

ОРГАНИЗАЦИЯ СОТРУДНИЧЕСТВА ЖЕЛЕЗНЫХ ДОРОГ (ОСЖД)
МЕЖДУНАРОДНЫЙ СОЮЗ ЖЕЛЕЗНЫХ ДОРОГ (МСЖД)

1 издание

Разработано Совместной группой ОСЖД/МСЖД
«Кодирование и информатика»

Утверждено: Конференцией Генеральных директоров
(Молдова, 18.04.2003 г.)

Дата вступления в силу: 18.04.2003 г.

О – 170

ПРАВИЛА
ручного оформления резервации

Памятку следует включить в раздел:

1- Пассажирское сообщение и перевозка багажа

Действует:

С 1 июня 2002г.

для всех членов Международного союза железных дорог

Список публикаций с изменениями:

1-ое издание, январь 1949 г. Первое издание появилось под заглавием «Предварительный заказ на места в международных поездах» и за номером 195 ;в мае 1952 г. был присвоен новый код первой комиссией по переработке памяток

9-ое издание, июль 1984г. включительно 2 изменения, под заглавием « Резервирование до 24 мест в международном сообщении»

10-ое издание, июль 2002 г. переработка памятки

Лицо ответственное за памятку указано в памятке МСЖД.

Содержание

Обобщение

- 1- Дефиниции
- 2- Предмет
- 3- Область применения
- 4- Внутренняя структура (организация) продающего предприятия
- 5- Резервационный список
- 6- Процедура резервирования и распределения (услуг)
- 7- Применения формуляра (бланка) заказа/запроса «Документ резервации/доплаты»
 - 7.1 – заполнение предварительного формуляра/бланка
 - 7.2 – обработка запрашивающим отделом и распределяющим отделом
 - 7.3 – аннулирование
8. Обозначение резервируемых мест
9. особые предписания

Приложение А - Предприятия –члены МСЖД, признанные в качестве «предприятия, предоставляющего услуги «и продающего предприятия»

Приложение Б- Описание формуляра запроса/заказа для ручного оформления документа резервации

Словарь

Список сокращений

Библиография

Обобщение

Данная памятка касается услуг по перевозкам, по которым производится ручная резервация и содержит предписания по ручному оформлению соответствующих документов резервации. Она действует для маршрутов, в перевозкам по которым участвуют как минимум два железнодорожных предприятия, а также для маршрутов, которые находятся целиком на сети другого железнодорожного предприятия чем то, которое получило заказ. Она не относится к электронному оформлению документов резервирования, которое обсуждено в памятках *МСЖД № 918-0, 918-1 и 918-2* «Электронное резервирование мест и электронное оформление проездных документов».

Данная памятка дополняется *памяткой МСЖД № 171* «Предписания по составлению резервационных списков»

1- Дефиниции

Данная памятка содержит понятия «продающее предприятие», «предприятие, предоставляющее услуги», «запрашивающий отдел».

Дефиниция этих понятий находится в словаре (см. с ...) в конце памятки.

2- Предмет

Памятки МСЖД №170 и 171 касаются только тех транспортных услуг, по которым ведется резервирование (вручную по памятке 170, вручную или электронным образом по памятке 171).

Данная памятка определяет общие процедуры, которые следует соблюдать, чтобы пассажиры могли обращаться в отделы, допущенные продающим предприятием и заранее забронировать места любой категории в поездах и вагонах, которые управляются предприятием, предоставляющим услуги.

Приложение А – страница ... показывает каким образом получить резервационные списки такого предприятия (предоставляющего услуги).

Памятка 170 касается тех процедур резервирования, которые выполняются вне электронных соединений для маршрутов, в перевозках по которым участвуют как минимум два железнодорожных предприятия, а также для таких маршрутов, которые находятся полностью на сети железнодорожного предприятия другого чем то, которое получило заказ.

Памятка относится как к отдельным пассажирам и маленьким группам, так и к большим группам. Ограничения в этой области, определенные предприятием, предоставляющим услуги, упомянуты в резервационном списке.

