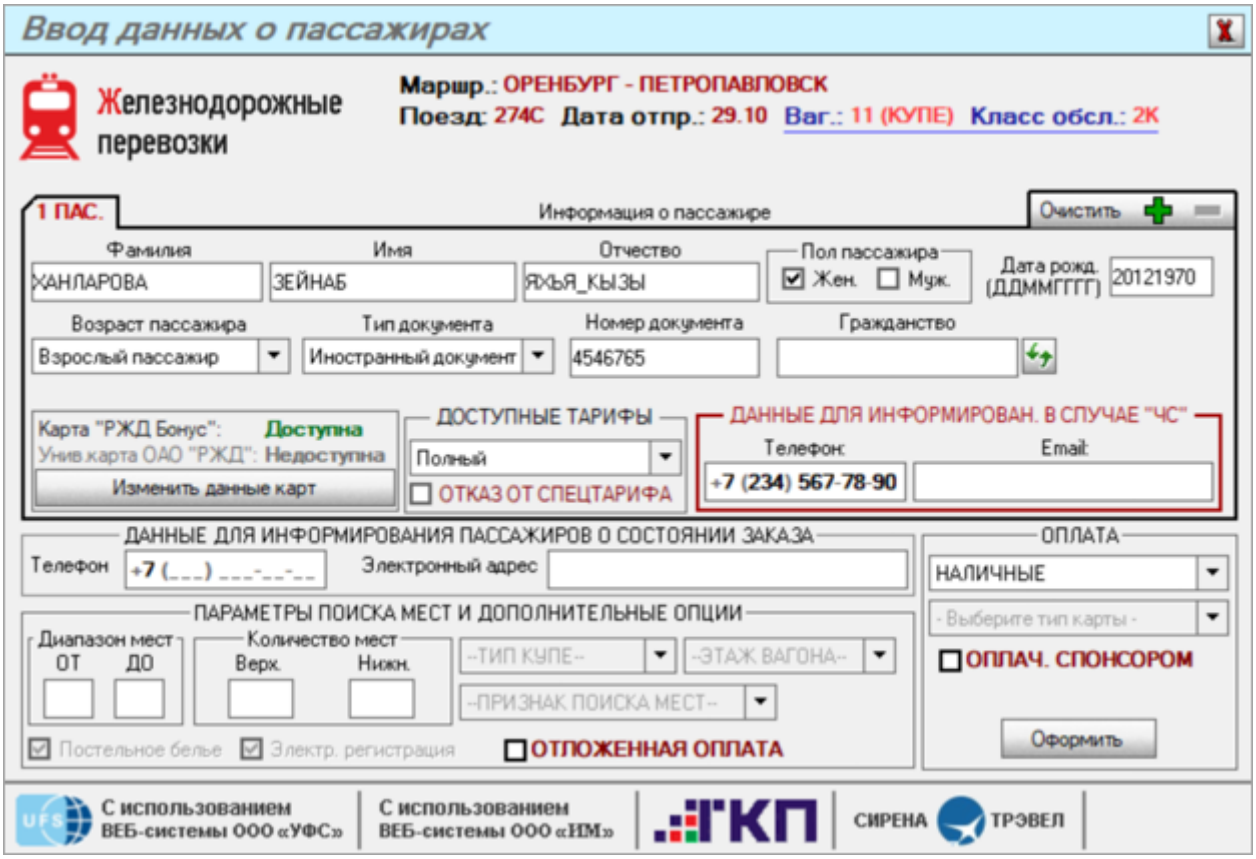
В случае если в ФИО пассажира присутствуют буквы «Ъ» и «Ё», то они заменяются на «Ь» и «Е». Это связано с техническим ограничением в системе резервирования железнодорожных билетов АСУ «Экспресс-3».

Например:



©2025 АО «Сирена-Трэвел»





Используются следующие типы документов удостоверения личности для оформления

©2025 АО «Сирена-Трэвел»

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, в поле «**Гражданство**» устанавливается страна выдачи документа – РФ);
- удостоверение беженца (если не указано гражданство пассажира, то устанавливается страна выдачи документа).

Согласно ФЗ № 16 «О транспортной безопасности» в части передачи данных в автоматизированные централизованные базы персональных данных о пассажирах при оформлении пассажиров по таким видам документов, как Заграничный паспорт РФ, Иностранный документ, ФИО пассажира должны быть указаны латиницей независимо от сообщения. В случае если в документе есть персональные данные, не переведённые на латиницу, то необходимо при оформлении пассажира перевести их, применяя Таблицы транслитераций (размещены в Истоке) и заполнить соответствующие поля.

Скрок действия свидетельства о рождении, выданном в РФ, – 14 лет и 3 месяца на дату отправления поезда.

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

При заполнении данных ребёнка по типу документа «Медицинское свидетельство» следует указать фамилию ребёнка (родителя или иного лица) из медицинского свидетельства о рождении. В случае отсутствия имени или отчества у ребёнка в данные поля вводится дефис.

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.

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

©2025 АО «Сирена-Трэвел»

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.

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,

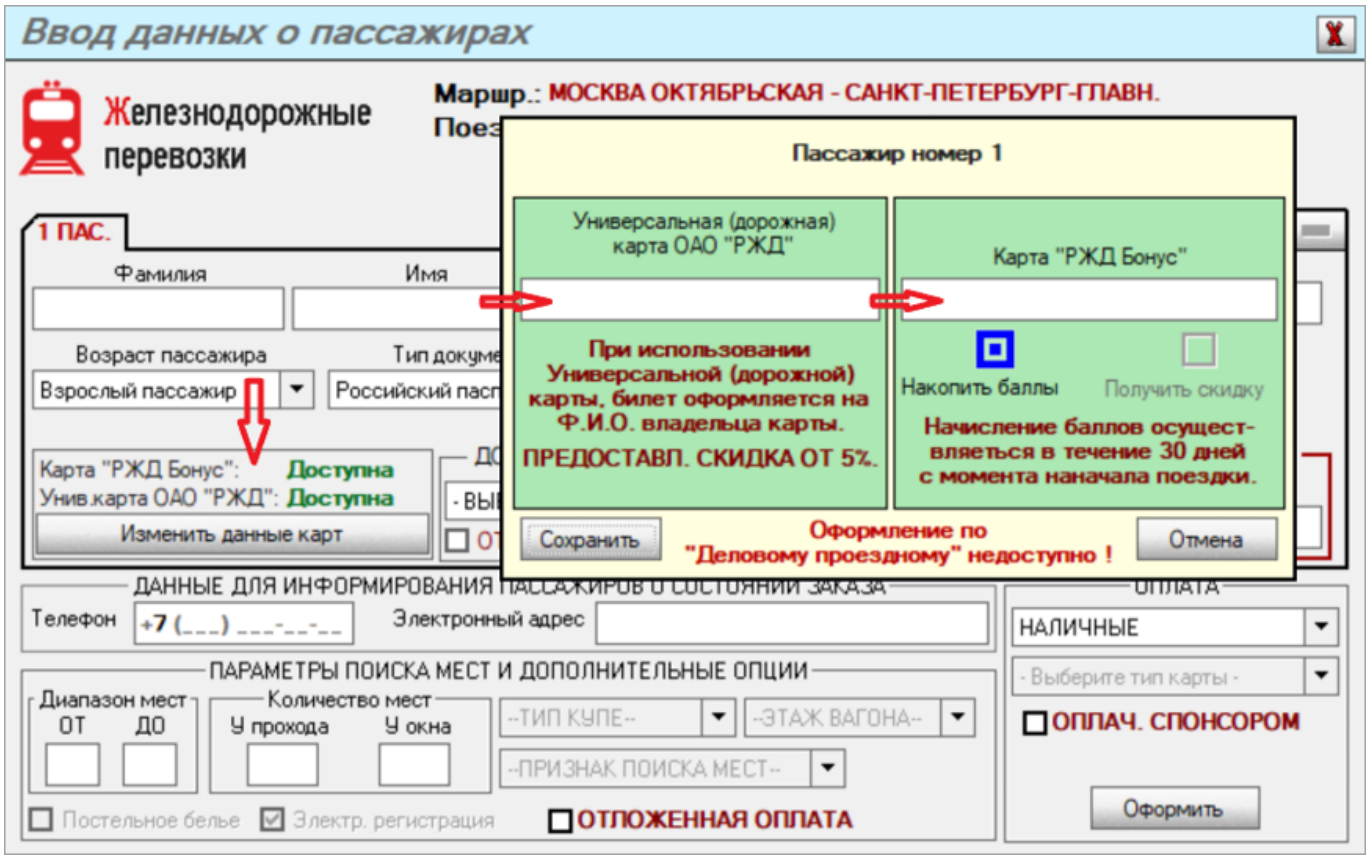
©2025 АО «Сирена-Трэвел»

