



Сирена

---

## **Сбойные ситуации при разрыве связи между системами**

# Сбойные ситуации при разрыве связи между системами

## 1. Оформление заказа

В случае разрыва связи при подтверждении заказа Сирена предпринимает попытки выяснения состояния заказа на стороне провайдера железнодорожного контента в течение 5-30 минут (в зависимости получения ответа от провайдера железнодорожного контента). Процессы взаимодействия с провайдером железнодорожного контента отражаются в таблице состояний, которая будет представлена после нажатия кнопки **Продолжить подтверждение**.

Если за это время связь налаживается, и приходит ответ о продаже электронных билетов, состояние заказа Сирены становится «ПОДТВЕРЖДЕН», появляется номер ж/д заказа, и агент может распечатать билеты.

Если на стороне провайдера железнодорожного контента билеты не были проданы, состояние заказа становится «ОТКЛОНЕН», и агенту следует оформить заказ заново.

Если в течение некоторого времени система не получает ответа от провайдера железнодорожного контента о статусе заказа, состояние заказа в Сирене становится «НЕ ОПРЕДЕЛЕН» – это не является конечным статусом заказа.

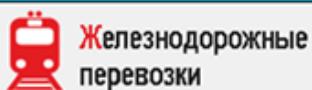


Если статус оформления заказа в течение 20 минут не пришёл в конечное состояние, то следует обратиться в службу поддержки «Сирена-Трэвел» по телефону +7(495)363-63-32 (круглосуточно) или ТКП по телефону +7(495)788-12-13 доб. 193 (с 9:00 до 18:00).



## Работа с заказом (—)

Обновить



Марш.: ЕКАТЕРИНБУРГ-ПАССАЖИРС - ТОБОЛЬСК  
Поезд: 060УА(ФПК УРАЛЬСКИЙ)  
Отр.: 30.07 - 21:30 Приб.: 31.07 - 08:08 ВРЕМЯ МЕСТНОЕ  
Общая сумма заказа: 4030.80  
PNR: 766778 Транзакция: 134060490 Заказ: НЕТ

## ДАННЫЕ, ОБЩИЕ ДЛЯ ВСЕГО ЗАКАЗА

Телефон: НЕТ Электр. адрес: ФОП = НА

<input type="checkbox"/>	<b>Билет 1 НЕ ПОДТВЕРЖД.</b>	Категория: ПОЛНЫЙ Сумма: 4030.80 Вагон: 13 (КУПЕ) ДОРОШЕНКОВ НИКОЛАЙ ЮРЬЕВИЧ (Муж.) 09.01.1992 Док.: ПН*****0425 ID пасс.: 131043604 М - 009 (НИЖНЕЕ) Карта "РЖД Бонус": НЕТ Универс. карта: НЕТ ЕМД 97A1008126430: Тип - ОПЛАТА ПЕРЕВОЗКИ Сост. - ВЫПИСКА ПОДТВЕРЖДЕНА
<p>Подтвердить Сост. подтвержд: <b>ЗАПРОШЕНО ПОДТВЕРЖДЕНИЕ</b> 30.07.2020 10:50:05 Отказаться</p> <p><input type="checkbox"/> ПЕЧАТЬ <input type="checkbox"/> ОТПРАВИТЬ EMAIL <input type="checkbox"/> Билет <input type="checkbox"/> ЕМД <input type="checkbox"/> Выбор папки <input type="checkbox"/> Каждые сутки в отдельной папке <input type="checkbox"/> Возврат выбранных билетов <input type="checkbox"/> Выбор питания <input type="checkbox"/> Справка о возврате <input type="checkbox"/> Памятка пассажира <input type="checkbox"/> Формировать справ. о возвр. <input type="checkbox"/> Страхование <input type="checkbox"/> Состояние ЭР</p>		
<p> С использованием ВЕБ-системы ООО «УФС»    С использованием ВЕБ-системы ООО «ГКП»   СИРЕНА  ТРЭВЕЛ</p>		

Только в случае подтверждения службой поддержки того, что заказ не был оформлен, возможно оформить новый заказ.