Памятка №170 касается помимо этого процедур резервирования на тех направлениях, на которых используются, в том числе, и судоходные маршруты, если судоходная компания признаются МСЖД в качестве предприятия, предоставляющего услуги.

Особые приложения к TCV «Резервирование мест» и «Места для лежания и спальные» содержат коммерческие аспекты применения данной памятки. Правила расчета содержатся в памятке МСЖД № 301 (или, временно, в памятках №№ 301-0 и 301-2).

Данная памятка действует для запроса и распределения мест:

- между двумя железнодорожными предприятиями, из которых как минимум одно выполняет резервирование вручную,

- между двумя железнодорожными предприятиями, которые пользуются несоединенными электронными системами.

Она не действует автоматически для резервирования предложений по рыночной цене согласно п. 11 Журнала 1 TCV.

Указание: Если два или несколько железнодорожных предприятий используют соединенные электронные системы резервирования мест, которые не являются соединениями "host-to-host", то следует применить предписания памяток МСЖД №№ 918-0, 918-1 и 918-2.

3- Область применения

Предприятие, предоставляющее услуги может само исключиться из области применения данной памятки, например, путем отказа принятия резервации, оформляемой электронным способом. В данном случае, эта особенность должна четко указываться на резервационных списках, которые оформляются согласно предписаниям памятки *МСЖД №171*.

Все предприятия, предоставляющие услуги, которые действуют по идентичным правилам, должны одинаково обслуживаться и не допускается никакой необоснованной дискриминации.

На свободное усмотрение предприятий, предоставляющих услуги, оставляется также признание заказов, которые поступили до открытия электронного резервирования, даже если они для отдельных пассажиров или маленьких групп.

Данная информация содержится в резервационных списках.

4- Внутренняя структура (организация) продающего предприятия

Каждое железнодорожное предприятие определяет станции, железнодорожные бюро и другие отделы, которые имеют право, принять запрашиваемую резервацию и обработать ее, и устанавливает способы/процедуры ее реализации. (например, применение образцовых формуляров/бланков согласно приложению Б- стр. 14 или другие документы).

Зато для тех заказов, которые были направлены управлением железнодорожного предприятия или компании управлению другого железнодорожного предприятия или другой компании обязательным является применение образцовых формуляров/ бланков, о которых говорится в приложении Б.

5- Резервационный список

Каждое «предприятие, предоставляющее услуги издает резервационный список согласно образцу указанному в памятке МСЖД № 171. Несколько железнодорожных предприятий могут объединиться, чтобы издать общий резервационный список.

Резервационный список должен оказаться у железнодорожного предприятия- пользователя («продающего предприятия») не позднее 8 дней до открытия электронного резервирования.

В общем, эти списки актуализируются при каждом изменении расписания движения. Чтобы способствовать своевременной обработке большинства заказов, резервационный список может быть передан даже если он не 100% совершенный, а только с теми элементами, которые известны в данный момент. При необходимости список будет дополняться /корректироваться по предписаниям памятки МСЖД № 171.

Каждое управление железнодорожного предприятия, которое действует в качестве продающего предприятия заботиться о публикации, передаче и актуализации информации и указаний для своих сотрудников и бюро путешествий.

6- Процедура резервирования и распределения (услуг)

Заказы по местам передаются исключительно центральным управлением железнодорожного предприятия или компании, которое получило заказ, в центральное управление, названное предприятием, предоставляющим услуги (адрес смотри в резервационном списке).

Для обмена заказами и ответами между отделами обязательным является применение образцового формуляра, описываемого в приложении Б – стр. 14 (условия пользования см. п.7 – стр. 8). Формуляры передаются электронным путем (факс, электронная почта).

Распределяющее отделение дополняет формуляры запроса соответствующими данными (информацией) о распределенных местах, а также справочный номер (номер операции) при

использовании электронных систем. Эти данные (без цены) могут печататься напрямую машинным способом.

