

**Памятка по особенностям продажи и
постпродажных операций на рейсы авиакомпании «Ред Вингс»**

I. Выписка билетов.

- Билет оформляется на основании данных документа, удостоверяющего личность пассажира, необходимого в соответствии с законодательством РФ или международным договором РФ для перевозки пассажира.
- При выписке перевозки внутри РФ необходимо выдать маршрут-квитанцию на русском языке. При выписке международной перевозки необходимо выдать пассажиру маршрутную квитанцию на английском языке.
- В PNR необходимо вносить полную контактную информацию пассажира в соответствии с Технологией авиакомпании, размещенной на сайте в разделе «Инструкции для агентов». В обязанности агентства, оформившего перевозку, входит своевременное информирование пассажира обо всех изменениях в расписании, при этом агент должен регулярно обрабатывать очереди своего офиса, куда выходят PNR с уведомлениями от авиакомпаний: изменениями статусов сегментов, подтверждением услуг, ремарками и т.п.
- При оформлении единого билета по тарифу RT скидки для детей до 2х лет без предоставления отдельного места и для детей от 2 до 12 лет рассчитываются на момент начала перевозки и применяются ко всей перевозке.
- При оформлении перевозок, состоящих более чем из одного участка, агенту необходимо проинформировать пассажира о порядке действий в случае, когда пассажир не смог воспользоваться первым участком перевозки, но намерен осуществить перелет на втором и/или последующих участках.
- 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**, могут быть аннулированы.
- 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.
- Исключением в соответствии с ФАП является случай опоздания пассажира на регистрацию либо посадку и уведомления о намерении продолжить перевозку на последующих участках маршрута перевозки не позднее, чем через 2 часа

после вылета рейса, на который пассажир опоздал, и до окончания регистрации пассажиров на следующий рейс по маршруту перевозки. Необходимо соблюдение следующих условий: 1) время от вылета рейса, на который пассажир опоздал, до вылета рейса на следующем участке маршрута перевозки составляет не менее, чем 24 часа, 2) условия перевозки на следующих участках маршрута перевозки не изменяются, возврат и обмен дальнейших участков невозможен, 3) пассажир берет на себя ответственность за своевременное прибытие в аэропорт отправления на следующем участке маршрута.

II. Добровольный обмен билетов.

- 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).

- После переоформления билета необходимо проверить статус ранее оплаченных дополнительных услуг и переоформить EMD на новые рейсы.

- В случае наличия ошибки в поле имени пассажира, например:
 - 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

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.

- 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.

- Downgrade по RBD не разрешен, даже если уровень тарифа в RBD ниже по сетке на новую дату начала перевозки стал соответствовать/выше предыдущего – в этом случае нужно использовать первоначальный подкласс.

- Rerouting запрещен в соответствии с УПТ опубликованных тарифов WZ.

III. Добровольный возврат авиабилетов.

- Сбор за возврат взимается за операцию возврата каждого полетного сегмента.

- No-show для проведения операции возврата наступает в соответствии с временем окончания регистрации на рейс: 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.

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

- 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.

- Возврат такс (в том числе 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:

Правила вынужденных обменов и возвратов см. в документе «Правила проведения вынужденных постпродажных операций с билетами» в разделе «Инструкции для агентов» тут: <https://flyredwings.com/agents/>

- Вынужденное переоформление производится на следующий или предыдущий ближайший рейс от первоначальной даты вылета авиакомпании Ред Вингс.

- 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.

- 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 в авиакомпанию по адресу: sales@flyredwings.com для подтверждения места в нужном RBD.

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

- Rerouting: 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:

Правила вынужденных обменов и возвратов см. в документе «Правила проведения вынужденных постпродажных операций с билетами» в разделе «Инструкции для агентов» тут: <https://flyredwings.com/agents/>

- В случае корректировки расписания в оформленной в одном бронировании перевозке вынужденный возврат возможен на обоих сегментах (в том числе сегменте без изменения расписания) при условии своевременного уведомления перевозчика об отказе от перевозки.

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

- Возврат билета производится по месту первоначального оформления, даже если он был переоформлен в авиакомпании.

- В случае no-show на сегменте, по которому рейс был задержан или вылетел раньше времени, указанного в билете, вынужденный возврат данного сегмента разрешен, если вся необходимая информация об изменениях отражена в PNR.

- Изменение аэропорта вылета/прилета с аэропорта Домодедово на аэропорт Жуковский (и наоборот) в бронировании с оформленным авиабилетом является основанием для вынужденного возврата.

VI. Дополнительные услуги на EMD:

Услуга превышения веса и/или размера ручной клади:

- 08A (до **10 кг** до **55x40x25** см)

Сверхнормативный багаж:

- 0CZ: дополнительное место багажа до 10 кг (габариты до 158 см)
- 0GO: дополнительное место багажа от 10 до 23кг (габариты до 158 см)
- 0M6: дополнительное место багажа от 23 до 32 кг (габариты до 158 см)
- 0ID: превышение размера свыше 158 см – подтверждается запросом на sales@flyredwings.com, после подтверждения оформляется агентом.

Спортивное оборудование:

- 0HS: Лыжное снаряжение до 23кг, норма по сумме трех измерений игнорируется.
- 0EF: Спортивное оборудование до 23кг, но более 158 см

Музыкальные инструменты:

- 0PR: Музыкальный инструмент до 23кг, но более 158 см

Оружие:

- 0HW: Оружие до 23кг и до 158см
- 0HX: Оружие свыше от 23 кг до 32 кг и до 158 см

Перевозка животных:

Запрос PETS (в качестве ручной клади)

- RFISC – 021

Запрос CBVG + PETQ (животное на соседнем кресле)

- RFISC – PET

Запрос — AVIH (животное в багажном отделении)

- RFISC – 0BS для животных до 23 кг и размером переноски до 203 см в сумме трех измерений
- RFISC – 0AY для животных свыше 23 кг, но не более 50 кг и/или размером переноски свыше 203 см и более

Запросы на животных подтверждаются автоматически, кроме аэропорта Жуковский: подтверждается запросом на sales@flyredwings.com в связи с отсутствием в аэропорту ветеринарного контроля. Агент должен информировать пассажиров о необходимости прибыть в аэропорт с заранее оформленными и действительными на момент вылета ветеринарными сопроводительными документами.

В случае изменения расписания/ отмены рейса можно делать обмен ЭМД, ревалидация невозможна по техническим причинам.

Либо вынужденный возврат первоначальной услуги и оформление новой.

Агенту необходимо проверять очереди своего офиса и своевременно предупреждать пассажиров, а также перебронировать услуги при вынужденных

изменениях. Обратите внимание, что при бронировании в аэропорту перед вылетом услуги оплачиваются по тарифам на момент оформления.