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.

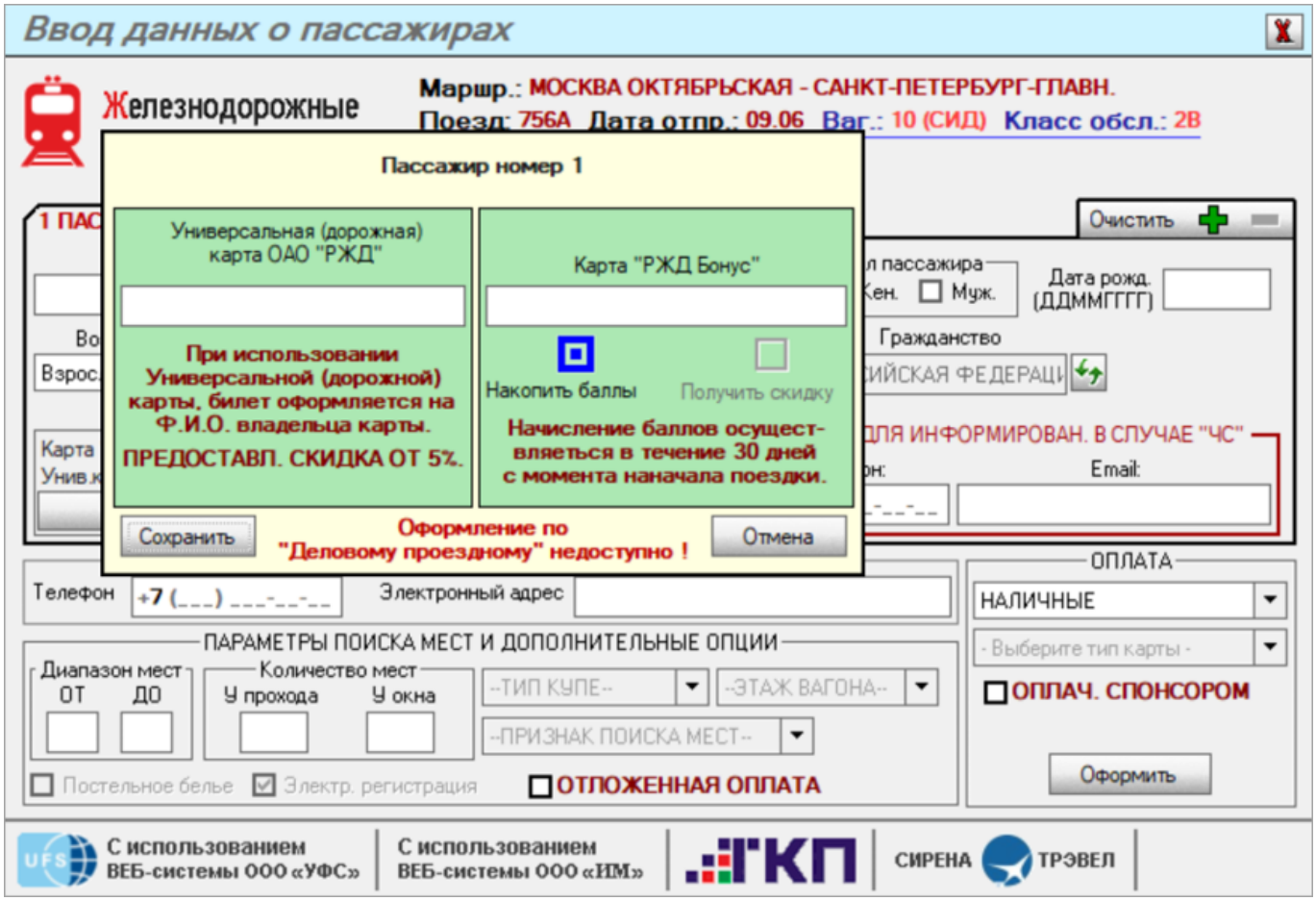
При каждой покупке билетов необходимо указывать номер счета, присвоенного при регистрации в «РЖД Бонус». Для этого необходимо выбрать чек-бокс **Карта «РЖД Бонус»** и **Универсальная карта ОАО «РЖД»** и заполнить одно из предложенных полей – **Карта «РЖД Бонус»** либо **Универсальная (дорожная) карта 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**».



Так как на поездах «Сапсан» активны сразу 2 поля карт - **Универсальная (дорожная) карта**