Независимо от того на какой срок заказываются услуги предприятие, предоставляющее услуги должно дать окончательный ответ возможно рано. Если не возможно дать окончательный ответ, то предприятие, предоставляющее услуги информирует о том продающее предприятие, что оно должно связаться с клиентом для выяснения ситуации. Предприятие, предоставляющее услуги не должно ни в коем случае оставить продающее предприятие без ответа.

Заказ на резервирование 300 мест, переданный за восемь месяцев до начала путешествия следует учесть без выяснения вопроса «возможности его выполнения» (без гарантии цены), чтобы пассажир был правильно проинформирован.

7.-Применения формуляра (бланка) заказа/запроса «Документ резервации/доплаты»

7.1 – Заполнение предварительного формуляра/бланка

Заказы по резервированию заполняются в соответствии с текстом формуляра. Следует при этом учитывать следующее:

Значение пиктограмм:

- рука и печать: дневной штампель заказывающего отдела
- сигарета: место для курящего
- перечеркнутая сигарета: место для некурящего
- две последние пиктограммы: без специальных пожеланий
- нож и вилка: питание в купе
- люди: количество заказываемых мест

Документ резервации может быть выставлен на максимальное количество пассажиров, величина которого различная в зависимости от предприятия, которое предоставляет услуги и от вида мест (для лежания, для сидения или спальные места). Надо учесть данные резервационного списка, опубликованного данным предприятием, предоставляющим услуги. В зависимости от соответствующего количества применяется один из двух формуляров заказа, указанных в приложении Б – стр.14.

По желанию пассажиров, которые путешествуют вместе, могут выставляться отдельные билеты (документы) которые следует вместе передать. Один билет (документ) может содержать места в одном и том же вагоне. В таком случае в поле «Примечания» следует записать дробь, которой числитель соответствует текущему номеру билета (документа), а ее знаменатель говорит о количестве билетов (документов).

- календарь, время, поезд: дата отправления и время отправления, а также номер поезда при отправлении из станции, от которой резервируется место

« альтернативный заказ» в случае необходимости также заполнить, прежде всего для поездки во время пик.

Если резервируется место на ночную поездку, которое пассажир согласно расписанию занимает только с нуля часов, то в формуляр

должны быть записаны оба дня (через дробь), например, отправление поезда 10 мая в (часов 25 минут = 09/10.05).

При резервировании мест для лежания для пассажира на два ночных проезда талоны резервирования мест для лежания должны выставляться отдельно для каждого ночного участка пути. В поле «Примечания» следует записать две ночи. Если отдел резервирования может распределить место/места только на первую ночь, то

- он выполняет соответствующую резервацию, отправляя справочные данные распределенных мест заказчику и
- отправляет одновременно копию формуляра заказа на вторую ночь компетентному распределяющему отделу

тип вагона:

- G/G: Пассажирский вагон с общим салоном
- C/A: купейный вагон

«Скидки» и количество пассажиров

По указаниям продающего предприятия записать в поле «Примечания»:

Фамилия, адрес, номер телефона пассажира, который сделал резервацию.

Цена и/или доплата

При резервации для нескольких пассажиров следует указать общую цену.

Обрамленное поле:

Заполняется как правило распределяющим центральным управлением, которое формуляр заказа резервации- отправляет обратно таким же путем, каким он был получен (факс, э-майл)

Поле над кодом продающего предприятия

Данное поле содержит предварительно напечатанную или вручную внесенную заметку AG на всех билетах (документах), которые были выставлены бюро путешествий или туристическими агентствами.

7.2 – Обработка запрашивающим отделом и распределяющим отделом

Если запрашивающий отдел не получит ответа в ожидаемый срок, распределяющий отдел может направить новый формуляр заказа/запроса с идентичными данными как в первом формуляре и примечанием «ПОВТОРНЫЙ ЗАКАЗ: копия формуляра № ...»

