

U Utair: особенности оформления
обменов/возвратов.
Оформление дополнительных
услуг.



Более 140 направлений, 75 из которых уникальные

Единственная авиакомпания, сфокусированная на авиаперелетах внутри страны





Новые маршруты

С 26 октября по маршруту Грозный-Стамбул-Грозный.

Три раза в неделю - по понедельникам, средам и субботам на ВС Боинг 738 по расписанию:

UT -727 GRHIST 1440 1710 / UT -728 ISTGRH 1810 2040

С 27 ноября по маршруту Москва-Занзибар-Москва.

Раз в 10 дней по расписанию: UT -735 BHKZNZ 2300 0840 / UT -736 ZNZBHK 1000 1920

Новые рейсы:

ОМС - ЕКБ и НВК

МОВ - БЕД

УФА - НЖС

АСР - СОЧ

ХАС - ЧЛБ

ЕКБ - СОЙ

РОВ - ИНШ и МХЛ

Возобновили рейсы:

ТЮМ - ЕКБ

УФА - СМШ

Дополнительные рейсы:

МОВ - КГН, СМШ, СТВ, СЫВ

СМШ - МОВ, СУР



Правила безопасности, связанные с COVID-2019



Все пассажиры во время полета должны носить маски и перчатки.

Авиакомпания предоставляет:

- антибактериальные салфетки и бактерицидное мыло (все средства гипоаллергенны);
- аптечка и противоэпидемический комплект средств;
- питание на борту только в индивидуальной герметичной упаковке.

В целях безопасности и для поддержания гигиены в салоне ВС подушки, пледы и прессы не предоставляются.

При низкой загрузке рейса автоматическая рассадка пассажиров через одного.

Борта ВС оснащены высокоэффективными фильтрами HEPA. Они удаляют до 99,7% частиц в воздухе и полностью обновляют его каждые 3 минуты. Это позволяет воздуху в кабинах соответствовать санитарным нормам.

Ежедневно перед рейсом тщательную уборку салона ВС производят с использованием утвержденных дезинфицирующих средств. Авиакомпания проводит дополнительную дезинфекцию самолета снаружи и внутри каждые 48 часов.

На время полета для безопасного обслуживания пассажиров экипаж пользуется санитайзерами, перчатками и защитными масками.

Подробная информация и ограничения размещены на сайте

[HTTPS://WWW.UTAIR.RU/INFORMATION/CARE/#OGRANICHENIYA-DLYA-PRILETAYUSHCHIKH-V-REGIONY-RF](https://www.utair.ru/information/care/#OGRANICHENIYA-DLYA-PRILETAYUSHCHIKH-V-REGIONY-RF)



Возврат/Обмен



ВОЗВРАТЫ:

- С 01.10.2020г. разрешен возврат по договорам воздушной перевозки с датой оформления с 01.09.2020г. (с датой вылета 01.09.2020г. и позднее) в соответствии с УПТ Авиакомпания (добровольный, вынужденный, ФОП любая). Размер осуществленных возвратов в агентстве не должен превышать 1% от суммы выручки за отчетный период (месяц). Агентство самостоятельно регулирует объем оформленных возвратов.
Выручка те тариф + таксы и сборы, стоимость EMD.
 - 1. если билет оформлен в иностранной системе бронирования, то дата оформления авиабилета не важна;
 - 2. возврат ЕМД на группы, если взамен оформлены авиабилеты в расчет не включается;
 - 3. возврат авиабилетов с ФОП КР, ВЗ (для МВД, МО) в расчет не включается.
- Для подтверждения обязательства Авиакомпания оказать услугу по воздушной перевозке и (или) оказанию дополнительных услуг в пределах суммы, ранее уплаченной пассажиром, оформляется ваучер (только для билетов, оформленных в АСБ Сирена-Трэвел).
- Возврат денежных средств для категорий пассажиров, указанных в абз. 2 п. 10 Постановления Правительства РФ от 06.07.2020г. № 991. при обращении пассажиров в Обратную связь на сайте Авиакомпания.



ОБМЕНЫ:

Вынужденный обмен

Вынужденное изменение по причине, независящей от пассажира, разрешено в пределах: плюс/минус 3 дня от даты вылета, указанной в билете отмененного/задержанного рейса, если рейсы выполняются ежедневно, или ближайший выполняемый по расписанию.

