

## **Правила продажи и оформления авиаперевозок на бланках Аэрофлота/555 и нейтральных бланках с кодом перевозчика 555**

### Содержание:

|  |    |
|--|----|
| ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ ПО БРОНИРОВАНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ АВИАБИЛЕТОВ.....   | 2  |
| ПЕРЕОФОРМЛЕНИЕ АВИАБИЛЕТОВ.....  | 6  |
| ПРАВИЛА ВЫНУЖДЕННОГО ПЕРЕОФОРМЛЕНИЯ АВИАБИЛЕТОВ.....   | 8  |
| ПРАВИЛА ВОЗВРАТА АВИАБИЛЕТОВ.....  | 9  |
| ВЫНУЖДЕННЫЙ ВОЗВРАТ.....   | 9  |
| ПОРЯДОК РАСЧЕТА СУММ К ВОЗВРАТУ ПРИ ВЫНУЖДЕННОМ ОТКАЗЕ ОТ ПЕРЕВОЗКИ.....   | 11 |
| ПОРЯДОК РАСЧЕТА СУММ К ВОЗВРАТУ ПРИ ВЫНУЖДЕННОМ ПОНИЖЕНИИ В КЛАССЕ<br>ОБСЛУЖИВАНИЯ.....  | 15 |
| ПОРЯДОК РАСЧЕТА СУММ К ВОЗВРАТУ ПРИ ДОБРОВОЛЬНОМ ОТКАЗЕ ОТ ПЕРЕВОЗКИ.....  | 16 |
| ВОЗВРАТ ПЕРЕОФОРМЛЕННЫХ БИЛЕТОВ.....   | 17 |
| ПОРЯДОК ВОЗВРАТА СБОРОВ (ТАКС) ПРИ ДОБРОВОЛЬНОМ ОТКАЗЕ ОТ ПЕРЕВОЗКИ ПО<br>АВИАБИЛЕТАМ, ОФОРМЛЕННЫМ НА БЛАНКАХ 555 И НЕЙТРАЛЬНЫХ БЛАНКАХ С КОДОМ<br>ПЕРЕВОЗЧИКА 555 (ДЕЙСТВУЮТ ДЛЯ БИЛЕТОВ, ПРОДАННЫХ НАЧИНАЯ С 18.06.2020Г)..... | 18 |
| ОФОРМЛЕНИЕ ПЕРЕВОЗОК ДЛЯ ДЕТЕЙ (СКИДКИ CH/IN).....   | 19 |
| ПРАВИЛА ОФОРМЛЕНИЯ ПЕРЕВОЗКИ НЕСОПРОВОЖДАЕМЫХ ДЕТЕЙ ПОД НАБЛЮДЕНИЕМ<br>АВИАКОМПАНИИ (UNACCOMPANIED MINORS - UMNR).....   | 20 |
| ПРАВИЛА ПРОДАЖИ И ОФОРМЛЕНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ БИЛЕТОВ НА СОВМЕСТНЫЕ ПЕРЕВОЗКИ<br>МЕЖДУ АЭРОФЛОТОМ И НЕМЕЦКИМИ ЖЕЛЕЗНЫМИ ДОРОГАМИ ACCESRAIL / GERMAN RAIL-<br>DEUTSCHE BAHN AG (9B/2A).....  | 25 |
| ОФОРМЛЕНИЕ ПЕРЕВОЗОК ПО ТЕРРИТОРИИ РФ ДЛЯ ЧЛЕНОВ СОВЕТА ФЕДЕРАЦИИ И ДЕПУТАТОВ<br>ГОСУДАРСТВЕННОЙ ДУМЫ РФ.....  | 27 |
| БАГАЖ.....   | 28 |
| 1. НОРМА ПРОВОЗА БАГАЖА.....   | 28 |
| 2. ПРОВОЗ БАГАЖА СВЕРХ НОРМЫ.....  | 30 |
| 3. УСЛОВИЯ ПРОВОЗА РЕГИСТРИРУЕМОГО БАГАЖА ПРИ ПЕРЕВОЗКЕ РЕЙСАМИ НЕСКОЛЬКИХ<br>АВИАКОМПАНИЙ В РАМКАХ ОДНОГО МАРШРУТА.....   | 31 |
| 4. ПЕРЕВОЗКА БАГАЖА В ПАССАЖИРСКОМ КРЕСЛЕ.....   | 32 |
| 5. ПЕРЕВОЗКА ДОМАШНИХ ЖИВОТНЫХ (PETS/AVIH).....  | 33 |
| 5.1. Общие правила.....  | 33 |
| 5.2. Перевозка животного в пассажирском салоне (PETS).....   | 35 |
| 5.3. Перевозка животного в багажном отсеке (AVIH).....   | 35 |
| 5.4. Перевозка служебных собак и собак, сопровождающих лиц с ограничениями жизнедеятельности. ...  | 35 |
| 6. ПЕРЕВОЗКА ПРОЧЕГО НЕСТАНДАРТНОГО БАГАЖА.....  | 37 |
| 7. ПРОВОЗ БАГАЖА В КАБИНЕ (САЛОНЕ) ВОЗДУШНОГО СУДНА - РУЧНАЯ КЛАДЬ.....  | 37 |
| 8. ПЕРЕВОЗКА МУЗЫКАЛЬНЫХ ИНСТРУМЕНТОВ.....   | 38 |
| ПРАВИЛА ОФОРМЛЕНИЯ МСО.....  | 39 |
| ПРИМЕНЕНИЕ EMD.....  | 40 |
| EMD-S.....   | 40 |
| EMD-A.....   | 41 |
| СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ.....  | 43 |

|  |    |
|--|----|
| EXST - ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ МЕСТО (МЕСТА) ПО ЖЕЛАНИЮ ПассажиРА. ....                   | 43 |
| ПЕРЕВОЗКА ДИПКУРЬЕРОВ, СОТРУДНИКОВ ГФС, СПЕЦСВЯЗИ.....                           | 44 |
| ОФОРМЛЕНИЕ ПЕРЕВОЗОК ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕНИЯМИ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ ..... | 44 |
| СПЕЦИАЛЬНОЕ ПИТАНИЕ.....   | 51 |
| РЕКОМЕНДАЦИИ ПО БРОНИРОВАНИЮ СПЕЦУСЛУГ .....                                     | 51 |
| СООТВЕТСТВИЕ КОДОВ БРОНИРОВАНИЯ (RBD), КЛАССОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ТИПОВ ТАРИФОВ. 52  |    |
| ОГРАНИЧЕНИЯ ПО ПРОДАЖЕ ПЕРЕВОЗОК И ДРУГИЕ ФОРМАЛЬНОСТИ .....                     | 54 |
| ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ БИЛЕТОВ ДЛЯ ВЫВОЗА ДЕПОРТИРУЕМЫХ.....                         | 54 |
| КОНТАКТЫ ПАО «АЭРОФЛОТ»:.....  | 55 |
| ПОЯСНЕНИЯ К ПРАВИЛАМ ПРИМЕНЕНИЯ ТАРИФОВ ПАО «АЭРОФЛОТ». ....                     | 56 |

### **Общие требования по бронированию и оформлению авиабилетов.**

1. Билет оформляется на основании данных документа, удостоверяющего личность пассажира, необходимого в соответствии с законодательством РФ или международным договором РФ для перевозки пассажира по маршруту, предусмотренному договором воздушной перевозки пассажира (п.51 ФАП-82).

Номера документов, удостоверяющих личность, необходимо указывать в авиабилетах в графе «передаточная надпись/ограничения» («endorsement») и вносить в бронирование в формате «SSR DOCS».

Вид документа может быть: Р - паспорт или свидетельство о рождении, С – вид на жительство.

В случае, если срок действия паспорта не указан (для внутренних паспортов РФ), то в поле срок действия паспорта рекомендуется указывать текущую дату плюс один год.

Не допускается оставлять незаполненным любое из полей элемента «SSR DOCS».

2. В бронирования на рейсы в США помимо номера паспорта (элемент «SSR DOCS/P») следует вносить следующую информацию:

1) номер вида на жительство («ALIEN RESIDENT CARD») для постоянно проживающих в США (резидентов США) – в элемент «SSR DOCS/C»

Пример:

1. SSR DOCS SU НК1/P/RUS/631234556/RUS/30JUN73/M/10JUL17/IVANOV/PETR

2. SSR DOCS SU НК1/C/USA/013376543/RUS/30JUN73/M/29DEC19/IVANOV/PETR

где 61123456 – номер паспорта,

013376543 – номер вида на жительство.

2) адрес проживания:

- в элемент «SSR DOCA/D» - адрес планируемого проживания на территории США (кроме резидентов - граждан США и постоянно проживающих в США, и трансферных пассажиров, следующих в другую страну) - номер дома, улицу, город, штат, индекс; либо название отеля, улицу, город, штат; либо при следовании на круизный корабль – «TRANSIT TO CRUISE LINE, название судна, город, штат отплытия»);

- в элемент «SSR DOCA/R» - страну постоянного проживания (кроме резидентов - граждан США и постоянно проживающих в США, и трансферных пассажиров, следующих в другую страну).

Пример:

1. SSR DOCS SU НК1/P/RUS/01234556/RUS/30JUN71/M/10JUL17/PETROV/IVAN

2. SSR DOCA SU HK1/D/USA/301 PARC AVENUE/NEW YORK/NY/10022

3. SSR DOCA SU HK1/R/RUS

3. Информацию по паспортному и визовому режиму можно проверить:

- по справочнику «Timatic» в GDS, если GDS поддерживает к нему доступ,

- на сайте ИАТА по ссылке:

<http://www.iatatravelcentre.com/passport-visa-health-travel-document-requirements.htm>,

- на сайте Консульского департамента МИД России:

<http://www.kdmid.ru>

- а также в консульстве/посольстве страны назначения/трансфера.

#### 4. Ввод имени пассажира

4.1. В бронированиях на внутренние перевозки в пределах РФ (ВВЛ) в поле «NAME» PNR помимо фамилии/имени в обязательном порядке надлежит указывать отчество пассажира (если имеется). Отчество вводится через пробел после имени, поле титула (MR, MRS и т.д.) при этом не заполняется. Если в используемой GDS установлены ограничения по числу знаков поля имени и нет возможности указать отчество пассажира полностью, то необходимо указать его при заполнении формата «SSR DOCS».

4.2. При вводе в поле «NAME» PNR двойных фамилий не допускается наличие пробелов в фамилии пассажира<sup>1</sup>.

Например:

Пассажир BENITO LEIRO ALFFONSO ENRIQUE (двойная фамилия и двойное имя) следует бронировать таким образом:

1BENITOLEIRO/ALFONCO ENRIQUE MR

4.3. Если необходимо ввести фамилию, состоящую из одной буквы, ее следует удвоить.

Например:

Пассажира U PETER следует бронировать как 1UU/PETER MR

4.4. Если в одном PNR бронируются пассажиры с одинаковыми фамилиями и именами (инициалами), вводить их следует таким образом, чтобы они имели различия, например, в поле титула.

2LATYSHEV/VALERIY MR/VALERIY MSTR

Или с указанием первой буквы отчества

2LATYSHEV/VALERIY MR/VALERIY B MR

Важно: Дополнительные пробелы для этой цели использовать нельзя, так как для систем бронирования они не являются значимыми символами.

4.5. Правила и порядок модификации поля имени после создания PNR изложены в инструкции «Модификация поля имени в агентских бронированиях», размещенной на официальном сайте ПАО «Аэрофлот» [Для бизнеса - Агентам - Инструкции и правила - Инструкции](#).

5. В графу «передаточная надпись/ограничения» необходимо вносить возраст пассажира во всех случаях, когда от этого зависит стоимость перевозки (тариф и/или сборы).

---

<sup>1</sup> В GDS Сейбр (1S) при оформлении субсидированных перевозок допускается пробел.

6. В PNR необходимо вносить полную контактную информацию пассажира (подробно см. «Технологию внесения контактных данных пассажиров» на официальном сайте ПАО «Аэрофлот» [Для бизнеса - Агентам - Инструкции и правила - Инструкции](#)). В обязанности агентства, оформившего перевозку, входит своевременное информирование пассажира обо всех изменениях в расписании, при этом агент должен регулярно обрабатывать очереди своего офиса, куда выходят PNR с уведомлениями от авиакомпаний: изменениями статусов сегментов, подтверждением услуг, ремарками и т.п.

7. Если пассажир сообщил о наличии у него ограничений жизнедеятельности, необходимо уточнить, имеется ли у него необходимость в предоставлении специальных услуг, для своевременного оформления запроса. См. раздел Специальные услуги – [Оформление перевозок для инвалидов и лиц с ограничениями жизнедеятельности](#).

8. Бронирование провозной емкости для пассажира считается предварительным до тех пор, пока пассажиру не выдан должным образом оформленный билет (т.е. заключен договор о воздушной перевозке). Стоимость перевозки не гарантируется до момента оформления авиабилета и может быть изменена перевозчиком без предварительного уведомления, о чем агент должен предупреждать пассажиров при бронировании мест.

9. При бронировании и оформлении авиабилетов с открытой датой пункты вылета и прилета на сегментах «OPEN» должны указываться в соответствии с кодами аэропортов, а не городов, например, «SU OPEN C LHR SVO» («SU OPEN C LON MOW» не допускается).

Исключение: Для тарифов «Деловой проездной» допускается указание кода города MOW. Инструкция по оформлению размещена на официальном сайте ПАО «Аэрофлот» [Для бизнеса - Агентам – Инструкции и правила - Инструкции](#).

10. Рекомендации по бронированию и оформлению перевозок на рейсы совместной эксплуатации (далее «code-share»).

Во избежание случаев отказа в перевозке после оформления бронирования и выписки авиабилетов на маркетинговые рейсы Аэрофлота, выполняемые другими авиакомпаниями по договорам «code-share» типа «free sale», в дополнение к рекомендациям от GDS следует принимать во внимание следующее:

- телеграммный обмен между системами разных авиакомпаний занимает определенный промежуток времени (от 2 до 30 минут), поэтому не следует выписывать билет сразу же после создания бронирования;
- при получении отказа (статус «UC») не следует повторно создавать бронирование в том же коде для получения положительного результата;
- необходимо регулярно обрабатывать очереди своего офиса, куда выходят бронирования с уведомлениями от перевозчика о подтверждении или отказе от перевозки, изменении расписания и т.д.

На рейсы «code-share» под кодом SU серии 5400-5799 (выполняемые авиакомпанией «Аврора») и серии 5950-6999 (выполняемые авиакомпанией «Россия»), находящиеся под 100% коммерческим управлением Аэрофлота (дочерние авиакомпании, далее ДАК), продажа и оформление перевозок производится так же, как на собственные рейсы SU, в том числе:

- премиальные перевозки в рамках программы «Аэрофлот Бонус»;
- несопровождаемые дети;
- воинские перевозки по ВПД;
- перевозки в рамках корпоративных договоров со скидкой;
- перевозки по специальным тарифам для студентов и моряков;
- оплата сверхнормативного багажа пассажиров.

**11.** Перевозка пассажиров и багажа выполняется в указанной в перевозочном документе последовательности. Билет не действителен для перевозки по последующим купонам, если предыдущий купон не был использован. При необходимости отказа от части маршрута с сохранением последующей перевозки билет должен быть заблаговременно переоформлен на новый маршрут в соответствии с правилами примененного тарифа.

**12.** Внесение изменений в бронирование.

При необходимости внесения изменений менее, чем за 48ч до вылета рейса, важно проверить статусы купонов. Запрещается модифицировать сегменты бронирования, если в соответствующих купонах билета стоит статус, иной чем «OPEN» (например, «FLOWN», «SKIN», «LFTD»). В подобных случаях **следует обратиться** в Help Desk для агентов ПАО «Аэрофлот» (см. п. [Контакты](#)) **с запросом** на изменение статуса купона на «OPEN». Также возможно отменить регистрацию на официальном сайте в разделе [Информация – В аэропорту – Способы регистрации – Онлайн регистрация](#) или пассажир может лично обратиться в [контактный центр](#).

В случае аннуляции бронирования или внесения изменений на полетных сегментах без одновременного проведения возврата/переоформления билета<sup>2</sup> в обязательном порядке необходимо вводить ремарку через элемент OSI с информацией о причинах аннуляции/изменения бронирования.

Например,

OSI SU CCLD REQ PAX (аннулировано по запросу пассажира)

OSI SU CHGE REQ CLIENT (изменено по запросу клиента)

При полной аннуляции PNR элемент OSI с ремаркой должен быть внесен и закреплен транзакцией завершения работы с бронированием (ET, ER и т.п.) до операции аннуляции PNR (полетных сегментов).

**13.** Запрещено оставлять в одном PNR несколько билетов со статусом OPEN (O, OK), если перелет будет осуществляться только по одному из них, так как это может привести к неправильной обработке статусов или проблемам при регистрации пассажира из-за некорректной ассоциации статусов с купонами авиабилета («привязки»). Если необходимо оформить возврат билета и выписать новый билет с использованием того же бронирования (если срок оформления нового билета не противоречит правилам тарифа, п. ADVANCE RESERVATIONS/TICKETING), то сначала нужно оформить возврат первоначального билета и только после этого произвести выписку нового.

**14.** Правила аннуляции авиабилетов.

При обнаружении ошибки в оформлении авиабилета в течение отчетного дня агент может произвести операцию аннуляции авиабилета (VOID). При этом в течение часа после аннуляции необходимо оформить новый (правильный) авиабилет или аннулировать бронирование.

Не разрешается применять операцию аннуляции вместо переоформления или возврата авиабилета со штрафом в случае изменения пассажиром планов путешествия.

Для авиабилетов, оформленных в день вылета или на рейсы с датой вылета на следующий день, при отказе от оформленной перевозки более чем через один час после выписки следует осуществлять только операцию возврата билетов с удержанием соответствующих штрафов и сборов по правилам примененных тарифов. Операция аннуляции таких билетов не разрешается (телеграмма MOWVOSU 281526 от 28.01.2010).

**15.** Сроки годности билетов для возврата и обмена (если это разрешено правилами применяемых тарифов).

---

<sup>2</sup> При этом билет должен быть своевременно переоформлен в соответствии с правилами примененного тарифа.

Срок годности билета, выписанного по **нормальному** тарифу<sup>3</sup>, исчисляется как год с момента выписки билета, если перевозка не начата, или с даты начала перевозки по первому полетному купону, если перевозка начата.

Срок годности переоформленного билета, выписанного по **нормальному** тарифу, если перевозка не начата, исчисляется как год с даты выдачи нового билета, а если перевозка начата, то с даты начала перевозки.

Срок годности билета, выписанного по **специальному** тарифу, рассчитывается от даты на первом полетном купоне и ограничивается сроком, указанным в категории «MAX STAY» (если иное не оговорено правилами тарифа) независимо от того, начата перевозка или нет.

Срок годности переоформленного неиспользованного билета, выписанного по **специальному** тарифу, рассчитывается от новой даты начала перевозки и ограничивается сроком «MAX STAY».

Срок годности переоформленного частично использованного билета, выписанного по **специальному** тарифу, рассчитывается от даты начала перевозки и ограничивается сроком «MAX STAY».

Срок годности билета, переоформленного со **специального** на **нормальный** тариф, соответствует сроку годности переоформленного билета, выписанного по **нормальному** тарифу.

#### 16. Следует учитывать, что:

- правила применения тарифов имеют преимущество перед автоматизированным расчетом;
- правила применения тарифов могут быть изменены без предварительного уведомления, актуальная информация размещена в системах бронирования.

### **Переоформление авиабилетов**

1. Согласно IATA RESO 017F (раздел C) и IATA RP 1721 любые изменения на первом полетном купоне полностью неиспользованного билета классифицируются и проводятся как EXCHANGE (обмен). Поскольку выпускается совершенно новый билет, ИАТА предписывает использовать действующие на момент обмена билета и с учетом даты начала перевозки тарифы, таксы/сборы и курсы валют по отношению к нейтральной единице тарификации NUC (ROE).

Если валюта опубликования тарифа (например, евро) не совпадает с валютой оплаты (например, рубли), для расчета суммы доплаты по тарифу полученная разница между тарифами в валюте опубликования тарифа переводится в валюту доплаты по курсу BSR, действующему на дату переоформления.

Таксы/сборы также подлежат перерасчету в валюте оплаты на момент переоформления билета, в том числе из-за изменения курса валют<sup>4</sup>.

Если изменения в первый купон не вносятся или билет частично использован, операция классифицируется как REISSUE (повторный выпуск), и согласно IATA RESO 017f (Section B (3b,3c)/C) и IATA RP 1721 для нового расчета должны использоваться архивные (т.е. на дату оформления первоначального авиабилета с учетом даты начала перевозки) тарифы, таксы/сборы и курс ROE.

Если валюта опубликования тарифа (например, евро) не совпадает с валютой оплаты (например, рубли), для расчета суммы доплаты по тарифу полученная разница между

---

<sup>3</sup> К нормальным относятся тарифы с префиксом YFM, YFO, JFM, JFO, WFM, WFO, остальные тарифы относятся к специальным.

<sup>4</sup> В связи с отсутствием четких установок в резолюциях ИАТА по данному вопросу в случае применения агентом функционала автоматизированного обмена с использованием иного алгоритма, чем указано в RP1721, что подтверждается со стороны GDS, ADM выставляться не будут.

тарифами в валюте опубликования тарифа переводится в валюту доплаты по курсу BSR, действующему на дату переоформления.

Для такс/сборов применяются архивные значения. В случае изменения такс/сборов в связи с изменением маршрута и/или класса обслуживания/уровня тарифа (в том случае, если от этого зависит величина такс/сборов) они должны быть пересчитаны в валюту оплаты по курсу на дату переоформления.

**2.** Штрафы по [специальным](#) тарифам за перебронирование, изменение маршрута или возврат, указанные в фиксированной величине, переводятся в валюту оплаты по курсу системы бронирования на день транзакции, если иного не оговорено условиями применения тарифов.

Штрафы, установленные в виде процента от тарифа, рассчитываются как соответствующий процент от эквивалента тарифа.

Округление взимаемых с пассажиров сумм, связанных с тарифами (штрафы за возврат, перебронирование, изменение маршрута, плата за остановки, плата за провоз сверхнормативного багажа) производится по правилам округления тарифов.

При переоформлении билетов штраф за изменения следует вносить как таксу с кодом «СР».

**3.** В соответствии с правилами IATA при возврате или изменениях в билетах, использующих комбинацию тарифов END-ON, необходимо руководствоваться условиями применения тарифов отдельно по каждой ценовой единице<sup>5</sup> - «PRICING UNIT» («PRICING UNIT» – это маршрут или часть маршрута, которая может рассчитываться отдельно от всего маршрута, с возможностью выписки на эту часть отдельного билета<sup>6</sup>). В случае локальной комбинации (по половинам RT-тарифов) условия возврата или изменений определяются более жесткими правилами<sup>6</sup>.

Если в билете использованы только тарифы Аэрофлота, то условия изменений определяются правилами тарифа, примененного на изменяемом тарифном компоненте (как в случае комбинации по половинам RT-тарифов, так и в случае комбинации END-ON). При одновременных изменениях на нескольких тарифных компонентах или PRICING UNIT применяется один (наибольший) штраф. При возврате применяются общие правила IATA<sup>6</sup>.

**4.** Переписка билета на фамилию/имя другого пассажира запрещена (если иное не оговорено правилами для определенных видов перевозок, например, групповые перевозки).