По возможности заказы, которые состоят из нескольких билетов (талонов) или для которых необходимо выписать несколько билетов (талонов) следует обрабатывать вместе, чтобы пассажирам распределить соседние места.

Если нельзя выполнить заказ по резервированию, то распределяющий отдел ставит на формуляре запроса отметку «Распродано». Эта отметка ставится на языке страны распределяющей места. Если язык страны не является немецким, английским, французским или итальянским, то эта отметка должна стоять на одном из этих языков.

7.3 – Аннулирование

Запрашивающий отдел, в случае полного или частичного аннулирования резервации путем предъявления пассажиром квитанции или части «А» первого заказа, если у пассажира имеется эта часть, действует следующим образом:

- делает отметку «АННУЛИРОВАНО (дата)» на первом формуляре если речь идет о полном аннулировании;
- заполняет новый формуляр, если речь идет о частичном аннулировании

Следует поступать следующим образом:

7.3.1. Полное аннулирование

Если места будут распределяться вручную:

то запрашивающий отдел делает на первом формуляре заказа/запроса отметку «АННУЛИРОВАНО ... (дата)».

Если места распределяются в электронном виде (т.е. в предназначенном для этого поле стоит 12-значный справочный номер)

Запрашивающий отдел делает на первом формуляре отметку «АННУЛИРОВАНО ... (дата)», которую следует дополнить справочным номером.

7.3.2. Частичное аннулирование

независимо от того, распределялись места вручную или электронным способом:

запрашивающий отдел записывает неменяющиеся данные первого заказа, а также цифру сохраняемых мест и четко видную отметку «заменить формуляр №» (номер первого формуляра).

Если места первоначально распределялись вручную:

запрашивающий отдел записывает в поле «Мы для вас зарезервировали» данные мест, которые были сохранены, ставит отметку «Место №освобождается» и направляет распределяющему отделу новый формуляр. Распределяющий отдел освобождает места в спецификации и направляет в запрашивающий отдел подтверждение аннулирования, указывая дату (число) и время освобождения мест.

Если места первоначально распределялись электронным способом (т.е. в предназначенном для этого поле стоит 12-значный справочный номер):

- то запрашивающий отдел записывает в поле «примечания» нового формуляра справочный номер первоначально распределенных мест и отмечает пожелания пассажира относительно количества и способа размещения сохраняемых мест.
- то запрашивающий отдел направляет распределяющему отделу этот новый формуляр. Распределяющий отдел отдает все места для повторного резервирования, выполняет новый заказ по резервированию и отправляет запрашивающему отделу данные распределяемых мест вводя (в систему?) дату (число) и время аннулирования.

8. Обозначение резервируемых мест

8.1 В купейном вагоне

с помощью резервационного листа размещенного в предназначенной для этого рамке у каждого места или в кармане для листов, который должен находиться на уровне глаз рядом с дверью купе.

8.2 В пассажирском вагоне с общим салоном

с помощью резервационного листа, размещенного в предназначенных для этого рамках у каждого места.

9. Особые предписания

Особенности отдельных транспортных предприятий следует записать в предисловии соответствующего резервационного списка на языке страны и на одном из рабочих языков МСЖД.

Приложение А - Предприятия – члены МСЖД, признанные в качестве «предприятия, предоставляющего услуги «и продающего предприятия»

Включительно филиалы выше указанных предприятий и судоходные компании – участники EWIV и TCV

Данный список перманентно актуализируется на веб-сайте МСЖД «Пассажирское сообщение» который можно найти по адресу:

http://www.uic.asso.fr/d_passagers/passagers_de.html

Чтобы открыть данный список нажмите на « только для членов» (назовите ваш пароль) , а затем нажмите на резервирование.