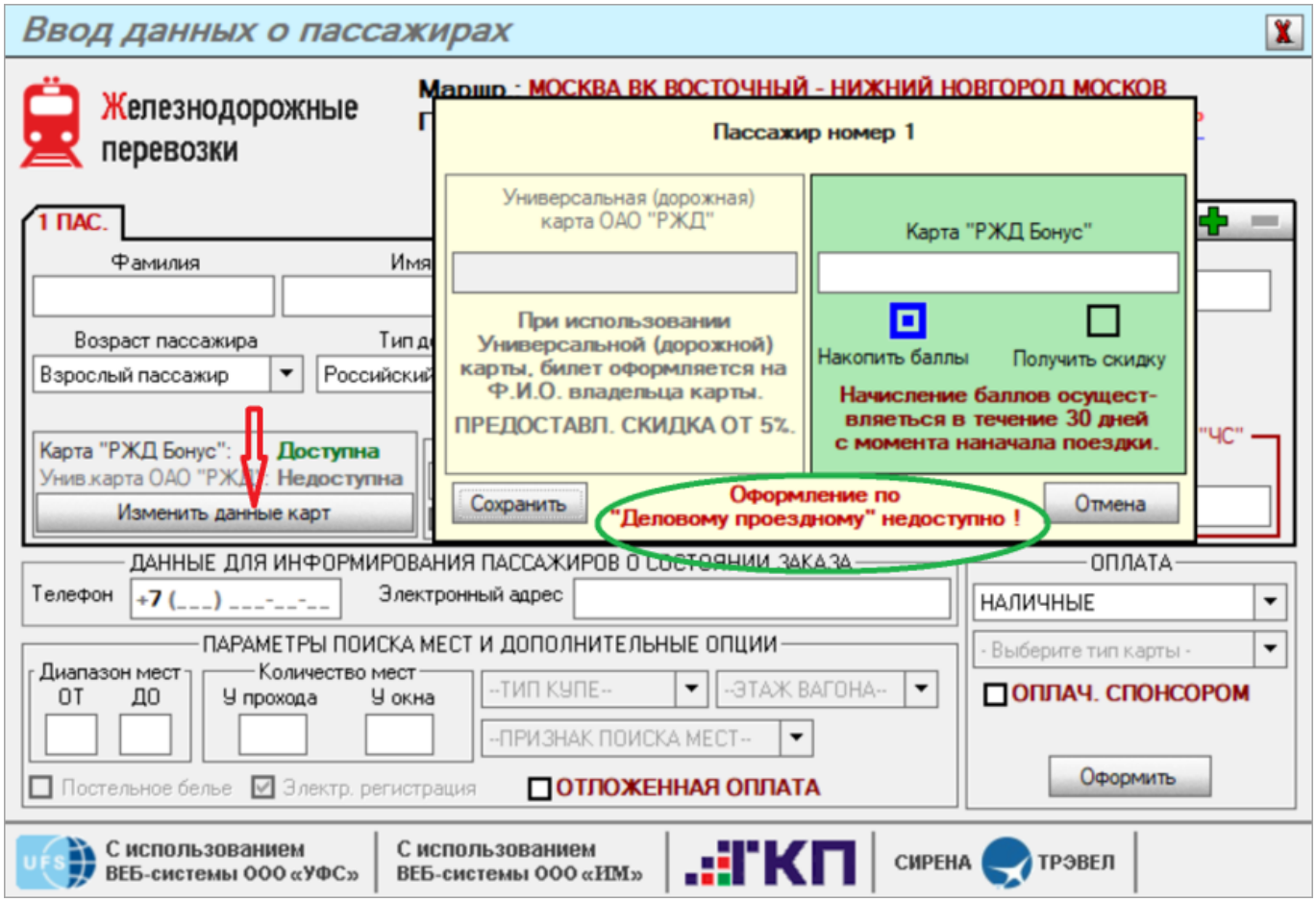
©2025 АО «Сирена-Трэвел»

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):



Оформление перевозки с использованием карты «Деловой проездной» недоступно в терминале АРС Сирена-Трэвел.

©2025 АО «Сирена-Трэвел»

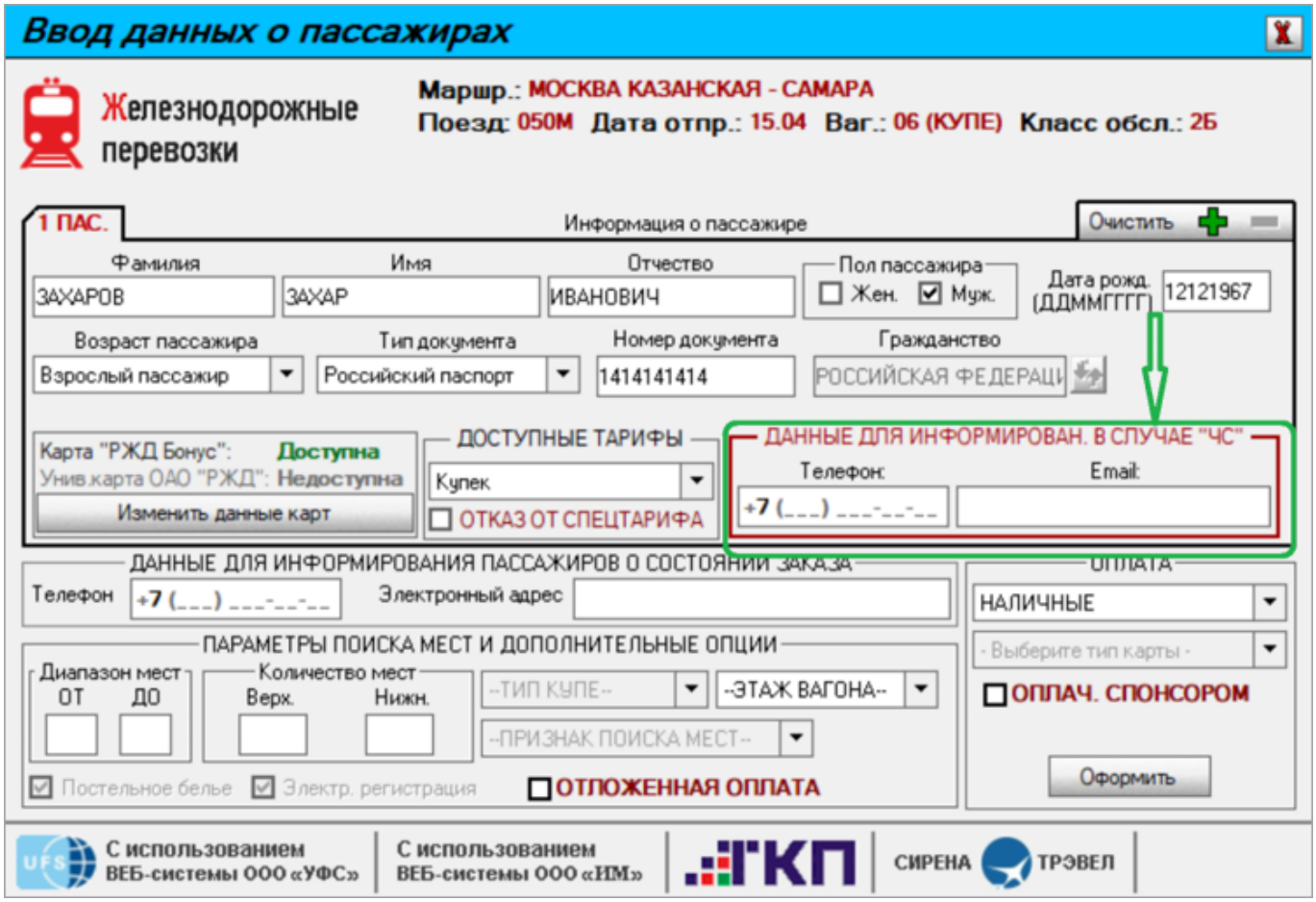


Шаг 4. Указание контактных данных пассажиров

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»