**5.** Ревалидация – внесение изменений в билет без переписки (электронный стикер).

Функционал ревалидации<sup>7</sup> предназначен для внесения изменений в авиабилет по тарифному продукту «Деловой проездной», а также может использоваться для добровольных изменений в билетах на собственные рейсы по [нормальным тарифам](#) в кодах Y/J, кроме изменений по [первому полетному купону](#) (в этом случае требуется переписка билета с перерасчетом стоимости на новую дату начала перевозки).

Использование ревалидации в других случаях запрещено.

**6.** Если у пассажира были оплачены дополнительные услуги в офисе продаж или на сайте авиакомпании, то после переоформления билета (добровольного или

---

<sup>5</sup> Если иное не оговорено правилами примененных тарифов, см. [Приложение](#) «Пояснения к правилам тарифов ПАО «Аэрофлот».

<sup>6</sup> В отдельных случаях правилами тарифов может быть запрещена выписка отдельного билета на участках с одной из PRICING UNIT, например, при продаже субсидированных перевозок с дополнительным трансферным участком. При этом данная комбинация все равно рассматривается как END-ON.

<sup>7</sup> Реализован только в GDS Амадеус/Сейбр/Галилео/Сирена.

вынужденного) необходимо направить его в офис/контактный центр ПАО «Аэрофлот» для переоформления EMD на услугу к новому билету.

### **Правила вынужденного переоформления авиабилетов**

Для билетов на рейсы под кодом SU в случае отмены рейса, корректировки расписания с изменением времени вылета или прилета, потери стыковки<sup>8</sup>, изменения класса обслуживания при замене компоновки воздушного судна, разрешается производить вынужденное изменение бронирования с обязательным переоформлением авиабилетов на любой из рейсов под кодом SU из первоначального пункта вылета (либо другого ближайшего пункта) до пункта назначения (либо другого ближайшего пункта), в том числе с изменением/исключением/добавлением промежуточных пунктов, с временем вылета на участке, где производится вынужденное изменение рейса, в пределах плюс/минус один день от первоначального времени вылета, указанного в билете, либо на следующий или предыдущий ближайший рейс под кодом SU. Допускается также изменение даты вылета на участках авиабилета, **не затронутых отменой рейса/корректировкой расписания**, по желанию пассажира в пределах плюс/минус один день, либо на следующий или предыдущий ближайший рейс под кодом SU (телеграмма MOWDUSU 190735 19JAN11).

Для трансферных перевозок изменения в бронировании в указанных пределах следует производить одновременно по всем участкам маршрута с подбором стыковочных рейсов по согласованию с пассажиром.

Изменения бронирования должны быть сделаны в первоначально оплаченных кодах бронирования (RBD), а в случае отсутствия мест в следующем из открытых RBD, но в пределах оплаченного класса обслуживания (эконом, комфорт, бизнес).

На сегментах перевозки в RBD W/S/A/F, оплаченных по тарифам класса комфорт, допускается производить вынужденные изменения в пределах оплаченного класса обслуживания, или, в случае отсутствия класса комфорт в компоновке рейса, в пределах бизнес класса обслуживания (телеграмма MOWDUSU 180832 18FEB13).

В PNR через элемент «OSI» и в переоформленный билет в графу «передаточная надпись/ограничения» дополнительно должна быть внесена запись «INVOL REBOOK DUE TO...» с описанием причин вынужденных изменений, остальная информация с первоначального билета (вид и размер тарифа, расчетная строка, сборы, ограничения, нормы провоза багажа и т.п.) переносится в новый билет без изменений.

В случае изменений на рейсах под кодом интерлайн-партнеров допускается переоформление на другой ближайший рейс под кодом того же перевозчика в том же RBD с соблюдением ограничений, указанных в правилах примененного тарифа, либо вынужденный возврат (см. [Вынужденный возврат](#)). При отсутствии мест в тех же RBD разрешается переоформление (с добором разницы по тарифу и таксам, если таковая возникнет) на другие рейсы SU или комбинацию рейса SU с рейсом интерлайн-партнера с учетом маршрутных ограничений и других условий правил применения тарифов, но без взимания штрафа за изменения, если он оговорен условиями тарифа.

### **[Порядок действий агента в случае вынужденной пересадки пассажира на другой рейс и переоформления билета авиакомпанией.](#)**

При обращении пассажира, не согласного с произведенной пересадкой и желающего произвести вынужденный возврат или обмен на другой рейс, агенту **необходимо**:

---

<sup>8</sup> При нарушении стыковки из-за увеличения минимального стыковочного времени следует обратиться в HelpDesk для агентов для внесения ремарки в бронирование и далее переоформить билет в соответствии с правилами данного раздела.

1. Направить по e-mail [salesupport@aeroflot.ru](mailto:salesupport@aeroflot.ru) запрос о проверке наличия в бронировании отметки о согласии пассажира с произведенными изменениями.

1.1. Если такая отметка отсутствует, в бронирование будет внесена соответствующая ремарка, например:

OSI 1A INVOL REACC TO SU2402 ISO SU2400 NOT AGREED WITH PAX

Если билет переписан, то статус оригинального билета будет изменен с EXCH на OK.

После этого агенту следует переоформить билет на другой рейс в соответствии с правилами вынужденного переоформления или оформить вынужденный возврат, если случай подпадает под условия вынужденного возврата.

1.2. При наличии отметки в бронирование будет внесена ремарка о согласии пассажира, например:

OSI 1A INVOL REACC TO SU2402 ISO SU2400 AGREED WITH PAX

В таком случае последующие изменения должны производиться согласно правилам примененного тарифа или запрашиваться пассажиром самостоятельно через обращение в контакт-центр авиакомпании. Вынужденный возврат может быть запрошен только в претензионном порядке.

2. Запросить дополнительные услуги (АЕ) для новых рейсов (при необходимости).

Если услуга оформлена пассажиром в авиакомпании, агенту следует направить пассажира в контакт-центр ПАО «Аэрофлот» по телефонам: [+7\(495\)223-5555](tel:+7(495)223-5555) (Москва), [8\(800\)444-5555](tel:+7(800)444-5555) (звонок по России бесплатный) для переоформления услуги для нового рейса.

3. Сделать запрос спецслужб (SSR) на новом рейсе (при необходимости).

### **Правила возврата авиабилетов.**

Возврат любых сумм (тариф, таксы/сборы) по полностью или частично использованному билету производится в соответствии со следующими положениями:

- возврат (добровольный и вынужденный) осуществляется офисом, продавшим авиабилет<sup>9</sup>, в течение срока годности билета (включая специальные тарифы), но не позднее чем в течение 30 дней после истечения срока действия, если правилами применения тарифов не оговорены другие сроки предъявления авиабилетов на возврат;

- возврат провозной платы производится на основании неиспользованного (частично использованного) перевозочного документа лицу, указанному в перевозочном документе, при предъявлении документа, удостоверяющего его личность, или уполномоченному лицу - при предъявлении документа, удостоверяющего личность, и документа, подтверждающего право на получение денежных сумм (п. 232 ФАП-82).

При локальной комбинации тарифов (по 1/2RT) ко всему билету применяются более жесткие условия.

При комбинации тарифов END-ON необходимо руководствоваться правилами тарифов отдельно по каждой ценовой единице (PRICING UNIT). При этом взимаются штрафы, установленные по каждой возвращаемой PRICING UNIT.

Различают вынужденный и добровольный возврат.

### **Вынужденный возврат.**

**Вынужденным** считается возврат, если он производится в случаях:

- отмены или задержки рейса, указанного в билете;

---

<sup>9</sup> Для Агентов ТКП порядок вынужденного возврата дополнительно регламентируется Руководством по оформлению стандартных перевозочных документов СВВТ (глава 2).

- корректировки расписания, если при этом изменение времени по вылету на более ранее и/или по прилету на более позднее составляет 1 час и более;
- изменения перевозчиком маршрута перевозки (изменение пункта вылета и/или пункта прилета<sup>10</sup> до начала выполнения перевозки на участке, где произошло изменение);
- выполнения рейса не по расписанию (перенос рейса на другой день, возвращение на исходный аэродром, прерывание полета, посадка на непредусмотренном аэродроме);
- несостоявшейся отправки пассажира из-за невозможности предоставить ему место на рейс и дату, указанные в билете;
- несостоявшейся перевозки пассажира на воздушном судне, вызванной задержкой пассажира в аэропорту из-за продолжительности проведения его досмотра, если при досмотре багажа или личном досмотре не было обнаружено запрещенных к перевозке веществ и предметов;
- необеспечения перевозчиком стыковки рейсов в случае выполнения единой перевозки (по единому перевозочному документу);
- непредоставления пассажиру обслуживания по классу, указанному в билете;
- прекращения по инициативе перевозчика действия договора воздушной перевозки пассажира (кроме случаев прекращения по инициативе перевозчика действия договора воздушной перевозки в связи с нарушением пассажиром правил поведения на борту воздушного судна или невыполнения пассажиром распоряжений командира воздушного судна);
- неправильного оформления билета перевозчиком или уполномоченным агентом, если по этой причине пассажиру было отказано в перевозке рейсом, на который была оплачена перевозка;
- смерти пассажира, члена его семьи или близкого родственника<sup>11</sup> пассажира, наступившей за любое время до времени отправления рейса на первом неиспользованном купоне билета;
- болезни пассажира либо болезни члена его семьи (близкого родственника), совместно следующего с ним на воздушном судне, что подтверждено медицинскими документами, при условии уведомления об этом перевозчика не позднее чем за 40 минут до времени отправления рейса, указанного в билете, и при наличии подтвержденных медицинскими документами противопоказаний к полету на дату отправления воздушного судна, указанную в билете.

Примечание: Требования к медицинским документам приведены

- для агентов BSP в «Инструкции по оформлению возвратов посредством Refund Application в BSPlink» (размещена на официальном сайте ПАО «Аэрофлот», [Для бизнеса - Агентам – Инструкции и правила – Агентам-участникам проекта BSP России](#));
- для агентов, работающих в рамках прямого агентского соглашения, в «Инструкции по оформлению возвратов для агентов ПАО «Аэрофлот», работающих в рамках прямого агентского соглашения и ведущих отчетность через «SIRAX-Портал» (размещена на официальном сайте ПАО «Аэрофлот», [Для бизнеса - Агентам – Инструкции и правила](#));
- для агентов ТКП в «Перечне оснований для формирования запросов на возврат» (РА политике ПАО «Аэрофлот») (размещена на информационных страницах авиакомпании СУ в ИС «Исток 2»).

Отказ от перевозки в иных случаях рассматривается как добровольный отказ от перевозки. Такие основания, как замена типа ВС, изменение нумерации рейса, изменение фактического оператора рейса не относятся к случаям вынужденного отказа.

<sup>10</sup> Изменение аэропорта вылета/прилета в пределах одного города не относится к изменению маршрута.

<sup>11</sup> По правилам ПАО «Аэрофлот», под членами семьи понимаются супруги, родители и дети (усыновители, усыновленные), под близкими родственниками – дедушки, бабушки, внуки, полнородные и неполнородные братья и сестры, родители супруга (супруги).

Вынужденные возвраты по причине отмены / задержки / корректировки/изменения расписания рейса ПАО «Аэрофлот» производятся через систему бронирования без дополнительной авторизации, если имеются подтверждающие документы<sup>12</sup> или необходимая информация в PNR:

- отмена рейса;
- нарушение стыковки между рейсами в одном билете (если перевозка оформлена отдельными билетами, то это рассматривается как две разные перевозки);
- корректировка/изменение расписания, если при этом изменение времени по вылету на более ранее и/или по прилету на более позднее составляет 1 час и более;
- отметка на маршрут-квитанции, полученная пассажиром в аэропорту<sup>13</sup>;
- ремарка OSI/SSR в бронировании от ПАО «Аэрофлот» с указанием факта отмены/задержки рейса, увеличения минимального стыковочного времени, приводящего к нарушению стыковки, приводящего к нарушению стыковки:

Пример ремарки в PNR:

OSI 1A ASC SU4558/10JAN DEP 1400 ISO SU4556/10JAN DEP 1200;

- официальное письменное разрешение от представительства/Департамента продаж ПАО «Аэрофлот».

Все прочие вынужденные возвраты должны запрашиваться:

- для агентов BSP посредством Refund Application (RA) в BSPlink;
- для агентов ТКП посредством Запроса на возврат (RA) в TCH Connect;
- для агентов, работающих в рамках прямого агентского соглашения и подключенных к системе SIRAX-Портал, - согласно «Инструкции по оформлению возвратов для агентов ПАО «Аэрофлот», работающих в рамках прямого агентского соглашения и ведущих отчетность через «SIRAX-Портал»<sup>13</sup>.

Подробности указаны:

- для агентов BSP в «Инструкции по оформлению возвратов посредством Refund Application в BSPlink»;
- для агентов, работающих в рамках прямого агентского соглашения – в «Инструкции по оформлению возвратов для агентов ПАО «Аэрофлот», работающих в рамках прямого агентского соглашения и ведущих отчетность через «SIRAX-Портал»;
- для агентов ТКП в «Перечне оснований для формирования запросов на возврат» (RA политике) ПАО «Аэрофлот».

### **Порядок расчета сумм к возврату при вынужденном отказе от перевозки**

При вынужденном возврате по полностью неиспользованному авиабилету возвращается вся сумма, оплаченная за перевозку (тариф и сборы).

При вынужденном возврате ранее добровольно переоформленного билета плата за операции по изменению условий договора воздушной перевозки (штраф за изменения) возврату не подлежит.

При вынужденном возврате частично использованного билета возвращаются сборы за вычетом сборов по использованным участкам маршрута и величина тарифа, за которую принимается большая из двух сумм:

I. Разница между оплаченным тарифом и применяемым тарифом по фактически выполненной части перевозки.

Применяемый тариф - это тариф, по которому могла быть оформлена перевозка в том же классе обслуживания и в той же или следующей более высокой тарифной группе, при

---

<sup>12</sup> Только для агентов, работающих в рамках прямого агентского соглашения через Портал Перевозчика.

<sup>13</sup> Для агентов, не подключенных к Порталу, - посредством официального претензионного запроса.

соблюдении всех условий оформления первоначального билета в коде бронирования (RBD) не ниже, чем забронированный.

Исключение: Если на фактически использованном участке маршрута в оплаченном классе обслуживания установлены только единые («плоские») тарифы (в настоящее время это рейсы между SVO и VVO/KHV/PKC/UUS/GDX, а также собственные рейсы SU между SVO и SIP/KGD), то следует использовать их для расчета вынужденного возврата независимо от RBD в билете.

либо

II. Величина тарифа, рассчитанная следующим образом:

А) Для перевозок по маршруту типа «OW» (в одну сторону) или по маршрутам с комбинацией тарифов «OW»:

В случае комбинирования двух и более ценовых единиц (комбинация END-ON) - величина тарифа, показанная в авиабилете на возвращаемом участке (пример 1).

В случае применения сквозного тарифа - величина однотипного (в том же RBD и той же тарифной группе) OW-тарифа на дату начала перевозки с учетом даты продажи (пример 2), рассчитанная по неиспользованным участкам от пункта прерывания перевозки до пункта назначения.

В случае отсутствия необходимого для расчета тарифа в том же RBD/той же тарифной группе разрешается использовать тариф в том же классе обслуживания в следующем более высоком RBD/следующей более высокой тарифной группе.

Сумма к возврату не может быть выше величины тарифного компонента, на котором производится возврат (пример 3).

#### **Пример 1.**

Перевозка оформлена по маршруту SVX-MOW-GOJ (расчетная строка SVX SU MOW5570TCOR SU GOJ2430NCOR RUB8000 END), вынужденный возврат производится на участке MOW-GOJ (участок SVX-MOW использован).

Возврат от тарифа в этом случае составит 2430 руб.

#### **Пример 2.**

а) Перевозка оформлена по маршруту SVX-MOW-GOJ (расчетная строка SVX SU X/MOW SU GOJ31350BVOR RUB31350 END), вынужденный возврат производится на участке SVX-MOW (участок MOW-GOJ использован).

Применяемый тариф для участка MOW- GOJ BVOR=13230RUB.

В случае расчета возврата по варианту I сумма к возврату составит  $31350-13230=18120$  RUB.

При расчете по варианту II сумма возврата от тарифа будет равна тарифу на участке SVX-MOW BVOR=19820 RUB. Поэтому выбираем вариант II. Сравниваем с величиной всего тарифного компонента (31350 RUB), сумма не превышает, значит к возврату 19820 RUB.

б) Перевозка оформлена по маршруту BER-MOW-KRR, тариф HCO=318EUR (расчетная строка BER SU X/MOW SU KRR359.94HCO NUC359.94END ROE0.883467), вынужденный возврат производится на участке MOW-KRR (участок BER-MOW использован).

Однотипный тариф для участка MOW-KRR HCOR=12000RUB (182.09NUC), не превышает величину всего тарифного компонента.

Возврат по тарифу составит 182.09NUC (161EUR).

#### **Пример 3.**

Перевозка оформлена по маршруту LON-MOW-TYO, тариф ICOA=1280GBP, (расчетная строка: LON SU X/MOW SU TYO1627.12ICOA NUC1627.12END ROE0.786665).

Вынужденный возврат производится на участке MOW-TYO (участок LON-MOW использован). Так как однотипный тариф MOW-TYO ICOA=1695EUR (1937.20NUC) выше величины всего тарифного компонента (1627.12NUC), то к вынужденному возврату принимается сумма 1627.12NUC (1280GBP).

Б) Для перевозок по маршруту типа «RT» (туда и обратно), «Circle Trip» (замкнутому кольцевому маршруту) или по маршрутам с комбинацией тарифов «RT» - в размере тарифных компонентов на неиспользованных участках (пример 4).

#### **Пример 4.**

Перевозка оформлена по маршруту MOW-SVX-MOW с комбинацией тарифов QCLR и LCLR по 1/2 RT (MOW SU SVX6820QCLR SU MOW8820LCLR RUB15640END), вынужденный возврат производится на участке SVX-MOW (участок MOW-SVX использован). Возврат от тарифа в этом случае составит 8820 руб.

Для перевозок по сквозным тарифам в случае возврата на части тарифного компонента:

- в случаях использования не менее половины маршрута<sup>14</sup> (примеры 5, 7а) – часть RT-тарифа за невыполненную часть перевозки в том же RBD и той же тарифной группе, но не выше величины тарифного компонента, по которому производится возврат;

- в случаях использования менее половины маршрута<sup>15</sup> (примеры 6, 7б) - разница между оплаченным тарифом и частью RT-тарифа за выполненную часть перевозки в том же RBD и той же тарифной группе.

В случае отсутствия необходимого для расчета тарифа в том же RBD/той же тарифной группе разрешается использовать тариф в том же классе обслуживания в следующем более высоком RBD /следующей более высокой тарифной группе.

#### **Пример 5.**

а) Перевозка оформлена по маршруту SVX-MOW-GOJ-MOW-SVX по сквозному тарифу NCLR (SVX SU X/MOW SU GOJ5000NCLR SU X/MOW SU SVX5000NCLR RUB10000 END).

1) вынужденный возврат производится на участке MOW-GOJ (остальные участки использованы). Сумма возврата от тарифа в этом случае будет равна половине RT-тарифа NCLR MOW-GOJ на дату начала перевозки с учетом даты продажи, но не выше величины тарифного компонента SVX-GOJ (т.е. к возврату 2430RUB).

2) вынужденный возврат производится на участках MOW-GOJ-MOW (использованы участки SVX-MOW-SVX). Сумма возврата от тарифа в этом случае будет равна RT-тарифу NCLR MOW-GOJ на дату начала перевозки с учетом даты продажи, но не выше величины оплаченного тарифа (т.е. к возврату 4860RUB).

б) Перевозка оформлена по маршруту SVX-MOW-KZN-MOW-SVX по сквозному тарифу KCLR (SVX SU X/MOW SU KZN12500KCLR SU X/MOW SU SVX12500KCLR RUB25000 END).

1) вынужденный возврат производится на участке MOW-KZN (остальные участки использованы). Сумма возврата от тарифа в этом случае будет равна половине RT-тарифа KFLR MOW-KZN на дату начала перевозки с учетом даты продажи, но не выше величины тарифного компонента SVX-KZN (т.е. к возврату 9825RUB).

2) вынужденный возврат производится на участках MOW-KZN-MOW (использованы участки SVX-MOW-SVX). Сумма возврата от тарифа в этом случае будет равна RT-тарифу KFLR MOW-KZN на дату начала перевозки с учетом даты продажи, но не выше величины оплаченного тарифа (т.е. к возврату 19650RUB).

---

<sup>14</sup> Определяется по мильному расстоянию (ТРМ)

### **Пример 6.**

а) Перевозка оформлена по маршруту SVX-MOW-GOJ-MOW-SVX по сквозному тарифу NCLR (SVX SU X/MOW SU GOJ5000NCLR SU X/MOW SU SVX5000NCLR RUB10000 END).

Вынужденный возврат производится на участках MOW-GOJ-MOW-SVX (использован только участок SVX-MOW). Сумма возврата от тарифа будет равна оплаченному тарифу за вычетом половины RT-тарифа NCLR SVX-MOW на дату начала перевозки с учетом даты продажи (т.е. к возврату  $10000\text{RUB} - 3570\text{RUB} = 6430\text{RUB}$ ).

б) Перевозка оформлена по маршруту SVX-MOW-GOJ-MOW-SVX по сквозному тарифу NCLR (SVX SU X/MOW SU GOJ5000NCLR SU X/MOW SU SVX5000NCLR RUB10000 END).

Вынужденный возврат производится на участках SVX-MOW-SVX (использованы участки MOW-GOJ-MOW). Сумма возврата от тарифа будет равна оплаченному тарифу за вычетом RT-тарифа NCLR MOW-GOJ на дату начала перевозки с учетом даты продажи (т.е. к возврату  $10000\text{RUB} - 4860\text{RUB} = 5140\text{RUB}$ ).

### **Пример 7.**

а) Перевозка оформлена по маршруту EVN-MOW-LAX-MOW-EVN по сквозному тарифу RVULA/QVULA=540EUR (расчетная строка: EVN SU X/MOW SU LAX252.99RVULA SU X/MOW SU EVN354.18QVULA NUC607.17END ROE0.889355).

Вынужденный возврат производится на участке MOW-EVN (использованы участки EVN-MOW-LAX-MOW).

На участке MOW-EVN нет тарифов группы Бюджет, поэтому нужно применить тариф группы Оптимум.

Тариф в соответствующем RBD R отсутствует, следовательно, нужно применить тариф в более высоком RBD (N).

Таким образом сумма возврата от тарифа будет равна  $\frac{1}{2}$  RT тарифа NCL MOW-EVN на дату начала перевозки с учетом даты продажи, т.е. 75EUR.

б) Перевозка оформлена по маршруту EVN-MOW-LAX-MOW-EVN по сквозному тарифу RVULA/QVULA=540EUR (расчетная строка: EVN SU X/MOW SU LAX252.99RVULA SU X/MOW SU EVN354.18QVULA NUC607.17END ROE0.889355).

Вынужденный возврат производится на участках MOW-LAX-MOW-EVN (использован только участок EVN-MOW).

На участке EVN-MOW нет тарифов группы Бюджет, поэтому нужно применить тариф группы Оптимум.