ИА/ЮТ/6/3/1

Добровольный обмен

Согласно УПТ.



- Для собственного сеанса Авиакомпания предусмотрена технология обмена ЭМД, оформленного в АСБ Сирена-Трэвел

[*HTTPS://WWW.UTAIR.RU/ABOUT/CORPORATE/AGENTS/#PRAVILA-I-INSTRUKTSII*](https://www.UTAIR.RU/ABOUT/CORPORATE/AGENTS/#PRAVILA-I-INSTRUKTSII)

- Для возврата ЭМД ТКП- обращение пассажира на сайт Авиакомпания через раздел обратной связи (с датой продажи до 01.09.20)

[*HTTPS://WWW.UTAIR.RU/INFORMATION/FEEDBACK/*](https://www.UTAIR.RU/INFORMATION/FEEDBACK/)

- Разрешен возврат ЭМД на группы, если взамен них оформлены авиабилеты (согласования Авиакомпания не требуется).
- Разрешен возврат ЭМД на дополнительные услуги с датой оформления и датой вылета с 01.09.20 (в расчет 1% включаются).



Сеансы оформления дополнительных услуг



Доп. услуга	АСБ Сирена-Трэвел	Amadeus	Sabre	Travelport
Багаж	Да	Да	Да	Нет
Ручная кладь	Да	Да	Нет	Нет
Выбор места	Да	Нет	Нет	Нет
Питание	Да	Нет	Нет	Нет
Upgrade	Да	Нет	Нет	Нет
Несопровождаемые дети	Да	Нет	Нет	Нет



Основание: внезапная болезнь/ смерть пассажира или члена его семьи, либо близкого родственника совместно следующих с ним на воздушном судне, что подтверждается медицинскими документами, оформленными в соответствии с требованиями Авиакомпания **(ИА/ЮТ/6/3/3)** и уведомление об этом перевозчика до окончания установленного в соответствии с федеральными авиационными правилами времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс.

Члены семьи: супруги, родители и дети (усыновители и усыновленные).

Близкие родственники: дедушки, бабушки и внуки, полнородные и неполнородные братья и сестры.

При отказе от перевозки по медицинским показаниям вынужденный обмен **ЗАПРЕЩЕН**, пассажиру необходимо оформить вынужденный возврат и приобрести новый авиабилет.

Исключение:

*Вынужденный обмен авиабилетов по обстоятельствам, связанным с пассажиром, разрешен по авиабилетам, оформленным на основании **ВПД МО, МВД, ПФР, ФСС.***



Возврат/Обмен по медицинским показаниям



Решение для проведения операции вынужденного возврата по медицинским показаниям агент принимает **САМОСТОЯТЕЛЬНО**, в соответствии с требованиями и правилами Авиакомпаний.

Медицинский документ должен содержать:

- четко читаемое название учреждения, выдавшего данный документ;
- реквизиты данного учреждения;
- печать учреждения, выдавшего документ;
- четко читаемую должность и фамилию лица, выдавшего справку;
- дату выдачи документа;
- даты или период дат в справке, соответствующие датам перевозки.



В случае предоставления пассажиром медицинской справки на иностранном языке предоставить в обязательном порядке нотариально заверенный перевод с оригиналом справки.

В случае возникновения каких-либо сомнений по поводу предъявленной справки или спорных моментов необходимо направить письмо на **CONTROL3@UTAIR.RU , HOTLINE@UTAIR.RU** для выяснения обстоятельств и принятия решения.

На данный момент при обращении пассажира на сайт Авиакомпания через раздел обратной связи со всеми подтверждающими документами, возвраты по медицинским показаниям в форме ваучера. После проверки и разрешения Авиакомпания пассажир самостоятельно оформляет ваучер.

Деньги за авиабилет умершего пассажира могут получить только наследники после вступления в право наследования по месту приобретения, иных документов не требуется.



Порядок работы с бронированиями корпоративных клиентов



Правила обмена авиабилета:

- Разрешен именной обмен (добровольный, вынужденный) - без удержания сбора за изменение данных пассажира по УПТ.

- Разрешено изменение маршрута и даты вылета с доплатой до доступного тарифа:
при вынужденном изменении (если в брони авиабилета, хотя бы один участок имеет статус УН/ОТМЕНА РЕЙСА) - без удержания сборов по УПТ, без добора YQ, YR, ZZ;
при добровольном изменении - с удержанием сборов по УПТ, с добором YR, ZZ, при необходимости YQ.