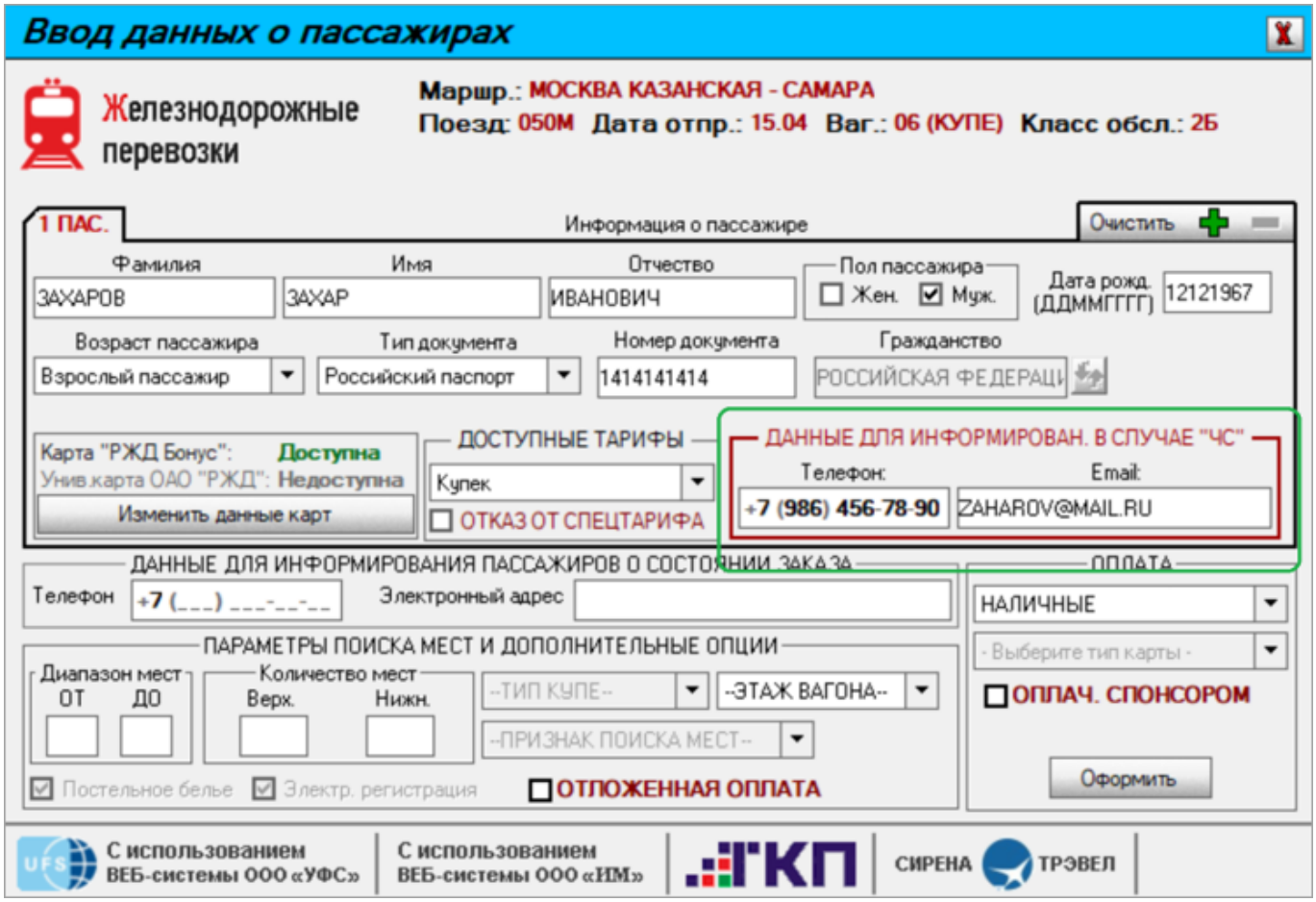
Во всплывающем окне появляются поля для ввода контактов пассажиров:

- 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.

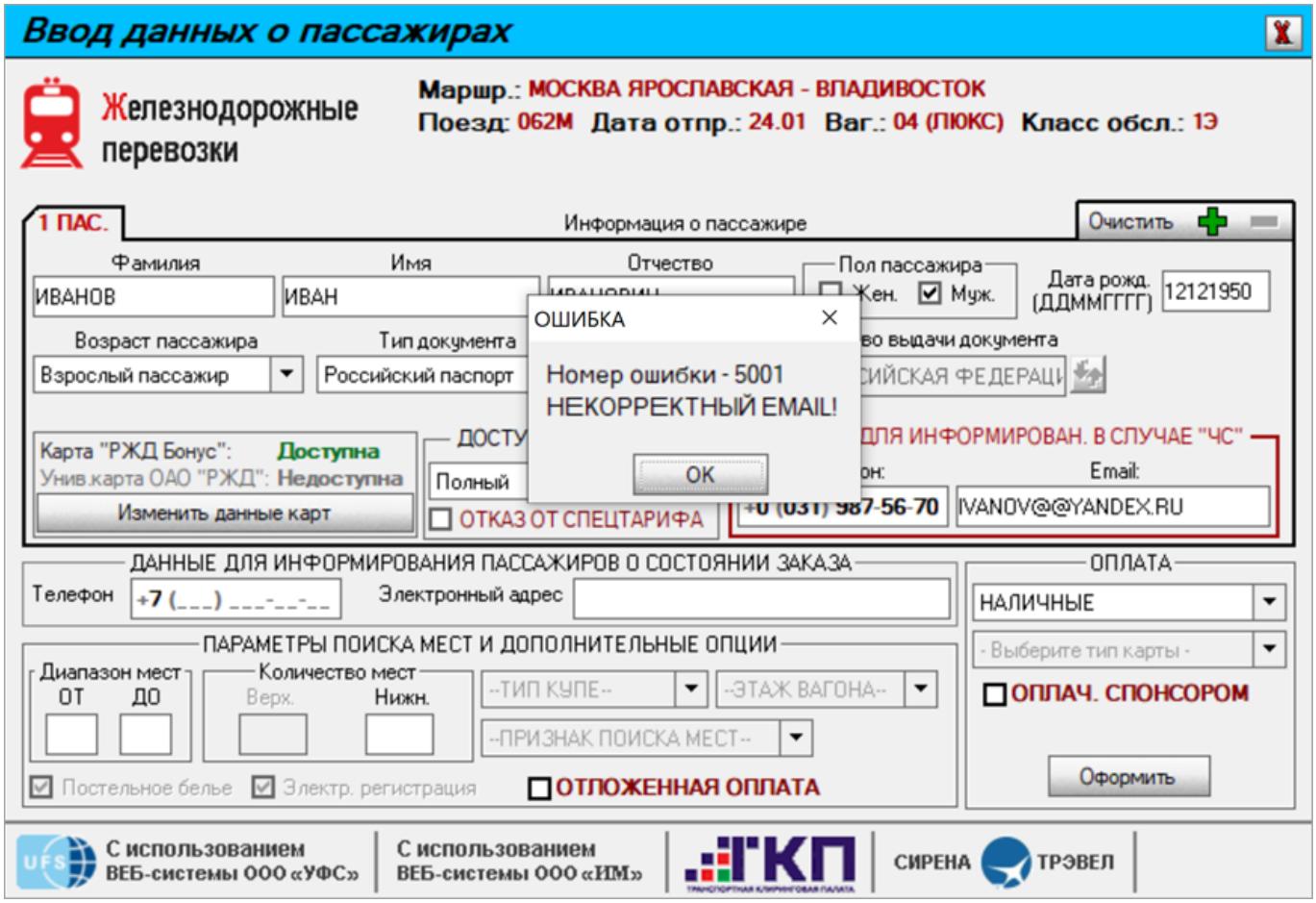
Если требуется изменить код страны с «+7» на другой префикс, то следует установить курсор мыши перед цифрой «7» и, не удаляя её, ввести нужный код страны.