При наличии фразы «Просьба повторно сформировать бланк заказа», в нижней части контрольного купона, необходимо повторно распечатать билет, чтобы получить контрольный купон ЭБ с актуальным статусом:

Номер электронного билета  
E-ticket number

74814682085236

Номер заказа  
Order number

74814682085236

КОНТРОЛЬНЫЙ КУПОН CHECK COUPON			СЕМЕНОВА О. А. ПН *****0844 12.10.1966 / RUS / F		
01 Год совершения поездки: 2016 Valid			Кол-во пассажиров / Number of passengers: 01		
Маршрут следования От / From	До / To	Класс обслуживания Class			
11.07 17:38 Отправление Departure	МОСКВА КАЗ MOSKVA KAZ	-> ВОССТАН П -> VOSSTAN P			
12.07 05:56 Прибытие Arrival		2У			
Поезд Train	026ГБ СКОРЫЙ	Вагон Coach	13 К	Место Seat	001 НИЖНЕЕ
Полный / Full price	У1 Сервисные услуги			Тариф (билет,плацкарта), Руб Fare (ticket,reservation), RUR	1668.50/2767.10
				Цена, Руб Price, RUR	4435.60 (в т.ч НДС 10% - 342,60 18% - 101,75)
				Сервисные услуги, Руб Services, RUR	0.00
				Сборы, Руб Commission, RUR	Нет No

Статус электронного билета  
E-ticket statusПройдена электронная регистрация 30.06.2016 15:38  
E-registration completedОтмена электронной регистрации возможна до:  
Cancellation e-registration available till

11.07.2016 16:38

Дополнительная информация:  
Additional information

КУРЬЕР ЗАПРЕЩЕНО. ВРЕМЯ ОТПР И ПРИБ МОСКОВСКОЕ

Дата и время оформления:  
Date and Time of Booking

30.06.16 15:38

Перевозчик (ИНН)  
Carrier (VAT number)

ЗАО "ТКС" / ЗАО "ТКС" (7717568287)

Форма оплаты  
Payment methodНаличные  
Cash

Служебная информация

M024M68 ФПК/ 256

Подтверждаю, что с правилами и особенностями оформления, оплаты, возврата неиспользованного электронного билета, заказанного через Интернет и проезда по электронному билету, а также с офертой, ознакомлен.

I confirm that I have read and agree with the rules and conditions of the order, e-ticket payment, refund of unused e-ticket and the offer contract.

Я согласен с реквизитами поездки и подтверждаю, что персональные данные пассажиров верны.

I agree with the travel details and confirm that all personal data are correct.



\* 7 4 8 1 4 6 8 2 0 8 5 2 3 6 \*

ПОСАДОЧНЫЙ КУПОН  
BOARDING COUPON

Распечатайте данный купон и предъявите при посадке вместе с документом, удостоверяющим личность, указанным при покупке электронного билета.  
Please print this coupon and present it when boarding the train. You must bring your identification document, as given when the purchasing the e-ticket, with you.



**RZD**  
Российские  
железные дороги  
Счастливого пути!

Веб-ресурс ООО "УФС"

телефон службы поддержки: (495) 269-83-65

Просьба повторно сформировать бланк заказа!

## 2. Возврат билета/заказа

В случае разрыва связи при проведении возврата заказа/билета Сирена предпринимает попытки выяснения состояния операции возврат на стороне провайдера железнодорожного контента до момента получения положительного ответа. Процессы взаимодействия с провайдером железнодорожного контента отражаются в таблице состояний, которая будет представлена после нажатия кнопки **Продолжить возврат**.

В случае получения ответа от поставщика услуг статус билета переходит в состояние «Возвращен» и напротив выбранных билетов отображается кнопка для получения документа

КРС (Квитанция Разных Сборов), являющийся финансовым документом, подтверждающим проведение возврата в системе РЖД и отображающий начисленную сумму к возврату.

В связи с тем, что возможен некий временной интервал между уточняющим запросом суммы к возврату, которая отображается в «Заявлении от отказе от поездки» и проведением самого возврата в системе ОАО «РЖД», то итоговая сумма возврата денежных средств пассажиру отображается только в документе ОАО «РЖД» – КРС.



Агент при выполнении возврата билетов должен выплачивать пассажиру сумму возврата, указанную в КРС.

**Работа с заказом (74620867722472)**

**Возврат**

ОЖИДАНИЕ ОТВЕТА...