Тариф в соответствующем RBD R отсутствует, следовательно, нужно применить тариф в более высоком RBD (N).

Таким образом сумма возврата от тарифа будет равна оплаченному тарифу за вычетом половины RT-тарифа NCL EVN-MOW на дату начала перевозки с учетом даты продажи (т.е. к возврату  $540\text{EUR} - 75\text{EUR} = 465\text{EUR}$ ).

Для перевозок с комбинацией прямых и сквозных тарифов следует использовать схему расчета возврата в зависимости от построения тарифов отдельно по каждому из тарифных компонентов (пример 8).

### **Пример 8.**

Перевозка оформлена по маршруту MOW-ULY-MOW-GOJ-MOW. Маршрут типа «Circle Trip», применена комбинация прямых тарифов MOW-ULY и MOW-GOJ и сквозного тарифа ULY-GOJ (MOW SU ULY3500NCLR SU X/MOW SU GOJ3750NCLR SU MOW2250NCLR RUB9500END).

Вынужденный возврат производится на участках MOW-GOJ-MOW.

1) Расчет для неиспользованного участка MOW-GOJ, который является частью перевозки ULY-MOW-GOJ, для которой применен сквозной тариф, производится согласно

п.Б пример 5а). Так как использовано больше половины маршрута, рассчитываем часть RT тарифа NCLR за невыполненную часть перевозки (т.е. к возврату  $4500\text{RUB}/2=2250\text{RUB}$ ). Сравниваем эту величину с величиной всего тарифного компонента (3750RUB). Так как полученная величине не выше, то принимаем ее к возврату.

2) Расчет для неиспользованного участка GOJ-MOW, на котором применен прямой тариф ( $1/2\text{RT MOW-GOJ}$ ) производим согласно п.Б пример 4.

Возврат будет равен тарифному компоненту для этого участка (т.е. к возврату 2250RUB).

3) Таким образом общая сумма к возврату по тарифу  $2250\text{RUB}+2250\text{RUB}=4500\text{RUB}$ .

### **Порядок расчета сумм к возврату при вынужденном понижении в классе обслуживания**

При вынужденном понижении в классе обслуживания (из бизнес-класса в комфорт-класс или в экономический класс, или из комфорт-класса в экономический класс) пассажиру возвращается сумма в размере разницы между оплаченным тарифом и принятым тарифом класса обслуживания, которым была фактически осуществлена перевозка при условии, что такая разница существует, а также разница по таксам (если их величина зависит от класса обслуживания, в т.ч. YQ). При этом под принятым тарифом понимается:

- при фактической перевозке в комфорт-классе – тариф в коде бронирования (RBD) A или, в случае его отсутствия, в RBD S;

- при фактической перевозке в экономическом классе - тариф в RBD L<sup>15</sup> или, в случае его отсутствия, в RBD H<sup>16</sup>.

Примечание: Если в одном RBD установлено несколько видов/уровней тарифов (в зависимости от тарифной группы/бренда), то для расчета следует использовать тариф той же тарифной группы/бренда, в которой была оплачена перевозка.

В ситуациях понижения в классе обслуживания по авиабилетам с оплаченным тарифом в одну сторону (OW) и отсутствия в заданном направлении тарифов в RBD A/S/L/H в одну сторону (OW) для исчисления суммы к возврату следует принимать  $1/2$  тарифов в RBD A/S/L/H в обе стороны (RT).

При понижении класса обслуживания только на части тарифного компонента (авиабилеты по сквозным тарифам) для расчета применяются тарифы (OW или  $1/2$  RT в зависимости комбинации тарифов в авиабилете) между пунктами, где произошло понижение. За оплаченный тариф в этом случае принимается тариф в том же (по авиабилету) RBD, а при его отсутствии, тариф в следующем более высоком RBD, но не больше величины всего тарифного компонента (см. Примечание выше).

Агенты, работающие в рамках прямого агентского соглашения, могут самостоятельно произвести возврат средств пассажиру при наличии подтверждающих документов: отметка на маршрут-квитанции (распечатке бронирования) и/или посадочный талон. Возврат разницы в стоимости проводится как дополнительный возврат по отчету (без проведения через GDS). Копии подтверждающих документов необходимо приложить к отчету.

Агенты BSP запрашивают возврат разницы посредством оформления Refund Application в BSPlink.

Агенты ТКП запрашивают возврат разницы посредством оформления запроса на возврат (Refund Application) в TCH Connect.

---

<sup>15</sup> В период действия единых («плоских») тарифов на прямых рейсах между Москвой (аэропорт Шереметьево) и Симферополем, Калининградом, Владивостоком, Хабаровском, Южно-Сахалинском, Петропавловском-Камчатским, Магаданом - тариф В-класса.

Если подтверждающие документы полностью или частично отсутствуют, возможность возврата разницы запрашивается в претензионном порядке по письменному обращению агента в ПАО «Аэрофлот».

Такой возврат применяется к ситуациям в понижении в классе обслуживания как на собственных рейсах ПАО «Аэрофлот», так и на маркетинговых рейсах ПАО «Аэрофлот», оператором которых является ДАК в 100-процентном коммерческом управлении ПАО «Аэрофлот».

При понижении класса обслуживания на рейсах, выполняемых другими авиакомпаниями, в том числе на совместных маркетинговых рейсах под кодом SU (кроме ДАК) по соглашениям «code-share», вопрос о возможности возврата разницы в стоимости по билетам на бланках с расчетным кодом 555 рассматривается в претензионном порядке по письменному обращению агента в ПАО «Аэрофлот».

### **Порядок расчета сумм к возврату при добровольном отказе от перевозки (для авиабилетов по тарифам, которые не относятся к категории невозвратных)**

Добровольным считается возврат, который осуществляется в случае, если пассажир по своему желанию полностью или частично отказывается от полета.

По полностью неиспользованному билету возврату подлежит оплаченный тариф с удержанием суммы штрафа, если таковой оговорен в правилах применения тарифа.

При частичном использовании билета<sup>16</sup> возвращается разница между оплаченным тарифом и применяемым тарифом (если в правилах тарифа не оговорен применяемый (applicable) тариф, то для расчета применяется нормальный тариф), который рассчитывается на день оформления авиабилета и дату начала перевозки по фактически выполненному маршруту, с удержанием штрафа, если таковой оговорен правилами применения тарифа.

Применяемый тариф - это тариф, по которому могла быть оформлена перевозка в том же классе обслуживания, и в той же или следующей более высокой тарифной группе, при соблюдении всех условий оформления первоначального билета в коде бронирования (RBD) не ниже, чем забронированный.

Исключение: Если на фактически использованном участке маршрута в оплаченном классе обслуживания установлены только единые («плоские») тарифы (в настоящее время это рейсы между SVO и VVO/KHV/PKC/UUS/GDX, а также собственные рейсы SU между SVO и SIP/KGD), то в случае невозможности использования их для расчета тарифной разницы за применяемый тариф принимается тариф, установленный для всего тарифного компонента, включающего данный участок маршрута (см. пример 4).

#### **Пример 1.**

Перевозка оформлена до 02.07.2020г по маршруту ROV-MOW-SCO по сквозному тарифу NCO=195EUR (ROV SU X/MOW SU SCO215.93NCO NUC215.93END ROE0.903053). Пассажиры пролетели участок ROV-MOW и предъявили билет к возврату.

На использованном участке ROV-MOW установлены тарифы с особыми условиями применения. Тарифа NCO в тарифной сетке нет. Так как согласно правилам для расчета возврата должен применяться тариф в той же тарифной группе в RBD не ниже, чем забронированный по билету, применяем тариф ROV-MOW группы Оптимум LFXR=8050RUB (131.77NUC). Сумма возврата по тарифу без учета штрафа за возврат составит 215.93NUC-131.77NUC=84.16NUC или 76EUR).

---

<sup>16</sup> В том числе по билетам с нарушенной последовательностью использования полетных купонов, если по каким-либо причинам пассажир был принят к перевозке без переоформления билета.

### **Пример 2.**

Перевозка оформлена до 02.07.2020г по маршруту ROV-MOW-SCO по сквозному тарифу YCO=663EUR (ROV SU X/MOW SU SCO730.23NCO NUC730.23END ROE0.907931). Пассажир пролетел участок ROV-SVO и предъявил билет к возврату.

На использованном участке ROV-MOW установлены тарифы с особыми условиями применения. В тарифной группе Оптимум нет RBD Y. Более низкий RBD применять для расчета нельзя. Поэтому нужно взять тариф в RBD Y в следующей более высокой тарифной группе Максимум, то есть тариф YFOR=35000RUB (546.87NUC). Сумма возврата по тарифу без учета штрафа за возврат составит  $730.23\text{NUC}-546.87\text{NUC}=183.36\text{NUC}$  или 166EUR.

### **Пример 3.**

Перевозка оформлена по маршруту KGD-MOW-SVX-MOW-KGD рейсами SU1009/SU1400 по сквозному тарифу ENBR (KGD SU X/MOW SU SVX4500NCLR SU X/MOW SU KGD4500NCLR RUB9000END). Пассажир пролетел участок KGD-SVO и предъявил билет к возврату.

На использованном участке KGD-MOW для рейса SU1009 в экономическом классе установлены только единые (плоские) тарифы. Они относятся к тарифной группе Оптимум. RBD B выше, чем RBD N. Тарифная группа Оптимум более высокая по отношению к группе Лайт. Поэтому в качестве применяемого тарифа возможно использовать тариф BPXOW. Сумма возврата по тарифу без учета штрафа за возврат составит  $9000\text{RUB}-5860\text{RUB}=3140\text{RUB}$ .

### **Пример 4.**

Перевозка оформлена по маршруту KGD-MOW-SVX-MOW-KGD рейсами SU1009/SU1400 по сквозному тарифу HFMR (KGD SU X/MOW SU SVX15500NCLR SU X/MOW SU KGD15500NCLR RUB31000 END). Пассажир пролетел участок KGD-SVO и предъявил билет к возврату.

На использованном участке KGD-MOW для рейса SU1009 в экономическом классе установлены только единые (плоские) тарифы. Они относятся к тарифной группе Оптимум, поэтому использовать их в данном случае для расчета применяемого тарифа нельзя. Поэтому в качестве применяемого тарифа необходимо использовать тариф для маршрута KGD-SVX NCOR 15500RUB. Сумма возврата по тарифу без учета штрафа за возврат составит  $31000\text{RUB}-15500\text{RUB}=15500\text{RUB}$ .

## **Возврат переоформленных билетов**

производится по следующей схеме:

1. В случае возврата авиабилетов, оформленных по возвратным тарифам и переоформленных (в том числе многократно) в рамках возвратных тарифов, удерживается один, наибольший (из всех авиабилетов) штраф.
2. В случае возврата авиабилетов, переоформленных с невозвратных на возвратные тарифы, удерживается одна сумма наибольшего невозвратного тарифа из всех ранее переоформленных авиабилетов, плюс один, наибольший штраф с возвратного тарифа (согласно п.1).

При возврате всегда должна быть учтена невозвратная сумма с первоначального билета. За невозвратную сумму принимается сумма тарифа и такс, которая была бы удержана в ту же дату и время в случае проведения операции возврата первоначального билета вместо его переоформления.

**Порядок возврата сборов (такс) при добровольном отказе от перевозки по авиабилетам, оформленным на бланках 555 и нейтральных бланках с кодом перевозчика 555 (действуют для билетов, оформленных начиная с 18.06.2020г).**

Неиспользованные таксы (сборы) авиакомпаний и таксы (сборы) государств/ведомств/аэропортов возвращаются, если иное не оговорено правилами авиакомпании и правилами по каждому конкретному сбору (таксе).

| Категории тарифов / виды перевозки  | Виды сборов (такс)  |   |   |
|---|---|---|---|
|   | Сборы ПАО «Аэрофлот» YQ/YR, <b>русские аэропортовые сборы RI/UN</b>   | Прочие сборы (сборы иностранных государств, ведомств, аэропортов)   | Сборы YQ/YR других авиакомпаний (при продаже перевозок по соглашениям интерлайн)  |
| Невозвратные <sup>17</sup> тарифы SU:<br>- группа ПРОМО ЛАЙТ<br>- группа ПРОМО<br>- группа ЛАЙТ<br>- группа БЮДЖЕТ<br>- группа БАЗОВЫЙ<br>- Премиальные авиабилеты за мили программы «Аэрофлот-Бонус» на рейсы SU в RBD O/F/X (кроме а/б с премиальным повышением класса обслуживания) и на рейсы авиакомпаний-партнеров<br>- другие тарифы, которые являются полностью невозвратными в любое время | <b>Не</b> возвращаются в любое время  | - При отказе от перевозки менее чем за 40 мин. до времени вылета рейса, указанного на полетном купоне, в т.ч. NO SHOW):<br>- <b>Не</b> возвращаются;<br><br>- При отказе от перевозки (аннуляции бронирования) за 40 мин. и более до времени вылета рейса, указанного на полетном купоне:<br>- возвращаются | При оформлении <u>по тарифам SU</u> :<br>- по правилам SU<br><br>При оформлении <u>по тарифам других а/к</u> :<br>– по правилам тарифов а/к, установивших сбор (если правилами тарифа другой а/к это не оговорено, то по правилам SU) |
| - Тарифы, невозвратные после времени окончания регистрации<br>- Групповые перевозки (конфиденциальные тарифы *GV10 для перевозки разовых групп)   | - При отказе от перевозки менее чем за 40 мин. до времени вылета рейса, указанного на полетном купоне, в т.ч. NO SHOW):<br>- <b>Не</b> возвращаются;<br><br>- При отказе от перевозки (аннуляции бронирования) за 40 мин. и более до времени вылета |   |   |

<sup>17</sup> Если правилами применения тарифа не оговорена возможность возврата (например, SEL-MOW)

|   |   |  |  |
|---|---|--|--|
|   | рейса, указанного на полетном купоне:<br>- возвращаются |  |  |
| Тарифы, которые подлежат возврату в любое время <sup>18</sup> | Возвращаются в любое время <sup>18</sup>                |  |  |

При комбинациях разных типов тарифов и при внесении изменений в оформленные перевозки условия возврата сборов/такс определяются аналогично правилам для тарифов:

- при локальной комбинации (по 1/2 RT) невозвратных и возвратных тарифов более жесткие условия по возврату сборов (такс) будут применяться ко всей ценовой единице (Pricing Unit);

- для комбинаций END-ON невозвратных и возвратных тарифов условия возврата сборов (такс) рассматриваются отдельно по каждой Pricing Unit;

- возврат сборов (такс) производится в течение срока годности билета;

- при добровольных изменениях, если они затрагивают первый купон полностью неиспользованного авиабилета, к новому авиабилету применяются правила на текущую дату; если изменения первый купон не затрагивают, то действуют правила на момент оформления первоначального авиабилета;

- при переоформлении авиабилетов по тарифам с невозвратными сборами (таксами) на возвратные тарифы суммы невозвратных сборов/такс с первоначального авиабилета остаются невозвратными;

- при переоформлении авиабилетов с понижением уровня такс (например, из-за понижения курса валюты и/или при изменении маршрута) отрицательная разница по сборам/таксам (в т.ч. невозвратным) может быть использована в зачет доплаты других сумм по авиабилету (тарифа, других сборов/такс) кроме суммы взимаемого штрафа.

### **Оформление перевозок для детей (скидки CH/IN)**

Infant – пассажир, не достигший двухлетнего возраста на дату начала перевозки.

Child – пассажир в возрасте от 2-х лет, не достигший 12-летнего возраста на дату начала перевозки.

Дети (Child), достигшие 12-летнего возраста, и младенцы (Infant), достигшие двухлетнего возраста, когда перевозка уже начата, но еще не закончена, путешествуют по тарифам, действительным для них на момент начала перевозки, без доплаты (на рейсах других авиакомпаний могут действовать иные правила).

Дети до 12 лет принимаются к перевозке в сопровождении совершеннолетнего пассажира или пассажира, который в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации приобрел дееспособность в полном объеме до достижения им восемнадцатилетнего возраста (далее сопровождающий пассажир), в одном классе обслуживания (эконом, комфорт, бизнес).

При оформлении авиабилетов с применением детских скидок CH (для детей до 12 лет) и IN (дети в возрасте до 2-х лет) необходимо указывать в графе «передаточная надпись/ограничения» дату рождения ребенка. Информация о перевозимых детях должна быть также занесена в PNR в элемент SSR (SSR/CHLD, SSR/INFT).

Титул (MR/MRS/MISS/MSTR) для IN вносить в поле имени не нужно, так как это создает проблемы для корректного прохождения информации в системы других перевозчиков-операторов рейса и может привести к отказу в подтверждении.

<sup>18</sup> В течение срока действия тарифа.

Ребенка следует бронировать в одном PNR с сопровождающими пассажирами.

Если ребенок CH бронирован в отдельном PNR от сопровождающего пассажира, следующего в том же классе обслуживания, то в элементе SSR/OTHS<sup>19</sup> необходимо указать номер бронирования в системе авиакомпании или ФИО сопровождающего пассажира.

Один сопровождающий пассажир может провезти со скидкой IN одного ребенка в возрасте до 2-х лет (без предоставления отдельного места – «Infant Without Seat»). По желанию пассажир может забронировать для ребенка до 2-х лет отдельное место но в этом случае билет оформляется как на ребенка до 12 лет (CH). Для второго, третьего и других детей до 2-х лет, летящих с одним взрослым, авиабилеты оформляются как на детей до 12 лет.

Важно: при оформлении перевозки для ребенка до 2-х лет с предоставлением отдельного места на маркетинговых рейсах SU, выполняемых авиакомпанией AZ (Alitalia) необходимо до выписки билета связаться с колл-центром AZ по тел. +7 (495) 221-11-30 для получения информации о требованиях к детскому креслу и внесения ремарок в OSI элемент.

Грудным детям в возрасте до 1 года и весом не более 11 кг на борту самолета может быть предоставлена детская люлька. Люльку необходимо запросить во время бронирования посредством элемента SSR/BSCT, который должен быть внесен не позднее чем за 36 часов до вылета. В случае подтверждения услуги сопровождающему (к которому приписан ребенок в PNR) предоставляется место в салоне самолета, предусматривающее размещение детской люльки<sup>20</sup>.

По предварительной заявке, но не позже чем за 36 часов до вылета, ребенку может быть предоставлено питание для младенца (запрос SSR/BBML). При отсутствии предварительного запроса в бронировании ребенку до 2-х лет питание на борту не предоставляется. При необходимости заказа BBML для ребенка до 2-х лет, бронированного как CHD, необходимо внести в бронирование ремарку OSI SU INFANT WITH SEAT.

Имеются ограничения по заказу детского питания (см. [Специальное питание](#)).

При переоформлении и возврате авиабилетов, выписанных с детскими скидками CH и IN, штрафы взимаются в соответствии с правилами применения тарифов.

**Если** в правилах тарифов данные условия **не оговорены**, то действуют следующие правила:

- для CH применяется такая же скидка к штрафу за обмен/возврат, как и к тарифу;
- для IN без места штрафы не применяются;
- для IN с местом штрафы аналогичны штрафам для CH.

#### **Правила оформления перевозки несопровождаемых детей под наблюдением авиакомпании (UNACCOMPANIED MINORS - UMR)**

К этой категории относятся дети в возрасте 5-11 лет (до наступления 12 лет), не сопровождаемые на том же рейсе и в том же классе обслуживания (эконом, комфорт, бизнес) родителями (опекунами) или другим совершеннолетним (в возрасте от 18 лет)/ дееспособным пассажиром, взявшим на себя заботу о ребенке в течение всего путешествия начиная с регистрации в аэропорту вылета и до выхода из аэропорта в пункте назначения/промежуточном пункте после прохождения всех формальностей.

---

<sup>19</sup> В GDS Галилео (1G) в элементе OSI.

<sup>20</sup> На ВС типа А-321 (с компоновкой пассажирского салона 28/142) и RRJ-95В размещение детских люлек возможно только в салоне бизнес класса.

Дети в возрасте от 12 лет на собственных рейсах ПАО «Аэрофлот» и [ДАК](#) могут следовать самостоятельно, оформление услуги UMNR не требуется.

Примечание: Необходимо учитывать, что законодательство иностранных государств может содержать ограничения по самостоятельному перемещению ребенка до достижения им совершеннолетия или по размещению несовершеннолетнего в гостинице в случаях потери стыковки в аэропорту трансфера или задержки отправления рейса.

При бронировании перевозки ребенка, достигшего возраста 12 лет, как самостоятельного пассажира или с услугой UMNR, необходимо уточнить в посольстве или консульстве требования законодательства страны с территории, на территорию или через территорию которой осуществляется перевозка.

При оформлении билета для несопровождаемого ребенка в возрасте 12-14 лет на маркетинговый рейс под кодом SU следует уточнить правила выполняющего рейс перевозчика. На рейсах ряда зарубежных авиакомпаний (например, AF, KL, AZ, DL) услуга UMNR является обязательной для детей в возрасте до 15 лет. В таком случае необходимо бронировать перевозку под кодом перевозчика, выполняющего рейс, и запрашивать у него услугу UMNR.

По просьбе родителей, усыновителей, опекунов или попечителей услуга перевозки под наблюдением авиакомпании может быть применена к детям до 16 лет (до 15 лет включительно).

Перевозка несопровождаемых детей в возрасте до 5 лет на рейсах Аэрофлота не допускается.

Услуга по сопровождению предоставляется при условии, что ребенок в течение перевозки по маршруту не будет нуждаться в дополнительной опеке.

Ребенок без сопровождения родителей или совершеннолетнего/дееспособного пассажира принимается к перевозке под наблюдением перевозчика (с оформлением услуги UMNR), если:

- сопровождающие лица остаются с ребенком в аэропорту отправления до посадки в самолет;
- ребенка будут встречать в аэропорту прибытия;
- ребенок следует в одну сторону или туда-обратно по прямому маршруту, либо с пересадкой в пределах одного аэропорта транзита/трансфера по единому договору перевозки (авиабилету);
- перевозка осуществляется только собственными регулярными рейсами ПАО «Аэрофлот» или рейсами [ДАК](#).

На другие совместные рейсы под кодом SU, выполняемые по соглашениям «code-share» с маркетинговым участием Аэрофлота, оформление несопровождаемых детей запрещается (в этом случае бронирование и оформление UMNR следует производить на блок мест и по правилам авиакомпании-оператора).

В случае оформления единой перевозки с комбинацией рейсов SU с рейсами других перевозчиков необходимо учитывать, что услуга UMNR не предусматривает передачу ребенка с рейса одной авиакомпании на рейс другой. В подобном случае оформление услуги UMNR возможно только при условии, что в пункте трансфера обеспечено сопровождение ребенка взрослым пассажиром от/до выхода с рейса SU до/от пункта пересадки на другую авиакомпанию, о чем должна быть внесена соответствующая ремарка в бронирование посредством элемента OSI/SSR.

Если ребенок, не достигший возраста 15 лет, следует без сопровождения взрослых на рейсах SU в пункты США (Нью-Йорк, Лос-Анджелес, Майами, Вашингтон) и имеет по прилету в США стыковки на рейсы других авиакомпаний по маршрутам следования

внутри США, то в аэропорту трансфера должны быть обеспечены встреча/проводы ребенка, иначе он не может быть принят к перевозке.