©2025 АО «Сирена-Трэвел»



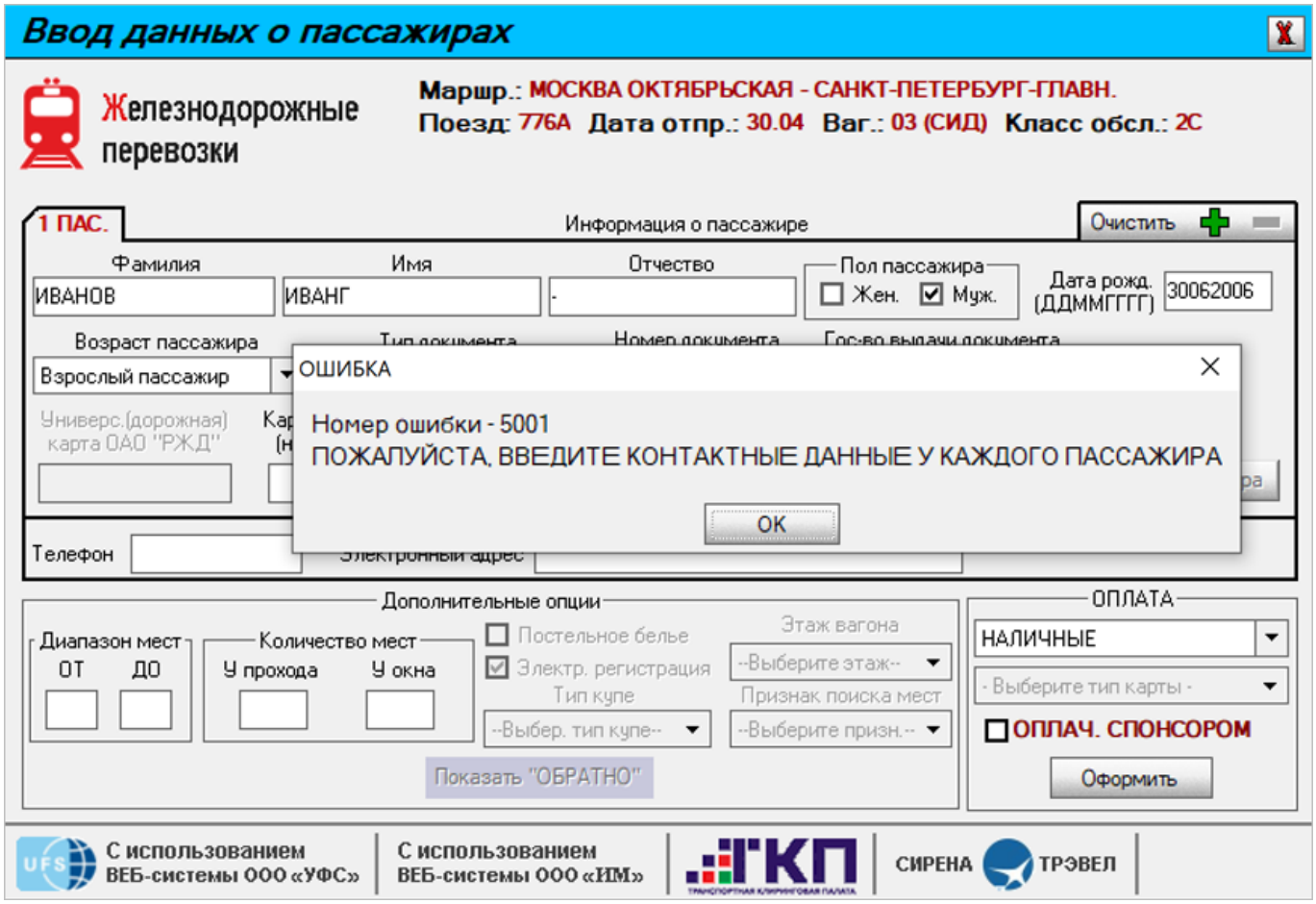
В случае если ввод данных был некорректный, после нажатия кнопки «**Оформить**» на экране отобразится информационное сообщение с указанием, какое поле было неправильно заполнено.

©2025 АО «Сирена-Трэвел»



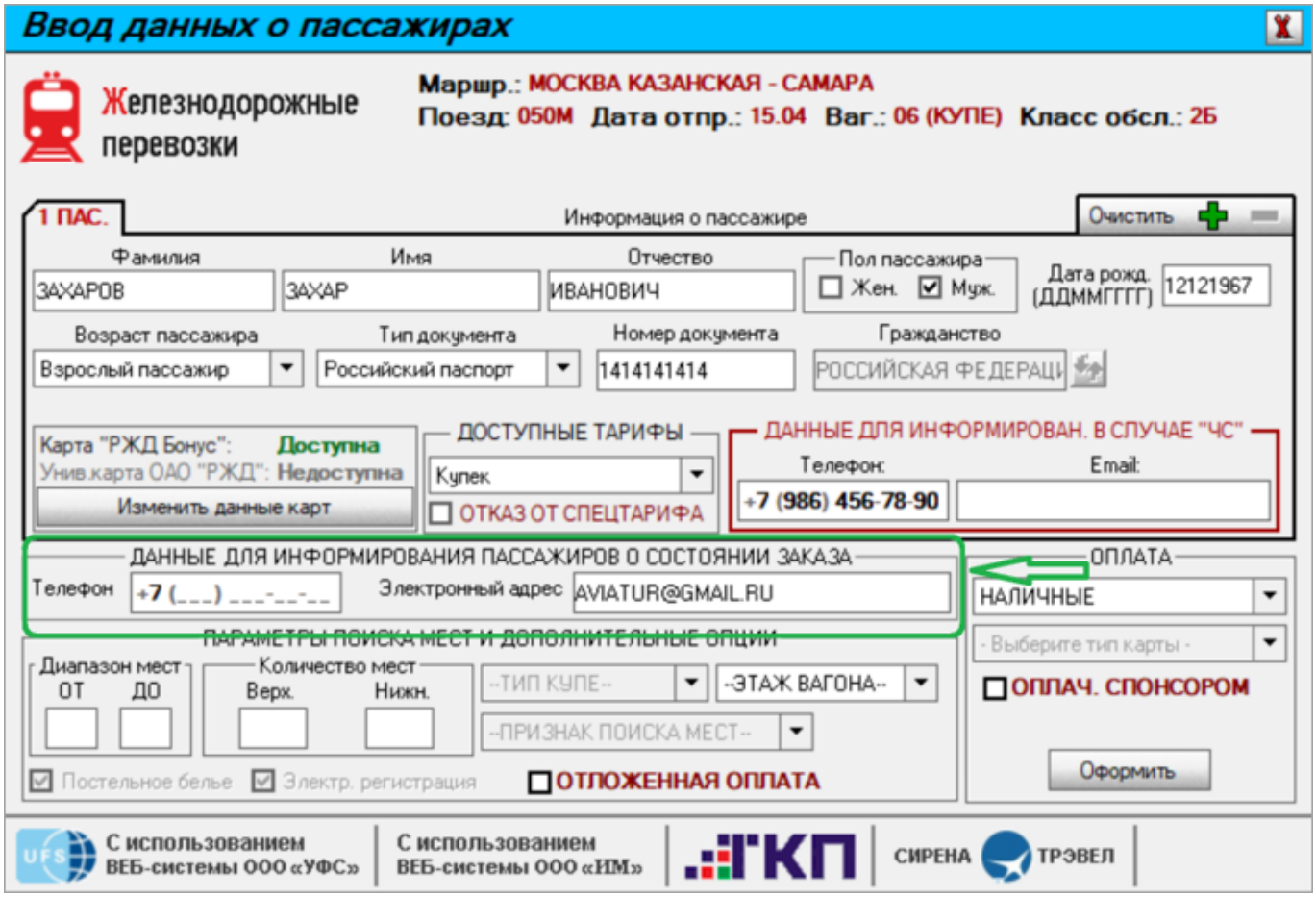
В случае если хотя бы у одного пассажира не введены контактные данные, появится окно с предупреждением:

©2025 АО «Сирена-Трэвел»



