RA политика АК RM

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Вид возврата | Основания | Подтверждающие документы |
| 1. | Выполнение внесистемного возврата | Отсутствует возможность провести возврат через АСБ | Информация из АСБ (при наличии). |
| 2. | Возврат разницы в тарифах по использованному авиабилету | Изменение перевозчиком класса обслуживания | Документ с информацией, подтверждающей изменение перевозчиком класса обслуживания пассажиру (при наличии). |
| 3. | Вынужденный возврат билета. | Смерть пассажира или близкого родственника пассажира. При этом место на рейсе должно быть аннулировано до окончания регистрации пассажиров на рейс (не позднее чем за 40 мин. до времени вылета, указанного в билете). | Свидетельство о смерти и документ подтверждающий родство в случае смерти родственника. |
| 4. | Вынужденный возврат билета. | Отказ от перевозки в связи с болезнью пассажира или члена его семьи либо близкого родственника, совместно следующих с ним на воздушном судне. При этом место на рейсе должно быть аннулировано до окончания регистрации пассажиров на рейс (не позднее чем за 40 мин. до времени вылета, указанного в билете). | В качестве подтверждения принимаются скан-копии больничных листов, выписок из лечебного учреждения (стационара) с датами госпитализации, справок на бланках лечебных учреждений, заверенные печатью и подписью ответственных лиц (главного врача/зав. отделением и лечащего врача), а также печатью медицинского учреждения, в оттиске которой должно быть полное наименование мед. организации. При этом указанные в справках даты лечения/госпитализации должны включать дату вылета по первому неиспользованному сегменту. Если на дату вылета 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. Если речь идет о болезни члена семьи/близкого родственника, то дополнительно прикладываются документы, подтверждающие родство. Агентство при оформлении вынужденного возврата не должно принимать мед. документы, несоответствующие вышеуказанным требованиям. |
| 5. | Вынужденный возврат билета. | Отмена/задержка рейса | Информация из АСБ. |
| 6. | Добровольный возврат билета. | Добровольный возврат билета. |  |