

**MOWZDSU 031053/MAY20**

Информируем об изменении с 01.05.2020 процедур возврата и переоформления билетов и иных перевозочных документов на стоке SU/555, оформленных до 30.04.2020 включительно.

**Индивидуальные бронирования**

I. Для всех авиабилетов, первоначально оформленных по 30.04.2020 с неиспользованными участками перевозки или неоказанными услугами (если они подлежат возврату) будет возможно оформление возврата стоимости на МСО типа «For further transportation/paid ancillaries only» в срок до 31.12.2020 включительно вне зависимости от даты первого рейса по билету.

Оформление МСО производится в офисах собственных продаж, филиалах и представительствах ПАО «Аэрофлот».

1. Только для авиабилетов на рейсы с датами вылета:

- с 18.02.2020 по маршрутам, включающим рейсы в/из Китая (включая Гонконг),

- с 05.03.2020 по маршрутам, включающим рейсы в/из пунктов за границей РФ (МВЛ) кроме Китая (включая Гонконг),

- с 18.03.2020 по маршрутам внутри РФ (ВВЛ)

Разрешается по выбору пассажира:

а) Однократный обмен билета (без учёта количества обменов, произведенных ранее) по тому же маршруту на любые другие даты не позднее 31.12.2020 по схеме вынужденного.

или

Однократный обмен билета (без учёта количества обменов, произведенных ранее) на другие направления на любые другие даты не позднее 31.12.2020 с доплатой разницы в стоимости (если таковая возникнет) по правилам примененных тарифов, но без взимания штрафных санкций за изменения. Для билетов по тарифам группы ПРОМО разрешён обмен с перерасчётом до тарифов групп Лайт, Бюджет, Базовый.

б) Оформление МСО на полную стоимость неиспользованной перевозки с учетом сборов и такс независимо от причины отказа от перевозки, а также на стоимость неоказанных услуг.

При этом для перевозок МВЛ ситуация «No Show» при расчете возврата не учитывается. Для перевозок ВВЛ при ситуации «No Show» расчет суммы возврата производится по правилам примененного тарифа за исключением случаев, когда официальный запрос пассажира зафиксирован претензионной службой перевозчика не позднее, чем за 40 минут до времени отправления рейса, указанного на первом неиспользованном купоне авиабилета.

Для новых авиабилетов, которые позднее будут оформляться в счет МСО, к тарифу будет применена разовая скидка:

25% только для авиабилетов, оформленных по тарифу Максимум;

15% для любых авиабилетов с отмененными рейсами под кодом SU.

Скидки не суммируются. Исключение: скидка для сопровождаемого ребенка до 12 лет применяется одновременно с указанными скидками.

2. Для авиабилетов на рейсы, выполненные ранее указанных в пункте 1 дат, применяются стандартные правила добровольного/вынужденного обмена/возврата. Оформление МСО при добровольном отказе от перевозки производится на сумму, рассчитанную по правилам примененного тарифа.

**Групповые бронирования**

Для авиабилетов, первоначально оформленных по 30.04.2020 разрешается:

а) В пределах срока действия билетов изменение рейсов/дат перелета без штрафных санкций на глубину 330 дней без изменения маршрута при условии внесения изменений в бронирование до даты вылета, указанной в первоначально оформленном билете. Изменения допускаются не более двух раз.

Примечание: В рамках настоящей телеграммы для групповых перевозок устанавливается срок действия:

для полностью неиспользованных билетов 12 месяцев с даты оформления;

для частично использованных билетов 12 месяцев с даты вылета.

б) При переоформлении на новые рейсы/даты замена фамилий пассажиров без штрафа.

Оформление возврата денежных средств по авиабилетам или депозитам  производится на МСО в соответствии с правилами групповых тарифов.

II. Обмен/возврат всех авиабилетов, оформленных начиная с 01.05.2020, производится по стандартным правилам. МСО не оформляется. Возврат через GDS временно не производится. Агенты BSP/ТКП оформляют возвраты посредством Refund Application, агенты, работающие в рамках прямого агентского соглашения, проводят возвраты по отчету в Sirax-Портал.

При предъявлении к возврату билета, первоначально оформленного до 30.04.2020 включительно и переписанного после 30.04.2020, возврат осуществляется на МСО.

**Использование МСО:**

МСО может быть использован в течение 3 лет с даты отправления рейса, указанного на первом неиспользованном купоне авиабилета для оплаты:

любой последующей перевозки, в том числе групповой, на рейсах под кодом SU;

дополнительных услуг (кроме оплаты услуг, оказываемых партнерами);

сборов перевозчика за изменение условий договора перевозки (при их наличии, согласно правилам примененного тарифа);

Оформление перевозок и услуг в счет МСО возможно только в офисах собственных продаж, филиалах и представительствах ПАО «Аэрофлот»..

Возврат перевозочного документа, оформленного в счет МСО, производится в соответствии с правилами примененного тарифа. Если к возврату причитается часть стоимости, оплаченная МСО, на эту сумму оформляется новый МСО с указанием первоначального срока действия.

При переоформлении билетов в рамках настоящей телеграммы в графу Endorsements/Restrictions нового билета должен быть внесен ее номер.

С правилами вынужденного возврата/обмена можно ознакомиться в Справочнике для агентов на сайте ПАО «Аэрофлот» в разделе Агентам – Инструкции и правила – Справочник для агентов.

Действие ранее направленной телеграммы MOWZDSU 132312/MAR20 (с дополнениями к ней) отменяется с 01.05.2020.