

## **Правила проведения вынужденных постпродажных операций с билетами, оформленными на рейсы АО «Ред Вингс».**

### **Оглавление:**

1. Вынужденный обмен
2. Вынужденный возврат;
  - 2.1 Основания для проведения вынужденного возврата в системе бронирования без дополнительной авторизации,
  - 2.2 Перечень оснований для вынужденного возврата, требующих авторизации от авиакомпании.

### **1. Вынужденный обмен:**

1.1. Операцию вынужденного обмена с обязательным переоформлением билета разрешается производить по следующим причинам:

- 1.1.1. отмена рейса (статус сегмента УН);
- 1.1.2. задержка рейса, указанного в билете, более чем на тридцать минут от указанного в билете времени отправления рейса;
- 1.1.3. отправление рейса ранее указанного в билете времени отправления рейса;
- 1.1.4. изменение маршрута перевозки (Изменение аэропорта вылета/прилета).
- 1.1.5. изменение расписания рейса с нарушением минимального стыковочного времени в случае оформления на стыковочные рейсы в одном бронировании на рейсы ИН;
- 1.1.6. несостоявшаяся перевозка пассажира из-за невозможности предоставить ему место на рейс и в дату, указанные в билете;
- 1.1.7. несостоявшаяся перевозки пассажира на воздушном судне, вызванная задержкой пассажира в аэропорту из-за продолжительности проведения его досмотра, если при досмотре багажа или личном досмотре пассажира не было обнаружено запрещенных к перевозке веществ и предметов.

В случаях, не перечисленных выше, агенту необходимо произвести вынужденный возврат и оформление нового билета (если имеются основания для вынужденного возврата, см. пункт 2.1).

1.2. Вынужденное переоформление производится на следующий или предыдущий ближайший рейс под кодом WZ от первоначальной даты вылета.

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

1.4. 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.

1.5. 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 проведения вынужденного обмена не было, производить повторные вынужденные операции (обмен или возврат) запрещено.

## 2. **Вынужденный возврат:**

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).

Если места в бронировании сняты позднее 40 минут до вылета (исключение – рейсы из TLV, регистрация заканчивается за 60 минут до времени отправления рейса), или не сняты вообще, вынужденный возврат **запрещен** (за исключением случаев задержки/отмены рейсов, потери стыковки).

### 2.1. **Основания для проведения вынужденного возврата агентом в системе бронирования без дополнительной авторизации (при условии, что необходимая информация отражена в PNR):**

2.1.1. 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.

2.1.1. Задержка рейса, указанного в билете, более чем на тридцать минут от указанного в билете времени отправления рейса;

2.1.2. Отправление рейса ранее указанного в билете времени отправления рейса;

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

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

2.1.6. Несостоявшаяся перевозка пассажира из-за невозможности предоставить ему место на рейс и дату, указанные в билете.

**2.2. Перечень оснований для вынужденного возврата, требующих авторизации от авиакомпании (запросы на авторизацию необходимо направлять на адрес [sales@flyredwings.com](mailto:sales@flyredwings.com)):**

2.2.1. Возвраты по медицинским причинам (в связи с болезнью пассажира или члена его семьи либо близкого родственника, совместно следующего с ним на воздушном судне).

Вынужденным отказом пассажира от перевозки признается отказ в случае болезни пассажира или члена его семьи либо близкого родственника, совместно следующего с ним на воздушном судне, что подтверждается медицинскими документами и документами, подтверждающими родство (при необходимости), при условии уведомления об этом перевозчика до окончания установленного времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс (бронирование должно быть аннулировано не позднее чем за 40 мин. до вылета рейса).

Возврат в указанном случае производится на основании следующих документов:

- медицинской справки, соответствующей требованиям, указанным ниже;

- больничного листа (листка нетрудоспособности), заверенного подписью и личной печатью лечащего врача / главного врача / заведующего отделением или подписью должностного лица (кадровая служба /

бухгалтерия / руководитель) и печатью организации, указанной в качестве места работы;

- выписки из лечебного учреждения (стационара) с датами госпитализации;

- дополнительно прикладываются документы, подтверждающие степень родства (для члена семьи либо близкого родственника, совместно следующего с пассажиром на воздушном судне).

Требования к медицинским документам, подтверждающим невозможность осуществления авиаперелета в связи с болезнью:

- наличие четкой, легко читаемой копии документа;

- 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 и подпись лечащего или главного врача;

- наличие даты выдачи медицинского документа;

- соответствие дат болезни, указанных в медицинском документе, датам перевозки.

При отсутствии хотя бы одного требования вынужденный возврат запрещен!

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, если аннуляция бронирования была сделана 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. Документами, подтверждающими родство, является документ (или набор документов), позволяющий однозначно установить требуемые родственные связи.

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

Оригиналы справок Уполномоченные агенты сохраняют у себя в течение 3 (трех) лет с момента подтверждения о возврате и направляют их в АО «Ред Вингс» по запросу авиакомпании.

Если запрос на вынужденный возврат авиабилета поступил по причине ухудшения здоровья пассажира после или во время прохождения регистрации, досмотра или посадки на воздушное судно основанием для разрешения провести процедуру возврата/обмена авиабилета выступает выписка из журнала медицинского пункта аэропорта с указанием номера заявки.

Вынужденный возврат авиабилета запрещен в случае, если медицинские процедуры (госпитализация, операции и прочее) были известны пассажиру заранее. Беременность признается болезнью только в случае наличия медицинских противопоказаний, подтвержденных оформленной лечащим врачом и заверенной его личной подписью, и печатью мед. организации медицинской справкой.

2.2.1. Возвраты по причине смерти пассажира, члена его семьи или близкого родственника, наступившей 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.

2.2.2. 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.

Вынужденным признается отказ от всех перевозок за исключением первоначально оформленной (возвращается последний оформленный билет).

2.2.3. Возврат в связи с несостоявшейся перевозкой пассажира на воздушном судне, вызванной задержкой пассажира в аэропорту из-за

продолжительности проведения его досмотра, если при досмотре багажа или личном досмотре пассажира не было обнаружено запрещенных к перевозке веществ и предметов;

2.2.4. Возврат в связи с необеспечением стыковки рейсов при перевозке в рамках многостороннего соглашения М2.

2.2.5. Призыв пассажира на военную службу по мобилизации, направление для прохождения службы в войска национальной гвардии, поступление на военную службу по контракту либо заключение контракта о пребывании в добровольческом формировании, что подтверждается документально в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.