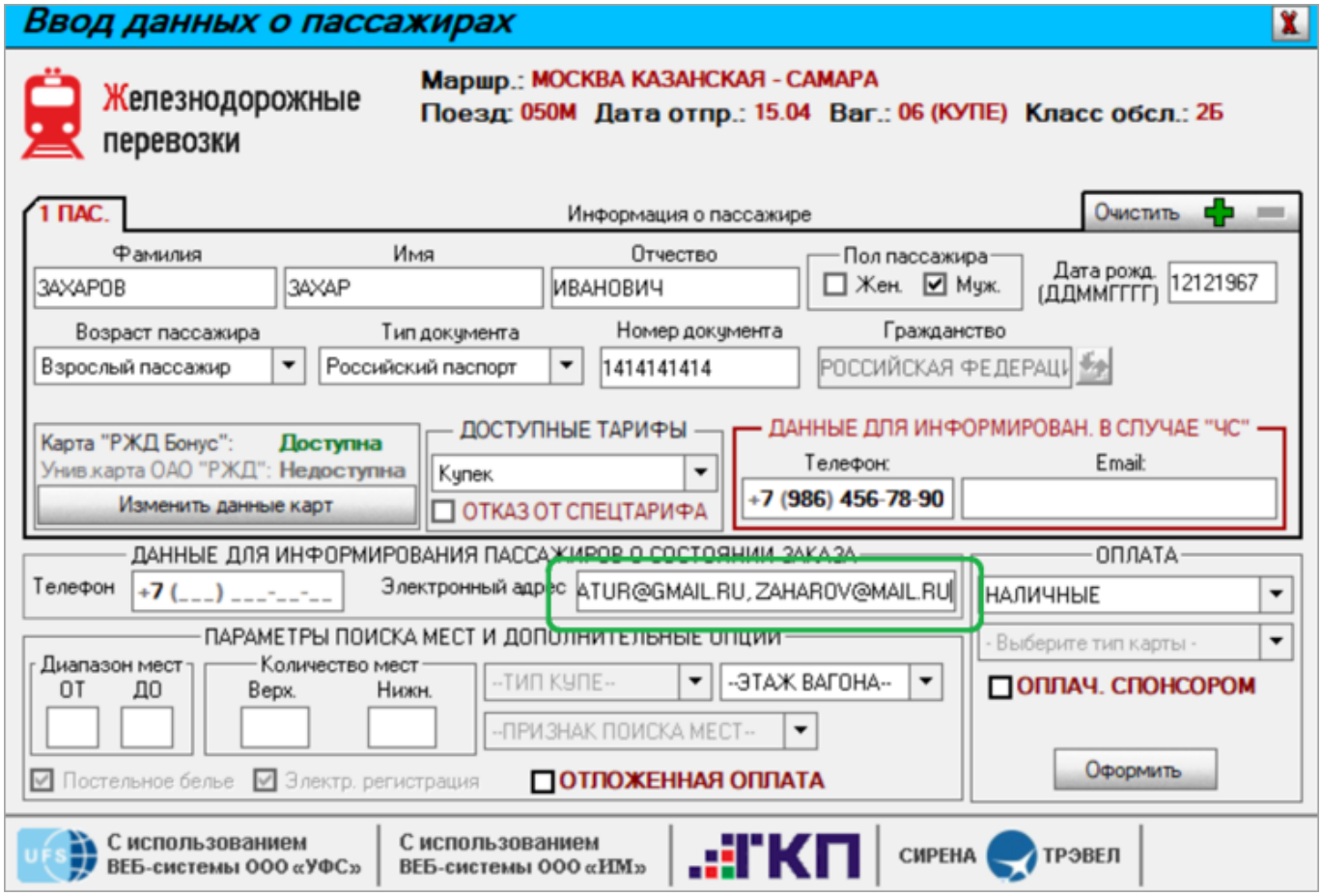
Введённые контактные данные пассажиров передаются перевозчику только для оповещения возникших изменений по поездке и не участвуют в рассылке электронных документов, которые формируются в процессе оформления заказа. Если необходимо отправить сформированные документы на почту пассажиру или оператору, то 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:

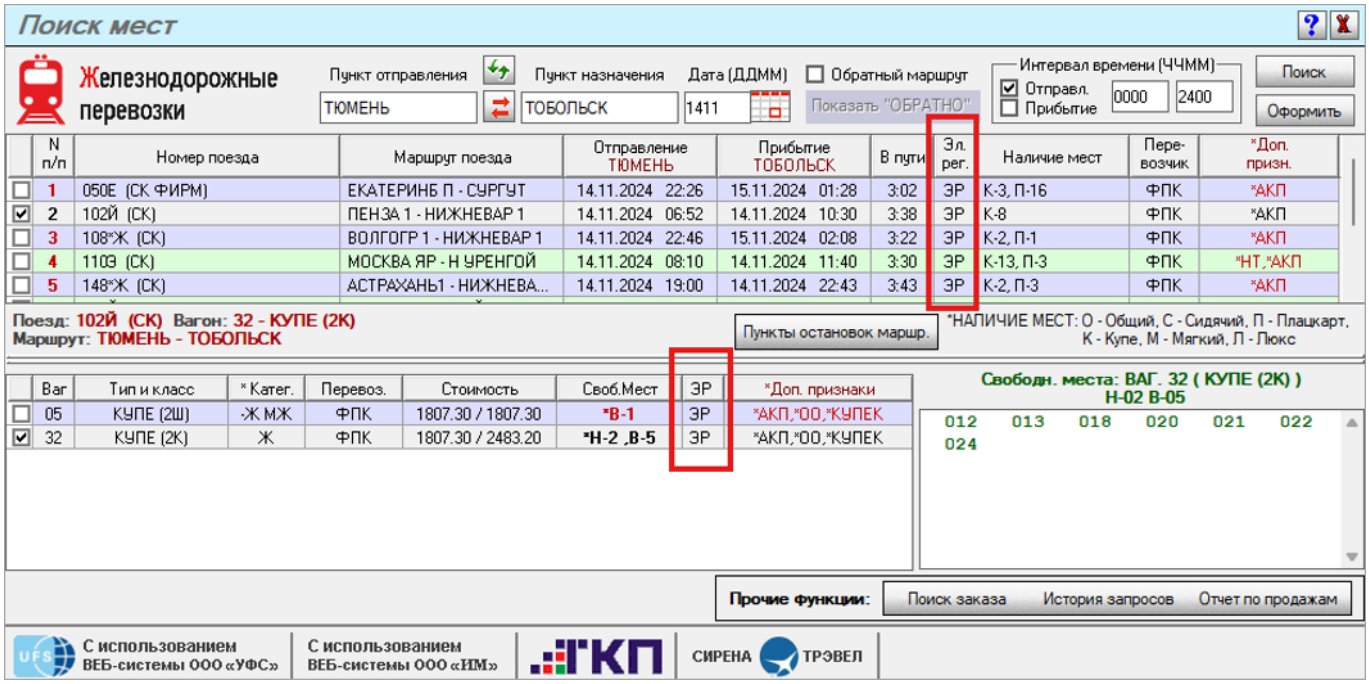
- контрольный купон (билет);
- квитанция электронного документа (ЭМД);
- памятка пассажира;
- квитанция разных сборов (КРС формируется при возврате билета);
- справка о возврате.

Рассылка документов происходит при оформлении или возврате билетов.

