

U Utair: возврат, обмен. Правила безопасности, связанные с COVID-2019



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/support/12/meri_bezopasnosti_na_borty



Возврат



ВОЗВРАТЫ:

1. С 01.11.2020г. возврат с датой оформления с 01.09.2020г. (с датой вылета 01.09.2020г. и позднее) в соответствии с УПТ Авиакомпания (добровольный, вынужденный, ФОР любая). Размер осуществленных возвратов в агентстве не должен превышать 1,5% от суммы выручки за отчетный период (отчетный период это месяц).

Выручка те тариф + таксы и сборы, стоимость EMD. Штраф не идет в сумму выручки.

1.1. Если билет оформлен в иностранной системе бронирования, то дата оформления авиабилета не важна;

1.2. Возврат ЕМД на группы, если взамен оформлены авиабилеты в расчет не включается;

1.3. Возврат авиабилетов с ФОР КР, ВЗ (для МВД, МО) в расчет не включается;

1.4. Проценты по разным каналам продаж (ТКП, BSP, прямой) не суммируются, на следующий месяц не переносятся.

2. 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).

3. 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.



Обмен



ОБМЕНЫ: (отмена рейса/изменения в расписании)

По авиабилетам, оформленным до 31.05.2020г.:

- оформить обмен билета один раз на любую дату по 31 декабря 2020 года по указанному в билете направлению без сбора за обмен, но с доплатой по доступному тарифу (для билетов туда-обратно необходимо, чтобы дата одного рейса была в указанный период);
- оформить обмен билета с изменением маршрута 1 раз по 31 декабря 2020 года без сбора за обмен, но с доплатой по доступному тарифу (для билетов туда-обратно необходимо, чтобы дата одного рейса была в указанный период).

По авиабилетам, оформленным с 01.06.2020г.:

- оформить обмен билета один раз на любую дату по 31 декабря 2020 года по указанному в билете направлению без сбора за обмен и доплат (для билетов по маршруту туда-обратно необходимо, чтобы дата одного рейса была в указанный период);
- оформить обмен билета с изменением маршрута 1 раз по 31 декабря 2020 года без сбора за обмен, но с доплатой по доступному тарифу (для билетов туда-обратно необходимо, чтобы дата одного рейса была в указанный период).

По авиабилетам, оформленным с 01.09.2020г. (дата вылета и дата продажи):

- оформить обмен билета в пределах плюс/минус 3 дня от даты вылета, указанной в авиабилете отмененного/задержанного рейса, если рейсы выполняются ежедневно, или ближайший выполняемый по расписанию.

ИА/ЮТ/6/3/1 (стр.3).



Обмен –юридические лица (ФОПП ПП/IN)



- разрешен именной обмен - **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.
- обмен добровольный согласно УПТ;
- смена бренда запрещена, обмен с понижением запрещен;
- при изменении маршрута выбрать тариф равный или выше первоначально оформленного, доплатить таксы и сборы по изменяемому направлению;
- количество обменов (добровольных, вынужденных) – не ограничено;
- **дата обмена по 31.05.2021г., дата вылета по 31.12.2021г.;**
- при изменении маршрута внутреннего на международный взимаются 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.



- Для собственного сеанса Авиакомпании 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 Авиакомпании через раздел обратной связи (с датой продажи до 01.09.20).

https://www.utair.ru/support/6/kak_oformit_vozvrat_sredstv_za_dopolnitelnie_yslygi

- Разрешен возврат ЕМД на группы, если взамен них оформлены авиабилеты (согласования Авиакомпании не требуется).
- Разрешен возврат ЭМД на дополнительные услуги с датой оформления и датой вылета с 01.09.20 (в расчет 1,5% включаются).



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 Авиакомпании **(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**.*

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



Возврат/Обмен по медицинским показаниям



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.

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



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



Повышение класса обслуживания

Повышение класса обслуживания– это предоставление пассажиру по его желанию за дополнительную плату пролета в салоне бизнес класса при наличии авиабилета, оформленного в экономическом классе обслуживания.

