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**.

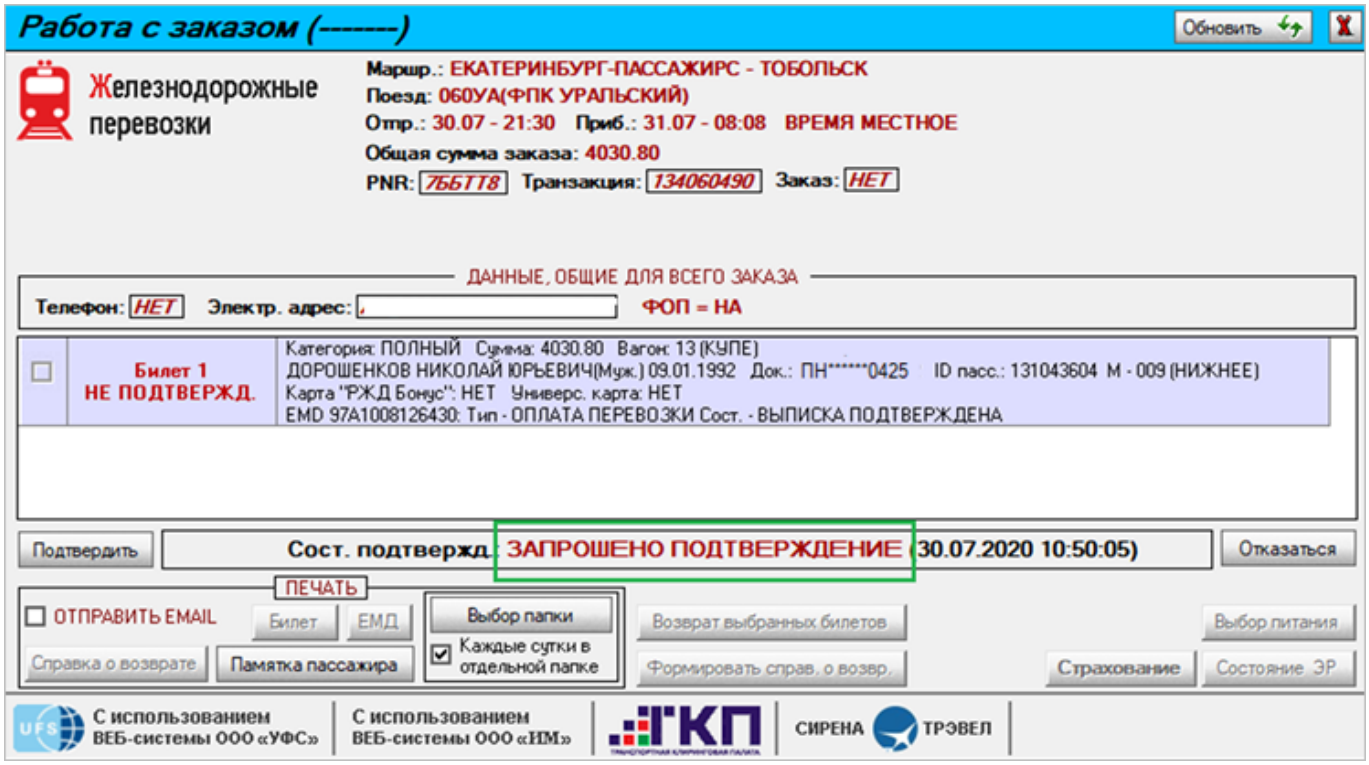
Если за это время связь налаживается, и приходит ответ о продаже электронных билетов, состояние заказа Сирены становится «ПОДТВЕРЖДЕН», появляется номер ж/д заказа, и агент может распечатать билеты.

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).

©2025 АО «Сирена-Трэвел»



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:

©2025 АО «Сирена-Трэвел»

Номер электронного билета
E-ticket number
74814682085236
Номер заказа
Order number
74814682085236

КОНТРОЛЬНЫЙ КУПОН
CHECK COUPON
01
Год совершения поездки: 2016
Valid

СЕМЕНОВА О. А.
ПН ******0844
12.10.1966 / RUS / F
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 status: Пройдена электронная регистрация 30.06.2016 15:38 / E-registration completed
Отмена электронной регистрации возможна до: / Cancelling e-registration available till: 11.07.2016 16:38
Дополнительная информация: / Additional information: КУРИТЬ 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 method: Наличные / 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.

