**ИНФОРМАЦИОННОЕ ПИСЬМО АГЕНТАМ**

В связи с участившимися случаями подделок медицинских справок, а также в связи с нарушениями правил возврата авиабилетов на рейсы Авиакомпании Якутия, обращаем Ваше внимание, что:

1. При возврате авиабилета кассир должен перечеркнуть бланк билета полосой по диагонали, и проставить следующие записи: «Возврат вынужденный» или «Возврат добровольный», проставить дату возврата авиабилета, проставить дату и время снятия мест, либо приложить скрин о снятии места из истории брони.
2. Вынужденные возвраты по медицинским справкам производятся согласно Требований к медицинским документам, являющихся основанием для вынужденного отказа пассажира от перевозки. Перевозчик вправе направить запрос о подлинности медицинского документа в учреждения, указанные в данных документах.
3. Согласно ст.108 Воздушного кодекса РФ **провозная плата возвращается пассажиру в том случае, если он предупредил Перевозчика до окончания регистрации на рейс (т.е. не менее, чем за 40 минут до вылета рейса) о вынужденном отказе** по причине болезни пассажира, членов его семьи или близких родственников, **совместно следующих** с ним на воздушном судне, что подтверждается медицинскими документами, либо в связи со смертью члена его семьи или близкого родственника, что подтверждается документально.
4. Под членами семьи понимаются супруги, родители и дети (усыновители и усыновленные), под близкими родственниками - дедушки, бабушки и внуки, полнородные и неполнородные братья и сестры. К возврату авиабилетов должны прилагаться копии документов, подтверждающие родство.
5. Предупреждением Перевозчика о вынужденном отказе пассажира от вылета признается:

* Обращение пассажира в Агентство воздушных сообщений для снятия мест в системе бронирования **не позднее, чем за 40 минут до вылета рейса, соответственно наличие в заказе информации о снятии мест**.
* Звонок пассажира в Авиакомпанию Якутия по телефонам +7/4112/443082, 88001007577, +7/4112/495221 **не позднее, чем за 40 минут до вылета рейса**.

1. Агенты по продажам обязаны производить письменный запрос в Авиакомпанию Якутия на разрешение вынужденного возврата авиабилетов: [e-mail: info@yakutia.aero](mailto:e-mail:%20info@yakutia.aero) или e-mail: help@yakutia.aero

**Данную информацию необходимо довести до сведения кассиров/агентов по продаже авиабилетов. Пункты 3, 4, 5 необходимо доводить до сведения пассажиров при продаже авиабилетов. Возврат авиабилетов, принятых с нарушением правил, приниматься у Агентов к расчётам не будут.**