Условия:

- бесплатная норма провоза багажа соответствует оплаченному тарифу экономического класса обслуживания;
- доступ в бизнес зал, а также индивидуальный трансфер до борта ВС не включены в услугу;
- во время полета пассажиру предоставляется обслуживание по бизнес классу.

Услуга приобретается 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.

При трансферной перевозке оформление услуги возможно в первоначальном аэропорту вылета на оба участка, при этом стоимость услуги по участкам суммируется.

Если заменена самолета по производственным причинам, вместо стандартного бизнес-класса можно предложить евробизнес. В евробизнесе пассажиры размещаются на обычных креслах со свободным местом между собой.

Услуга предоставляется на рейсах а/к, включая рейсы совместной эксплуатации и рейсы code-share, где Utair является оперирующим перевозчиком.



Повышение класса обслуживания

Услуга применима только для незарегистрированного на рейс пассажира.

Если пассажир зарегистрирован, пассажира необходимо разрегистрировать.

Если в PNR имеется оплаченная услуга на перевозку сверхнормативного багажа, то услугу необходимо перенести на новый полетный сегмент.

Если в PNR имеется оплаченная услуга по выбору места, то EMD необходимо принять к добровольному возврату с нулевой суммой (запрос ЭМДВХ#номер EMD).

Деньги за оплаченную ранее услугу пассажиру не возвращаются.

Если EMD оформлено на несколько сегментов, причем изменяемый сегмент не последний, необходимо аннулировать услугу на сегменте, подлежащем операции upgrade.

Если в PNR имеется заказ питания, то по желанию пассажира услугу можно перенести на новый полетный сегмент, либо произвести возврат услуги, если на момент upgrade услуга возвратна.

Если при возврате EMD произвести возврат денежных средств не предоставляется возможным, то необходимо аннулировать услугу на сегменте подлежащем операции upgrade. оформленные ранее страховые полисы не требуют переоформления.



Повышение класса обслуживания

БРОНИРОВАНИЕ УСЛУГИ И ОФОРМЛЕНИЕ ЭМД-А

1. открыть PNR *3LR14G, вызвать справку по стоимости дополнительной услуги:
УСЛТ///RFISC=060, TP1 - информация по выбранной услуге:
2. произвести бронирование нового сегмента в бизнес классе 01B1/1
3. внести в бронирование услугу повышения класса обслуживания с помощью создания CBC элемента. каждый CBC элемент связывается с конкретным рейсом и пассажиром
ЗУАС1П1А1//060
4. сохранить внесенный CBC элемент с последующим отображением PNR на экран ЕО И *Р при подтверждении бронирования услуги статус CBC элемента изменится на “HD”, при отказе статус “НИ” останется без изменений.
5. после получения подтверждения CBC элемента проверить стоимость услуги повышения класса обслуживания: ТМ/МУ+У1
6. ввести форму оплаты, если она отличается от нал.
ДФ/МУ+У8//ПП N123 ООО ПОЛЕТ
7. сохранить оценку запросом ЕО
8. подготовить PNR для операции UPGRADE – удалить сегмент прибытия
Х2 ; ЭБ#2982420987473
9. подать запрос на выполнение операции UPGRADE
МУ+У(N_УСЛ) F9
10. Е.



Перевозка спортивного снаряжения

Бесплатно и дополнительно к норме бесплатного провоза багажа перевозится спортивное оборудование общим весом не более 20кг (1 комплект на 1 пассажира):

- по билетам, оформленным по тарифам «PREMIUM» или «BUSINESS»;
- по билетам, оформленным по любому тарифу владельцам карт частолетающих пассажиров уровней «GOLD» или «SILVER»;
- по билетам, оформленным по тарифу «OPTIMUM», если является единственным местом багажа до 20 кг и габаритами до 203 см в сумме трех измерений.

Оплата перевозки спортивного оборудования производится в аэропорту при регистрации на рейс.

Перевозка спортивного инвентаря осуществляется без предварительного согласования с Авиакомпанией.