При бронировании пассажиров в возрасте 15-17 лет без сопровождения необходимо учитывать, что в случае вынужденной ситуации и потери стыковки в аэропорту трансфера, данная категория пассажиров не сможет быть размещена в гостиницу в соответствии с требованиями законодательства США, которые предписывают обязательное сопровождение пассажиров, не достигших 18-летнего возраста, взрослым при заселении в гостиницу.

Оформить услугу по сопровождению, отказаться от услуги или внести изменения в ранее предоставленную информацию о персональных данных лиц, изменить номер и/или дату рейса может только законный представитель ребенка: родитель, усыновитель, опекун, попечитель.

Право законного представителя в отношении ребенка подтверждается:

- свидетельством о рождении;
- свидетельством об усыновлении;
- документом, подтверждающим установление опеки или попечительства;
- нотариально заверенной доверенностью, которой законный представитель уполномочивает своего представителя совершить действия, связанные с оформлением услуги перевозки несопровождаемого ребенка.

Оформление услуги производится отдельно на каждого несопровождаемого ребенка за каждый сегмент маршрута перевозки.

За услугу по перевозке несопровождаемых детей взимается дополнительный сбор «UMNR FEE» за каждый сегмент маршрута, на котором предоставляется данная услуга:

при перевозке рейсом внутри РФ – 3800 руб.;

при перевозке рейсом в/из пунктов за рубежом – 60 евро;

В случае следования внутренним рейсом с пересадкой на международный, например, LED-SU-X/SVO-SU-LHR, сбор за два участка составит 3800 руб. + 60 евро.

Сбор «UMNR FEE» для несопровождаемых детей 5-11 лет (до наступления 12 лет) взимается в обязательном порядке одновременно с выпиской авиабилета, билет при этом оплачивается в размере 100% от применяемого взрослого тарифа (без скидки «СН»). При добавлении в расчет опции несопровождаемого ребенка с указанием возраста (напр. U08) корректный расчет будет применен автоматически.

Если ребенок следует без сопровождения только на части маршрута, то допускается выписка авиабилета без скидки СН только для тарифного компонента, соответствующего этой части, на остальных может быть применена скидка СН (при помощи ручной тарификации).

В бронирование необходимо внести элемент SSR/UMNR, имена и контакты провожающих и встречающих лиц (в том же элементе SSR/UMNR или в OSI), номер MCO на сбор «UMNR FEE» (в элементе OSI). При взимании сбора посредством [EMD-A](#) внесение элемента OSI с номером EMD не требуется.

В авиабилете в поле имени или в графе «Endorsements/Restrictions» указывается код «UM» и полный возраст (например, UM10).

Оформление сбора агентами ПАО «Аэрофлот», работающими по прямым агентским соглашениям, производится по MCO, при этом обменный(-е) купон(ы) MCO вместе с пассажирским купоном выдаются пассажиру и предъявляются при регистрации вместе с другими документами. На каждый сегмент маршрута (рейс) должен быть отдельный обменный купон MCO. Контрольный купон MCO и войдированные купоны прикладываются

к отчету о продаже. Сумма по МСО включается в реестр продажи в графу «Сборы Аэрофлота».

Оформление сбора агентами BSP производится посредством EMD-A<sup>21</sup>, название услуги «UNACCOMPANIED MINOR».

Услуга по сопровождению детей от 12 до 16 лет предоставляется по просьбе родителей (усыновителей, опекунов или попечителей). В этом случае перевозка оплачивается по применяемому тарифу плюс дополнительно взимается сбор «UMNR FEE», в остальном оформление перевозки аналогично UMNR до 12 лет.

В случае следования несопровождаемого ребенка по маршруту с пересадкой, дополнительно к сбору за предоставление услуги по сопровождению, по желанию родителей (усыновителей, опекунов или попечителей) за дополнительную плату возможно оформление услуги по предоставлению напитков и (или) питания в аэропорту трансфера.

При ожидании стыковочного рейса в аэропорту трансфера до трех часов (прохладительные напитки или чай, кофе) 350 рублей.

При ожидании стыковочного рейса в аэропорту трансфера свыше трех часов (горячее питание - закуска, горячее блюдо, напитки) 1300 рублей.

В случае отказа от оплаты напитков и питания необходимо предупреждать родителей (опекунов), что в этом случае напитки и питание за счет ПАО «Аэрофлот» в пункте трансфера не предоставляются и плата за питание от несопровождаемых детей не принимается.

Взимание сбора «UMNR FEE» и платы за предоставление напитков или питания в аэропорту трансфера следует производить на отдельных МСО.

- В графе «Type of Service for Which Used» нужно указать «UMNR FEE»;
- в графе «Issued in Connection with» - номера авиабилетов;
- в графе «Remarks» - номера рейсов, даты, коды бронирования по каждому сегменту маршрута, вид оплаты за питание в аэропорту трансфера: «350руб. – Cool drinks» или «1300 руб. – Hot meal».

В PNR в элемент «OSI» в обязательном порядке вносится номер оформленного МСО.

Оформление платы за предоставление напитков или питания на EMD-A агентами не производится.

Оформление сбора «UMNR FEE» агентами ТКП и агентами BSP, работающими в GDS, в которых функционал EMD-A не активирован, будет возможно после активации функционала EMD-A. До активации EMD-A разрешается после выписки билета и внесения всей необходимой информации в бронирование направить пассажира для оплаты сбора/платы в собственный офис/представительство ПАО «Аэрофлот».

В случае если перевозка полностью или частично не использована, сбор «UMNR FEE» подлежит возврату с учетом фактически использованных участков перевозки. К отчету по возврату в этом случае прикладывается пассажирский купон бумажного МСО, на котором указываются неиспользованные участки авиабилета и расписывается сумма возврата.

При переоформлении билета первоначальное МСО принимается к возврату и оформляется новое, либо делается переписка (обмен) без доплаты (если стоимость

---

<sup>21</sup> В настоящее время функционал оформления EMD-A активирован только в GDS семейства Sabre (1S-Sabre/1F-Infini/1B-Abacus).

не изменилась), номер первоначального МСО указывается в графах «Issued in Exchange for» и «Original Issue» нового МСО.

В случае, если оформленная услуга перестала быть актуальной (ребенок совершит перелет в сопровождении другого пассажира) сбор «UMNR FEE» подлежит возврату с учетом фактически использованных участков перевозки независимо от времени отказа от предоставления услуги. В бронировании необходимо удалить элементы SSR UMNR, данные встречающего/провожающего, а также внести ремарку об отказе от услуги.

Например:

OSI SU OTKAZ OT UMNR

OSI SU LETIT VMESTE S PNR AAAAAA

Такое изменение считается добровольным, переоформление билета на тариф с применением детской скидки не производится.

При оформлении перевозки законный представитель ребенка должен заполнить и подписать в нескольких экземплярах Заявление и Заявку на перевозку несопровождаемого ребенка на бланках установленного образца (размещены на официальном сайте ПАО «Аэрофлот» в разделе [Информация – Категории пассажиров – Пассажирам с детьми](#)).

Заявление подтверждает, что законный представитель согласен с условиями перевозки и правилами авиакомпании и берет на себя обязанности по их выполнению, а также предоставляет авиакомпании полномочия совершать любые действия, необходимые для обеспечения безопасности несопровождаемого ребенка при перевозке. Заявление заполняется в двух экземплярах (под копиру). Первый экземпляр остается в офисе по месту оформления (и должен быть представлен в ПАО «Аэрофлот» в течение 48 часов с момента запроса), второй экземпляр предназначен для законного представителя.

Заявка содержит информацию, необходимую перевозчику для сопровождения ребенка по маршруту перевозки, и подтверждает факт сопровождения ребенка от момента приема его работником авиакомпании или обслуживающим агентом от провожающего лица до момента передачи ребенка работником авиакомпании или обслуживающим агентом встречающему лицу. Заявка заполняется (под копиру) в семи экземплярах.

В случае если законный представитель несопровождаемого ребенка указал в Заявлении, что Заявка может быть оформлена провожающим лицом непосредственно при регистрации ребенка на рейс в аэропорту отправления, при оформлении услуги по сопровождению заполняется только Заявление.

Согласно ст.20 Федерального закона «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию» от 15.08.96г. «Несовершеннолетний гражданин Российской Федерации, как правило, выезжает из Российской Федерации совместно хотя бы с одним из родителей, усыновителей, опекунов или попечителей. В случае, если несовершеннолетний гражданин Российской Федерации выезжает из Российской Федерации без сопровождения, он должен иметь при себе кроме паспорта нотариально оформленное согласие названных лиц на выезд несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации с указанием срока выезда и государства (государств), которое (которые) он намерен посетить.» В случае выезда на срок более 3 месяцев это согласие должно быть также заверено органами опеки и попечительства в порядке, установленном правительством РФ. На корочке билета (маршрут/квитанции) необходимо делать запись «о доверенности предупрежден» под роспись лица, выкупающего авиабилет.

Доверенность не требуется в случае следования ребенка с одним из родителей (если на пограничном контроле отсутствует заявление от второго родителя, которое запрещает выезд ребенка за границу РФ).

При оформлении групп детей из других городов России и невозможности предъявления доверенностей при покупке билетов организация, которая занимается оформлением билетов, должна предоставить гарантийное обязательство о наличии

доверенностей от их родителей, о чем также делается запись на распечатке билета (маршрут/квитанции) руководителя группы детей.

## **Правила продажи и оформления электронных билетов на совместные перевозки между Аэрофлотом и немецкими железными дорогами ACCESRAIL / GERMAN RAIL-DEUTSCHE BAHN AG (9B/2A)**

### **1. Определения, сокращения.**

9B-Accesrail Inc. – Канадский партнер немецких железных дорог Германии (German Rail/Deutsche Bahn AG) с которым ПАО «Аэрофлот» в рамках одностороннего интерлайн соглашения организует продажу электронных авиабилетов. 2A – код обозначения немецких железных дорог (German Rail / Deutsche Bahn AG), при смешанной перевозке железными дорогами Германии и воздушной перевозки рейсами SU.

QYG – условное обозначение любого пункта назначения железных дорог Германии.

### **2. Общие положения.**

2.1. В рамках соглашения «интерлайн» между Accesrail/German Rail-Deutsche Bahn AG (9B/2A) и ПАО «Аэрофлот» (SU), разрешается оформлять электронные билеты на стоке 555 на совместную перевозку (воздушную перевозку рейсами SU и наземную перевозку немецкими железными дорогами Deutsche Bahn AG внутри Германии) по тарифам SU, в правилах которых указано, что наземная перевозка на Deutsche Bahn AG включена в тариф.

2.2. Дети до 2х лет на участке железной дороги перевозятся бесплатно без выписки билета (билет для INF оформляется только на авиасегменты).

2.3. В течение 72ч до вылета пассажир на основании номера авиабилета самостоятельно осуществляет регистрацию на сайте [www.rail-checkin.com](http://www.rail-checkin.com)<sup>22</sup>.

### **3. Порядок использования участков по железной дороге Германии.**

Документы на перевозку Accesrail/German Rail (9B/2A) действительны в день, предшествующий вылету из Германии, в день вылета, в день прилета в Германию и в следующий после прилета день.

Срок годности билета определяется сроком действия тарифа.

### **4. Условия бронирования.**

Бронирование совместной перевозки производится с экрана наличия мест между двумя пунктами, одним из которых является пункт в Германии по железной дороге (код QYG), с указанием пункта трансфера, где осуществляется пересадка с самолета на поезд (FRA, BER, HAM и т. д.) и кодов перевозчиков (SU и 9B).

Код бронирования (RBD) на сегменте Аэрофлота должен соответствовать примененному тарифу SU.

Перевозка по железной дороге возможна в первом и втором классах обслуживания:

Код бронирования для 1- го класса обслуживания DB AG – F;

Код бронирования для 2- го класса обслуживания DB AG – Y;

Продажа перевозок DB AG в первом классе обслуживания разрешается только при условии оформления воздушной перевозки в бизнес классе.

Обращаем внимание, что номера рейсов 9B и время их отправления (прибытия), которые выходят в системах бронирования, никак не связаны с реальным расписание поездов DB. Пассажиры могут получить информацию о реальном расписании в офисах продаж DB AG или на сайте <https://www.bahn.de>.

---

<sup>22</sup> С 1 июня 2020 года для новых бронирований pick-up номер (номер подтверждения) больше не предоставляется. Распечатать посадочные талоны Rail & Fly в торговых автоматах DB невозможно. Процесс регистрации проходит исключительно онлайн.

Условия использования участков по железной дороге Германии указаны в пункте 3.

После бронирования сегментов SU и 9B, вносятся другие обязательные элементы PNR (фамилии пассажиров, контакты, тайм-лимит) и PNR закрепляется.

## 5. Оформление авиабилета.

5.1. Тарифы на совместную перевозку опубликованы на экране тарифов SU между пунктом вылета и пунктом QYG, оформление электронного билета производится по автоматизированному расчету системы.

5.2. Возможно оформление перевозки, где пункты прилета и вылета в Германии разные. Например, возможна перевозка MOW-BER-QYG-FRA-MOW или MOW-BER//QYG-FRA-MOW, если иное не оговорено правилами применения тарифов.

Пример оформленного PNR:

```
*ITMUGI<<
1.1TEST/TEST MR
1 SU2306L 10FEB 5 SVOFRA HK1 0835 1000 /DCSU*JRCQJL /E
2 9B3008Y 10FEB 5 FRAQYG HK1 1100 1200 /AB9B*ITMUGI /E
OPERATED BY DB-GERMAN RAIL
3 9B3385Y 17FEB 5 QYGSXF HK1 0800 0900 /AB9B*ITMUGI /E
OPERATED BY DB-GERMAN RAIL
4 SU2685L 17FEB 5 SXFSVO HK1 1000 1430 /DCSU*JRCQJL /E
TKT/TIME LIMIT
1.T-02SEP-8A3A*AAR
PHONES
1.MOW4554455555-A
PRICE QUOTE RECORD EXISTS

AA FACTS
1.SSR OTHS 9B PAX MUST VISIT CHECK-IN.ACCESTRAIL.COM TO CHECK
IN WITHIN 72 HOURS BEFORE TRAIN DEPARTURE
GENERAL FACTS
1.SSR DOCS SU HK1/P/RU/515464444/RU/10JAN71/M/19DEC12/TEST/TE
ST
2.SSR DOCS 9B HK1/P/RU/515464444/RU/10JAN71/M/19DEC12/TEST/TE
ST
REMARKS
1.XXTAW/
ACCOUNTING DATA
1. SU#2435321136/ 0/ 7545/ 3524/C0/ONE/CA 1.1TE
ST TEST MR/1/F/E
RECEIVED FROM - A
8A3A.8A3A*AAR 0139/02NOV16 ITMUGI H
```

Пример оформленного электронного авиабилета:

```
VIRTUAL COUPON RECORD
5552435321136 NAME-TEST/TEST MR
TTL NBR OF CPNS- 4 DATE OF ISSUE-06SEP19 PNR-JRCQJL 06DEC16
CPN A/L FLT CLS DATE BRDOFF TIME ST F/B STAT
1 SU 2306 L 10FEB SVOFRA 0835 OK LVU OK
2X 9B 3008 Y 10FEB FRAQYG 1100 OK LVU CTRL
3O 9B 3385 Y 17FEB QYGSXF 0800 OK LVU CTRL
4X SU 2685 L 17FEB SXFSVO 1000 OK LVU OK

FARE EUR 275.00 EQUIV PAID RUB 19115 TAX 5200Y TAX
423DE TAX 6555XT TOTAL RUB 26613

FARE CALC MOW SU X/FRA 9B QYG154.30LVU 9B X/BER SU MOW154.30
LVU NUC308.60END ROE0.891079 XT717RA5838YQ
```

FORM OF PAYMENT  
FOP-CASH  
DATE OF ISSUE-06SEP19 ISSUED AT-MOW 8A3A AAR  
ARC/IATA NBR-99999992  
ENDORSEMENTS/RESTRICTIONS- P515464444

### **Оформление перевозок по территории РФ для членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы РФ**

На основании Федерального закона «О статусе члена Совета Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального собрания Российской Федерации» №3-ФЗ от 08.05.94г члены Совета Федерации и депутаты Государственной Думы имеют право бесплатно пользоваться воздушным транспортом на территории РФ. Указанная льгота предоставляется на все рейсы под кодом SU внутри России во всех классах обслуживания по предъявлению удостоверения члена Совета Федерации или депутата Государственной Думы. Это право распространяется также на лицо, которое сопровождает члена Совета Федерации – инвалида I группы или депутата Государственной Думы - инвалида I группы.

По желанию члена Совета Федерации или депутата Государственной Думы ему может быть предложен любой опубликованный тариф, имеющийся в продаже на момент обращения в выбранном им классе обслуживания и тарифной группе в соответствии с заданными им условиями перевозки, с обязательным предоставлением полной и исчерпывающей информации относительно условий применения тарифа (правил возврата и изменений) и сроках действия авиабилета.

Номер удостоверения члена Совета Федерации или депутата Государственной Думы вносится в бронирование (в элемент SSR DOCS) и дополнительно в авиабилет в графу «Endorsements/Restrictions» (в формате UDxxx, например, UD432). В графе «Form of Payment» указывается «IN AIDEPUTAT».

В случае оформления билета по временному (без номера) «Удостоверению об избрании депутатом Государственной Думы» в поле авиабилета «Endorsement» вносится информация о временном удостоверении депутата «UD000»

Удостоверение кандидата в депутаты Государственной Думы не дает право на приобретение бесплатных авиабилетов.

В случае выписки авиабилетов члену СФ или депутату - инвалиду I-ой группы и сопровождающему его лицу, в бронирование и билет члена СФ или депутата следует дополнительно к номеру удостоверения депутата внести номер удостоверения инвалида (в формате UDxxx UD INVALxxxxxx, например, UD432 UD INVAL345678).

В графу «Endorsements/Restrictions» билета сопровождающего лица в обязательном порядке вносится номер авиабилета и номер удостоверения члена Совета Федерации – инвалида I группы или депутата Государственной Думы – инвалида I группы (в формате: SOPROVOD UDxxx TKT555xxxxxxxxxx), в графе «Form of Payment» указывается «IN AIDEPUTAT».

Копии удостоверения депутата, удостоверения об избрании депутатом и удостоверения инвалида I-ой группы должны храниться в агентстве в течение трех лет и предоставляться в случае служебной необходимости по запросу ПАО «Аэрофлот» в течение одного дня с даты запроса.

Добровольное изменение даты/рейса полета или повышение тарифа/класса обслуживания для таких билетов производится по правилам примененных тарифов с указанием суммы доплаты в авиабилете и отражением в отчете, но без взимания оплаты с пассажира.

Возврат за неиспользованные перевозки осуществляется по действующим правилам – по месту оформления авиабилета в пределах срока его действия (плюс 30 дней), в соответствии с условиями примененного тарифа, при этом выдается справка о произведенном возврате произвольной формы, выплата денег пассажиру за неиспользованную перевозку не производится.

Комиссионное вознаграждение за оформление перевозок начисляется в соответствии с агентским соглашением, при этом в расчетном письме сумму данной комиссии необходимо отражать вместе с агентской комиссией в разделе «продажа перевозок», а суммы тарифа, топливного сбора и сбора Аэрофлота – в разделе «информационно: продажа перевозок депутатам Госдумы и членам Совета Федерации».

Для агентов BSP - см. дополнительную Инструкцию «Возмещение стоимости авиабилетов, оформленных через BSP для членов СФ и депутатов ГД РФ», размещенную на официальном сайте ПАО «Аэрофлот» в разделе [Для бизнеса - Инструкции и правила - Агентам - участникам проекта BSP Россия](#).

## **Багаж**

### **1. Норма провоза багажа**

1.1 Норма провоза регистрируемого бесплатного и сверхнормативного багажа на рейсах ПАО «Аэрофлот» определяется исходя из количества мест, их веса и размера по сумме трех измерений (система Piece Concept).

Параметры регистрируемого бесплатного багажа и ручной клади зависят от класса обслуживания (эконом, комфорт, бизнес) и тарифной группы (Промо, Бюджет, Оптимум, Максимум).

Нормы провоза регистрируемого бесплатного и сверхнормативного багажа действуют при перевозке по всему маршруту в каждую сторону от пункта регистрации до первого пункта остановки более 24 часов (стоповер) или до пункта назначения/разворота, если все перелеты осуществляются собственными рейсами ПАО «Аэрофлот», а также рейсами, выполняемыми [ДАК](#).

**Исключение:** При перевозке от/до любого пункта США условия перевозки багажа (нормы бесплатного провоза багажа, багажные тарифы) определяются от начального пункта и действуют для всего маршрута независимо от стоповера (см. [п.3.3](#)).

На рейсах совместной эксплуатации с другими авиакомпаниями могут действовать нормы провоза багажа авиакомпании-перевозчика.

В случае если перевозка осуществляется на рейсах двух и более перевозчиков, включая рейсы совместной эксплуатации с другими авиакомпаниями, действуют правила [доминирующего](#) на маршруте перевозчика.

Стандартные условия определения бесплатной нормы провоза багажа  
(действуют с 01.10.2020г).

| <b>Класс обслуживания/ группа тарифов</b>               | <b>Норма бесплатного провоза багажа</b><br>(габариты не более 203 см по сумме 3-х измерений) | <b>Ручная кладь</b><br>(габариты не более 55 см в длину, 40 см в ширину, 25 см в высоту) |
|---|--|--|
| Класс Бизнес – группы <a href="#">Максимум/Оптимум</a>  | 2 места не более 32 кг каждое  | 1 место не более 15 кг   |
| Класс Бизнес – группа <a href="#">Базовый</a>           | 1 место не более 32 кг   | 1 место не более 15 кг   |
| Класс Комфорт – группы <a href="#">Максимум/Оптимум</a> | 2 места не более 23 кг каждое  | 1 место не более 10 кг   |

|  |                        |                        |
|--|------------------------|------------------------|
| Класс Эконом – группа Максимум             |                        |                        |
| Класс Комфорт – группа Базовый             | 1 место не более 23 кг | 1 место не более 10 кг |
| Класс Эконом – группы Оптимум/Бюджет/Промо |                        |                        |
| Класс Эконом – группы Лайт/Промо Лайт      | Не предоставляется     | 1 место не более 10 кг |

**Исключение:** на **прямых и стыковочных (без наличия стоповера)** маршрутах с участием рейсов совместной эксплуатации, выполняемых авиакомпанией «Аврора» на ВС типа Bombardier DHC 8-Q400 норма провоза регистрируемого бесплатного багажа для всех групп тарифов с включенной нормой бесплатного провоза багажа составляет одно место **весом не более 23 кг**.

В случае если общий вес багажа пассажира, включая **ручную кладь**, не превышает 10 кг, количество мест не ограничивается.

1.2. В зависимости от рыночной ситуации ПАО «Аэрофлот» вправе устанавливать на отдельных направлениях специальные нормы провоза регистрируемого бесплатного и сверхнормативного багажа, а также провоза **ручной клади**.

Подробная информация размещена на официальном интернет-сайте ПАО «Аэрофлот» в разделе [Информация - Подготовка к путешествию – Багаж и ручная кладь](#).

1.3. Дополнительное место для участников программы "Аэрофлот-Бонус" и программ поощрения часто летающих пассажиров альянса Sky Team элитных уровней не отражается в авиабилете и предоставляется на регистрации **при условии внесенного в бронирование номера участника с отображением элитного статуса или при предъявлении действующей карты участника программы соответствующего уровня**.

