

Aprobat
De către Directorul General
Î.S.C.A. Air Moldova
Dl. Iulian SCORPAN

“ ”

2016

**Instrucțiune cu privire la procedura de involuntary refund în cazul pasagerilor cărora li se refuză
intrarea în Federația Rusă (INAD)**

Instrucțiunea dată întră în vigoare din 23/04/2016, totodată toate instrucțiunile precedente privind procedura de involuntary refund pentru pasagerii INAD se abrogă.

1. Compania Air Moldova permite aplicarea procedurii de involuntary refund doar pentru biletele point-to-point cu destinația KIVMOW/KIVMOWKIV și KIVLED/KIVLEDKIV pentru pasagerii care vor primi interdicție de a intra pe teritoriul Federației Ruse. Rezervarea trebuie anulată în Gabriel de către compania Air Moldova (oficiul KIV033) cu remarca «ENTRY TO RF REFUSED». Copia rezervării anulate va fi înmănată pasagerului la casa Air Moldova din incinta Aeroportului Internațional Chișinău în ziua plecării indicate în bilet. De asemenea, copia rezervării anulate trebuie să fie confirmată prin ștampila serviciului profiling Air Moldova.
2. Agenția efectuează full refund în baza copiei rezervării anulate. Istoria rezervării cu remarcă și ștampila serviciului profiling Air Moldova se anexează în mod obligatoriu la raportul de agent ca document confirmativ.
3. Indiferent dacă biletul este emis la tarif OW sau la tarif RT, procesarea full refund este permisă în ambele cazuri.
4. În cazul în care biletul a fost emis la tarif promoțional (POW sau PRT), procesarea full refund este permisă de asemenea. În cazul în care biletul a fost emis la tarif promoțional PRT, compania nu va interzice pasagerului să zboare indiferent dacă există informația că acesta ar putea primi refuz de a intra pe teritoriul Federației Ruse.
5. În cazul în care pasagerul are două bilete separate, unul KIVYYY și al doilea YYYKIV, emise de aceeași agenție de vânzări bilete avia în aceeași zi, efectuarea full refund este permisă pentru ambele bilete.
6. În cazul în care pasagerul, căruia i se interzice intrarea în Federația Rusă, călătorește împreună cu propriul copil cu vârsta cuprinsă între 0-12 ani (pasageri INF și CHD), full refund se permite și pentru copii.
7. În cazul în care pasagerul, căruia i se interzice intrarea în Federația Rusă, călătorește împreună cu propriul copil, cetățean al RM, cu vârsta cuprinsă între 12-18 ani sau cu copilul, cetățean RM, cu vârsta cuprinsă în 12-18 ani, care călătorește pe baza procurii efectuate în numele acestui pasager, full refund se permite și pentru copii.
8. Se permite efectuarea full refund a biletelor emise în Federația Rusă. Această rambursare poate fi efectuată și de către oficiile proprii de vânzări Air Moldova în Chișinău (Agenție Aeroport și Agenție Negruzzi 10). La acordarea unui asemenea refund, următoarele condiții sunt obligatorii:

din suma tarifului aplicat în biletul respectiv, se extrage comisionul de agent în mărime de 10% (în RUB), după care suma rezultată în RUB se convertește în MDL după cursul valutar indicat în Gabriel în ziua emiterii biletului.

9. În cazul în care biletul a fost emis la ruta 9U marketing în cadrul acordului code-share între 9U și S7, compania S7 va introduce în rezervare remarca «ENTRY TO RF REFUSED», după care această rezervare va fi anulată de către oficiul OVB001 (oficiul S7 în Gabriel). În acest caz se permite involuntary refund, iar agentul în mod obligatoriu va anexa copia rezervării anulate la raportul de vânzări.

VICE-DIRECTOR

Victor SULA

DIRECTOR COMERCIAL

Vasile HÎNCU

ȘEFUL SECȚIEI DECONTĂRI A FOST NOTIFICAT



Инструкция по проведению вынужденного возврата для пассажиров INAD

перевод на русский язык

Данная инструкция вступает в силу с 23 апреля 2016 и заменяет все аналогичные предыдущие инструкции

1. Авиакомпания Air Moldova разрешает проведение вынужденных возвратов только по билетам, выписанным по тарифам point-to-point по направлениям KIVMOW/KIVMOWKIV и KIVLED/KIVLEDKIV для пассажиров, которым может быть отказано во въезде на территорию Российской Федерации. Бронирование должно быть аннулировано Перевозчиком (офис KIV033) с ремаркой «ENTRY TO RF REFUSED», при этом распечатка аннулированного бронирования должна быть выдана пассажиру в кассе Air Moldova в международном аэропорту Кишинева в день вылета, указанного в авиабилете. Распечатка аннулированного бронирования должна быть заверена мокрой печатью службы профайлинг Air Moldova.
2. Агентство производит полный возврат на основании предоставленной пассажиром распечатки с аннулированным бронированием. История бронирования с указанной ремаркой и мокрой печатью службы профайлинг Air Moldova должна быть приложена к отчету в качестве подтверждающего документа.
3. Вне зависимости от того, по какому тарифу - OW или RT выписан билет, проведение полного возврата разрешено в обоих случаях.
4. По билетам, приобретенным по тарифам промо (POW, PRT) также разрешается проведение полного возврата. Тем не менее, компания не будет препятствовать желанию пассажира вылететь даже при наличии информации о том, что данному пассажиру может быть отказано во въезде на территорию РФ.
5. В случае наличия у пассажира двух отдельных авиабилетов, выписанных в одном и том же агентстве в один и тот же день, один из которых выписан по маршруту KIVYYY, а второй – по маршруту YYYKIV, разрешается полный возврат обоих билетов.
6. В случае, если пассажир, которому может быть отказано во въезде на территорию РФ, путешествует с собственным ребенком от 0 до 12 лет (пассажиры категорий INF и CHD), полный возврат авиабилета разрешен также и для детей.
7. В случае, если пассажир, которому может быть отказано во въезде на территорию РФ, путешествует с собственным ребенком в возрасте 12-18 лет, являющимся гражданином РМ, или же с ребенком в возрасте 12-18 лет, являющимся гражданином РМ, который путешествует на основании доверенности, оформленной на этого пассажира, полный возврат авиабилета разрешен также и для детей.
8. Разрешается производство вынужденного возврата авиабилетов, выписанных на территории РФ. Подобный возврат может быть произведен также и в собственных кассах Air Moldova в Кишинева (в Аэропорту Кишинева и в центральном офисе по продажам, расположенном по адресу Негруцци, 10). При проведении подобного возврата, обязательно соблюдение следующих условий: от суммы тарифа, который был применен в авиабилете, вычитается агентский комиссион в размере 10% (в RUB), после чего полученная в RUB сумма переводится в MDL по курсу, указанному в системе Габриель на день выписки авиабилета.
9. В случае, если билет был выписан на рейс совместной эксплуатации (9U marketing), выполняемых в рамках договора код-шер 9U/S7, авиакомпания S7 внесет в пассажирское бронирование специальную ремарку (ENTRY TO RF REFUSED), после чего такое бронирование будет аннулировано офисом OVB001 (офис S7 в Габриеле). В этом случае разрешается произвести вынужденный возврат, при этом агент обязан приложить распечатку аннулированного бронирования в отчет по продажам.

VICE-DIRECTOR

DIRECTOR COMERCIAL

Victor SULA

Vasile HÎNCU

ŞEFUL SECŢIEI DE CONTĂRI A FOST NOTIFICAT