Российские железные дороги
Счастливого пути!
Веб-ресурс ООО "УФС"
телефон службы поддержки: (495) 269-83-65

Просьба повторно сформировать бланк заказа!

ВНИМАНИЕ! БЛАНК ТЕСТОВЫЙ ПРОЕЗДА НЕДЕЙСТВИТЕЛЕН!

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**.

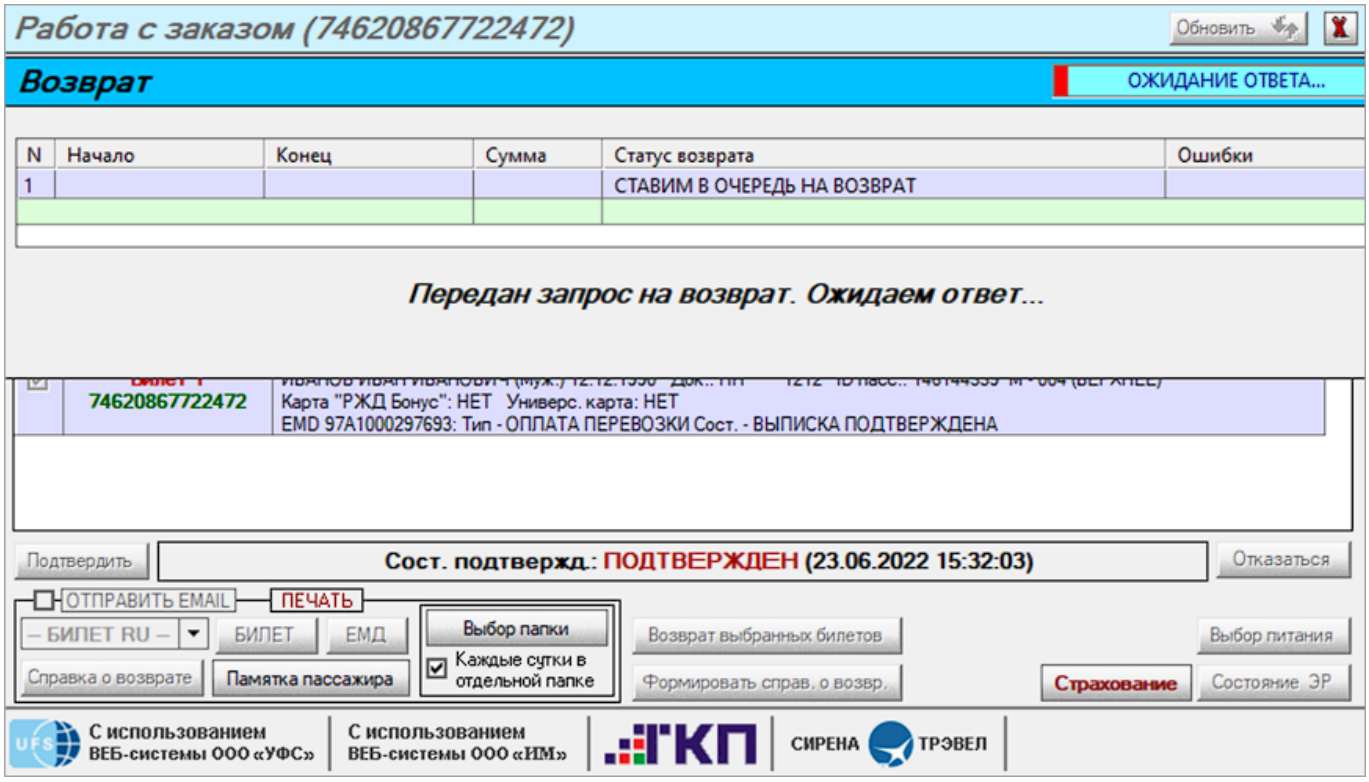
В случае получения ответа от поставщика услуг статус билета переходит в состояние «Возвращен» и напротив выбранных билетов отображается кнопка для получения документа