1.4. Детям до 12 лет предоставляется такая же норма провоза багажа, как и для взрослых пассажиров. Сверх установленной нормы в качестве зарегистрированного багажа возможно провести детскую коляску (в том числе «трость»), габариты которой превышают установленные правилами ПАО «Аэрофлот» для перевозки в качестве ручной клади, если она используется пассажиром.

При этом вес детской коляски не должен превышать 23 кг, коляска не должна быть в заводской упаковке.

1.5. Бесплатная норма провоза багажа для младенцев (без предоставления отдельного места) составляет 1 место весом не более 10 кг и суммой трех измерений не более 115 см, независимо от класса обслуживания (для тарифов групп **Лайт/Промо Лайт** не предусмотрена).

1.6. Если пассажиры следуют совместно с одной целью поездки, в один и тот же аэропорт назначения или остановки, одним и тем же собственным(и) рейсом (рейсами) ПАО «Аэрофлот» и/или **ДАК** (оформленные в едином бронировании, либо члены семьи, лица, совместно путешествующие или следующие в командировку, которые оформлены в разных бронированиях) по билетам с предусмотренной нормой бесплатного провоза багажа, то по просьбе пассажиров разрешается применить к багажу этих пассажиров сумму норм (включая нормы по весу и по размеру) бесплатного провоза регистрируемого багажа каждого из пассажиров. В случае объединения норм бесплатного провоза регистрируемого багажа по весу и/или размеру, одно место багажа не должно превышать по весу 32 кг и/или по сумме трех измерений 203 см, общее количество объединенного багажа не должно превышать суммы норм бесплатного провоза багажа, указанных в билетах каждого из пассажиров.

Если пассажиры путешествуют по билетам без предусмотренной нормы бесплатного провоза багажа и имеют багаж, оплаченный по установленному багажному тарифу, то по просьбе пассажиров разрешается объединить вес багажа, предусмотренный багажным тарифом. В случае объединения оплаченного багажа по весу объединенное место багажа не должно превышать по весу 32 кг и по сумме трех измерений 203 см, общее количество

мест объединенного багажа не должно превышать количество оплаченных мест багажа согласно перевозочному(ым) документу(ам), удостоверяющему(им) оплату перевозки багажа (квитанция для оплаты сверхнормативного багажа, EMD).

Объединение оплаченного багажа с багажом, провозимым в рамках норм бесплатного провоза, не производится.

Багаж оформляется на каждого пассажира индивидуально. Багаж пассажиров, следующих группой, оформляется индивидуально на каждого пассажира с внесением данных в багажную квитанцию каждого конкретного пассажира. Для оформления объединенного багажа пассажиры должны обратиться на стойку регистрации одновременно.

В случае если вес одного места объединенного багажа превышает 32 кг и/или размер превышает 203см, то провоз такого места багажа подлежит оплате в соответствии с тарифами, установленными ПАО «Аэрофлот».

Для багажа пассажира, в билете которого указана увеличенная количественная норма бесплатного провоза багажа, может применяться объединение по весу и/или размеру нормы бесплатного провоза багажа. Объединение производится в пределах общей нормы бесплатного провоза багажа одного пассажира, при этом объединенное место багажа не может превышать по весу 32 кг и/или по размеру 203 см.

1.7. Если маршрут оформлен с использованием отдельных билетов, то условия провоза бесплатного багажа соответствуют указанным в билетах нормам по каждому участку маршрута. Оплата за багаж сверх нормы взимается в данном случае отдельно по каждому билету.

1.8. Если перевозка нестандартного или сверхнормативного багажа не имеет предварительного подтверждения в бронировании, то багаж принимается к перевозке по факту наличия свободной провозной емкости на воздушном судне после окончания регистрации. Предварительный запрос вносится в бронирование не позднее 36 часов до вылета рейса по расписанию через элемент SSR.

## **2. Провоз багажа сверх нормы.**

2.1. Если количество мест багажа превышает бесплатную норму, габариты любого из мест багажа по сумме трех измерений превышают 203 см или вес любого из мест багажа превышает 32 кг (при перевозке в бизнес классе) и 23 кг (при перевозке в экономическом классе), необходима оплата за багаж сверх нормы.

С тарифами на оплату регистрируемого багажа сверх нормы можно ознакомиться на официальном сайте в разделе [Информация - Подготовка к путешествию – Багаж и ручная кладь](#).

2.2. Тарифы для багажа сверх нормы действуют для всего маршрута в каждую сторону от пункта регистрации до первого пункта остановки более 24 часов (стоповер) или разворота.

Исключение: При перевозке от/до любого пункта США тарифы для багажа сверх нормы определяются от начального пункта и действуют для всего маршрута независимо от стоповера.

2.3. Если перевозка оформлена на одном билете, то на весь маршрут перевозки багажа до первого пункта стоповера или пункта разворота распространяется норма бесплатного провоза багажа, соответствующая норме на доминирующем участке маршрута.

Под доминирующим участком маршрута понимается перевозка между тарифными зонами или подзонами IATA, перевозки между европейской и азиатской частями РФ; при перевозке в рамках одной зоны или подзоны IATA – перевозка, выполняемая на первом международном участке; при перевозке полностью внутри европейской или азиатской части РФ – перевозка, выполняемая на первом участке маршрута.

Исключение: если на маршруте перевозки багажа (см.п.2.2) есть хотя бы один сегмент с кодом тарифа группы Комфорт Оптимум (-CL/-CO), то условия перевозки багажа тарифа Комфорт Оптимум применяются для всего маршрута перевозки багажа.

2.4. В случае превышения бесплатной нормы по нескольким категориям общим тарифом будет являться сумма соответствующих багажных тарифов для оплаты регистрируемого багажа сверх нормы.

2.5. Если сверхнормативный багаж не согласован с перевозчиком заранее посредством получения в бронировании подтверждения запроса SSR XBAG, то он принимается к перевозке только при наличии на воздушном судне свободной провозной емкости.

2.6. Оформление подтвержденного сверхнормативного багажа производится на квитанциях для оплаты сверхнормативного багажа с отдельным купоном на каждый сегмент маршрута (в соответствии с количеством полетных купонов в авиабилете). Запрещается оформление багажной квитанции на одном однокупонном бланке для трансферного маршрута с двумя и более участками. В этом случае производится оформление на нескольких бланках квитанций, которые связываются путем заполнения поля «in conjunction with». На каждого пассажира выписывается отдельная квитанция. В случае оформления сверхнормативного багажа, перевозимого группой пассажиров, квитанция может быть выписана на одного из пассажиров (руководителя группы).

2.7. Для дополнительного стандартного (по весу и размеру) места багажа возможно предварительное оформление услуги по перевозке сверхнормативного багажа по пониженному тарифу. В случае превышения по весу/размеру пониженный тариф не применяется. Оформление производится только на EMD:

- за 24 часа и более до времени отправления ВС: на сайте ПАО «Аэрофлот», в мобильном приложении, в собственных офисах продаж ПАО «Аэрофлот», офисах уполномоченных агентов, выполняющих функции собственных офисов продаж;

- в период менее 24 часов до времени отправления ВС и до момента окончания регистрации на рейс: только на сайте ПАО «Аэрофлот» и в мобильном приложении при условии, что пассажир не зарегистрирован на рейс (либо разрегистрирован).

2.8. Перевозка тяжеловесного багажа (вес одного места которого превышает 32 кг, но не более 50 кг) и негабаритного багажа (размер одного места по сумме трех измерений превышает 203 см) осуществляется только по предварительному согласованию с перевозчиком не позднее 36 часов до вылета рейса по расписанию через запрос SSR/XBAG.

### **3. Условия провоза регистрируемого багажа при перевозке рейсами нескольких авиакомпаний в рамках одного маршрута.**

3.1. Согласно резолюции ИАТА 302 на рейсах совместной эксплуатации для путешествий по всему миру применяются условия перевозки багажа маркетингового партнера (возможны исключения).

3.2. Если пассажир перевозит багаж рейсами двух и более авиакомпаний ко всему маршруту от пункта регистрации багажа до первого пункта остановки более 24 часов (стоповера) или конечного пункта будут применяться правила перевозки багажа (бесплатная норма и ставки оплаты багажа сверх нормы) доминирующего перевозчика.

Доминирующим перевозчиком является перевозчик, осуществляющий перевозку между тарифными зонами или подзонами ИАТА или выполняющий перевозку на первом международном участке в случае перевозки в рамках одной подзоны; **при перевозке полностью внутри одной страны это перевозчик, выполняющий перевозку на первом участке (кроме перевозок внутри РФ); при перевозке внутри РФ – перевозчик, выполняющий первым перевозку между европейской и азиатской частями РФ либо при перевозке только внутри европейской или азиатской части РФ – перевозчик, выполняющий перевозку на первом участке.**

3.3. Если в билете пассажира начальным или конечным пунктом всей перевозки является пункт США:

- условия перевозки багажа действуют на всех участках маршрута от/до США независимо от наличия на маршруте пунктов остановки (стоповеров);

- условия перевозки багажа по всему маршруту определяет перевозчик, указанный в графе Cartier первого полетного купона билета, при этом данный перевозчик имеет возможность заявить, что на маршруте будут применяться не его условия перевозки багажа, а условия доминирующего перевозчика. Доминирующим перевозчиком для путешествий в/из пунктов США является перевозчик (для рейсов code-share – маркетинговый партнер), пересекающий Атлантический или Тихий океан.

#### **4. Перевозка багажа в пассажирском кресле**

(СВВГ, UNCHECKED BAGGAGE WITH ADD SEAT) – хрупкий или ценный багаж, в том числе музыкальные инструменты.

Подробно с особенностями перевозки музыкальных инструментов можно ознакомиться в «Правилах воздушных перевозок пассажиров и багажа ПАО «Аэрофлот» п.5.3.4 (размещены на сайте ПАО «Аэрофлот» в разделе [Информация – Правовая информация – Договор перевозки](#)).

Общие положения – см. раздел Специальные услуги – [Рекомендации по бронированию спецуслуг](#).

Багаж, перевозимый в салоне на пассажирском кресле, принимается к перевозке по предварительному согласованию с ПАО «Аэрофлот». Запрос на перевозку должен быть сделан пассажиром не позднее чем за 36 часов до времени вылета, указанного в расписании.

Вес багажа, принимаемого как СВВГ на одном кресле, не должен превышать 80 кг, размеры багажа не должны превышать размеры пассажирского кресла (135х50х30 см.).

На каждое место под СВВГ оформляется отдельный бланк пассажирского авиабилета.

[Пассажир должен оплатить билет на дополнительное посадочное место по тарифу, применяемому при перевозке взрослого пассажира, с взиманием таких же сборов, при этом плата за транспортировку сверхнормативного багажа в этом случае не взимается.](#)

Запрещается оформлять перевозку СВВГ по тарифам со скидкой (CH, SC и т.д.).

На билет СВВГ не распространяется норма бесплатного провоза багажа. В графе «ALLOW» следует указать «NO», «NIL» или «XX».

Под СВВГ необходимо забронировать дополнительное место (места) и ввести дополнительные элементы SSR/CBBG и SSR/NOML–NO MEAL FOR CBBG. Количество запросов NOML, если это допускает формат используемой системы бронирования, должно соответствовать количеству мест под СВВГ<sup>23</sup>.

Пример ввода поля имени в PNR на пассажира с одним дополнительным местом под СВВГ:

2IVANOV/PETR MR/CBBG (PNR создается на два места)

Пример ввода поля имени на пассажира с тремя дополнительными местами для СВВГ:

4IVANOV/PETR MR/CBBG/CBBG/CBBG (PNR создается на 4 места)

Пример элемента SSR/CBBG:

SSR CBBG SU NN1 TTL75KG 3PC 40X50X30CM EACH DIPMAIL

[Штрафные санкции за возврат или переоформление билета для СВВГ взимаются в соответствии с правилами примененного тарифа.](#)

Примечание: Если в качестве ценного багажа перевозится дипломатическая почта, то в бронирование вносится дополнительный запрос SSR COUR DIPL MAIL (см. [Перевозка дипкурьеров, сотрудников ГФС, спецсвязи](#)).

---

<sup>23</sup> Если после внесения запроса NOML используемая система бронирования не позволяет запросить для пассажира специальное питание, следует обратиться в Help Desk для агентов по тел. +7 (499) 681-13-11 для внесения необходимых корректировок в бронирование.

## **5. Перевозка домашних животных (PETC/AVIH).**

### **5.1. Общие правила.**

ПАО «Аэрофлот» принимает кошек, собак, птиц и других комнатных (прирученных) животных, а также [служебных собак](#) кинологической службы федеральных органов исполнительной власти (далее – служебная собака) к перевозке в качестве особого вида нестандартного багажа с оплатой по [специальному багажному тарифу](#) (независимо от наличия других вещей пассажира, перевозимых в качестве багажа).

Собаки, выполняющие функцию средства реабилитации/абилитации лица с ограничениями жизнедеятельности, перевозятся бесплатно:

- [собака-проводник](#), сопровождающая пассажира с инвалидностью по зрению;
- [собака-помощник](#), сопровождающая пассажира с ограничениями жизнедеятельности, отличными от инвалидности по зрению (только на рейсах из/в США);
- [собака эмоциональной поддержки](#), сопровождающая пассажира с психическим или эмоциональным расстройством (только на рейсах из/в США).

Животные/птицы принимаются к перевозке только в сопровождении совершеннолетнего (от 18 лет) дееспособного пассажира и с предварительного согласия перевозчика. Запрещается запрашивать перевозку PETC/AVIH при перелете несовершеннолетнего пассажира (ребенка), который летит без сопровождения.

Комнатное животное/птица принимается к перевозке только в специальной клетке (контейнере) (исключения см. [п.5.2.](#)).

С подробными требованиями к контейнеру можно ознакомиться на официальном сайте ПАО «Аэрофлот» в разделе [Информация – Категориям пассажиров – Пассажирам с животными](#).

На контейнер с животным/птицей в бронирование должен быть введен [специальный SSR-запрос \(SSR PETC/SSR AVIH\)](#).

Пассажир обязан предоставить документы, предусмотренные законодательством Российской Федерации, международными договорами, законодательством страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка. Требования законодательства доступны в справочнике «Timatic» в GDS, если GDS поддерживает к нему доступ.

Для ряда государств действуют особые правила ввоза животных/птиц. Рекомендуется заблаговременно уточнять правила ввоза и вывоза животных/птиц в посольстве или консульстве страны вылета и страны прибытия.

Примечания:

1. Если в справочнике «Timatic» содержится запрет на перевозку животных/птиц в качестве багажа, животные/птицы к перевозке не принимаются. Например: Соединённое Королевство Великобритании и Северной Ирландии (Лондон), ОАЭ (Дубай), КНР (Гонконг).

2. Если правила ввоза животных в страну назначения/трансфера ограничивают количество животных на одного пассажира, количество животных в контейнере не должно превышать указанного количества. Например, на рейсах направлений в Китайскую Народную Республику (Пекин, Шанхай, Гуанчжоу) пассажир может провезти только одно животное.

3. На рейсах в Ирландию (г. Дублин) в рамках действующего в настоящее время расписания перевозка животных может осуществляться только путем отправки животного в качестве груза (поскольку во время прибытия рейса SU офис компании «Animal Health and Welfare», ответственной за оформление и прием на территории Ирландии животных, закрыт).

Для международной перевозки животное/птица должно быть чипировано.

Животные/птицы в контейнере могут перевозиться как в пассажирском салоне, так и в багажном отсеке ВС. [Один пассажир может перевозить только один контейнер \(или в салоне или в багажном отсеке\), при запросе услуги следует уточнить, где именно будет перевозиться животное.](#) Для перевозки в салоне в качестве контейнера допускается использование сумки-переноски закрытого типа.

Общее количество подтверждаемых животных/птиц на борту воздушного судна ограничено. Требуется предварительное согласование с авиакомпанией не позднее 6 часов<sup>24</sup> до времени вылета рейса по расписанию посредством внесения элемента SSR по строго установленному формату:

SSR PETC/5KG CARRIER 10X10X10 1P DOG YORKSHIRE  
SSR PETC/8KG KENNEL 44X30X26 1P CAT  
SSR AVIH/25KG KENNEL 60X70X60 1P DOG DOBERMAN

где:

PETC/AVIH – формат запроса на перевозку животного в пассажирском салоне/ в багажном отсеке (обязательный элемент),

5KG – общий вес вместе с контейнером (обязательный элемент),

KENNEL/CARRIER – тип клетки/переноски (жесткая/мягкая, обязательный элемент),

10X10X10 – размер контейнера длина x ширина x высота в см (обязательный элемент),

1P – количество животных в контейнере (обязательный элемент), указание 2P/3P допускается только при перевозке котят/щенков в салоне (PETC) (подробнее [здесь](#)),

DOG – вид животного/птицы (обязательный элемент),

YORKSHIRE – порода собаки (обязательный элемент только в случаях перевозки собак).

Каждый из элементов в запросе указывается в строгой последовательности с соблюдением пробелов. В случае отклонения от установленного формата (например, изменен порядок элементов) или одновременного внесения в PNR более чем одного запроса (например, одновременно PETC и AVIH для одного пассажира), запрос на перевозку животного подтверждаться не будет.

Подтверждение услуги PETC/AVIH производится автоматически. Ответственность за некорректный запрос, либо запрос услуги, не соответствующей требованиям авиакомпании, возлагается на агента.

**К перевозке в качестве багажа (в салоне и в багажном отсеке) не принимаются:**

- членистоногие, пресмыкающиеся, грызуны;
- рыбы и рыбопосадочный материал, морские и речные животные, требующие перевозки в воде;
- животные/птицы, не являющиеся комнатными прирученными (взятые из дикой природы), крупные хищники, которые в состоянии естественной свободы в среде обитания являются представителями дикой фауны;
- больные и подопытные животные/птицы;
- собаки, относящиеся к брахицефальным породам;
- животные, вес которых вместе с контейнером превышает 50 кг.

Список животных, которые не перевозятся в качестве багажа, опубликован на официальном сайте ПАО «Аэрофлот».

Перевозка собак сторожевых, агрессивных или бойцовых пород производится только в багажном отсеке в клетках усиленной конструкции<sup>25</sup>. Список пород размещен на официальном сайте ПАО «Аэрофлот» [Информация – Категориям пассажиров – Пассажирам с животными.](#)

<sup>24</sup> Не позднее 48 часов в случае запроса на перевозку собаки-помощника или собаки эмоциональной поддержки (только на рейсах из/в США).

<sup>25</sup> - дверца контейнера должна быть металлической, гладкой;

- верхняя и нижняя части разборного контейнера должны быть соединены между собой металлическими болтами с гайками.

На служебную собаку, собаку-проводника, собаку-помощника и собаку эмоциональной поддержки ограничения по породе не распространяются.

## **5.2. Перевозка животного в пассажирском салоне (PETS).**

Животные/птицы принимаются к перевозке в пассажирском салоне самолета только в специальном контейнере или в специальной сумке-переноске закрытого типа.

Допустимые размеры контейнера/сумки-переноски указаны на сайте в разделе [Информация – Категории пассажиров – Пассажирам с животными](#).

Один пассажир может перевозить в пассажирском салоне только один контейнер. Общий вес контейнера с животным(и)/птицей не должен превышать 8 кг. Оплата взимается за контейнер. В контейнере может находиться только одно животное. Исключения составляют котята или щенки в количестве не более трех голов в возрасте старше восьми недель, но не старше шести месяцев, которые могут перевозиться в пассажирском салоне при условии, что масса животных вместе с контейнером не превышает 8 кг.

При трансферной перевозке тарификация перевозки животных в салоне производится по сегментам.

В пассажирском салоне без контейнера и ограничения по весу могут перевозиться:

- служебная собака - собака кинологической службы федеральных органов исполнительной власти, если она сопровождает сотрудника кинологической службы федерального органа исполнительной власти,
- собака-проводник, если она сопровождает инвалида по зрению,
- собака-помощник, если она сопровождает лицо с инвалидностью (только для рейсов из/в США).

При перевозке собаки в салоне без контейнера на ней должны быть надеты ошейник, намордник и поводок. В полете собака должна размещаться в зоне пассажирского места пассажира, которого она сопровождает, и быть привязана у его ног.

## **5.3. Перевозка животного в багажном отсеке (AVIH).**

К перевозке в багажном отсеке самолета принимаются животные, вес которых вместе с контейнером не превышает 50 кг.

При перевозке животного в багажном отсеке в контейнере может находиться только одно животное/птица. Один пассажир может перевозить в багажном отсеке только один контейнер.

Оплата перевозки животных в багажном отсеке производится в зависимости от маршрута, веса контейнера с животным (до 32кг / до 50кг) и размера (негабаритный контейнер подлежит дополнительной оплате).

В некоторых случаях возможно изменение статуса подтверждения запроса AVIH на отказ (например, если на рейс заявлен тип ВС с неотпливаемыми багажными отсеками). В связи с этим не рекомендуется выписывать билет по бронированию с запросом AVIH ранее, чем через 12 часов после формирования запроса.

## **5.4. Перевозка служебных собак и собак, сопровождающих лиц с ограничениями жизнедеятельности.**

Примечание: Запрос производится только через [контактный центр](#) или офис продаж ПАО «Аэрофлот».

Служебная собака может перевозиться как в пассажирском салоне ВС без контейнера и ограничения по весу и породе, так и в багажном отсеке в контейнере. Для перевозки требуются:

- документ, подтверждающий специальное обучение служебной собаки;

- документ о том, что пассажир, перевозящий служебную собаку, является сотрудником кинологовической службы федерального органа исполнительной власти (для перевозки в пассажирском салоне без контейнера).

За перевозку служебной собаки взимается оплата по специальному багажному тарифу.

Собака-проводник, сопровождающая пассажира с инвалидностью по зрению, перевозится бесплатно без контейнера и ограничения по весу и породе при предъявлении подтверждающих документов:

- об инвалидности пассажира;
- о специальном обучении собаки как собаки-проводника, сопровождающей пассажира с инвалидностью по зрению.

Формирование запроса на перевозку собаки-проводника производится только при наличии у пассажира запроса [SSR/BLND](#), внесенного не позднее чем за 36ч до времени вылета, указанного в расписании.

Только на рейсах из/в США принимаются к перевозке:

Собака-помощник (service dog) - является средством реабилитации лица с инвалидностью, отличной от инвалидности по зрению, и оказывающая ему помощь, необходимую для восполнения имеющихся функциональных расстройств. Для бесплатной перевозки собаки-помощника без контейнера<sup>26</sup> и ограничения по весу требуются:

- документ, подтверждающий необходимость использования собаки-помощника как средства реабилитации/абилитации;
- документ о соответствующем обучении собаки.

На собаке-помощнике должен быть опознавательный знак, определенный требованиями государственных органов США, подтверждающий функциональное назначение собаки («Service animal»/«Service Dog»).

Собака эмоциональной поддержки (emotional support dog) - выполняет терапевтическую функцию лица, имеющего психическое или эмоциональное расстройство. Для бесплатной перевозки собаки эмоциональной поддержки требуется медицинское обоснование от врача-психиатра/психотерапевта, осуществляющего свою деятельность на территории США, о наличии у пассажира психического или эмоционального расстройства, включенного в справочник Американской психиатрической ассоциации.

Медицинское обоснование должно быть выдано врачом-психиатром или психотерапевтом, который наблюдает данного пассажира.