Шаг 5. Дополнительные опции

На странице **Ввод данных пассажиров** можно просмотреть схему вагона, если она доступна в этом вагоне, и коректно ввести данные в поле **Диапазон мест**, для это нужно навести курсор мышки на линию, подчёркивающую номер вагона и класс обслуживания в заголовке страницы.

©2025 АО «Сирена-Трэвел»



Можно указать дополнительные параметры к местам – это дипазон мест, количество верхних и нижних мест. Для сидячих вагонов можно выбрать, где желает следовать пассажир – у окна или у прохода. Тип купе обязателен для выбора, если в выбранном вагоне имеются купе с гендерным признаком (мужской/женский/смешанный). Запрещается оформлять пассажиров мужского пола в купе с признаком «женское» и наоборот. Для двухэтажных вагонов можно выбрать определённый этаж. Также можно дополнительно выбрать расположение мест: в одном купе, не боковые в поле **Признак поиска мест**. Эти данные заносятся не для отдельного пассажира, а для всего заказа целиком.

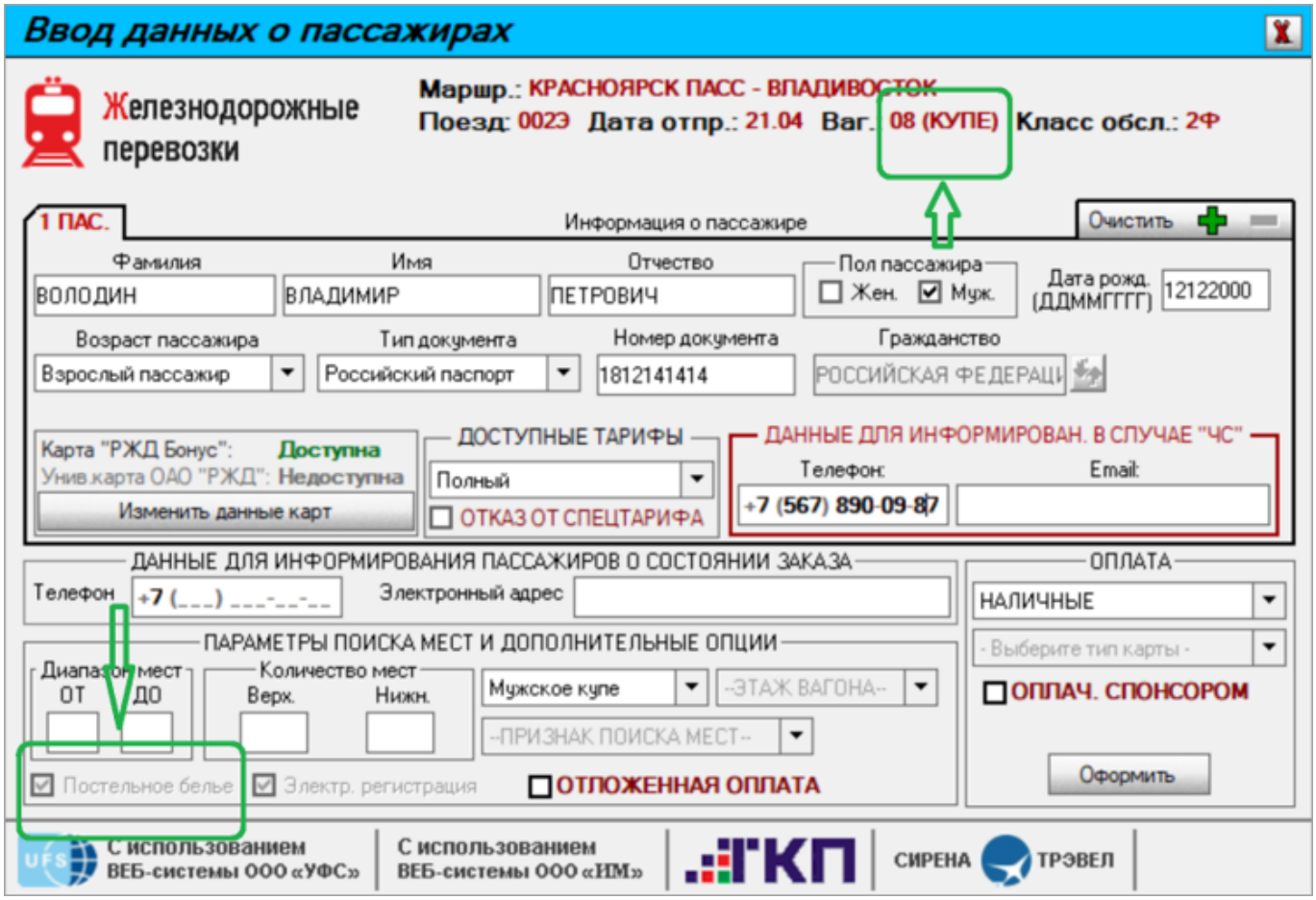
Информацию в эти поля можно не вводить, но в некоторых случаях их заполнение обязательно.

Например, при покупке билетов в вагон **СВ (Люкс)** на поезд **004А Москва-Санкт-Петербург**, который имеет 2 яруса мест, обязательно нужно заполнить количество нижних и верхних мест, если пассажиры желают следовать 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.

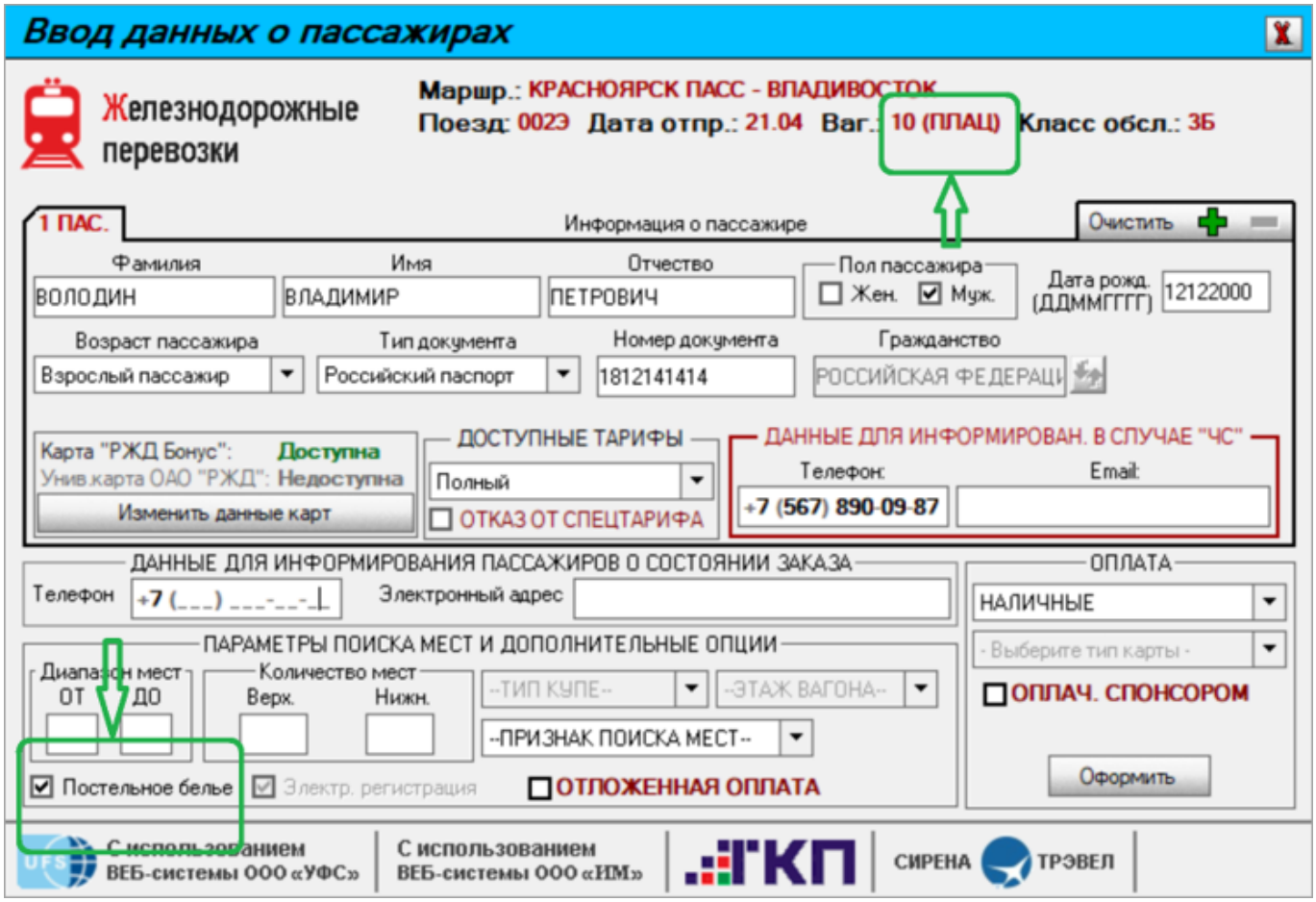
©2025 АО «Сирена-Трэвел»