©2025 АО «Сирена-Трэвел»

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

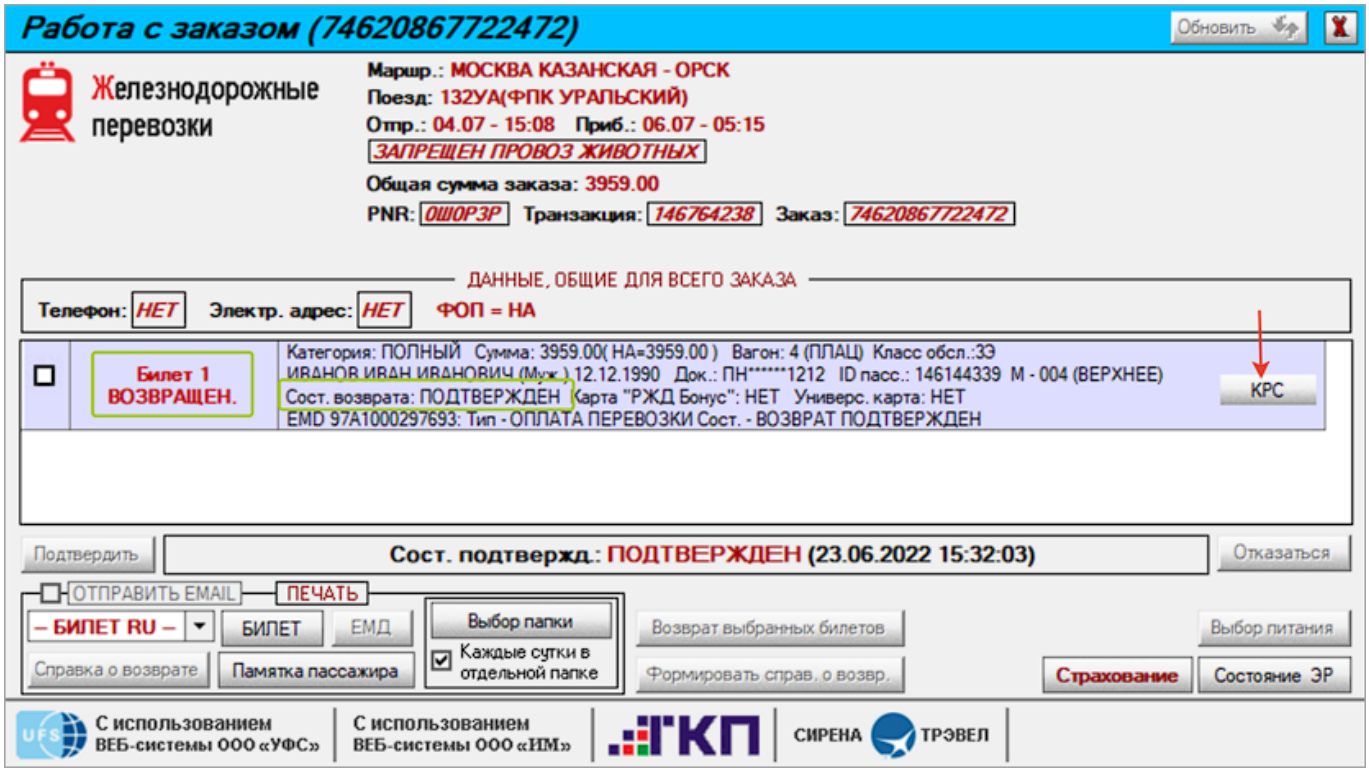
В связи с тем, что возможен некий временной интервал между уточняющим запросом суммы к возврату, которая отображается в «Заявлении от отказе от поездки» и проведением самого возврата в системе ОАО «РЖД», то итоговая сумма возврата денежных средств пассажиру отображается только в документе ОАО «РЖД» –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

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



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

©2025 АО «Сирена-Трэвел»



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

©2025 АО «Сирена-Трэвел»