



090002428052e1ee



**УТВЕРЖДЕНО УКАЗАНИЕМ  
Смирновой В.В.**

**(на основании доверенности  
№dov-10-с-19-265 от 01.10.2019г.)**

**ПРАВИЛА  
для агентов ТКП о вынужденных возвратах, обменах билетов  
на основании медицинских документов и в случае предъявления  
свидетельства о смерти**

**S7.GRH3-AG.53**

**12.11.2020**

**Ревизия 2**



## СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ .....	4
2. ВЫНУЖДЕННЫЕ ДЕЙСТВИЯ С БИЛЕТОМ НА ОСНОВАНИИ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ .....	5
3. ВЫНУЖДЕННЫЕ ДЕЙСТВИЯ С БИЛЕТОМ НА ОСНОВАНИИ СВИДЕТЕЛЬСТВА О СМЕРТИ .....	7
4. ОТЧЕТНОСТЬ .....	8

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- 1.1.** Настоящие правила определяют условия вынужденного возврата/обмена перевозочной документации АО «Авиакомпания «Сибирь» (далее по тексту – Перевозчик), оформленной в АРС «Сирена–Трэвел», сеансе ТКП, на основании:
- медицинских документов, предоставленных пассажиром;
  - свидетельства о смерти.
- 1.2.** Под вынужденным возвратом перевозочной документации на основании медицинских документов (далее по тексту – Возврат) подразумевается полный возврат денежных средств по неиспользованным полетным сегментам перевозочного документа, осуществляемый в случае болезни пассажира или члена его семьи либо близкого родственника, совместно следующего с ним на воздушном судне.
- 1.3.** Под вынужденным обменом перевозочной документации на основании медицинских документов (далее по тексту – Обмен) подразумевается изменение условий перевозки по неиспользованным полетным сегментам перевозочного документа без взимания сборов и доплат, осуществляемое в случае болезни пассажира или члена его семьи либо близкого родственника, совместно следующего с ним на воздушном судне.
- 1.4.** Под вынужденным возвратом на основании свидетельства о смерти подразумевается полный возврат денежных средств по неиспользованным полетным сегментам перевозочного документа, осуществляемый в случае смерти пассажира или смерти члена его семьи либо близкого родственника.
- 1.5.** Под членами семьи подразумеваются супруги (лица, состоящие в зарегистрированном браке), родители и дети (усыновители и усыновленные), под близкими родственниками – дедушки, бабушки, внуки, полнородные и не полнородные (имеющие общего отца или мать) братья и сестры.
- 1.6.** Брачные отношения и родство в обязательном порядке должны быть подтверждены документально.
- 1.7.** Вынужденный Возврат/Обмен производится по месту приобретения перевозочного документа, а также в офисах Представительств и Уполномоченных агентов Перевозчика.
- 1.8.** В случае подозрения на факт мошенничества Перевозчик передает документы по данному факту в органы полиции РФ для возбуждения уголовного/административного дела в соответствии с законодательством РФ.
- 1.9.** Вынужденный Возврат/Обмен перевозочной документации в АРС «Сирена–Трэвел» производится в соответствии с технологическими процедурами АРС «Сирена–Трэвел».

## 2. ВЫНУЖДЕННЫЕ ДЕЙСТВИЯ С БИЛЕТОМ НА ОСНОВАНИИ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ

**2.1.** Вынужденный Возврат/Обмен производится при предоставлении медицинских документов, подтверждающих болезнь или противопоказания к полету на дату вылета, указанную в перевозочном документе, а также документов, подтверждающих брачные отношения или родство.

**2.2.** Полностью неиспользованный билет подлежит только вынужденному возврату.

**2.3.** Частично использованный билет подлежит как вынужденному возврату, так и вынужденному обмену. Обмен билета производится на любую дату в пределах срока годности билета. Срок годности билета может быть продлен на период болезни пассажира, подтвержденный медицинскими документами.

**2.4.** Возврат/Обмен производится при условии уведомления пассажиром Перевозчика (Агента, реализовавшего перевозку данному пассажиру) более чем за 40 минут до вылета рейса, указанного в перевозочном документе, о невозможности осуществления перевозки.

