

**Ответы на часто задаваемые вопросы агентов  
по оформлению авиабилетов и дополнительных услуг  
на рейсы авиакомпании «Ред Вингс»**

**I. Выписка билетов.**

**Общие правила о последовательности использования полетных купонов авиабилета:**

Если пассажир не воспользовался перевозкой на каком-либо участке маршрута и не уведомил авиакомпанию о намерении продолжить перевозку на последующих участках заблаговременно (не позднее, чем за 40 минут до вылета рейса на данном участке), произошло no-show на рейсе, последующие участки маршрута, забронированные **в рамках одного PNR**, будут автоматически аннулированы.

Отказ пассажира от перевозки на участке маршрута производится до окончания регистрации на рейс по правилам добровольного обмена в соответствии с УПТ.

**Исключение:** Обращаем ваше внимание, что в случае оформления перевозки «туда-обратно» в одном бронировании и отмены рейса на первом сегменте, пассажир **может** воспользоваться вторым сегментом, а после этого оформить частичный вынужденный возврат на первом сегменте авиабилета, поскольку при отмене данного рейса не наступает ситуация неявки на рейс.

**1) - На каком языке должна быть оформлена маршрутная квитанция?**

При выписке международной перевозки необходимо выдать пассажиру маршрутную квитанцию на английском языке.

При выписке перевозки внутри РФ необходимо выдать маршрут-квитанцию на русском языке.

**2) - Пассажир просит забронировать (выписать) несколько билетов в одном направлении, т.к. в связи с особенностями бизнес-поездки точно не знает, каким рейсом сможет воспользоваться, будет ли это считаться нарушением?**

Да, будет.

**- Мы должны отказать пассажиру в подобной выписке или возможно это сделать по согласованию с перевозчиком?**

Отказать. Авиакомпания не разрешает подобную практику и оставляет за собой право аннулировать места и выставить начет агенту.

**3) – При оформлении билета допущено не более 3 ошибок в поле имени авиабилета. Можно ли не переоформлять билет?**

Билет оформляется на основании данных документа, удостоверяющего личность пассажира и должен отражать информацию в соответствии с данными

этого документа. Любая опечатка рассматривается как грубая ошибка, из-за которой путешественнику может быть отказано в перелете.

Авиакомпания не гарантирует осуществление перелета по билету с ошибками.

По корректировке ошибок в поле имени пассажира см. раздел II вопрос 1.

**4) – Пассажир не воспользовался первым купоном авиабилета, но планирует использовать последующие, можно ли не переоформлять билет?**

Перевозка пассажира и багажа выполняется в последовательности, указанной в авиабилете. Билет не действителен для перевозки по последующим купонам, если предыдущий купон не был использован. При необходимости отказа от части маршрута с сохранением последующей перевозки билет должен быть заблаговременно (до времени окончания регистрации) переоформлен на новый маршрут в соответствии с правилами примененного тарифа. Либо производится возврат билета в соответствии с УПТ и выписка нового билета на необходимый участок маршрута.

## **II. Добровольный обмен билетов.**

### **Общие правила:**

При изменениях на первом полетном купоне полностью неиспользованного билета используются действующие на момент обмена билета и с учетом даты начала перевозки тарифы, таксы/сборы и курсы валют.

Если изменения в первый купон не вносятся или билет частично использован, должны использоваться архивные тарифы, таксы/сборы и курс (т.е. на дату оформления первоначального авиабилета с учетом даты начала перевозки).

**1) - При бронировании была допущена ошибка в поле имени пассажира:**

**- опечатка в ФИО / номере паспорта / дате рождения / сроке действия паспорта,**

**- перепутаны местами имя, отчество и фамилия**

**- изменилась фамилия при заключении или расторжении брака**

**- изменился номер документа, удостоверяющего личность пассажира**

**Как исправить ошибку?**

Переоформление билета для изменения данных пассажира возможно со сбором в соответствии с УПТ (сбор взимается за каждый билет).

Обмен осуществляется автоматически при условии проверки агентом корректности расчета до сохранения изменений либо вручную (с использованием запроса БЛРД/BLRD и ручным внесением сбора в маску билета).