Количество обменов (добровольных, вынужденных) – не ограничено.

При изменении маршрута внутреннего на международный с пассажира удерживаются аэропортовые сборы.

Если обмен происходит на дотационный рейс, для которого установлены коды тарифов: *LTROW, *LTRRT, *STR**OW, *STR**RT, то стоимость первоначального авиабилета, принимаемого к обмену, не должна быть выше максимальной стоимости на дотационном рейсе, т.к. обмен с понижением тарифа запрещен.



Порядок работы с бронированиями корпоративных клиентов



В случае именного обмена после разрешения Авиакомпании агент из реестра бронирования клиента выбирает бронирование максимально подходящее по сумме к новому бронированию (не ниже!) и оформляет новый билет через ручной обмен с учетом разрешенных изменений. (вынужденный/УН, добровольный/ДОБОР).

обязательные ремарки:

- указать номер старого авиабилета,
Зпроч в обмен 298.....ФОП=ПП, (где 298....- номер билета, ФОП=ПП - форма оплаты первоначального билета). доплата до примененного тарифа будет указана в новом авиабилете.

В случае проведения операции обмена с изменением даты вылета, рейса, маршрута и т. д., а также именного обмена, первоначально агент проводит операцию обмена, затем при наличии подтвержденных сегментов в бронировании – операцию именного обмена.

Если проведена операция – замена пассажира на неподтвержденные сегменты, операция БЛВ не пройдет, бронирование блокируется системой, дальнейшие действия невозможны, необходимо связаться с технической поддержкой Сирена-Трэвел.



Несопровождаемые дети



Услуга по перевозке детей/подростков производится под наблюдением Авиакомпания на всех регулярных рейсах, где Utair является оперирующим перевозчиком (*RFISC OBH*).

от 5 до 12 лет - услуга является **обязательной**.

от 12 до 16 лет - услуга может быть оформлена по желанию родителей.

Оформление а/б производится по любому доступному тарифу экономического класса обслуживания с учетом детской или молодежной скидки.

Услуга может быть оформлена в любое время (одновременно с оформлением авиабилета или позже).

В случае отказа от перевозки или от услуги "несопровождаемый ребенок" плата подлежит возврату.

Указать категорию пассажира и ремарку на спецобслуживание *РБСП*.

Формат запроса: *ЗСП1 РБСП 7ЛЕТ*

Для оформления услуги предъявление доверенности агенту не требуется.

Услуга оформляется только в АСБ Сирена-Трэвел.



Несопровождаемые дети



Родители, усыновители, опекуны или попечители в присутствии представителя Авиакомпании должны заполнить **«УВЕДОМЛЕНИЕ ОБ ОСОБОМ ОБРАЩЕНИИ»** на все рейсы, которыми будет перевозиться ребенок, в том числе и в обратном направлении.

Для оформления услуги необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность заявителя и документ, удостоверяющий взаимоотношения ребенка и заявителя: свидетельство о рождении, усыновлении, документ, подтверждающий установление опеки или попечительства.

Если уведомление заполняет не родитель, усыновитель, опекун или попечитель, то это лицо должно иметь нотариально заверенную доверенность от родителей, усыновителей, опекунов или попечителей на право отправлять ребенка воздушным транспортом под наблюдением ответственного лица Авиакомпании.



Перевозка оружия

Если перевозка оформлена по тарифам **Minimum, Optimum**, то перевозка оружия, боеприпасов и специальных средств не входит в норму бесплатного багажа и подлежит оплате по тарифам за сверхнормативный багаж.

Оплата за перевозку осуществляется по тарифам за сверхнормативный багаж.

Если перевозка оформлена по тарифам **Premium или Business** перевозка оружия входит в норму бесплатного провоза багажа. Под одним местом багажа понимается одна единица оружия и патроны к нему. В случае превышения установленных норм, оплата осуществляется по тарифам за сверхнормативный багаж.

В целях безопасности одному пассажиру разрешается перевозить принадлежащее ему оружие не более **5 единиц и 1000 патронов** к нему (но не более 5кг).

Перевозка патронов более 5 кг оформляется как опасный груз.

Оформление и оплата перевозки оружия трансферных пассажиров, а также другого багажа пассажира, производится до первого пункта посадки ВС.