**2.5.** В случае неявки на рейс и не уведомления в установленный срок Перевозчика (Агента, реализовавшего перевозку данному пассажиру) о невозможности совершить перевозку, пассажир по вопросу осуществления возврата может обратиться в претензионную комиссию по адресу: 633104, НСО, г. Обь, пр-т Мозжерина, д.10, офис 201, АО «Авиакомпания «Сибирь», претензионная комиссия.

**Исключение:** на основании Справки или иного медицинского документа, выданного здравпунктом аэропорта вылета (оригинал), Возврат/Обмен может быть произведен Агентом самостоятельно (без учета неявки на рейс), при условии соответствия предъявленного документа требованиям, указанным в [п.2.9](#) настоящих правил.

**2.6.** Агент, принимающий перевозочные документы к вынужденному Возврату/Обмену, самостоятельно проверяет медицинский документ на соответствие требованиям Перевозчика.

**2.7.** Вынужденный Возврат/Обмен производится на основании одного из перечисленных медицинских документов (далее по тексту – Документ):

- a) Справки медицинского учреждения (оригинал);
- b) Листка нетрудоспособности (оригинала или копии, заверенной подписью уполномоченного должностного лица и печатью организации по месту работы (учебы) пассажира);
- c) Электронного листка нетрудоспособности (далее по тексту – ЭЛН) или талона с номером ЭЛН, распечатанных на бумажном носителе и заверенных подписью уполномоченного должностного лица и печатью организации по месту работы (учебы) пассажира; талона с номером ЭЛН, заверенного подписью врача и печатью медицинского учреждения по месту выдачи талона;

**S7.GRH3-AG.53 Правила для агентов ТКП о вынужденных возвратах, обменах билетов на основании медицинских документов и в случае предъявления свидетельства о смерти**

- d) Выписного эпикриза, выписки из истории болезни (амбулаторного, стационарного больного – оригинал);
- e) Заключение врачебной комиссии (оригинал);
- f) Сигнального листа, выписки из журнала вызова скорой помощи (оригинал);
- g) Справки или иного медицинского документа, выданного здравпунктом аэропорта вылета (оригинал);
- h) Иных документов, выданных медицинскими учреждениями, содержащих реквизиты, указанные в [п.2.8](#) ниже.

**2.8.** Все Документы, за исключением справок, выданных здравпунктом аэропорта вылета, должны соответствовать следующим требованиям:

- a) Наличие в Документе четкого и читабельного названия медицинского учреждения, выдавшего медицинский документ (наличие в Документе штампа медицинской организации или оформленного на бланке медицинской организации (при наличии), кроме ЭЛН или талона с номером ЭЛН);
- b) Наличие реквизитов данного медицинского учреждения, выдавшего Документ;
- c) Четко читаемая должность и фамилия лица, выдавшего Документ;
- d) Соответствие дат болезни или дат противопоказаний к перевозке (о противопоказаниях к полету должна быть сделана отдельная запись в выданном Документе), указанных в Документе, датам перелета по возвращаемому/обмениваемому перевозочному документу;
- e) Наличие диагноза, который может содержать название болезни/травмы или обозначается как «заболевание». Для листка нетрудоспособности и ЭЛН или талона с номером ЭЛН указание заболевания или диагноза не требуется;
- f) Наличие в Документе печатей медицинского учреждения (за исключением медицинских документов, выданных за пределами Российской Федерации (далее по тексту – РФ):
  - для справки, медицинского заключения – наличие минимум двух печатей – личной печати врача (лечащего или главного – для справок, печатей врачей - специалистов – для медицинских заключений) и печати медицинского учреждения, в оттиске которой должно быть полное наименование медицинского учреждения, выдавшего Документ;
  - для талона ЭЛН – наличие подписи врача и печати медицинского учреждения, в оттиске которой должно быть полное название медицинского учреждения, выдавшего Документ;
  - для иных документов – наличие печати медицинского учреждения, в оттиске которой должно быть полное название медицинского учреждения, выдавшего Документ.
- g) Наличие даты выдачи.

**2.9.** Требования, предъявляемые к справке или иному медицинскому документу, выданному здравпунктом аэропорта вылета:

- a) Наличие штампа аэропорта вылета;
- b) Наличие даты выдачи;
- c) Информация о том, что пассажир отстранен от вылета;
- d) Номер электронного билета пассажира или ФИО пассажира с указанием даты вылета/номера рейса, от вылета которым пассажир отстранен;
- e) Предварительный диагноз, который может быть указан как «заболевание».