Обмен запрещен при оформлении трансферной перевозки с участием другого перевозчика (например, перевозки M2) и после окончания регистрации на рейс.

**2) - При обмене билета уровень того же тарифа на новую дату начала перевозки стал ниже. Как следует правильно указать стоимость в новом билете?**

В соответствии с УПТ величина тарифа в новом билете должна быть равна или выше величины тарифа в первоначальном. Если при изменении даты тариф в том же классе становится дешевле, следует произвести upgrade до тарифа большей стоимости, чем первоначальный.

**3) - При обмене билета уровень тарифа в RBD ниже по сетке на новую дату начала перевозки стал соответствовать/выше предыдущего. Можно ли использовать этот подкласс в новом билете?**

Нет, downgrade по RBD не разрешен, в этом случае нужно использовать первоначальный подкласс.

**4) - Можно ли менять маршрут (делать rerouting)?**

При добровольных изменениях rerouting запрещен.

### **III. Добровольный возврат авиабилетов.**

#### **Общие правила:**

Сбор за возврат взимается за операцию возврата каждого полетного сегмента.

**1) - Когда начинается no-show для проведения операции возврата?**

За 40 минут до времени отправления рейса, указанного в билете (исключение – рейсы из TLV, регистрация заканчивается за 60 минут до времени отправления рейса).

В случае, если билет оформлен по возвратному тарифу, бронирование должно быть аннулировано (снято место) не позднее этого времени, после чего возврат может быть произведен в течение срока действия авиабилета.

**2) - Нужно ли вычитать штраф за возврат, если к возврату остались только таксы?**

Штраф удерживается только из суммы тарифа. Неиспользованные таксы возвращаются, кроме таксы SA (добровольному возврату не подлежит).

**3) – К нам обратился пассажир с просьбой произвести возврат билета, ранее переоформленного авиакомпанией. Можем ли мы вернуть такой билет и как это сделать?**

Возврат билета производится по месту первоначального оформления, даже если он был переоформлен в авиакомпании. Добровольный возврат в этом случае производится в системе бронирования без особенностей.

#### **4) – Возможен ли возврат такс при неявке на рейс по возвратным и невозвратным тарифам?**

Такса SA добровольному возврату не подлежит в любое время. Сборы иностранных государств и аэропортов имеют собственные правила и некоторые можно вернуть даже в случае NS. Для проверки возможности вернуть сбор необходимо открыть историю бронирования, информация доступна в тарифной маске рядом с названием таксы в скобках (пример: **\*\***(K=ОД/ВД/ВВ/ОТ/ПД/ФД/БД) – возможен добровольный возврат/обмен, **\*\***(K=ВВ/ОТ) – только вынужденный возврат/аннуляция).

### **IV. Вынужденный обмен авиабилетов:**

#### **1) - В каких случаях разрешается производить вынужденный обмен?**

Операцию вынужденного переоформления билета разрешается производить в следующих случаях:

- a. отмена рейса (статус сегмента УН);
- b. изменение маршрута перевозки (аэропорта вылета/прилета).
- c. изменение расписания рейса более, чем на 30 мин раньше или на 2 часа и более позже времени вылета рейса (Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов АО «Ред Вингс» п. 7.7.14.);
- d. изменение расписания рейса с нарушением минимального стыковочного времени в случае оформления на стыковочные рейсы в одном бронировании на рейсы авиакомпании «Ред Вингс»;

#### **2) - А что делать в остальных случаях?**

В случаях, не перечисленных выше, агенту необходимо произвести вынужденный возврат и оформление нового билета (если имеются основания для вынужденного возврата, см. раздел V)

Медицинские показания не являются основанием для вынужденного переоформления билета.

#### **3) – На какую дату можно сделать обмен?**

Вынужденное переоформление производится на рейс в пределах **плюс/минус 7 дней** от первоначального времени вылета, указанного в билете.

