



Сирена

---

## **Руководство пользователя**

---

# Руководство пользователя

Руководство содержит инструкции по оформлению железнодорожных проездных документов в нейтральном сеансе «Сирена-Трэвел».

## Вход в систему бронирования железнодорожных билетов

Для работы в системе сначала надо войти в текстовый терминал. Для этого требуется выполнить следующие запросы:

1. установление связи с центром «Сирена — Трэвел»: !МКЛ
2. вход в текстовый терминал: Я(Идентификатор)/(Пароль)

где:

- Идентификатор – ТКП, пятисимвольный код агентства и личный номер оператора (не более четырех символов), набираемые подряд, без пробелов (например: **ТКП99ГРС3333**).
- Пароль – Код, назначенный оператором. Длина пароля должна быть не менее 8 символов и обязательно состоять и из букв и из цифр (например, **ПЕТРОВА123**).

После входа в систему на текстовом терминале нажмите кнопку **Железная дорога**. Будет представлено следующее окно:

**Поиск мест** ? X


Железнодорожные перевозки

Пункт отправления

Пункт назначения

Дата (ДДММ)

Обратный маршрут  
 Показать "ОБРАТНО"

Интервал времени (ЧЧММ)  
 Отправл.    
 Прибытие

Поиск  
 Оформить

N п/п	Номер поезда	Маршрут поезда	Отправление	Прибытие	В пути	Эл. рег.	Наличие мест	Перевозчик	*Доп. призн.

Пункты остановок маршрута \*Наличие мест: Л - Люкс, М - Мягкий, К - Купе, П - Плацкарт, С - Сидячий, О - Общий

Ваг.	Тип и класс	*Катег.	Перевозчик	Стоимость	Своб.Мест	ЭР	*Доп. признаки

**СПИСОК СВОБОДНЫХ МЕСТ**

Прочие функции: Поиск заказа История запросов Отчет по продажам

 С использованием ВЕБ-системы ООО «УФС»

 С использованием ВЕБ-системы ООО «ИМ»

 СИРЕНА ТРЭВЕЛ

Окно предназначено для выбора поезда и дальнейшей продажи места.

Продажа мест открыта:

- не ранее 180 суток на некоторые поезда дальнего следования, курсирующие во внутрироссийском сообщении (№001/002 «Красная Стрела» и №003/004 «Экспресс» по маршруту Москва – Санкт-Петербург – Москва;
- не ранее 90 суток на все поезда дальнего следования, а также беспересадочные и прицепные вагоны перевозчиков ОАО «РЖД», АО «ФПК», АО ТК «Гранд Сервис Экспресс», курсирующие во внутригосударственном сообщении, поезда дальнего следования в сообщении с Республикой Абхазия, с Республикой Беларусь;
- не ранее 60 суток поезда перевозчика АО «Пассажирская Компания Сахалин» во внутрироссийском сообщении, перевозчика АО ТК «Гранд Сервис Экспресс» в сообщении с Крымом;
- не ранее 60 суток поезда перевозчика АО «ФПК» в международном сообщении Иркутск-Маньчжурия (Китай);
- не ранее 45 суток на все поезда дальнего следования в сообщении со странами СНГ;
- не ранее 10 суток на поезда пригородного сообщения с предоставлением мест;
- не позднее 15 минут до отправления поезда со станции посадки пассажира в поезда дальнего следования, оборудованные устройствами контроля легитимности электронных билетов (УКЭБ), следующие во внутрироссийском сообщении, включая прицепные и беспересадочные вагоны, и в международном сообщении по глобальной цене;
- не позднее 1 час до отправления поезда со станции посадки пассажира в поезда дальнего следования, не оборудованные УКЭБ, и пригородного сообщения;
- не позднее, чем за 24 часа до отправления поезда со станции посадки пассажира, если станция расположена на территории иностранной железной дороги и услуга электронной регистрации не предоставляется.

Через терминал АО «Сирена-Трэвел» не производится:

- резервирование мест без оплаты стоимости проезда;
- оформление электронных билетов для льготных категорий граждан;
- оформление мест, предусмотренных для пассажиров с ограниченной возможностью передвижения;
- оформление безденежных электронных билетов для проезда детей в возрасте до 5 лет без занятия отдельного места в сопровождении взрослых со станций, расположенных на территории Украины;
- переоформление электронных билетов;
- оформление электронных билетов в поезда, следующие в(из) Калининградскую(-ой) область(-и) транзитом через территорию Литовской Республики;
- оформление электронных билетов по детскому тарифу для проезда в вагоне Люкс (категория «Мягкий») в международном сообщении со странами дальнего зарубежья;
- оформление в вагон Люкс (категория «Мягкий») по безденежному тарифу второго ребёнка в возрасте от 5 до 10 лет к двум пассажирам, следующим по полному тарифу;
- оформление поездов в поезда пригородного сообщения с предоставлением мест, кроме поездов формирования АО «ЦППК», АО «Северо-Западная пригородная пассажирская компания (СЗППК)», АО «Кузбасс-пригород», АО «Алтай-пригород»;
- оформление электронных билетов от станций железных дорог Монголии в поезда перевозчика Монгольских ж.д.(МТЗ);
- оформление перевозки домашних животных и багажа;
- оформление мультимодальной перевозки «поезд-автобус».

Для обновления картотеки станций отправления/назначения нажмите кнопку .



Для корректной работы рекомендуется обновлять картотеку в начале рабочего дня ежедневно.

Для получения информационной поддержки нажмите кнопку . В результате будет доступна следующая информация:

- Справочно-информационные материалы:
  - правила оформления заказа на покупку электронных билетов;
  - особенности оформления заказа на покупку электронных билетов;
  - порядок ввода номеров документов;
  - специальные тарифы ( Купек, Сингл, ДеньР, Юниор, и т.п.);
  - оформление проезда детей;
  - проезд в международном сообщении;
  - получение электронного билета;
  - правила возврата электронных билетов;
  - порядок предоставления услуги электронной регистрации;
  - посадка пассажира в поезд;
  - переоформление электронного билета;
  - динамическое ценообразование;
  - терминалы самообслуживания;
  - телефоны горячей линии;
  - претензии при задержке отправления поезда;
  - правила перевозки животных;
  - правила перевозки ручной клади;
  - порядок выезда из РФ/ въезда в РФ несовершеннолетних граждан РФ.
- Нормативные документы:
  - правила перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа на федеральном железнодорожном транспорте;
  - федеральный закон «Устав железнодорожного транспорта РФ».

См. далее:

- [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](#)
- [Сбойные ситуации при разрыве связи между системами](#)
- [Информация о вагонах и классах обслуживания](#)