Представленный документ должен быть датирован не позднее чем за один год до даты вылета рейса, оформлен на официальном бланке врача-психиатра или медицинского учреждения, обладающего соответствующей лицензией, с указанием даты выдачи и органа выдачи лицензии для перевозки собаки эмоциональной поддержки.

Собака эмоциональной поддержки перевозится в контейнере в пассажирском салоне или в багажном отсеке (в зависимости от размера и массы собаки вместе с контейнером).

При трансферной перевозке на стыковочных рейсах от/до США собака-помощник и собака эмоциональной поддержки перевозятся по общим правилам перевозки комнатных животных с оплатой по специальному багажному тарифу.

---

<sup>26</sup> В случае трансферной перевозки необходимо иметь контейнер для перевозки собаки-помощника стыковочными рейсами авиакомпании согласно правилам для комнатного животного.

Тариф, применённый для расчёта перевозки пассажира в бронировании с запросом собаки-помощника/эмоциональной поддержки, должен позволять выставление тайм-лимита не менее чем на 48 часов.

## **6. Перевозка прочего нестандартного багажа.**

Актуальная информация о правилах перевозки спортивного и рыболовного оборудования, оружия и боеприпасов к нему размещена на сайте ПАО «Аэрофлот» в разделе «Нестандартный багаж» ([Информация - Подготовка к путешествию – Багаж и ручная кладь](#)).

В период проведения массовых спортивных мероприятий при создании бронирования на перевозку с наличием спортивного инвентаря (SPEQ) и сверхнормативного негабаритного багажа (XBAG) необходимо в обязательном порядке создавать запросы на подтверждение с указанием количества, веса и размера не позднее 36 часов до вылета рейса по расписанию через запрос SSR.

Прием к перевозке SPEQ и X BAG, не имеющего предварительного подтверждения в бронировании, будет производиться по факту наличия свободной провозной емкости на воздушном судне после окончания регистрации.

Прием к перевозке оружия и боеприпасов осуществляется только по предварительному согласованию с перевозчиком не позднее 36 часов до времени вылета по расписанию через запрос SSR/WEAP. По каждой позиции (оружие, патроны) отдельно указываются вес и размеры.

Если используемая система бронирования не позволяет внести два элемента WEAP, то допускается внесение одним запросом, например:

SSR/WEAP – GUN 2KG 30x20x10CM

SSR/WEAP – AMMUNITION 1KG 40x20x50CM

или

SSR/WEAP – GUN 2KG 30x20x10CM AND AMMUNITION 1KG 40X20X50CM

Пассажир, перевозящий оружие, должен явиться на регистрацию не позднее чем за полтора часа до вылета для оформления документов и передачи оружия и боеприпасов на временное хранение на период полета. Сквозная регистрация пассажиров, перевозящих оружие и следующих внутренними рейсами трансфером через аэропорт Шереметьево, запрещается. Пассажир должен быть предупрежден о необходимости обязательного переоформления оружия в аэропорту Шереметьево. Таким образом при бронировании трансферной перевозки для пассажира, перевозящего оружие, необходим подбор стыковки с учетом необходимого времени на получение и повторную регистрацию оружия.

Подробно с правилами перевозки оружия можно ознакомиться в «Правилах воздушных перевозок пассажиров и багажа ПАО «Аэрофлот» п.5.3.7. (размещены на сайте ПАО «Аэрофлот» в разделе [Информация – Правовая информация- Договор перевозки](#))

## **7. Провоз багажа в кабине (салоне) воздушного судна - ручная кладь.**

**Ручная кладь** – багаж пассажира, разрешенный для перевозки в салоне воздушного судна сверх установленной нормы провоза багажа, который промаркирован биркой «в кабину». Ответственность за сохранность данного багажа возложена на пассажира.

Нормы провоза багажа в салоне воздушного судна:

Класс Бизнес — 1 место багажа весом до 15 кг

Класс Эконом и класс Комфорт— 1 место багажа весом до 10 кг

Габариты **одного места** ручной клади не должны превышать 55 см в длину, 40 см в ширину, 25 см в высоту.

В качестве одного места ручной клади в соответствии с установленными ограничениями по весу может провозиться по желанию пассажира один из следующих предметов:

- один музыкальный инструмент с габаритами по сумме трех измерений не более 135 см;
- одна гитара, габариты которой по сумме трех измерений превышают 135 см, при соблюдении условий перевозки музыкальных инструментов (см. [Перевозка музыкальных инструментов](#));
- одна ракетка для большого тенниса/игры в сквош, упакованная в чехол;
- набор для игры в бадминтон, состоящий из двух простых ракеток и трёх воланов, упакованный в один чехол.

При превышении нормы провоза ручной клади (её несоответствия каким-либо установленным ПАО «Аэрофлот» параметрам) пассажир обязан сдать ее в качестве зарегистрированного багажа в порядке и на условиях, предусмотренных правилами применения тарифа, по которому оформлен авиабилет пассажира, Правилами воздушных перевозок пассажиров и багажа ПАО «Аэрофлот». В качестве исключения допускается превышение установленных габаритов ручной клади при перевозке музыкальных инструментов (при условии соблюдения указанных выше ограничений).

Если в результате регистрации ручной клади в качестве отдельного места багажа будет превышена норма бесплатного провоза багажа, предусмотренная правилами применения тарифа, по которому оформлен авиабилет пассажира, он обязан оплатить такой сверхнормативный багаж.

Сверх установленной нормы провоза ручной клади и без взимания дополнительной платы разрешено провозить в качестве ручной клади следующие вещи (для одного пассажира):

- рюкзак, вес и габариты которого установлены правилами ПАО «Аэрофлот» и указаны на интернет-сайте ПАО «Аэрофлот», или дамскую сумку, или портфель с вложенными в них вещами;
- букет цветов;
- верхнюю одежду;
- детское питание для ребенка на время полета и т.п.

Полный список представлен на сайте ПАО «Аэрофлот» в разделе «Ручная кладь» ([Информация - Подготовка к путешествию – Багаж и ручная кладь](#)).

Указанные вещи не предъявляются для взвешивания, не подлежат оформлению и не маркируются бирками.

Возможность провоза ручной клади и вещей, провозимых сверх установленной нормы без взимания дополнительной платы, не предусмотрена для детей до двух лет без предоставления отдельного места.

[В связи с эпидемиологической ситуацией могут вводиться ограничения на отдельных направлениях. Актуальная информация размещена на сайте ПАО «Аэрофлот».](#)

## **8. Перевозка музыкальных инструментов.**

Перевозка музыкальных инструментов осуществляется как в багажном отделении, так и в пассажирском салоне.

В качестве одного места ручной клади, в соответствии с установленными ограничениями по ее весу, может провозиться по желанию пассажира один музыкальный инструмент с габаритами по сумме трех измерений не более 135 см.

Кроме того, в зависимости от типа ВС и технических возможностей допускается перевозка в качестве ручной клади одной гитары, габариты которой по сумме

3-х измерений превышают 135 см, при условии предварительного согласования с ПАО «Аэрофлот» не менее чем за 36 часов до времени вылета рейса по расписанию.

Формат запроса: SSR FRAG GUITAR CARRY ON 100x20x15CM 7KG – 1.1

Где

SSR FRAG – код запроса

GUITAR CARRY ON – строго обязательный текст запроса

100x20x15CM 7KG – размер и вес гитары

1.1 – порядковый номер пассажира.

Количество принимаемых к перевозке в салоне ВС гитар ограничено.

В случае перевозки музыкального инструмента в качестве ручной клади такой музыкальный инструмент является единственным местом ручной клади, допускаемым к перевозке в салоне ВС.

При перевозке в салоне воздушного судна музыкальных инструментов, габариты которых превышают установленные размеры для перевозки в качестве ручной клади, но не превышают 135x50x30 см, применяются правила перевозки багажа в пассажирском кресле (см. [Перевозка багажа в пассажирском кресле](#)).

Музыкальные инструменты, размеры которых превышают установленные размеры багажа для перевозки в пассажирском кресле (а также по желанию пассажира инструменты с меньшими размерами) перевозятся по общим правилам перевозки регистрируемого бесплатного и сверхнормативного багажа в багажном отсеке воздушного судна в кофрах, обеспечивающих сохранность инструмента при транспортировке.

Для прохождения регистрации пассажирам, следующим с музыкальными инструментами, необходимо обращаться на стойку регистрации в аэропорту.

## **Правила оформления МСО**

### 1. МСО на возврат:

При переоформлении авиабилета с изменением тарифа в сторону его понижения (возможно только для [нормальных тарифов](#)) или с уменьшением такс разрешается оформлять МСО «For Refund Only» для последующего получения пассажиром возврата по месту оплаты первоначального билета.

Билет переоформляется по общим правилам, на сумму разницы по тарифу и/или таксам оформляется МСО «For Refund Only».

В графу «Type of Service for Which Issued» вносится «For Refund Only».

В графу «Issued in Exchange for» вносится номер оригинального билета, на основании которого оформляется МСО.

В графу «Issued in Connection With» вносится номер нового авиабилета.

В графе «Remarks» подробно расписывается расчет возврата.

В графе «Endorsements/Restrictions» указывается «Good for Refund thru Agt».

МСО включается в отчет о продаже как БСО с указанием номера МСО и номера билета, в счет которого оно выписано. Сумма возврата в реестре продажи не указывается (вносится нулевая сумма). К реестру прикладывается контрольный купон МСО.

2. МСО на сбор «UMNR FEE» и плату за предоставление напитков или питания в аэропорту см. раздел [Правила оформления перевозки несопровождаемых детей под наблюдением авиакомпании](#).

### 3. MCO DBC (Denied Boarding Compensation):

Оформление перевозок или оплата сверхнормативного багажа с зачетом сумм по MCO DBC производится только в собственных офисах/представительствах ПАО «Аэрофлот».

4. MCO на авансовый платеж за групповую перевозку см. на официальном сайте ПАО «Аэрофлот» «Инструкция по заполнению MCO на авансовый платеж за групповую перевозку» ([Для бизнеса - Агентам – Инструкции и правила](#) – Групповые перевозки).

5. Срок действия MCO – 1 год с даты оформления.

## **Применение EMD**

### **EMD-S**

В настоящее время функционал EMD-S подключен для оформления агентами BSP<sup>27</sup> следующих услуг:

1) Предоплата групповой перевозки - DEPOSITS DOWN PAYMENTS  
RFIC (Reason For Issuance Code) - D; RFISC (Reason For Issuance SubCode) - 997  
Related (Referenced) Ticket Number - No  
Refund - Yes  
Void – Yes

Инструкция по оформлению авансового платежа (депозита) путем оформления EMD размещена на официальном сайте ПАО «Аэрофлот» (Агентам – Инструкции и правила – Агентам-участникам проекта BSP России – Оформление авансового платежа (депозита) за групповые бронирования с 01.11.2014 - Инструкция по оформлению авансового платежа с использованием функционала EMD GDS.

2) Изменение имени в групповой перевозке (замена пассажира в группе) - GROUP JOURNEY NAME CHANGE  
RFIC - D; RFISC - CNG  
Related (Referenced) Ticket Number - Yes  
Refund - No  
Void – Yes

3) Плата (штраф) за изменение бронирования - RESERVATIONS CHANGE FEE  
RFIC - D; RFISC - 993  
Related (Referenced) Ticket Number - Yes  
Refund - No  
Void – Yes

4) Плата (штраф) за оформление возврата - CANCELLATION FEE  
RFIC - D; RFISC - 995  
Related (Referenced) Ticket Number - Yes  
Refund - No  
Void - Yes

Оформление EMD на услуги, перечисленные в пунктах 2-4, возможно только в исключительных случаях и при сбойных ситуациях.

---

<sup>27</sup> В настоящее время функционал **EMD-S** подключен в GDS семейств Sabre (1S-Sabre/1F-Infini/1B-Abacus), Travelport (1G-Galileo/1V-Apollo/1P-Worldspan) и 1A-Amadeus).

В соответствии с требованиями ПАО «Аэрофлот» по процедурам оформления перевозок установлен запрет на использование MCO/EMD для всех случаев взимания доплаты/штрафов/сборов при переоформлении или возврате авиабилетов с кодом перевозчика 555. При переоформлении билетов штраф за изменения следует вносить как таксу с кодом «CP». При возврате перевозочных документов сумму штрафов необходимо отражать в реестре (в отчетах агентов BSP/ARC – в колонке «Taxes» с кодом «CP»).

### EMD-A

В настоящее время функционал оформления EMD-A активирован только в GDS семейства Sabre (1S-Sabre/1F-Infini/1B-Abacus).

Доступно оформление следующих дополнительных услуг на собственных рейсах ПАО «Аэрофлот» и рейсах ДАК:

- предварительная оплата перевозки сверхнормативного багажа (PREPAID BAGGAGE),
- перевозка несопровождаемого ребенка под наблюдением авиакомпании (UMNR),
- предварительный платный выбор мест (PRE RESERVED SEAT ASSIGNMENT) (кроме рейсов ДАК).

Бронирование дополнительных услуг и оформление EMD-A производится согласно инструкциям GDS и в соответствии со стоимостью, которая отображается в системе бронирования.

Действуют следующие ограничения по оформлению услуг.

EMD-A может быть выпущен только для билетов, оформленных начиная с даты активации EMD-A в конкретной GDS, в том числе для переоформленных с указанной даты.

Для услуг UMNR и PRE RESERVED SEAT ASSIGNMENT оформление EMD-A должно производиться только после получения подтверждения услуги.

Для аэропортов, в которых не установлена собственная система регистрации<sup>28</sup>, оформление EMD-A невозможно. В таком случае расчет стоимости услуги не производится. Ответ системы: ANCS INVENTORY IS NOT AVAILABLE.

При оформлении EMD-A следует учитывать следующие технологические особенности реализации отдельных услуг:

#### Услуга PREPAID BAGGAGE (группа BG в AIR EXTRAS)

- 1) Услуга доступна для бронирования не позднее 24 ч до времени отправления рейса.
- 2) Бронирование услуги разрешено только после выпуска билета, билет должен быть оформлен не ранее даты активации EMD-A в конкретной GDS.
- 3) Для корректного расчета стоимости услуги вызов экрана услуг AIR EXTRAS необходимо производить со ссылкой на билет пассажира, к которому оформляется услуга.
- 4) Услуга PREPAID BAGGAGE 23 KG предназначена для пассажиров классов Эконом и Комфорт, услуга PREPAID BAGGAGE 32 KG предназначена для пассажиров класса Бизнес.
- 5) На одного пассажира разрешено оформление **только одной услуги** PREPAID BAGGAGE на первое дополнительное место багажа. Для оформления других дополнительных мест багажа пассажиру следует обратиться на официальный сайт, в контакт-центр или офис собственных продаж ПАО «Аэрофлот».
- 6) Оформление услуги на EMD-A должно быть произведено до истечения времени, указанного в параметре PURCHASE BY в соответствии с настройками GDS. Дополнительно,

---

<sup>28</sup> С перечнем аэропортов можно ознакомиться на официальном сайте в разделе [Правила предоставления услуги «Предварительный выбор мест»](#), п.1.2.

если забронированная услуга не оформлена на EMD-A до наступления 24ч до отправления рейса, услуга автоматически аннулируется.

7) Оформление EMD-A на багажные услуги с другими наименованиями запрещается.

8) Если пассажир является участником элитных уровней программы «Аэрофлот Бонус» или программ авиакомпаний-участников Sky Team, имеющим право на бесплатный провоз дополнительного места багажа, то продажа услуги PREPAID BAGGAGE в GDS запрещена. Пассажира следует направить для самостоятельного бронирования услуги на официальный сайт, в контакт-центр или офис собственных продаж ПАО «Аэрофлот».

Предоставление услуги предварительного платного выбора мест для пассажиров класса Эконом

1) Для получения корректного расчета стоимости места при выборе из карты мест необходимо произвести расчет перевозки и оформить билет. В случае оформления дополнительных услуг, таких как UMNR/CBBG/EXST бронирование мест необходимо осуществлять после внесения соответствующих SSR UMNR/CBBG/EXST в бронирование и получения подтверждения (НК) на них.

2) Бронирование услуги производится путем выбора места из карты мест ВС. Выбор услуги из AIR EXTRAS не производится!

3) При выборе места из карты мест в бронировании пассажира формируется номер места и элемент AE. Статус HD (требуется оплата) в элементе AE указывает на необходимость выпуска EMD-A, статус НК указывает на то, что услуга предоставляется бесплатно и выпуск EMD-A не требуется, статус HI (оплачено) означает, что услуга оплачена и соответствующее EMD-A выпущено.

4) При оформлении услуги следует учитывать, что во исполнение правил по безопасности полётов не допускается размещение на местах категории Extra leg room seat (Space+), расположенных в ряду аварийного выхода следующих категорий пассажиров:

- дети от 2 до 12 лет и/или младенцы (до 2 лет) независимо от наличия сопровождающих их лиц;

- несопровождаемые дети независимо от возраста;

- беременные женщины;

- пассажиры из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности или пассажиры, габариты которых не позволяют быстро выполнить необходимые действия в случае экстренной эвакуации (критерием больших габаритов служит необходимость использования удлинительного ремня безопасности);

- пассажиры, принятые к перевозке под стражей и/или депортированные/недопущенные пассажиры;

- пассажиры, перевозящие животных в салоне ВС.

В случае если кресло располагается непосредственно у аварийного выхода в дополнение к ограничениям, указанным выше, услуга не предоставляется для следующих категорий пассажиров:

- пассажиры моложе 18 лет;

- пассажиры, не говорящие на русском или английском языках.

5) Для пассажиров с кодами перечисленных ниже специальных запросов (SSR), бронирование мест у аварийных выходов (Exit Row) запрещено:

BLND; CBBG; CHLD; COUR; DEAF; DEPA; DEPU; DPNA; ESAN; EXST; HAND; INFT; LANG; MAAS; MEDA; OXYG; PETC; PPOC; SVAN; UMNR; WCBD; WCBW; WCHC; WCHR; WCHS; WCMP; WCOB.

6) Для пассажира с услугой EXST для корректного расчета услуги необходимо создать бронирование только на пассажира и EXST (других пассажиров в бронировании быть не должно), при этом независимо от оплаченного тарифа по билету стоимость стандартных мест для реального пассажира и пассажира с именем EXST должна быть 0.

7) Для пассажира с услугой CBBG для корректного расчета стоимости мест необходимо назначить место у окна для пассажира с именем CBBG и место рядом для

реального пассажира, при этом стоимость места для пассажира у окна с именем СВВВ всегда должна быть равна «0» при бронировании места в зоне Q, для реального пассажира – в соответствии с тарифной группой в оформленном билете.

8) Для пассажира с услугой UMNR (наличие SSR UMNR в бронировании обязательно) стоимость стандартного места должна быть 0.

Подробно с правилами предоставления услуги можно ознакомиться на официальном сайте в разделе [Информация – На борту – Предварительный выбор мест](#).

Срок действия EMD (-S/-A) – 1 год с даты оформления.

### **Специальные услуги**

**СВВВ** - перевозка багажа в пассажирском кресле – см. раздел [багаж, п.4](#).

**EXST** - дополнительное место (места) по желанию пассажира.

По желанию пассажира для его комфорта в салоне самолета ему может быть забронировано одно или несколько дополнительных мест (EXST).

EXST предоставляются только индивидуальным пассажирам и не могут быть предоставлены группе или ее части. Несколько дополнительных мест бронируются в соответствии с компоновкой самолета (количеством мест в ряду).

Места EXST должны быть забронированы и оплачены. За каждое дополнительное место в салоне взимается еще один применяемый тариф взрослого пассажира (применение детской скидки «CH» не разрешается).

Оформление перевозки производится на одном бланке билета. Таксы берутся как с одного авиабилета/пассажира, но с учетом величины тарифа и класса обслуживания, от которых может зависеть размер такс. При заполнении графы «Fare Calculation» тариф за дополнительное место (места) показывается с дополнительным кодом «Q» с разбивкой по соответствующим тарифным компонентам (использование другого формата не допускается!).

В PNR пассажира вводятся дополнительные элементы SSR/EXST (например: SSR/EXST – TWO ADD SEAT FOR PERSONAL COMFORT) и SSR/NOML (NO MEAL FOR EXST).

Количество запросов NOML, если это допускает формат используемой системы бронирования, должно соответствовать количеству мест под EXST<sup>29</sup>. Рекомендуется вместе с элементом SSR/EXST также запросить конкретные места в салоне (при наличии такой возможности) в зависимости от компоновки самолета.

PNR создается на два места (или более, если требуется): одно для пассажира, второе для EXST (как на пассажира с той же фамилией).

Примеры.

1) Пассажир запросил одно дополнительное место. PNR создается на два места, ввод поля имени в PNR:

2IVANOV/PETR MR/EXST

2) Пассажир запросил два дополнительных места. PNR создается на три места, ввод поля имени в PNR:

3IVANOV/PETR MR/EXST/EXST

3) Пассажир запросил три дополнительных места. PNR создается на четыре места, ввод поля имени в PNR:

4IVANOV/PETR MR/EXST/EXST/EXST

---

<sup>29</sup> Если после внесения запроса NOML используемая система бронирования не позволяет запросить для пассажира специальное питание, следует обратиться в Help Desk для агентов по тел. +7 (499) 681-13-11 для внесения необходимых корректировок в бронирование.

Пример заполнения строки «Fare Calculation» в авиабилете для пассажира, запросившего одно дополнительное место:

MOW SU IST **Q136.93** 136.93 SU MOW **Q136.93** 136.93 NUC547.72END ROE0.891079

В случае трансферной перевозки в строке «Fare Calc» рядом с кодом «Q» должен быть указан маршрут от начального до конечного пункта, по которому произведен расчет, например:

SVX SU MOW SU IST **Q136.93SVXIST**136.93 SU MOW SU SVX **Q136.93ISTSVX**136.93 NUC547.72END ROE0.891079

В графу «Fare Basis» вносится дополнительный код «EX», например, «TCL/EX».

На оформленную перевозку с услугой EXST распространяется одна норма бесплатного провоза багажа в соответствии с оплаченным тарифом пассажира (если предусмотрена условиями тарифа).

Штрафные санкции, предусмотренные правилами примененного тарифа за возврат или переоформление, взимаются по билету с EXST за каждое забронированное место, если иное не оговорено в правилах применения тарифа.

### **Перевозка дипкурьеров, сотрудников ГФС, спецсвязи**

При бронировании перевозки для таких категорий пассажиров, как дипломатические курьеры, сотрудники Государственной фельдъегерской службы РФ, спецсвязи, необходимо вносить в бронирование запрос SSR/COUR:

- SSR/COUR/DIPL MAIL – перевозка дипломатической почты,
- SSR/COUR/GFS MAIL – перевозка фельдъегерей,
- SSR/COUR/SPECSWIAZX FSO – перевозка сотрудников спецсвязи (Спецсвязь ФСО России),
- SSR/COUR/SPECSWIAZX ROSSII – перевозка сотрудников спецсвязи (ФГУП ГЦСС «Спецсвязь России»).

Данные запросы подтверждаются автоматически.

### **Оформление перевозок для инвалидов и лиц с ограничениями жизнедеятельности**

Пассажир обязан самостоятельно определить возможность пользования воздушным транспортом, исходя из состояния своего здоровья.