Utair перевозит спортивное снаряжение с доплатой на прямых и трансферных рейсах в Бухару, Самарканд, Ташкент, Фергану и Душанбе и обратно, независимо от тарифа.

Важно.

На сопутствующее снаряжение (палки, ботинки, шлем, крепление, гидрокостюм, экипировка для хоккея), перевозимое без лыж/сноубордов/доски для серфинга/клюшек, данная норма бесплатного провоза сверх установленной нормы не распространяется.



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, 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.

Разрешена перевозка в салоне ВС только кошек и собак.

ИА/ЮТ/4/2/1



Оформление перевозки на основании ВПД МО



Продажа по ВПД МО осуществляется только в аккредитованных агентствах ТКП, подписавших соответствующее приложение к «Стандартному договору о продаже перевозок и услуг».

Скидка 10% от возвратных тарифов брендов: PREMIUM, OPTIMUM (при отсутствии на маршруте бренда PREMIUM), BUSINESS (если класс обслуживания бизнес указан в ВПД МО):

Для просмотра тарифов: **ЛМОВСОЧ2005-ЮТ/ВХМ?БР**

Оформление по минимальному тарифу на момент покупки.

Билет должен быть оформлен строго по маршруту, указанному в ВПД МО.

Оформление трансферной перевозки разрешено без указания пункта трансфера «от аэропорта Самара», «до аэропорта Анапа» (без аэропорта трансфера Москва).

В ВПД МО должно быть указано звание и родство пассажиров, у ребенка должна быть указана дата рождения. Пассажирам, перечисленным в ВПД МО, разрешено оформлять авиабилеты на разные даты вылета, при этом оформление авиабилетов для всех пассажиров нужно выполнить одновременно.

Категории пассажиров:

ВХМ - взрослый

АБ7 - ребенок

РМГ - младенец без места

Форма оплаты **ДФ//КР ВПД 0160123123456 МО РФ**



Оформление перевозки на основании ВПД МО



В соответствии с РД ТКППМ 323045 от 20.10.20

- в графах 1 «от» и 2 «до» указан аэропорт (должен быть населенный пункт);
- в графе 3 «в» не указан вид транспорта и класс обслуживания (должно быть самолетом, экономический класс);
- в графе 4 «перевезти» не указано воинское звание пассажира, не указана степень родства к военнослужащему, не указаны фамилия, инициалы и дата рождения у детей (имени не достаточно, года рождения или возраста не достаточно);
- у пассажиров, направляемых для заключения контракта и не имеющих воинского звания (должно быть указано «кандидат»);
- если в графе 5 «всего платных пассажиров» указано число цифрой (должно быть слово);
- в графе «детей» указаны лица старше 12 лет (должны быть указаны лица младше 12 лет);
- в графе 7 «дата выдачи» месяц проставлен цифрой (должно быть слово);
- в графе «подпись» отсутствует расшифровка подписи или отсутствует подпись (должно быть то и другое);
- на желтом ВПД не проставлен литер «ПР» (должен быть).

ИА/ЮТ/7/1/5



Часто задаваемые вопросы

- **Требования к ЭЛН (электронный лист нетрудоспособности)**

ЭЛН 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 ?**

Ошибки не допускаются. 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% на перевозку не более 4 детей, если более, то перевозка группы.

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

Можно 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**



Часто задаваемые вопросы

- *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.

- *Как перевезти музыкальный инструмент, в салоне ВС если билет уже оформлен?*

Оформление должно быть согласно технологии: бронирование одновременно 2 мест и внесение ремарки спецобслуживания СВВГ. Дополнительно внести СВВГ в оформленный авиабилет нельзя.

- *Как исправить опечатку /имя/паспортные данные в билете?* Произвести корректировку ФИО/ПСП с взиманием сбор согласно УПТ, для АСБ Сирена-Трэвел запрос **БЛД**.

- *Можно перевести в салоне ВС кролика?* В салоне ВС разрешена перевозка только кошек и собак.



Контакты

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

Группы e-mail: groups@utair.ru

 Спасибо за внимание!

Utair