**2.10.** Медицинские документы, представленные на иностранном языке, должны быть оформлены в соответствии с законодательством страны выдачи и могут быть приняты при наличии оригинала данного документа и его нотариально заверенного перевода на русский язык.

**2.11.** Документы, подтверждающие брачные отношения и родство, предоставленные на иностранном языке, могут быть приняты при наличии копии данных документов и их нотариально заверенного перевода на русский язык.

**2.12.** Перевозчик оставляет за собой право при наличии сомнений осуществить проверку подлинности предоставленного Документа, запросив дополнительную информацию/документы у пассажира и/или медицинского учреждения, выдавшего Документ.

### **3. ВЫНУЖДЕННЫЕ ДЕЙСТВИЯ С БИЛЕТОМ НА ОСНОВАНИИ СВИДЕТЕЛЬСТВА О СМЕРТИ**

**3.1.** Вынужденный возврат билетов в случае смерти пассажира или смерти члена семьи пассажира либо близкого родственника пассажира производится при предъявлении оригинала свидетельства о смерти или копии, заверенной нотариально.

**3.2.** Вынужденный обмен билетов на основании свидетельства о смерти не производится.

**3.3.** Вынужденному возврату подлежат:

- Билет умершего пассажира, а также билеты членов его семьи либо близких родственников, следовавших с ним на одном воздушном судне;
- Билет пассажира по причине смерти членов его семьи или близких родственников даже в том случае, если умерший член семьи или близкий родственник не должен был совершать совместный перелет с пассажиром.

**3.4.** Возврат билета умершего пассажира осуществляется:

***S7.GRH3-AG.53 Правила для агентов ТКП о вынужденных возвратах, обменах билетов на основании медицинских документов и в случае предъявления свидетельства о смерти***

- Наследникам пассажира после вступления в право наследства – в претензионном порядке по предъявлению всех необходимых документов, подтверждающих вступление в наследство (в т. ч. и в тех случаях, когда билет оплачен картой);
  - Лицу, оплатившему перевозку (в случае безналичного расчета) – по месту приобретения.
- 3.5.** Возврат по месту оформления билета производится на основании оригинала свидетельства о смерти или копии, заверенной нотариально, и платежных документов, подтверждающих, что возврат осуществляется физическому или юридическому лицу, оплатившему перевозку.
- 3.6.** В случае если свидетельство о смерти предоставлено на иностранном языке, вынужденный возврат производится на основании оригинала данного документа и его нотариально заверенного перевода на русский язык.
- 3.7.** Если смерть члена семьи или близкого родственника пассажира наступила до оформления билета, вынужденный возврат по причине смерти близкого родственника или члена семьи Агентом не производится. В случае необходимости с требованием о вынужденном возврате пассажир обращается в претензионную комиссию по адресу: 633104 НСО, г. Обь, пр-т Мозжерина, д.10, офис 201, АО «Авиакомпания «Сибирь», претензионная комиссия.
- 3.8.** Если смерть члена семьи или близкого родственника пассажира наступила после оформления билета пассажира, вынужденный возврат производится независимо от того, насколько далеки друг от друга дата вылета пассажира и дата смерти члена семьи или близкого родственника пассажира.

#### **4. ОТЧЕТНОСТЬ**

- 4.1.** Сканированные копии оправдательных документов Агент направляет на электронный адрес [okp.cie@s7.ru](mailto:okp.cie@s7.ru). В теме письма необходимо указывать код агентства (5-значный код ТКП) и номер билета, принятого к вынужденному Возврату/Обмену.
- 4.2.** К оправдательным документам относятся:
- a)** медицинские документы, перечисленные в [п.2.7](#) настоящих Правил;
  - b)** свидетельство о смерти;
  - c)** документы, подтверждающие брачные отношения и/или родство;
  - d)** нотариально заверенный перевод документов **a, b** и **c** [п.4.2](#).
- 4.3.** Оригиналы медицинских документов должны храниться у Агента в течение 3-х лет, т.к. могут быть запрошены Перевозчиком.
- 4.4.** По запросу Перевозчика оригиналы медицинских документов направляются Агентом по адресу: 630008, г. Новосибирск, ул. Кирова, д.23, ООО «С 7 Консалт», Могутовой С.Г.