

**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), 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.

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

При выписке международной перевозки необходимо выдать пассажиру маршрутную квитанцию и на английском и на русском 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 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 (40 мин. – время окончания регистрации, установленное федеральными авиационными правилами).

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 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.

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.

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

с. 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

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.