**Утверждено Комитетом перевозчиков Наблюдательного Совета авиапредприятий по взаиморасчетам**

*Решение №173 от 31.03.2016г.*

*Решение №174 от 06.07.2016г.*

Утверждено

Председатель НСАВ

А.А.Русс

07.04.2016 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о «Запросе на возврат» («Refund Application»)**

**в СВВТ**

*Введено в действие с 06.07.2016*

1. Термины и определения

RA политика перевозчика – перечень оснований для формирования «Запросов на возврат» («Refund Application»), который формируется перевозчиком.

TCH Connect - интернет-ресурс СВВТ, обеспечивающий для Авиакомпаний, Агентств, Провайдеров, Партнеров ТКП возможность интерактивного взаимодействия с системами ТКП.

Стандартная RA политика – перечень оснований для формирования «Запросов на возврат» («Refund Application»), который формируется и утверждается ТКП. Применяется перевозчиком, не опубликовавшим собственную RA политику.

1. Общие положения

1.1. Настоящий документ определяет порядок направления запроса на возврат, сроки рассмотрения запроса на возврат и расчеты по авторизованным запросам на возврат между участниками СВВТ.

1.2. Взаимодействие участников СВВТ по запросам на возврат производится посредством TCH Connect в случаях, предусмотренных RA политикой перевозчика, опубликованной в TCH Connect, или при ее отсутствии – Стандартной RA политикой.

1.3. Запросы на возврат формируются по электронным билетам СВВТ.

1.4. Аккредитованные агентства формируют запросы на возврат в адреса перевозчиков, подписавших дополнительное соглашение к договору об организации продажи на бланках СПД и электронных билетах СВВТ и расчетов за воздушные перевозки.

1.5. Перечень перевозчиков, подписавших дополнительное соглашение и принимающих запросы на возврат, размещаются в TCH Connect и в ИС «ИСТОК 2».

1.6. TCH Connect обеспечивает следующие возможности работы с запросами на возврат:

- публикация и хранение RA политики,

- автоматическое уведомление участников по электронной почте о внесении изменений в RA политику,

- формирование запроса на возврат,

- регистрацию входящих запросов на возврат,

- автоматическую рассылку запросов на возврат аккредитованных агентств по перевозчикам,

- автоматическое уведомление участников по электронной почте об изменении статусов запросов на возврат,

- переписку с пересылкой файлов,

- возможность просмотра состояния любого запроса на возврат,

- получение статистики по запросам на возврат.

1.7. Стандартная RA политика.

1.7.1.ТКП утверждает стандартную RA политику и размещает ее в TCH Connect не позднее, чем за 10 рабочих дней до ввода RA политики в действие.

1.7.2.ТКП утверждает изменения к стандартной RA политике и размещает в TCH Connect не позднее, чем за 10 рабочих дней до ввода изменений в действие.

1.8. RA политика перевозчика

Для публикации собственной RA политики перевозчик загружает ее в TCH Connect, не менее, чем за 10 рабочих дней до ввода RA политики в действие.

1.8.1.Изменения к собственной RA политике перевозчика должны быть опубликованы в TCH Connect не менее, чем за 10 рабочих дней до ввода изменений в действие.

1.8.2.При отсутствии у перевозчика собственной RA политики (до ввода в действие собственной RA политики) аккредитованные агентства формируют запрос на возврат на основании стандартной RA политики.

2. Формирование запроса на возврат

2.1. Запрос на возврат формируется в адрес перевозчика, расчетный код которого указан в возвращаемом билете.

2.2. Один запрос на возврат формируется на одну перевозку одного пассажира.

2.3. Запрос на возврат формируется аккредитованным агентством для проведения возврата билета в случаях, определенных перевозчиком в RA политике перевозчика.

Если данные случаи не определены перевозчиком, запрос на возврат формируется в соответствии со стандартной RA политикой:

- для выполнения внесистемного возврата (когда отсутствует возможность провести возврат через АСБ);

- для возврата разницы в тарифах по использованным билетам в случае изменения перевозчиком класса обслуживания.

2.4. Допускается формирование запроса на возврат по билетам с формами оплаты НАЛ, ПП, АВ, ПК, ПП (с кодом ПК).