Если физическое и/или психическое состояние пассажира таково, что перелет без предоставления особых условий перевозки невозможен или пассажир может угрожать безопасности других пассажиров, то ПАО «Аэрофлот» вправе отказать в перевозке такому пассажиру.

В соответствии с законодательством Российской Федерации при бронировании и оформлении перевозки пассажир обязан сообщить об имеющихся у него ограничениях жизнедеятельности.

Пассажиры, которые способны к самообслуживанию, включая самостоятельное передвижение (в том числе с помощью вспомогательных технических средств и/или с незначительной помощью других лиц), к общению, ориентации, к пониманию инструкций и рекомендаций членов экипажа, принимаются к перевозке без сопровождения.

Наличие сопровождающего, обеспечивающего уход за пассажиром в полете, обязательно:

- при перевозке пассажира с инвалидностью по зрению и слуху одновременно;
- при перевозке ребенка-инвалида в возрасте до двенадцати лет.

Перевозка пассажира, признанного судом недееспособным, осуществляется по ходатайству родителей, усыновителей или опекунов и в сопровождении

совершеннолетнего пассажира, способного обеспечить безопасность недееспособного пассажира и безопасность окружающих людей.

Наличие сопровождающего, обеспечивающего уход за пассажиром в полете, рекомендуется пассажиру с нарушением умственного развития/расстройством интеллекта, имеющему сложности в понимании инструкций членов экипажа, ориентации в окружающей действительности, контроле своего поведения, нуждающемуся в постоянном надзоре и уходе, медицинской помощи, манипуляциях по гигиене и туалету.

Для лиц, сопровождающих больных пассажиров, билеты оформляются отдельно.

Если пассажир сообщил об имеющихся у него ограничениях жизнедеятельности, необходимо уточнить, имеется ли у него необходимость в предоставлении специальных услуг или использовании медицинского оборудования.

В случаях, когда ограничение жизнедеятельности пассажира требует наличия сопровождающего в обязательном порядке, но сопровождение отсутствует, бронирование перевозки пассажира не производится. При отсутствии на этапе регистрации сопровождающего лица, указанного в PNR, в случаях, когда наличие сопровождающего является обязательным, пассажир к перевозке не принимается.

Пассажиры, требующие специального обслуживания по медицинским показаниям, делятся на следующие группы:

1. **MEDA** – запрос на медицинское сопровождение или перевозку медицинского оборудования для жизнеобеспечения пассажира в полете.

В PNR вносится элемент SSR/MEDA.

Если пассажиру по медицинским показаниям для жизнеобеспечения требуется использование портативного **кислородного баллона** с газообразным кислородом в течение всего полета, в PNR вносится элемент SSR/MEDA **OXYGEN**.

В запросе необходимо указать количество баллонов, вес каждого баллона и данные сопровождающего (при его наличии).

Вес кислородного баллона не должен превышать 5 кг.

Например: SSR/MEDA - OXYGEN 1 BALLON 5KG

Дополнительно вносится ремарка о сопровождающем (при наличии):

Например: OSI SU PAX ACCPD BY DOCTOR PNR ABCDEF

За перевозку кислородного баллона дополнительная плата не взимается.

Запрос на перевозку кислородного баллона производится не позднее чем за 72 часа до времени вылета, указанного в расписании.

Кислородная подушка для использования в медицинских целях может провозиться пассажиром самостоятельно, бесплатно, в качестве лекарственного средства при наличии выписки из медучреждения, заверенной печатью. При этом она должна иметь габариты, не превышающие габариты ручной клади. В PNR вносится элемент SSR/MEDA OXYGEN.

Например: SSR/MEDA - OXYGEN PILLOW 1 KG 50X40X20CM

Портативные аэрозольные кислородные баллончики с маской для дыхания (смесь кислорода и азота) могут провозиться пассажиром самостоятельно, бесплатно, без предварительного согласования в качестве лекарственного средства при наличии выписки из медучреждения, заверенной печатью.

В случае использования **кислородного концентратора** в PNR вносится элемент SSR/PPOC.

**ПРОС** – запрос перевозки портативного концентратора кислорода<sup>30</sup>.

В запросе необходимо указать модель, вес и размер прибора, тип и мощность аккумулятора.

Например: SSR/ПРОС - OXUS RS 00400 5KG 50x40x20CM 290WH LI ION

Концентратор должен иметь заряд аккумуляторных батарей, достаточный на время полёта. Удельная мощность ионно-литиевой батареи не должна превышать 160Втч, содержание лития в литий-металлических батареях не должно превышать 8г. Подзарядка концентраторов на борту не допускается.

Вес концентратора кислорода не должен превышать 10кг, габариты не должны превышать 55×40×20см.

За перевозку портативного концентратора дополнительная плата не взимается.

Запрос на перевозку портативного концентратора кислорода производится не позднее чем за 48 часов до времени вылета, указанного в расписании.

**2. МААС** – запрос услуги сопровождения и помощи в аэропорту без предоставления кресла-коляски.

Услуга предоставляется бесплатно.

Предлагается пассажиру при наличии ограничения по зрению, слуху, речи, сопровождающему пассажира с нарушением умственного развития или с расстройством интеллекта, пассажиру преклонного возраста (с 70 лет), а также в других случаях по запросу пассажира при наличии ограничения жизнедеятельности, но при отсутствии необходимости или нежелании передвигаться на кресле-коляске.

Подтверждается пассажирам с ограничениями жизнедеятельности при наличии в этом же PNR кодов SSR [BLND](#), SSR [DEAF](#), SSR [DPNA](#) или свободного текста в SSR МААС с указанием причины запроса услуги.

Услуга МААС включает:

- сопровождение и помощь в регистрации и оформлении багажа;
- сопровождение и помощь при прохождении пограничного, таможенного, санитарно-карантинного, ветеринарного, карантинного фитосанитарного видов контроля, предусмотренных законодательством РФ, а также при прохождении предполетного досмотра;
- сопровождение и помощь при посадке на борт ВС;
- посадку на пассажирское место на борту ВС в приоритетном порядке;
- персональную встречу пассажиров сотрудниками обслуживающей организации в аэропорту прибытия;
- сопровождение и помощь в перемещении пассажиров в здании аэровокзала.

При предоставлении услуги сопровождения и помощи персонал обслуживающей компании аэропорта:

- оказывает помощь с ручной кладью при прохождении предполетных/послеполетных формальностей и размещении на борту;
- приводит в рабочее состояние кресло-коляску пассажира;
- оказывает помощь в получении багажа;
- оказывает помощь в выгуле собаки-проводника.

Запрос вносится не позднее 36 часов до времени вылета по расписанию.

В PNR вносится элемент SSR/МААС.

---

<sup>30</sup> Если в используемой GDS запрос услуги не активирован, необходимо обратиться в Help Desk для агентов или направить пассажира в контактный центр ПАО «Аэрофлот».

### 3. **BLND** – слепой (слабовидящий) пассажир

Запрос вносится не позднее 36 часов до времени вылета по расписанию при наличии запроса на услугу сопровождения или перевозки собаки-проводника. В ином случае запрос возможен до окончания регистрации на рейс.

Услуга подтверждается автоматически.

В PNR вводится элемент SSR/BLND.

Если слепой пассажир следует в сопровождении [собаки-проводника](#), то он должен обратиться в [контактный центр](#) или офис продаж ПАО «Аэрофлот» для оформления запроса на перевозку собаки.

### 4. **DEAF** – глухой пассажир.

Запрос вносится не позднее 36 часов до времени вылета по расписанию при наличии запроса на услугу сопровождения. В ином случае запрос возможен до окончания регистрации на рейс.

Услуга подтверждается автоматически.

В PNR вносится элемент SSR/DEAF.

Пассажиры, лишенные зрения (или слуха), перевозятся с сопровождающим лицом или без сопровождения.

При перевозке пассажира с инвалидностью по зрению и слуху одновременно наличие сопровождающего, обеспечивающего уход за пассажиром в полете, обязательно.

5. **DPNA** – пассажир с нарушением умственного развития/расстройством интеллекта, имеющий сложности с ориентацией в пространстве, в контроле своего поведения, понимании инструкций и рекомендаций членов экипажа, признанный судом недееспособным. Перевозка производится только при наличии сопровождающего лица. Бронирование перевозки пассажира и сопровождающего лица производится в одном PNR.

В PNR вносится элемент SSR/DPNA.

Запрос вносится не позднее 36 часов до времени вылета по расписанию при наличии запроса на услугу сопровождения и помощи в аэропорту ([MAAS](#)). В ином случае запрос возможен до окончания регистрации на рейс.

6. **STCR** – пассажир на носилках (пассажир, который не может путешествовать сидя в кресле салона самолета и должен находиться на борту самолета в горизонтальном положении).

При бронировании услуги пассажир (представитель пассажира) должен быть информирован, что в обязанности работников ПАО «Аэрофлот» не входит оказание медицинской помощи, такой как медицинские процедуры, в том числе с использованием кислородного баллона пассажира, личный уход, кормление, манипуляции по гигиене и туалету, перемещение пассажира (связанное с его поднятием). В соответствии с законодательством пассажир выполняет выше перечисленные действия самостоятельно или при помощи сопровождающих лиц.

В бронирование рекомендуется внести ремарку об информировании, например:

OSI SU PAX INFRMD STCR RULES

Запрос носилок (камеры) для перевозки носилочного больного должен быть внесен в PNR не позднее 72 часов<sup>31</sup> до времени вылета рейса в стандартный элемент SSR/STCR.

Тайм-лимит в бронировании должен быть установлен не позднее 24 часов до вылета рейса.

---

<sup>31</sup> Не менее чем за три рабочих дня до вылета рейса без учета выходных и праздничных дней на рейсах ПАО «Аэрофлот», выполняемых АО «Авиакомпания «Аврора» (HZ).

При подтверждении мест и запроса носилок (камеры) в элементе SSR/STCR оформление перевозки и выписка билетов должны быть осуществлены не позднее 24 часов<sup>32</sup> до вылета рейса.

Неоформленная перевозка (PNR без выписанных билетов) аннулируется за 24 часа до вылета рейса без предварительного уведомления.

При изменении даты перевозки, номера рейса, маршрута и т.д. в уже оформленном бронировании авиабилет должен быть переоформлен после подтверждения услуги на новый рейс в соответствии с правилами применения тарифа, но не позднее 24 часов до вылета рейса. В случае, если авиабилет не был переоформлен в указанный срок, то запрос на предоставление специальной услуги перевозки пассажира на носилках аннулируется и услуга предоставлена не будет.

Перевозка пассажира требует бронирования 3 мест в экономическом классе, одно место для пассажира и два места для носилок. Формат ввода поля имени в PNR:

1SIDOROV/IVAN MR

2STCR/A/B

В PNR следует внести элементы SSR/STCR и SSR/NOML (NO MEAL FOR STCR).

Количество запросов NOML, если это допускает формат используемой системы бронирования, должно соответствовать количеству мест под дополнительные места для STCR<sup>33</sup>.

В связи с ограничениями по максимально допустимой нагрузке на носилки также необходимо внести информацию о весе пассажира в элемент SSR/OTHS или OSI.

Пример: SSR/OTHS PAX WEIGHT 80KG

Если требуется передача медицинской информации перевозчику, то вводятся элементы SSR/MEDA.

Примечание: На некоторых направлениях может быть запрошена дополнительная информация.

Для уточнения информации в случае возникновения нестандартной ситуации возможно обращение в группу организации специальных перевозок и запросов специальных услуг по тел. 8(495)664-13-77 или 8(495)664-12-25.

Пассажир, перевозимый на носилках, оплачивает применяемый тариф в соответствии с забронированным подклассом и выбранной тарифной группой и дополнительно два полных (т.е. без каких-либо скидок) нормальных годовых тарифа экономического класса (тариф с префиксом YFM/YFO).

Примечание: Для расчета оплаты за дополнительные места STCR при перевозке на рейсах между SVO и VVO/KHV/ПКC/UUS/GDX, а также на собственных рейсах SU между SVO и SIP/KGD в период действия единых тарифов BPXOWRF/BPXOWFV, BPXRTRF/BPXRTFV и при отсутствии в структуре тарифов с префиксом YFM/YFO следует использовать два единых тарифа.

При перевозке ребенка до 12 лет детская скидка применяется только для тарифа пассажира, два дополнительных нормальных тарифа экономического класса оплачиваются без скидки.

Аэропортовые и топливные сборы взимаются за одного пассажира.

В строке «Fare Calculation» дополнительный двойной тариф с префиксом YFM/YFO показывается с кодом «Q» (использование другого формата не допускается!), например:

MOW SU TLV **Q1785.10** 213.86 NUC1998.96END ROE0.891079

В случае трансферной перевозки в строке «Fare Calc» рядом с кодом «Q» должен быть указан маршрут от начального до конечного пункта, по которому произведен расчет, например:

KZN SU MOW SU TLV **Q1785.10KZNTLV**213.86 NUC1998.96END ROE0.891079

---

<sup>32</sup> Не позднее 48 часов до времени вылета на рейсах, выполняемых дочерними авиакомпаниями под кодом ПАО «Аэрофлот».

<sup>33</sup> Если после внесения запроса NOML используемая система бронирования не позволяет запросить для пассажира специальное питание, следует обратиться в Help Desk для агентов по тел. +7 (499) 681-13-11 для внесения необходимых корректировок в бронирование.

В графу «Fare Basis» вносится дополнительный код «SZ», например, «QCO/SZ».

В «Endorsements/Restrictions» вносится запись «Stretcher/Paid Two Add Seats» или аналогичная по смыслу, например:

P640754598/STRETCHER/PAID TWO ADD SEATS

На оформленную перевозку с услугой STCR распространяется одна норма бесплатного провоза багажа в соответствии с оплаченным тарифом пассажира (если предусмотрена условиями тарифа).

Штрафные санкции, предусмотренные правилами примененного тарифа за возврат или переоформление авиабилета, на оплату услуги STCR (по двойному тарифу с префиксом YFM/YFO или В-кл. на маршрутах с едиными тарифами) не распространяются.

Расположение мест и их количество, необходимое для установки на борту носилок или подобных приспособлений (кушеток), определяется перевозчиком и зависит от типа самолета. На рейсах SU места, как правило, предоставляются в конце салона экономического класса, располагая их вдоль прохода.

При бронировании перевозки пассажира на носилках пассажир/сопровождающее лицо должны быть проинформированы о том, что на ВС B737 перевозка предоставляется больным, состояние здоровья которых позволяет им находиться в сидячем положении для манипуляций по перемещению больного из амбулифта на кресле-коляске к месту установки медицинских носилок на борту ВС (и обратно в аэропорту прибытия). В медицинском заключении лечащего врача об отсутствии противопоказаний воздушной перевозки должно быть указано, что больной может непродолжительное время находиться в сидячем положении для перемещения на медицинские носилки, установленные на борту ВС.

## 7. Пассажиры, пользующиеся инвалидными креслами.

7.1. Услуга сопровождения и помощи в аэропорту с предоставлением кресла-коляски.

Услуга сопровождения и помощи в аэропорту с предоставлением кресла-коляски предоставляется бесплатно и обозначается кодами SSR WCHC, WCHR, WCHS.

Последний буквенный символ кода SSR указывает на возможность пассажира передвигаться и на способ/техническое средство, применяемое обслуживающей компанией в аэропорту для обеспечения предоставления услуги.

**WCHC** - пассажир полностью неподвижен. Требуется инвалидное кресло при движении до/от самолета, пассажир должен быть поднят вверх и спущен вниз по трапу и доставлен до кресла в салоне самолета. В PNR должен быть введен элемент SSR/WCHC, подтверждается автоматически.

Примечание: Доставка пассажира на борт ВС производится: при установке на контактную стоянку – до места в пассажирском салоне, при установке на отдаленную стоянку – на «амбулифте».

**WCHS** - пассажиру требуется инвалидное кресло на пути до/от самолета. Пассажира необходимо поднять/спустить по трапу, но он может самостоятельно дойти до своего кресла в салоне. В PNR должен быть введен элемент SSR/WCHS, подтверждается автоматически.

Примечание: Доставка пассажира на борт ВС производится: при установке на контактную стоянку – до места в пассажирском салоне/до стойки контроля посадки, при установке на отдаленную стоянку – на «амбулифте».

**WCHR** - пассажиру требуется инвалидное кресло на пути до/от самолета. Пассажир в состоянии сам подняться/спуститься по трапу и дойти до своего места в салоне. В PNR должен быть введен элемент SSR/WCHR, подтверждается автоматически.

Примечание: Доставка пассажира на борт ВС производится: при установке на контактную стоянку – до места в пассажирском салоне/до стойки контроля посадки, при установке на отдаленную стоянку – на спецмашине.

## 7.2. Услуга перевозки пассажиром собственного кресла-коляски.

Услуга перевозки пассажиром собственного кресла-коляски или иного средства передвижения в качестве зарегистрированного багажа предоставляется бесплатно без ограничения по весу и обозначается кодами SSR WCBD, WCBW, WCLB, WCMP.

Два последних буквенных символа кода SSR указывают на вид кресла-коляски пассажира и тип аккумуляторной батареи при ее наличии:

**WCBD** - пассажир имеет собственное инвалидное кресло на сухих аккумуляторных батареях. В PNR должен быть введен элемент SSR/WCBD.

**WCBW** - пассажир имеет собственное инвалидное кресло на аккумуляторных батареях с жидким электролитом. В PNR должен быть введен элемент SSR/WCBW.

**WCLB** - пассажир имеет собственное инвалидное кресло на ионно-литиевых аккумуляторных батареях. В PNR должен быть введен элемент SSR/WCLB.

Если в используемой GDS запрос услуги не активирован, необходимо обратиться в Help Desk для агентов или направить пассажира в контактный центр ПАО «Аэрофлот».

**WCMP** – механическое кресло-коляска (с ручным управлением). В PNR должен быть введен элемент SSR/WCMP, подтверждается автоматически.

В запрос SSR необходимо внести информацию, о весе и размере кресла-коляски в трех измерениях, о типе и мощности аккумуляторов, а также ремарку об ознакомлении пассажира с условиями перевозки данного кресла (батарей). Перевозка WCBD/WCBW/WCLB возможна при условии информирования пассажира о необходимости сдавать инвалидное кресло в багаж на линии регистрации и соблюдения правил перевозки аккумуляторных батарей («Правила воздушных перевозок пассажиров и багажа ПАО «Аэрофлот», п.5.3.5). Удельная мощность ионно-литиевой аккумуляторной батареи не должна превышать 300Втч.

Пример запроса:

Электрическое кресло-коляска с ионно-литиевой батареей  
SSR WCLB 50X50X50CM 32KG 250WH

При наличии у пассажира иного средства передвижения или дополнительного устройства, такого как электропривод (тягач) для механического кресла-коляски, скутер для инвалида, запрос формируется с использованием кодов SSR для перевозки кресла-коляски в соответствии с типом аккумуляторной батареи при ее наличии.

Если вес кресла-коляски превышает 32кг, необходимо дополнительно внести запрос на сверхнормативный багаж (SSR/XBAG).

При перевозке в инвалидном кресле пассажира с ограниченной подвижностью, чья способность передвигаться при пользовании воздушным транспортом ограничена и/или чье состояние требует особого внимания при обслуживании, наличие сопровождающего, обеспечивающего уход за пассажиром в полете обязательно.

Запрос инвалидного кресла вносится в бронирование не позднее чем за 36 часов до вылета по расписанию. Если пассажир везет в багаже механическое кресло-коляску с ручным управлением (WCMP), разрешается формирование запроса не позднее, чем за 24ч до вылета.

## 7.3. Заказ услуги «плечевой ремень»

На рейсах, где авиакомпанией – оператором рейса является ПАО «Аэрофлот», возможен заказ услуги «плечевой ремень»<sup>34</sup>. Предоставление плечевых ремней осуществляется по предварительному заказу. Плечевые ремни предлагаются при

<sup>34</sup> Съёмные плечевые ремни – удерживающее устройство, предназначенное для удержания в вертикальном положении спины пассажира, нуждающегося в дополнительной поддержке при нахождении на пассажирском кресле, и обеспечивающее комфортное пребывание пассажира с ограничениями жизнедеятельности на борту ВС во время взлета, снижения и посадки, а также на других этапах полета.

бронировании перевозки пассажирам, передвигающимся на кресле-коляске (перевозящим кресло коляску в качестве зарегистрированного багажа (коды SSR WCMP WCBD WCBW WCLB) и сделавшим запрос на услугу сопровождения и помощи в аэропорту до места в пассажирском салоне (код SSR WCHC). Заказ производится после оплаты авиабилета не позднее чем за 36 часов до вылета по расписанию. Услуга предоставляется бесплатно. Внесение запроса возможно через интернет-сайт<sup>35</sup>, при обращении в собственный офис продаж ПАО «Аэрофлот», а также по телефону [контактного центра](#).

Примечание: При заказе плечевых ремней пассажир в обязательном порядке информируется о том, что предоставление плечевых ремней на рейсе не гарантировано и осуществляется при наличии технической возможности.

### **Специальное питание**

На собственных рейсах ПАО «Аэрофлот» предлагается разнообразное специальное питание, приготовленное с учетом возраста, медицинских показаний и религиозных убеждений.

Заказ специального (в т.ч. детского) питания на рейсах ПАО «Аэрофлот» и АО «Авиакомпания «Аврора» в экономическом классе предоставляется на рейсах свыше 3 часов.

Заказ специального (в т.ч. детского) питания на рейсах АО «Авиакомпания «Россия», в экономическом классе предоставляется на рейсах свыше 4 часов, в бизнес классе - на рейсах свыше 1 часа.

При вылете из аэропорта «Шереметьево» рейсами ПАО «Аэрофлот» возможно заказать любой вид из имеющегося спецпитания, при вылете из других городов имеются ограничения.

Актуальная информация о специальном питании размещена на официальном сайте ПАО «Аэрофлот» в разделе [Информация – На борту – Питание на борту - Специальное питание](#). Там же приведены коды, с помощью которых можно заказать определенный вид специального питания и направления, на которых действуют ограничения на его заказ. Дополнительная плата за заказ специального питания не взимается.

Запрос на специальное питание необходимо сделать в бронировании не менее чем за 36 часов до вылета рейса. Иначе заказ не будет осуществлен.

### **Рекомендации по бронированию спецслужб**

Бронирование дополнительных мест для EXST/STCR/CBBG на рейсы SU в отдельных PNR не разрешается.

Если используемая система бронирования (GDS) не позволяет внести поле имени PNR в точном соответствии с нижеуказанными требованиями, то оформление перевозки в такой системе производить запрещено.

Авиабилеты могут быть оформлены только после подтверждения запроса (SSR) на спецслужбу со стороны авиакомпании.

В настоящее время запросы SSR: **BLND, DEAF, COUR, PETC, AVIH, WCHR, WCHS, WCHC, WCMP, UMNR** - подтверждаются автоматически специальной системой обработки. При этом ответственность за правильность и полноту заполнения SSR запроса, соблюдение правил авиакомпании и требований пунктов въезда-выезда возлагается на агента. Если запрос оформлен некорректно или не учтены необходимые правила, авиакомпания оставляет за собой право отказать в предоставлении услуги.

---

<sup>35</sup> Запрос через интернет-сайт обеспечен в разделе «Обратная связь».