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.

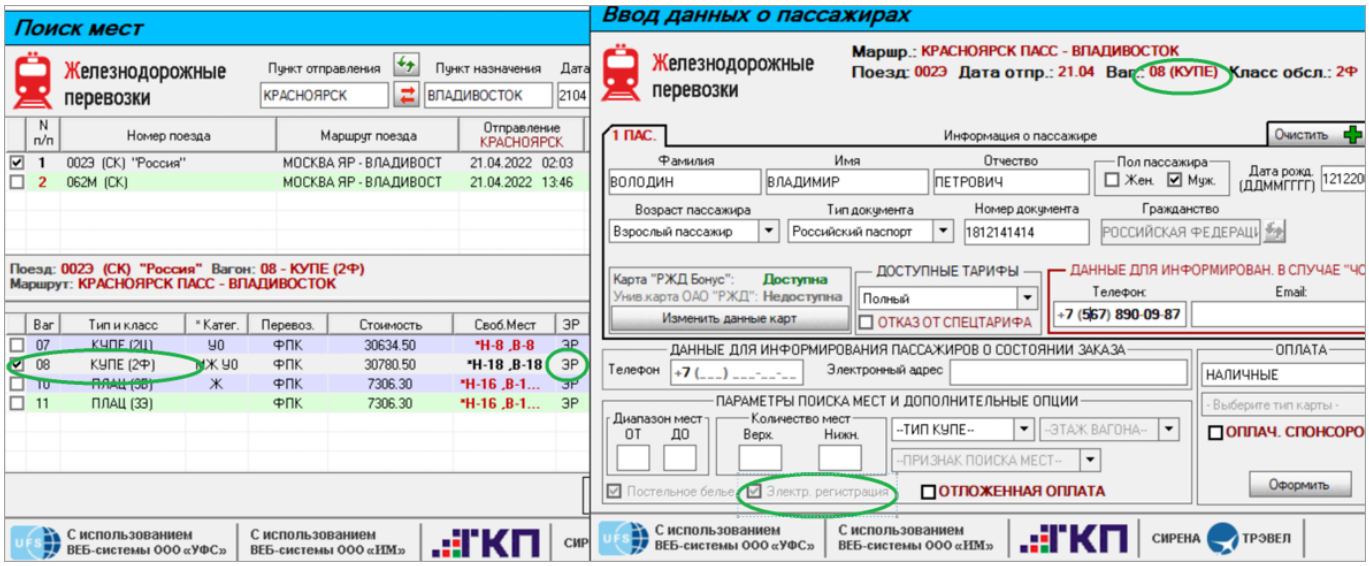
В случае если пассажир не желает пользоваться постельными принадлежностями, то следует снять флажок «Постельное белье». Но обязательно предупредить пассажира, что в случае отказа от оплаты за бельё он не сможет пользоваться матрасом и подушкой в купе.

©2025 АО «Сирена-Трэвел»



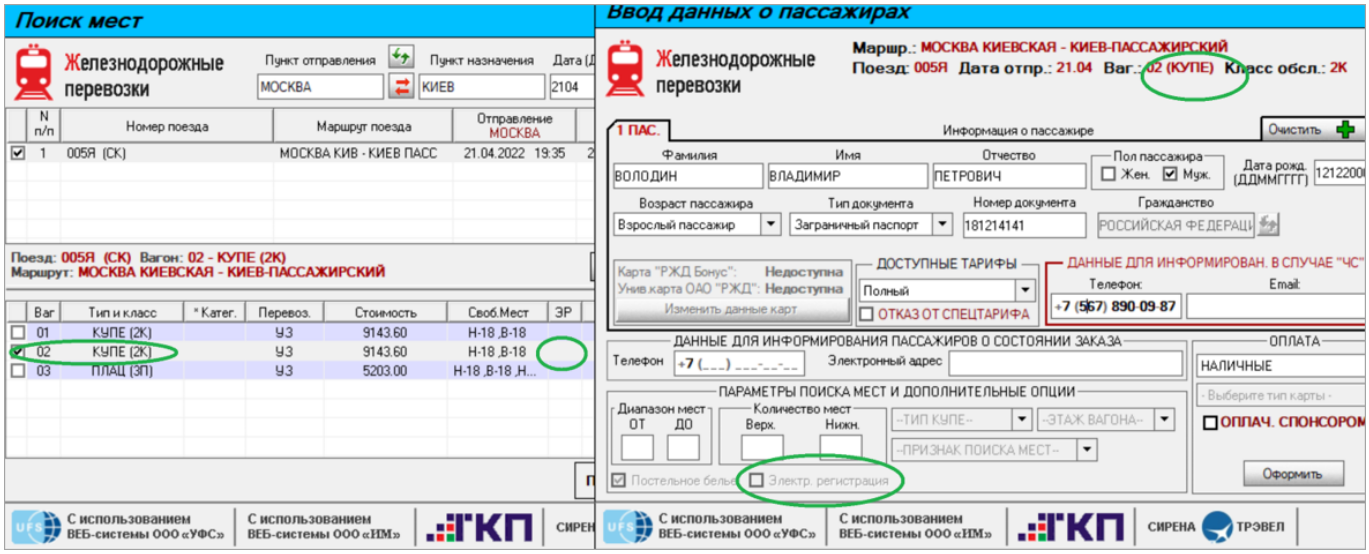
Поле **Электронная регистрация** заполняется автоматически. Оно отмечается, если для данного поезда и выбранного вагона открыта электронная регистрация (наличие признака ЭР в выбранном поезде и вагоне на странице «Поиск мест»), и не отмечается, если для выбранного вагона или поезда не открыта электронная 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:



©2025 АО «Сирена-Трэвел»

Пример отсутствия электронной регистрации в выбранном вагоне:



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

©2025 АО «Сирена-Трэвел»

- История запросов
- Отчет по продажам
- Сбойные ситуации при разрыве связи между системами
- Информация о вагонах и классах обслуживания

©2025 АО «Сирена-Трэвел»