2.5. Запрос на возврат не может быть сформирован:

- по аннулированным билетам,

- по билетам, принятым к обмену,

- по полностью использованным билетам (кроме случаев, приведенных в п.2.3);

- возвращенным билетам.

Запрос на возврат не может быть сформирован по билету, по которому ранее сформированный запрос на возврат авторизован или находится на рассмотрении.

В случае закрытия операции возврата на рейсы перевозчика, запрос на возврат не может быть сформирован.

2.6. Запрос на возврат формируется в течение срока годности билета для возврата.

2.7. Перед формированием запроса на возврат аккредитованное агентство производит возврат мест в АСБ.

2.8. Аккредитованное агентство формирует запрос на возврат по форме, приведенной в ССВ 166-2016 «Форма представления «Запроса на возврат» («Refund application») в СВВТ через TCH Connect».

2.9. Аккредитованное агентство направляет запрос на возврат перевозчику.

Перевозчик рассматривает запрос на возврат (статус в TCH Connect – «На рассмотрении» («Pending»)) в течение 30 календарных дней.

2.10. Перевозчик может:

- внести изменения (при необходимости) и рассмотреть запрос положительно (статус в TCH Connect – «Рассмотрен положительно» («Considered positive»));

- рассмотреть запрос отрицательно (статус в TCH Connect – «Рассмотрен отрицательно» («Considered negative»)) с указанием причины;

- приостановить запрос (статус в ТСH Connect – «Приостановлен» («Under Investigation»)).

2.11. До 23:55 по московскому времени перевозчик может изменить статус рассмотренного положительно/рассмотренного положительно с изменениями запроса и рассмотренного отрицательно запроса, в том числе приостановить запрос.

По приостановленному запросу (статус в ТСH Connect – «Приостановлен» («Under Investigation»)) перевозчик может:

- внести изменения (при необходимости) и рассмотреть запрос положительно (статус в TCH Connect – «Рассмотрен положительно» («Considered positive»));

- рассмотреть отрицательно (статус в TCH Connect – «Рассмотрен отрицательно» («Considered negative»)) с указанием причины.

2.12. В 23:55 по московскому времени:

- рассмотренный положительно запрос (статус в TCH Connect – «Рассмотрен положительно» («Considered positive»)) переводится в авторизованный/авторизованный с изменениями (статус в TCH Connect – «Принят» («Authorized»));

- рассмотренный отрицательно запрос (статус в TCH Connect – «Рассмотрен отрицательно» («Considered negative»)) переводится в отклоненный ((статус в TCH Connect – «Отклонен» («Rejected»));

При авторизации запроса на возврат перевозчик изменяет в АСБ статус билета, по которому сформирован запрос на возврат, на «ВОЗВРАЩЕН» («REFUNDED»).

По одному билету может быть авторизован только один запрос на возврат.

2.13. Авторизованные запросы на возврат включаются в обменные файлы для перевозчиков (в том числе НОТ-файлы) и аккредитованных агентств.

3. Порядок расчетов по авторизованным запросам на возврат

3.1. Запросы на возврат, авторизованные перевозчиком (статус в TCH Connect «Принят» («Authorized»), включаются в обменные файлы для перевозчиков (в том числе НОТ-файлы) и аккредитованных агентств и в отчет за отчетную декаду, в течение которой запрос был авторизован. Расчеты по данным запросам на возврат производятся в сроки, предусмотренные действующими Стандартными договорами.

3.2. Возврат денежных средств по запросам на возврат билетов с формой оплаты «ПК» («ПП (с кодом ПК)») производится на платежную (банковскую) карту, которой был оплачен билет.

4. Информация о запросах на возврат

4.1. Информация обо всех запросах на возврат доступна в TCH Connect.

Каждое аккредитованное агентство может просматривать запросы на возврат, сформированные данным агентством.

Каждый перевозчик может просматривать запросы на возврат, сформированные в адрес данного перевозчика.

4.2. Для просмотра доступны данные о сформированных запросах на возврат и история всех действий по ним (даты формирования, принятия, отклонения и др.).

4.3. Срок хранения информации в TCH Connect – 3 года с момента принятия решения по запросу на возврат.