При бронировании EXST/CBBG на маркетинговые рейсы Аэрофлота, выполняемые по соглашениям «code-share» другими авиакомпаниями (рейсы SU3000-4999), элементы SSR/EXST, SSR/CBBG необходимо вносить в PNR при первой транзакции одновременно с вводом поля имени и другими обязательными элементами PNR. Оформление производится по правилам авиакомпании-оператора. Для перевозок с комбинацией собственных рейсов Аэрофлота<sup>36</sup> и маркетинговых рейсов SU3000-4999 должны одновременно соблюдаться требования обоих перевозчиков, в ином случае оформление единой перевозки производить запрещено.

При запросе любых спецуслуг важно соблюдать следующие рекомендации:

- при внесении по просьбе пассажира изменений на полетных сегментах с подтвержденными спецуслугами необходимо уточнить, желает ли он сохранить запрошенные спецуслуги (напр. спецпитание) и, если желает, сделать запрос этих спецуслуг на новом рейсе;

- при вынужденных изменениях в бронировании (кроме изменения времени вылета без изменения номера рейса) необходимо сделать запрос спецуслуг на новом рейсе (первоначальные запросы спецуслуг отражаются в исторической части PNR);

- в случае отказа в подтверждении услуги, обязательно следует удалить из PNR все элементы SSR со статусами UC/UN так, чтобы активная часть PNR не содержала никаких отказов.

- информировать пассажиров о том, что на рейсах совместной эксплуатации (code-share), предоставляются услуги по правилам авиакомпании – оператора рейса. Актуальную информацию по заказу и предоставлению спецпитания на совместных рейсах можно уточнить на интернет-сайте перевозчика. Перечень совместных рейсов доступен на официальном сайте ПАО «Аэрофлот» на странице «Рейсы код-шеринг» (по ссылке со страницы [«специальное питание»](#)).

### **Соответствие кодов бронирования (RBD), классов обслуживания и типов тарифов**

1 буква – код бронирования (RBD)

Экономический класс: R, N, E, F, Q, L, H, K, U, M, B, Y

Комфорт класс: A, S, W

Бизнес класс: Z, I, D, C, J

2-3 буквы – код бренда и тип маршрута

[PL](#) – Промо Лайт (RT)

[PO](#) – Промо Лайт (OW)

SX – Промо (RT)

SO – Промо (OW)

NB – Лайт (RT)

NO – Лайт (OW)

VU – Бюджет (RT)

VO – Бюджет (OW)

[BS](#) – Базовый (RT)

[BO](#) – Базовый (OW)

CL – Оптимум (RT) (для отдельных направлений FL<sup>37</sup>)

<sup>36</sup> В т.ч. рейсов под кодом SU серии 5000-6999, находящихся под 100% коммерческим управлением Аэрофлота.

<sup>37</sup> Тарифы с особыми условиями применения (до 02.07.2020г это маршруты между MOW и KZN/ROV, между KHV и UUS)

CO – Оптимум (OW) (для отдельных направлений FX<sup>34</sup>)

FM – Максимум (RT)

FO – Максимум (OW)

4 буква – код сезона (может отсутствовать)

L - низкий

K - межсезонный

H - высокий

Могут быть добавлены коды дней недели, служебные символы и т.п.

Также существуют отдельные обозначения для различных специальных тарифов (единые, субсидированные, туроператорские и т.п.)

Пример:



| Класс обслуживания              | Коды бронирования (RBD)                             | Наименование группы тарифов                           |
|---------------------------------|---|---|
| Бизнес                          | J<br>C  | Максимум-Бизнес (-FM-/FO-)                            |
|                                 |   | Оптимум-Бизнес (-CL-/CO-)                             |
|                                 | D<br>I<br>Z   | Максимум-Бизнес (-FM-/FO-)                            |
|                                 |   | Оптимум-Бизнес (-CL-/CO-)                             |
|                                 |   | Базовый-Бизнес (-BS-/BO-)                             |
|                                 |   | Также I - корпоративный тариф/спец условия (ID/AD/DP) |
| O                               | Премиальная перевозка по программе «Аэрофлот Бонус» |   |
| Комфорт<br>(только на ВС В-777) | W<br>S<br>A   | Максимум-Комфорт (-FM-/FO-)                           |
|                                 |   | Оптимум-Комфорт (-CL-/CO-)                            |
|                                 |   | Базовый-Комфорт (-BS-/BO-)                            |
|                                 | F   | Премиальная перевозка по программе «Аэрофлот Бонус»   |
|                                 | Y   | Максимум-Эконом (-FM-/FO-)                            |
|                                 |   | Оптимум-Эконом (-CL-/CO-)                             |
|                                 |   | Бюджет-Эконом (-VU-/VO-)                              |
|                                 | B   | Максимум-Эконом (-FM-/FO-)                            |
|                                 |   | Оптимум-Эконом (-CL-/CO-)                             |
|                                 |   | Бюджет-Эконом (-VU-/VO-)                              |
|                                 |   | Единые (плоские) (BPXOWRF/BPXRTRF/BPXOWFV/BPXRTFV)    |
|                                 | M<br>U<br>K   | Максимум-Эконом (-FM-/FO-)                            |
|                                 |   | Оптимум-Эконом (-CL-/CO-; -FL-/FX-)                   |

|               |                                      |   |
|---------------|--------------------------------------|---|
| Экономический | H<br>L                               | Бюджет-Эконом (-VU-/-VO-)                             |
|               | Q<br>T<br>E<br>N                     | Максимум-Эконом (-FM-/-FO-)                           |
|               |                                      | Оптимум-Эконом (-CL-/-CO-)                            |
|               |                                      | Бюджет-Эконом (-VU-/-VO-)                             |
|               |                                      | Лайт-Эконом (-NB-/-NO-)                               |
|               |                                      | Также Q - корпоративный тариф/спец условия (ID/AD/DP) |
|               |                                      |   |
|               | R                                    | Максимум-Эконом (-FM-/-FO-)                           |
|               |                                      | Оптимум-Эконом (-CL-/-CO-)                            |
|               |                                      | Бюджет-Эконом (-VU-/-VO-)                             |
|               |                                      | Лайт-Эконом (-NB-/-NO-)                               |
|               |                                      | Промо-Эконом (-SX-/-SO-)                              |
|               |                                      | Промо-Лайт (-PL-/-PO-)                                |
|               | X                                    | Премиальная перевозка по программе «Аэрофлот бонус»   |
|               | P                                    | Тарифы для субсидируемых перевозок по РФ              |
|               | G                                    | Групповые перевозки                                   |
| V             | Блок-чартерные, каталожные перевозки |   |

К нормальным относятся тарифы с префиксом YFM, YFO, JFM, JFO, WFM, WFO, остальные тарифы относятся к специальным.

### **Ограничения по продаже перевозок и другие формальности**

В соответствии с постановлениями правительства РФ №470 от 04.07.1992г. и №755 от 30.10.2001г., муниципальное образование город Норильск и часть территории Таймырского (Долгано-Ненецкого) муниципального района внесены в перечень территорий РФ с регламентированным посещением для иностранных граждан.

Въезд иностранных граждан на территорию с регламентированным посещением осуществляется на основании приглашений, согласованных с Федеральной службой безопасности РФ. Указанный порядок распространяется на всех иностранных граждан (в т.ч. на граждан республики Беларусь) и на лиц без гражданства.

Таким образом, основанием для продажи иностранным гражданам (лицам без гражданства) авиабилетов, пунктом назначения которых указан г. Норильск (аэропорт «Алыкель»), а также для регистрации этих лиц на рейсы ПАО «Аэрофлот» является наличие приглашений установленного образца либо въездных виз, оформленных в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ (тлг. MOWVOSU 121203 от 12.05.09).

### **Порядок оформления билетов для вывоза депортируемых**

**Депортируемый** – человек, который был на законном основании допущен в страну ее властями или въехал в страну нелегально и которому некоторое время спустя власти официально приказывают покинуть эту страну.

В PNR для сопровождаемого депортируемого в обязательном порядке вносится ремарка SSR/DEPA, для несопровождаемого - SSR/DEPU. Дополнительно код DEPA/DEPU указывается в поле Endorsements/Restrictions билета.

Решение о возможности принятия депортируемого к перевозке принимается на регистрации в аэропорту на основании документов, предоставляемых государственными органами.

### **Контакты** ПАО «Аэрофлот»:

Телефоны круглосуточного контактного центра для пассажиров  
для Москвы +7 (495) 223-55-55

для регионов 8-800-444-55-55 (по России звонок бесплатный)

для МТС, Билайн, Мегафон \*555 (по России звонок бесплатный)

Информацию о номерах для бесплатных звонков из различных стран мира можно найти на официальном сайте ПАО «Аэрофлот» в разделе Контакты.

Также возможно осуществить звонок непосредственно с сайта [www.aeroflot.ru](http://www.aeroflot.ru) или через мобильное приложение.

Телефон круглосуточного контактного центра оперативной поддержки агентских продаж HelpDesk по вопросам, связанным с правилами продажи и оформления перевозок и правилами применения тарифов<sup>35</sup>

+7 (499) 681-13-11

E-mail для запросов на изменение статуса купонов и корректировку поля имени<sup>38</sup>  
[salesupport@ aeroflot.ru](mailto:salesupport@ aeroflot.ru)

---

<sup>38</sup> Запросы на авторизацию вынужденных возвратов, обменов и других исключений из правил не рассматриваются. По вопросам функционала системы бронирования необходимо обращаться в Help Desk конкретной GDS.

**Пояснения к правилам применения тарифов ПАО «Аэрофлот».**

В параграфе 16 «PENALTIES» всех специальных тарифов в раздел под заголовком «GENERAL RULE» введены общие правила по возвратам (CANCELLATION PROVISIONS) и обменам (CHANGES PROVISIONS). Эти правила необходимо применять в любых случаях переоформления авиабилетов, если в основном тексте конкретного тарифа не оговариваются иные условия применения.

GENERAL RULE - APPLY UNLESS OTHERWISE SPECIFIED NOTE.

Формулировка ANY TIME в основном разделе тарифных правил (CANCELLATIONS/CHANGES) означает до начала перевозки (BEFORE DEPARTURE) и после начала перевозки (AFTER DEPARTURE). Возможность переоформления билета после времени вылета рейса или в случае no show оговаривается далее в тексте правил.

а) Возвраты (CANCELLATION PROVISIONS).

- При возврате авиабилетов, оформленных с локальной комбинацией разных типов тарифов, для всего билета действуют более жесткие условия:

WHEN COMBINING ON A HALF ROUNDTRIP BASIS THE MOST RESTRICTIVE CANCELLATION CONDITIONS APPLIES FOR THE ENTIRE PRICING UNIT.

Пример 1.

Неиспользованный билет MOW-ROV-MOW с комбинацией ½ RT MFLR/YFMR.

По тарифу MFLR установлен штраф за возврат 2600 руб. По тарифу YFMR штраф не применяется.

При возврате взимается штраф 2600 руб.

Пример 2.

Частично использованный билет MOW-ROV-MOW с комбинацией ½ RT NVUR/ICLR.

По тарифу NVUR возврат не разрешен.

По тарифу ICLR разрешен возврат без штрафа.

Тариф возврату не подлежит.

- При комбинации END-ON правила применяются в соответствии с правилами на каждой PRICING UNIT в отдельности. При этом взимаются штрафы, установленные по каждой возвращаемой PRICING UNIT.

RULES FOR CANCELLATION APPLY BY PRICING UNIT.

Пример 3.

Неиспользованный билет KHV-MOW-KUF-MOW-KHV с комбинацией END-ON ICLFVR/TCLR/TCLR/ICLFVR.

Две части тарифа ICLFVR+ICLFVR и TCLR+TCLR образуют две PRICING UNIT.

На первом участке допущено no-show.

При возврате полностью неиспользованного билета:

PRICING UNIT KHV-MOW-KHV ICLFVR+ICLFVR – применяются правила возврата тарифа ICLR, возврат в случае no show разрешен со штрафом 2600руб.

PRICING UNIT MOW-KUF-MOW TCLR+TCLR – возврат разрешен со штрафом 2600руб кроме случаев no-show. На данной части тарифа no-show не было, поэтому возврат возможен.

Таким образом возврату подлежит весь тариф со штрафом 2600+2600=5200руб.

- На штрафные санкции за возврат билета детская скидка CH не распространяется:  
С ребенка IN штраф не взимается.

CHILD DISCOUNT DOES NOT APPLY.  
INFANT WITHOUT A SEAT FREE OF CHARGE.

- Если возврат билета возможен, полетные сегменты должны быть аннулированы не позднее времени окончания регистрации<sup>39</sup>. В таком случае можно осуществить операцию возврата в течение срока действия билета. Иначе применяются условия no show.

IF REFUND PERMITTED FLIGHTS SEGMENTS MUST BE  
CANCELLED NO LATER THAN CHECK-IN CLOSE TIME.  
IN SUCH CASE A REFUND MAY BE REQUESTED DURING  
TICKET VALIDITY PERIOD.  
OTHERWISE NO-SHOW PROVISIONS APPLY.

- Возврат неиспользованных такс осуществляется в течение срока действия билета.

VOLUNTARY REFUND OF UNUSED FEES AND TAXES  
PERMITTED DURING TICKET VALIDITY PERIOD.

- Для невозвратных билетов<sup>40</sup> таксы YQ/YR являются невозвратными всегда. В случае no-show все остальные таксы также становятся невозвратными.

FOR TICKETS THAT HAVE NO REFUND VALUE AT THE  
MOMENT OF TICKET ISSUE /WHERE FARE IS NON-  
REFUNDABLE ANY TIME/. IN THIS CASE YQ/YR  
SURCHARGES ARE ALSO NON-REFUNDABLE.

---

FOR TICKETS THAT HAVE NO REFUND VALUE AT THE  
MOMENT OF TICKET ISSUE /WHERE FARE IS NON-  
REFUNDABLE ANY TIME/IN CASE OF NO-SHOW ALL OTHERS  
TAXES AND SURCHARGES ARE ALSO NON-REFUNDABLE.

---

<sup>39</sup> За 40 минут до времени вылета рейса, указанного на полетном купоне.

<sup>40</sup> Билет считается невозвратным, если в правилах тарифа указано NON-REFUNDABLE ANY TIME.

- Срок действия билета для [специальных](#) тарифов рассчитывается согласно MAX STAY с даты вылета по первому полетному купону билета.

PERIOD VALIDITY FOR SPECIAL FARE WILL BE FARE MAX STAY FROM THE DATE ON THE FIRST FLIGHT COUPON.

- Если билет частично использован (IN CASE OF CANCELLATION AFTER DEPARTURE), возврату подлежит разница между оплаченным тарифом и применяемым тарифом по использованной части маршрута.

IN CASE OF CANCELLATION AFTER DEPARTURE REFUND THE DIFFERENCE BETWEEN THE FARE PAID AND THE APPLICABLE FARE FLOWN.

- При этом применяемый тариф должен быть в той же тарифной группе, что и оплаченный.

ONLY FARE IN SAME BRAND CAN BE USED FOR REFUND PROCEDURE OF PARTLY USED TICKET.

- Для расчета тарифа использованной части маршрута не может применяться код бронирования (RBD) ниже, чем код (RBD) в использованном полетном купоне.

WHEN RECALCULATING FARES FOR TRANSPORTATION USED FARES IN LOWER RBD THAN SHOWN IN USED COUPONS CANNOT APPLY.

- По тарифам с префиксами LFL-, LFX- на маршрутах, на которых [до 02.07.2020г](#) были установлены особые условия применения (маршруты между MOW и KZN/ROV, между KHV и UUS) для [билетов, оформленных до 02.07.2020г](#), дополнительно взимается неустойка в размере 25 процентов от оплаченного тарифа при отказе от перевозки менее чем за 24 часа до окончания времени регистрации на указанный в билете рейс.

IF SEGMENTS ARE CANCELLED LESS THAN 24 HOURS BEFORE CHECK-IN CLOSE TIME 25 PERCENT OF THE FARE PAID MUST BE TAKEN IN ADDITION TO PENALTY FEE.

Пример 4.

а) Неиспользованный билет по маршруту MOW-KZN-MOW по тарифу LFLR (MOW SU KZN5250LFLR SU MOW5250LFLR RUB10500 END). Билет предъявлен к возврату менее чем за 24 часа до окончания регистрации на рейс.

По тарифу установлен штраф 2600RUB и неустойка 25%, которая рассчитывается от суммы тарифа ( $10500 * 25\% = 2625 \text{ RUB}$ ).

К возврату по тарифу  $10500 - 2600 - 2625 = 5275 \text{ RUB}$ .

б) Частично использованный билет по маршруту MOW-KZN-MOW по тарифу LFLR (MOW SU KZN5250LFLR SU MOW5250LFLR RUB10500 END). Билет предъявлен к возврату менее чем за 24 часа до окончания регистрации на рейс.

Применяемый тариф для фактически выполненного маршрута MOW-KZN LFXR 7350RUB.

По тарифу установлен штраф 2600RUB и неустойка 25%, которая рассчитывается от оплаченной части тарифа на возвращаемом участке ( $5250 * 25\% = 1313\text{RUB}$ ).

К возврату по тарифу  $10500 - 7350 - 2600 - 1313 = -763\text{RUB}$ . По билету можно вернуть только неиспользованные таксы.

#### б) Изменения (CHANGES PROVISIONS).

- При изменениях в авиабилетах, оформленных с локальной комбинацией разных типов тарифов, условия и штрафные санкции за изменения определяются только по правилам тарифа, примененного на изменяемом тарифном компоненте.

#### RULES FOR CHANGES APPLY BY FARE COMPONENT/DIRECTION.

- При одновременных изменениях (за одну транзакцию) на нескольких тарифных компонентах и/или нескольких ценовых единицах («PRICING UNIT»), применяется один наибольший штраф (из всех изменяемых тарифных компонентов).

#### CHARGE APPLY PER TRANSACTION.

#### IN CASE OF COMBINATION CHARGE THE HIGHEST FEE OF ALL CHANGED FARE COMPONENTS.

#### Пример 5.

Неиспользованный билет MOW-KZN-MOW с комбинацией MFLR/NVUR. Возможны следующие ситуации:

- 1) изменения затрагивают только участок MOW-KZN – применяются правила обмена MFLR, штраф не взимается;
- 2) изменения затрагивают только участок KZN-MOW – применяются правила обмена NVUR, штраф 2600 рублей;
- 3) изменения затрагивают оба участка – **действуют правила обмена обоих тарифов, взимается наибольший штраф 2600 рублей.**

- К величине штрафа за изменения детская скидка CH не применяется.  
С ребенка IN штраф не взимается.

#### CHILD DISCOUNT DOES NOT APPLY. INFANT WITHOUT A SEAT FREE OF CHARGE.

- Допускается производить изменения только в рамках одной тарифной группы.

#### CHANGE PERMITTED ONLY WITHIN SAME BRAND.

- При переписке билета с невозвратным тарифом невозвратная сумма должна быть указана в поле ENDORSEMENT нового билета. Невозвратная сумма с первоначального билета остается невозвратной при всех последующих переписках.

WHENEVER A NONREFUNDABLE FARE TICKET IS REISSUED  
A NONREFUNDABLE NOTATION MUST BE MADE IN THE  
ENDORSEMENT BOX OF THE NEW TICKET.  
THE ORIGINAL NONREFUNDABLE VALUE REMAINS  
NONREFUNDABLE FOR ANY SUBSEQUENT REISSUES.

- Для специальных тарифов, а также для комбинации нормальных и специальных установлено правило, что величина тарифа в новом билете не может быть меньше величины тарифа первоначального билета, при этом код бронирования (RBD) в новом билете может быть ниже.

NEW FARE AMOUNT SHOULD BE EQUAL OR HIGHER THAN  
PREVIOUS AMOUNT.

WHEN COMBINING NORMAL FARE WITH SPECIAL FARE ON A  
HALF ROUNDTRIP BASIS NEW FARE AMOUNT SHOULD BE  
EQUAL OR HIGHER THAN THE PREVIOUS AMOUNT.

Только для маршрутов, на которых нормальные тарифы применены для всей перевозки возможно уменьшение стоимости тарифа до величины одного из оговоренных тарифов.

FOR THE ITINERARIES WHERE JFM/JFO/WFM/WFO/YFM/YFO  
FARES APPLIED TO THE ENTIRE ITINERARY  
DOWNGRAIDING IS PERMITTED ONLY TO ABOVE MENTIONED  
FARES.

- Новое бронирование и переоформление билета должны быть произведены не позднее 30 минут после времени отправления рейса, указанного в первоначальном расписании (то есть как указано на полетном купоне билета). В ином случае возможен только возврат билета в соответствии с правилами тарифа. Исключение составляют тарифы, для которых разрешены изменения в случае no-show. Для таких тарифов переоформление через 30 минут после времени вылета рейса и позднее разрешено в течение срока действия тарифа на тех же условиях, что и при ситуации no-show.

NEW RESERVATION AND REISSUANCE MUST BE MADE NOT  
LATER THAN 30 MINUTES AFTER DEPARTURE OF THE  
ORIGINALLY SCHEDULED FLIGHT.  
OTHERWISE REFER TO REFUND RULES.  
EXCEPTION - FOR FARES WHICH ALLOW TO MAKE CHANGES  
IN CASE OF NO-SHOW REISSUE LATER THAN 30 MINUTES  
AFTER DEPARTURE OF THE  
ORIGINALLY SCHEDULED FLIGHT PERMITTED WITHIN  
TICKET VALIDITY PERIOD UNDER THE SAME CONDITIONS  
AS NO-SHOW.

- В некоторых тарифах правила разрешают изменения позднее 30 минут после времени отправления рейса на изменяемом полетном купоне, о чем имеется соответствующая оговорка. Ниже примеры таких тарифов.

1) Для тарифов от пунктов Ближнего Востока (экономический класс групп Бюджет/Оптимум):

Если обмен произведен не позднее 30 минут после времени отправления рейса по полетному сегменту взимается штраф 40евро.

Если обмен произведен через 30 минут после времени отправления рейса и позднее, взимается штраф 85USD (так как условия в таком случае соответствуют условиям для ситуации no-show).

ORIGINATING MIDDLE EAST -

CHANGES

ANY TIME

CHARGE USD 42.00 FOR REISSUE/REVALIDATION.

CHARGE USD 85.00 FOR NO-SHOW.

2) Для тарифов от пунктов США (классы Эконом/Комфорт группы Оптимаум):

Обмен разрешен в течение срока годности билета при условии, что места сняты не позднее чем 30 минут после времени отправления рейса на изменяемом полетном сегменте.

ORIGINATING AREA 1 -

CHANGES

ANY TIME

CHARGE USD 42.00 FOR REISSUE/REVALIDATION.

ITINERARIES MAY BE REBOOKED WITHIN TICKET VALIDITY PERIOD PROVIDED THE PASSENGER CANCELS THE TICKETED FLIGHT RESERVATION NOT LATER THAN 30 MINUTES AFTER DEPARTURE OF THE ORIGINALLY SCHEDULED FLIGHT.

IF THE TICKETED FLIGHT RESERVATION IS CANCELLED LATER THAN 30 MINUTES AFTER DEPARTURE OF THE ORIGINALLY SCHEDULED FLIGHT THE CHANGE IS NOT PERMITTED AND THE TICKET HAS NO VALUE.

Важно:

- правила применения тарифов имеют преимущество перед автоматизированным расчетом;

- правила применения тарифов могут быть изменены без предварительного уведомления, актуальная информация размещена в системах бронирования.