#### **4) - Если пассажир согласился на пересадку, а потом передумал, можно ли сделать повторный вынужденный обмен?**

Если пассажир был уведомлен об изменении условий перевозки и согласился на пересадку, то дальнейшие действия производятся в соответствии с УПТ. Если дополнительных изменений расписания после ВОБ не было, производить повторные вынужденные операции (обмен или возврат) запрещено.

#### **5) – Нужно ли получать подтверждение авиакомпании для вынужденной пересадки пассажира, если основания для этого есть в**

## **PNR? Можем ли мы пересадить его на желаемый рейс в более дорогой класс?**

Изменения бронирования должны быть сделаны в первоначально оплаченных кодах бронирования (RBD). В этом случае дополнительной авторизации не требуется, при соблюдении указанных выше условий необходимо перебронировать перевозку самостоятельно и провести операцию ревалидации авиабилета (70).

Если на выбранную дату отсутствуют доступные места в первоначальных кодах бронирования, необходимо предварительно согласовать с пассажиром рейс для пересадки и только после этого обратиться к технологам авиакомпании по адресу: [sales@flyredwings.com](mailto:sales@flyredwings.com) для подтверждения места в нужном RBD.

## **6) – Был выписан трансферный билет, авиакомпания изменила время/ отменила рейс на одном участке маршрута. Можем ли мы сделать вынужденное перебронирование обоих рейсов, чтобы восстановить удобную стыковку для пассажира?**

Для трансферных перевозок изменения в бронировании разрешается производить одновременно по всем участкам трансферного маршрута с подбором стыковочных рейсов по согласованию с пассажиром.

## **7) – Можно ли изменить маршрут перевозки (rerouting) при вынужденном переоформлении?**

В исключительных случаях при отмене рейса и отсутствии подходящего рейса WZ в первоначальную дату возможно запросить разрешение переоформление на ближайший аэропорт к отмененному пункту в регионе. Для этого необходимо сделать запрос по адресу: [sales@flyredwings.com](mailto:sales@flyredwings.com).

## **V. Вынужденный возврат авиабилетов:**

### **Общая информация:**

Возврат осуществляется офисом, продавшим авиабилет, в течение срока годности билета.

Возврат провозной платы производится на основании неиспользованного (частично использованного) перевозочного документа лицу, указанному в перевозочном документе, при предъявлении документа, удостоверяющего его личность, или уполномоченному лицу - при предъявлении документа, удостоверяющего личность, и документа, подтверждающего право на получение денежных сумм (п. 232 ФАП-82).

## **1) – В каких случаях вынужденный возврат производится в системе бронирования без дополнительных запросов в авиакомпанию и получения авторизации?**

а. Отмена рейса (статус сегмента УН, ремарка в PNR об отмене рейса).

Внимание: изменение номера рейса, отражающееся в PNR, как отмена одного рейса с одновременной пересадкой на другой рейс, относится к факту

корректировки расписания, а не отмены рейса. В случае, когда перевозчик пересаживает пассажира на рейс с другим номером, но маршрут, дата и время вылета остаются без изменений, вынужденный возврат запрещен.

b. Изменение расписания рейса более, чем на 30 мин раньше или на 2 часа и более позже времени вылета рейса.

c. Изменение маршрута перевозки (аэропорта вылета/прилета).

d. Необеспечение перевозчиком стыковки рейсов в случае выполнения единой перевозки (в одном бронировании на рейсы авиакомпании «Ред Вингс»). В случае, если перевозка оформлена разными бронированиями, вынужденный возврат запрещен.

## **2) – В каких случаях нужно получить авторизацию для проведения вынужденного возврата?**

a. Болезнь пассажира или члена его семьи, родственника, совместно следующего с ним на воздушном судне, при предъявлении в АО «Ред Вингс» медицинских документов, подтверждающих невозможность осуществления авиаперелета, при условии уведомления об этом перевозчика не позднее, чем за 40 минут до времени отправления рейса, указанного в билете.

b. Смерть пассажира, члена его семьи или близкого родственника пассажира, наступившая до времени отправления рейса на первом неиспользованном купоне билета. К запросу в обязательном порядке прикладывается отсканированная копия свидетельства о смерти и документы, подтверждающие факт родства. Под членами семьи понимаются супруги, родители, дети (усыновители, усыновленные). Под близкими родственниками понимаются бабушки и внуки, полнородные и не полнородные братья и сестры.

