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 в соответствии с п.1.1 производится на следующий или предыдущий ближайший рейс под кодом WZ от первоначальной даты вылета агентом самостоятельно, без дополнительных запросов в авиакомпанию. Переоформление на

+/- 7 дней от первоначальной даты вылета возможно по запросу на sales@flyredwings.com.

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 (7О).

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.

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 управомоченному 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).

Признак «ВВ» в полетной строке (напр., WZ-2306 E 20ИЮН26 РЩНСКЧ ТК2 ВВ 0605 0705) является техническим и означает, что операция с билетом (обмен или возврат) автоматически пройдет в системе, как вынужденная операция.

Признак «ВВ» может быть проставлен в случаях отмены рейса, пересадки на другой рейс, при задержке рейса. Если на сегменте система выставит признак ВВ, то и возврат, и обмен автоматически пройдут, как вынужденные. И если требуется провести эти операции как добровольные, то необходимо принудительно ставить признак «Д» (добровольный – АПД, ПОД). Если признака «ВВ» нет, то автоматический обмен или возврат пройдет как добровольная операция.

При принятии решения о запросе на вынужденный возврат под членами семьи понимаются супруги, родители, дети (усыновители, усыновленные). Под близкими родственниками понимаются бабушки и дедушки, внуки, полнородные и не полнородные братья и сестры.

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.

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

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

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

2.1.5. 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):**

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 медицинских документов:
- больничные листы/листки нетрудоспособности или талоны к ЭЛН;
- медицинские заключения, медицинские справки (согласно требованиям Приказа 972н от 14.09.20 Минздрава);
- выписки из медицинских учреждений/организаций с датами госпитализации и/или заключением врача о нетрудоспособности и противопоказаниях к перелету.

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!

- В случае предоставления талона к ЭЛН или распечатки ЭЛН (электронного листка нетрудоспособности), он должен быть заверен 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.

- При возврате в связи с болезнью члена семьи либо близкого родственника, совместно следующего с пассажиром на воздушном судне, дополнительно прикладываются документы, подтверждающие степень родства.

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

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. Отказ от перевозки в этом случае рассматривается как добровольный отказ от перевозки.

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 к перелету в конкретный период времени, подтвержденных медицинской справкой.

Болезнь члена семьи пассажира или родственника признается причиной вынужденного возврата 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.

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 (в случае неявки пассажира на рейс) основанием для вынужденного возврата является справка об оказании медицинской помощи из медпункта аэропорта. Справка должна быть оформлена на бланке медицинской организации или с проставлением углового штампа с наименованием медпункта аэропорта и должна содержать информацию о причине обращения, четко читаемую должность и фамилию лица, выдавшего документ, а также дату выдачи медицинского документа и время обращения и/или указание на номер рейса авиакомпании.

2.2.2. Возвраты по причине смерти пассажира, члена его семьи или близкого родственника, наступившей до времени отправления рейса на

первом неиспользованном купоне билета при условии оформления билета не позднее даты смерти.

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 дедушки, внуки, полнородные и не полнородные братья и сестры.

2.2.3. 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).

2.2.4. 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;

2.2.5. 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.