В аэропорту трансфера оружие и багаж пассажира с борта ВС снимается и выдается пассажиру для его оплаты и оформления на следующий рейс.



Перевозка особых категорий пассажиров. Общая информация

Для согласования перевозки особых категорий пассажиров (маломобильных, носилочных больных, в креслах колясках и т. д) в бронирование необходимо внести необходимый **SSR**-элемент, оформление перевозки производится **только после получения подтверждения от Авиакомпании за 48 часов до вылета рейса.**

Согласование перевозки носилочного больного производится:

- в будние дни - не менее чем за 48 часов до вылета рейса;
- в выходные дни - не менее чем за 72 часа до вылета рейса;
- в праздничные дни - с учетом дней отдыха + 48 часов.

Подробная информация в справочнике АСБ «СИРЕНА-ТРЭВЕЛ», **ИА/ЮТ/25**



Перевозка животных

УСЛОВИЯ ПЕРЕВОЗКИ:

- предварительное согласование с Авиакомпанией (отказ, если не было согласования. –
- информировать Авиакомпанию или агента по продаже перевозок о перевозке комнатных животных/птиц не позднее, чем за 48 часов до времени вылета рейса)
- контейнер (вес контейнера не должен превышать 10кг, размеры не более 55x40x25см. допускается только мягкая переноска)
- пассажир, перевозящий комнатное животное/птицу, должен иметь и представить при регистрации пассажирского билета действующие документы (сертификаты) о здоровье комнатного животного/птицы, выданные компетентными органами в области ветеринарии, а также другие документы, требуемые странами пролета или транзита при международной воздушной перевозке животных в салоне ВС не более 10 кг (с учетом веса контейнера для перевозки)
- животное свыше 10 кг перевозятся - в багажном отсеке в клетке
- собаки-поводыри, сопровождающие слепых/глухих пассажиров перевозятся в салоне воздушного судна бесплатно
- животные без сопровождения - в качестве груза

На борту ВС допускается до 10 домашних животных,
эконом класс до 8 животных и бизнес класс до 2



Часто задаваемые вопросы

- *Требования к ЭЛН (электронный лист нетрудоспособности)*
электронный лист нетрудоспособности должен удовлетворять требованиям, применяемым к медицинским документам в соответствии с правилами Авиакомпании (наличие печати медицинского учреждения, штампа с реквизитами, четко читаемая должность и фамилия лица, выдавшего документ);
- *Сколько допускается ошибок в ФИО/ПСП*
данные, указанные в документе, удостоверяющем личность пассажира должны соответствовать данным в авиабилете;
- *Возможна ли операция возврата при статусе купона U?*
статус купона U (unavailable- недоступен для использования), такой купон может быть только обменен с перевыпуском нового авиабилета;
- *Что означает ремарка refund blocked* Это означает, что пассажиром оформлен ваучер;
- *Перевозка взрослого пассажира с 2 детьми до 2 лет РМГ (INF), второй ребенок с предоставлением места, по тарифу от 2-12 лет (РВГ);*
- *Перевозка взрослого пассажира с детьми от 2-12 лет, скидка 25% не более 4, если более, то перевозка группы*



Часто задаваемые вопросы

- *как возможно произвести обмен билета на бизнес класс?*

оформить операцию upgrade – повышение класса обслуживания, услуга оформляется не ранее чем за 24 часа, но не позднее чем за 1 час до времени вылета рейса, при наличии свободных мест в салоне бизнес класса. *ИА/ЮТ/15/2/1*

ИА/ЮТ/15/2/2

- *Можно ли оформить обмен МВЛ на ВВЛ ?*

операция обмена разрешена в соответствии с УПТ, разрешено вынужденное изменение маршрута МВЛ на ВВЛ разрешено, с добором до тарифа, новый тариф должен быть равный сумме тарифа и сборов авиабилета, принимаемого к обмену, количество такс и величину такс уменьшать нельзя. Если на изменяемом направлении тариф ниже, то обмен с понижением тарифа запрещен.



Контакты

Отдел контроля бронирования: e-mail: hotline@utair.ru *(для подтверждения дополнительных услуг, перевозка животных, оружие и т.д.)*

Отдел управления тарифами: e-mail: tariff@utair.ru

Коммерческие вопросы: e-mail: agent@utair.ru

Сотрудничество
с корпоративными клиентами: e-mail: corp.sales@utair.ru

 Спасибо за внимание!

Utair