



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).

Железнодорожные перевозки

Маршрут: **ЕКАТЕРИНБУРГ-ПАССАЖИРС - ТОБОЛЬСК**
Поезд: **060УА(ФПК УРАЛЬСКИЙ)**
Отпр.: **30.07 - 21:30** Приб.: **31.07 - 08:08** **ВРЕМЯ МЕСТНОЕ**
Общая сумма заказа: **4030.80**
PNR: **755TT8** Транзакция: **134060490** Заказ: **НЕТ**

Обновить

ДАННЫЕ, ОБЩИЕ ДЛЯ ВСЕГО ЗАКАЗА

Телефон: **НЕТ** Электр. адрес: ФОП = **НА**

☐ **Билет 1 НЕ ПОДТВЕРЖД.**

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

EMD 97A1008126430: Тип - ОПЛАТА ПЕРЕВОЗКИ Сост. - ВЫПИСКА ПОДТВЕРЖДЕНА

Подтвердить

Сост. подтвержд.

ЗАПРОШЕНО ПОДТВЕРЖДЕНИЕ

30.07.2020 10:50:05)

Отказаться

ПЕЧАТЬ

☐ **ОТПРАВИТЬ EMAIL**

Билет

ЕМД

Выбор папки

Возврат выбранных билетов

Выбор питания

Справка о возврате

Памятка пассажира

☒ **Каждые сутки в отдельной папке**

Формировать справ. о возвр.

Страхование

Состояние ЭР

С использованием ВЕБ-системы ООО «УФС»

С использованием ВЕБ-системы ООО «ИМ»

ИТКП

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 Отправление Departure	17:38 	МОСКВА КАЗ MOSKVA KAZ	-> ВОССТАН П -> VOSSTAN P	12.07 Прибытие Arrival	05:56 	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			
				Цена, Руб Price, RUR			
				Сервисные услуги, Руб Services, RUR			
				Сборы, Руб Commission, RUR			
				1668.50/2767.10 4435.60 0.00 Нет			
				(в т.ч НДС 10% - 342,60 18% - 101,75)			

Статус электронного билета
E-ticket status
Отмена электронной регистрации возможна до:
Cancelling e-registration available till
Дополнительная информация:
Additional information
Дата и время оформления:
Date and Time of Booking
Перевозчик (ИНН)
Carrier (VAT number)
Форма оплаты
Payment method
Служебная информация

Пройдена электронная регистрация 30.06.2016 15:38
E-registration completed
11.07.2016 16:38
КУРИТЬ ЗАПРЕЩЕНО. ВРЕМЯ ОТПР И ПРИБ МОСКОВСКОЕ
30.06.16 15:38
ЗАО "ТКС" / ЗАО "ТКС" (7717568287)
Наличные
Cash
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!

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 отказа 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)
Обновить

Возврат
ОЖИДАНИЕ ОТВЕТА...

N	Начало	Конец	Сумма	Статус возврата	Ошибки
1				СТАВИМ В ОЧЕРЕДЬ НА ВОЗВРАТ	

Передан запрос на возврат. Ожидаем ответ...

74620867722472

Иванов Иван Иванович (муж.) 12.12.1990 ДК: ПП 1212 101800... 140144330 М-004 (БЕЛХНЕС)

Карта "РЖД Бонус": НЕТ Универс. карта: НЕТ

EMD 97A1000297693: Тип - ОПЛАТА ПЕРЕВОЗКИ Сост. - ВЫПИСКА ПОДТВЕРЖДЕНА

Подтвердить
Сост. подтвержд.: ПОДТВЕРЖДЕН (23.06.2022 15:32:03)
Отказаться

ОТПРАВИТЬ EMAIL

ПЕЧАТЬ

БИЛЕТ RU

БИЛЕТ

ЕМД

Выбор папки

Каждые сутки в отдельной папке

Возврат выбранных билетов

Выбор питания

Справка о возврате

Памятка пассажира

Формировать справ. о возвр.

Страхование

Состояние ЭР

С использованием ВЕБ-системы ООО «УФС»
С использованием ВЕБ-системы ООО «ИМ»


Сирена


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».

Работа с заказом (74620867722472)
Обновить


Железнодорожные перевозки

Маршрут: МОСКВА КАЗАНСКАЯ - ОРСК
Поезд: 132УА(ФПК УРАЛЬСКИЙ)
Отпр.: 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

☐ **Билет 1 ВОЗВРАЩЕН.**

Категория: ПОЛНЫЙ Сумма: 3959.00(НА=3959.00) Вагон: 4 (ПЛАЦ) Класс обсл.:39 ИВАНОВ ИВАН ИВАНОВИЧ (Муж.) 12.12.1990 Док.: ПН*****1212 ID пасс.: 146144339 М - 004 (ВЕРХНЕЕ) Сост. возврата: ПОДТВЕРЖДЕН Карта "РЖД Бонус": НЕТ Универс. карта: НЕТ EMD 97A1000297693: Тип - ОПЛАТА ПЕРЕВОЗКИ Сост. - ВОЗВРАТ ПОДТВЕРЖДЕН	
--	---

Подтвердить
Сост. подтвержд: ПОДТВЕРЖДЕН (23.06.2022 15:32:03)
Отказаться

☐ **ОТПРАВИТЬ EMAIL** **ПЕЧАТЬ**

- БИЛЕТ RU -

БИЛЕТ **ЕМД**

Выбор папки

Возврат выбранных билетов

Выбор питания

Справка о возврате

Памятка пассажира

☒ **Каждые сутки в отдельной папке**

Формировать справ. о возвр.

Страхование

Состояние ЗР


 С использованием ВЕБ-системы ООО «УФС»


 С использованием ВЕБ-системы ООО «ИМ»




 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](#)
- [Предоплаченное питание](#)
- [Поиск заказа](#)
- [История запросов](#)
- [Отчет по продажам](#)