c. Вынужденный возврат в связи с дублированием авиабилетов. Дублированными авиабилетами признаются авиабилеты, оформленные на одного и того же пассажира, с одинаковыми датами вылета и рейсами, классом обслуживания, и в одной и той же тарифной группе. Вынужденный возврат разрешен только в случае, если запрос направлен не позднее, чем за 24 часа до вылета рейса по первому купону полностью неиспользованного авиабилета. Разрешается вынужденный возврат последнего из оформленных билетов.

## **3) – Куда направить запрос для авторизации вынужденного возврата по п.2?**

Для агентов ТКП подтверждение вынужденного возврата запрашивается исключительно через функционал Запросы на возврат (RA) в TCH Connect.

Для прямых агентов авиакомпании (билет выписан на прямом стоке) необходимо направить запрос на адрес [sales@flyredwings.com](mailto:sales@flyredwings.com)

## **4) – Какие требования к медицинской справке для оформления вынужденного возврата в связи с болезнью пассажира или члена семьи?**

Основанием для вынужденного возврата по медицинским показаниям является оригинал медицинского документа (справка, листок нетрудоспособности, выписка из стационара), который должен отвечать следующим требованиям:

- наличие в медицинском документе четкого и читаемого названия учреждения, выдавшего данный документ;

- наличие реквизитов данного учреждения;
- наличие печати учреждения, выдавшего медицинский документ;
- четко читаемая должность, Ф.И.О. лица, выдавшего документ, личная печать лечащего или главного врача;
- наличие даты выдачи медицинского документа;
- соответствие дат болезни, указанных в медицинском документе, датам перевозки.

Если на момент начала перевозки пассажир уже выписан, но перелет по медицинским причинам по-прежнему противопоказан, то требуется дополнительная справка от лечащего врача о том, что в указанный период авиаперелеты противопоказаны.

Запросы на вынужденный возврат по медицинским причинам не рассматриваются в случае отказа пассажира от перевозки более, чем за один день до даты начала болезни (госпитализации) пассажира, подтвержденной документально.

Болезнь члена семьи пассажира или родственника признается причиной к вынужденному возврату авиабилета только в случае его совместного следования на одном рейсе АО «Ред Вингс» с пассажиром. В этом случае необходимо приложить документы, подтверждающие родство.

Документы должны быть оформлены на русском языке. В случае, если документ представлен на иностранном языке пассажир должен предоставить нотариально заверенную копию перевода.

**5) – Была оформлена единая перевозка в одном бронировании несколькими билетами (по тарифам OW), на одном из сегментов произошла корректировка расписания в соответствии с условиями, перечисленными в п.1. Можно ли производить вынужденный возврат по второму сегменту (без изменения расписания)?**

Да, можно, при условии своевременного уведомления перевозчика об отказе от перевозки.

**6) – Мы производим вынужденный возврат билета, который был переоформлен добровольно, нужно ли возвращать штраф за переоформление?**

При вынужденном возврате ранее добровольно переоформленного билета плата за операции по изменению условий договора воздушной перевозки (штраф за изменения) возврату не подлежит.

**7) – Пассажир был уведомлен об изменении расписания и не приехал в аэропорт, произошло no-show. Можем ли мы оформить возврат билета как вынужденный?**

Да, можете, если вся необходимая информация об изменениях отражена в PNR.

**8) – В бронировании с оформленным авиабилетом произошло изменение аэропорта вылета/прилета, вместо аэропорта Домодедово стал аэропорт Жуковский (и наоборот). Является ли изменение аэропорта вылета/прилета основанием для вынужденного возврата?**

Да, является.

#### **VI. Дополнительные услуги.**

**1) - В случае вынужденного обмена билета можно ли переоформить (привязать) EMD к новому рейсу?**

Нет, в большинстве случаев на регистрации «не видят» перепривязанный EMD. Необходимо сделать вынужденный возврат EMD и оформить услуги заново.