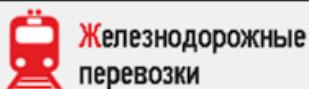
N	Начало	Конец	Сумма	Статус возврата	Ошибки
1				СТАВИМ В ОЧЕРЕДЬ НА ВОЗВРАТ	
<i>Передан запрос на возврат. Ожидаем ответ...</i>					
<small>Имя/Фамилия/Имя/Фамилия (муж.) 12.12.1950 док. тип 1212 ID пасс. 140144555 МУ 004 (БЕЛЖЕНС) Кarta "РЖД Бонус": НЕТ Универс. карта: НЕТ EMD 97A1000297693: Тип - ОПЛАТА ПЕРЕВОЗКИ Сост. - ВЫПИСКА ПОДТВЕРЖДЕНА</small>					
<p>Подтвердить <b>Сост. подтвержд.: ПОДТВЕРЖДЕН (23.06.2022 15:32:03)</b> Отказаться</p> <p><input type="checkbox"/> <b>ОТПРАВИТЬ EMAIL</b> <input type="button" value="ПЕЧАТЬ"/></p> <p><b>БИЛЕТ RU</b> <input type="button" value="БИЛЕТ"/> <input type="button" value="ЕМД"/></p> <p><input type="checkbox"/> Выбор папки <input checked="" type="checkbox"/> Каждые сутки в отдельной папке</p> <p>Возврат выбранных билетов</p> <p>Выбор питания</p> <p>Справка о возврате <input type="button" value="Памятка пассажира"/></p> <p>Формировать справ. о возвр.</p> <p><b>Страхование</b> <input type="button" value="Состояние ЭР"/></p>					
<small>UFS С использованием ВЕБ-системы ООО «УФС»   С использованием ВЕБ-системы ООО «ИМ»   <b>ТКП</b>   СИРена ТРЭВЕЛ</small>					

В случае если при выполнении возврата статус заказа/билета не переходит в статус «Возвращен» более 20 минут, следует обратиться в службу поддержки АО «Сирена-Тревел».



## Работа с заказом (74620867722472)

Обновить

Железнодорожные  
перевозки

Маршр.: МОСКВА КАЗАНСКАЯ - ОРСК  
Поезд: 132УА(ФПК УРАЛЬСКИЙ)  
Отр.: 04.07 - 15:08 Приб.: 06.07 - 05:15  
ЗАПРЕЩЕН ПРОВОЗ ЖИВОТНЫХ

Общая сумма заказа: 3959.00

PNR: ОШОРЗР Транзакция: 146764238 Заказ: 74620867722472

## ДАННЫЕ, ОБЩИЕ ДЛЯ ВСЕГО ЗАКАЗА

Телефон: НЕТ

Электр. адрес: НЕТ

ФОП = НА

<input type="checkbox"/>	<b>Билет 1 ВОЗВРАЩЕН.</b>	Категория: ПОЛНЫЙ Сумма: 3959.00( НА=3959.00 ) Вагон: 4 (ПЛАЦ) Класс обсл.:33 ИГАНОВ ИВАН ИГАНОВИЧ (Муж.) 12.12.1990 Док.: ПН*****1212 ID пасс.: 146144339 М - 004 (ВЕРХНЕЕ) Сост. возврата: ПОДТВЕРЖДЕН Кarta "РЖД Бонус": НЕТ Универс. карта: НЕТ ЕМД 97А1000297693: Тип - ОПЛАТА ПЕРЕВОЗКИ Сост. - ВОЗВРАТ ПОДТВЕРЖДЕН	<input type="button" value="КРС"/>
<p>Подтвердить <input type="button" value="Сост. подтвержд.: ПОДТВЕРЖДЕН (23.06.2022 15:32:03)"/> Отказаться</p> <p><input type="checkbox"/> ОТПРАВИТЬ EMAIL <input type="button" value="ПЕЧАТЬ"/></p> <p><b>БИЛЕТ RU</b> <input type="button" value="БИЛЕТ"/> ЕМД <input type="button" value="Выбор папки"/> <input type="checkbox"/> Каждые сутки в отдельной папке <input type="button" value="Возврат выбранных билетов"/> <input type="checkbox"/> Формировать справ. о возвр. <input type="button" value="Выбор питания"/></p> <p><input type="button" value="Справка о возврате"/> <input type="button" value="Памятка пассажира"/> <input type="button" value="ГКП"/> <input type="button" value="СИРЕНА ТРЭВЕЛ"/> <input type="button" value="Страхование"/> <input type="button" value="Состояние ЭР"/></p>			

См. далее:

- Информация о вагонах и классах обслуживания

Другие разделы:

- Выбор поезда и вагона
- Выбор мест и ввод данных о пассажире
- Выбор формы оплаты
- Резервирование мест
- Подтверждение заказа
- Оформление билетов с применением специальных тарифов
- Оформление билетов на пригородные поезда
- Оформление билетов в международном сообщении
- Оформление автобусных перевозок
- Выкуп купе целиком
- Оформление билетов в двухэтажные вагоны
- Оформление билетов по маршруту туда и обратно
- Изменение статуса электронной регистрации
- Возврат и переоформление билетов
- Возврат без удержаний
- Предоплаченное питание
- Поиск заказа
- История запросов
- Отчет по продажам