Приложение Б- Описание формуляра запроса/заказа для ручного оформления документа резервации

Виды формуляров

1. Если все распределенные места могут быть записаны на одном документе резервации (отдельные пассажиры и маленькие группы), то применяется резервационный документ, оформляемый вручную
2. Большие группы (раньше скорое письмо)

Словарь

Перевозчик - (см. под «предприятие, предоставляющее услуги») В духе будущих Единых правовых предписаний ЦИВ перевозчикам является не тот, кто заключает с пассажиром договор о перевозке, а тот кому предприятие, предоставляющее услуги поручило выполнить полностью или частично перевозку

Запрашивающий отдел - отдел, зависящий от продающего предприятия, который передает запросы/заказы клиентов предприятию, предоставляющему услуги

Предприятие, предоставляющее услуги – каждое частное или общественное предприятие, являющееся членом МСЖД и ЦИТ, допущенное для выполнения пассажирских перевозок. Сюда числятся в особенности железнодорожные предприятия и сухопутные компании. Данное предприятие, предоставляющее услуги признает проездные документы, выставленные одним из отделов продажи, аккредитованных продающим предприятием. Оно действует в качестве транспортного предприятия – стороны договора о перевозке, заключаемого с пассажиром. Перевозка может быть в случае необходимости полностью или частично поручена перевозчику.

Продающее предприятие (также называемое «предприятием выдачи (документа) Железнодорожное предприятие которое является членом МСЖД и ЦИТ и через отдельные каналы продажи (вокзалы, туристические агентства, бюро путешествий) продает согласно правилам МСЖД и ЦИТ проездные билеты предприятия, которое действует в качестве предприятия, предоставляющего услуги.

Распределяющий отдел - отдел, зависящий от предприятия, предоставляющего услуги, который вручную или с помощью электронной системы (распределяющей системы) распределяет места, запрашиваемые продающим предприятием

распределяющая система электронная система, в которой предприятие, предоставляющее услуги сохраняет и распределяет информацию о транспортных услугах, по

которым продающее предприятие имеет право,
выставлять проездные документы согласно правилам
МСЖД и ЦИТ.

Список сокращений

ЦИТ - Международный комитет по железнодорожному транспорту

ЦИВ - Единые правовые предписания по договору о международных железнодорожных перевозках пассажиров и багажа

Библиография

1. Памятки МСЖД

Международный союз железных дорог

Памятка № 171 : Правила оформления резервационных списков, 7 издание, июль 2002г.

Памятка ; 301: Правила расчета в международном пассажирском сообщении Первое издание разрабатывается

Памятка 301-0: Правила расчета: - в международном резервационном пассажирском сообщении - по услугам, составленным в виде электронного предложения, доступного в реальном времени другим железным дорогам через информационное сообщение 4. Издание май 2002г.

Памятка № 301-2: Правила расчета в международном резервационном сообщении. 2-ое издание от 01.01 86г. включительно изменения №№ 1-11.

Памятка № 918-0: Электронное резервирование мест и электронное оформление проездных документов: Общие положения, Первое издание разрабатывается

Памятка №918-1: Электронное резервирование мест и электронное оформление перевозочных документов: обмен информационными сообщениями, первое издание разрабатывается

Памятка № 918-2: Электронное резервирование мест и электронное оформление проездных документов: проездные документы (RTC2 Standart) первое издание разрабатывается

Комментарий

Полная передача (демонстрация) или ограниченная к выдержкам , печатание или распространение в любом , в том числе электронном виде, для целей других как чисто частные цели без прежнего согласия МСЖД запрещаются. Перевод, адаптация или письменная переработка или копирование техническими или другими способами также защищается авторскими правами. Допускается только, при указании авторов и источника, «анализы и короткие цитаты, которые оправдывает критический, полемический, педагогический, научный или информационный характер материала, из которого они происходят.» (ст. Л 122-4 и Л 122-5 французского закона о интеллектуальной собственности)

Международный союз железных дорог (МСЖД) –Париж 2002-11-22
печать: Международный Союз железных дорог (МСЖД)

16 ул. Жан Рей

75015 Париж Франция , июль 2002-11-22

ISBN 2-7461-0466-0 (французская версия)

ISBN 2-7461-0467-9 (немецкая версия)

ISBN 2-7461-0468-7 (английская версия)