



ПУБЛИЧНОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «Авиакомпания «ЮТэйр»

№ _____
На № _____ от _____

Инструкция по работе с запросами на возврат электронных авиабилетов, приобретенных на рейсы ПАО «Авиакомпания «ЮТэйр» (UT) в рамках прямых агентских договоров.

Направлять запрос на возврат в Авиакомпанию не требуется, если:

возврат авиабилетов осуществляется в соответствии с правилом примененного тарифа;
по неиспользованному невозвратному билету сборы подлежат возврату;
вынужденный возврат авиабилета осуществляется в связи с задержкой или отменой рейса ПАО «Авиакомпания «ЮТэйр» (далее Авиакомпания), о чем в брони имеется соответствующая информация.

*По всем прочим вынужденным возвратам должен быть сформирован запрос на возврат и направлен в Авиакомпанию на эл почту **control3@utair.ru**.*

1. Запрос на возврат следует направлять в случаях:

1.1. Для выполнения внесистемного возврата (когда отсутствует возможность провести возврат через систему бронирования).

1.2. Для выполнения частичного возврата по использованным билетам, в случае совершения вынужденной посадки на запасном аэродроме.

1.3. Для возврата разницы в тарифах по использованным билетам, в случае изменения перевозчиком класса обслуживания.

1.4. Для возврата билета с расчетным кодом 298, по причине потери стыковки, при следовании рейсами других перевозчиков.

1.5. Для возврата по причине потери стыковки, при следовании рейсами UT.

1.6. Для возврата авиабилетов по причине невозможности предоставить пассажиру место на рейсе.

1.7. Для возврата билета по несостоявшейся перевозке по причине задержки пассажира на досмотре.

1.8. Для возврата дублирующих билетов, когда на одного пассажира выписано несколько билетов на один и тот же рейс, класс обслуживания, дату вылета.

1.9. Для возврата стоимости перевозки в случае отказа от перевозки в связи с болезнью пассажира или члена его семьи либо близкого родственника, совместно следующих с ним на воздушном судне, при этом место на рейсе должно быть аннулировано до окончания регистрации пассажиров на рейс (не позднее чем за 40 мин. до времени вылета, указанного в билете). В запрос приложить документы, подтверждающие болезнь на дату вылета рейса и родство, если речь идет о члене семьи или близком родственнике. Под членами семьи понимаются: супруги, родители и дети (усыновители и усыновленные), под близкими родственниками: дедушки, бабушки и внуки, полнородные и неполнородные братья и сестры. В запрос необходимо вложить скан-копию с оригинала медицинского документа (лист нетрудоспособности может быть копия, заверенная предприятием или медицинским учреждением), в которой должны быть четко читаемые: название медицинского учреждения, реквизиты данного учреждения (адрес, контактные данные), должность и фамилия лица, выдавшего документ, печать учреждения, выдавшего документ, дата выдачи документа, данные, подтверждающие факт болезни датам перевозки.

1.10. Для возврата стоимости перевозки в случае смерти пассажира или члена его семьи или близкого родственника, наступившей до вылета рейса, при этом место на рейсе должно быть аннулировано до окончания регистрации пассажиров на рейс (не позднее чем за 40 мин. до времени вылета, указанного в билете). В запрос приложить скан-копии подтверждающих документов: свидетельство о смерти и документов, подтверждающих родство, если речь идет о члене семьи или близком родственнике. Под членами семьи понимаются: супруги, родители и дети (усыновители и усыновленные), под близкими родственниками: дедушки, бабушки и внуки, полнородные и неполнородные братья и сестры. В случае смерти самого пассажира денежные средства возвращаются при наличии документа, подтверждающего право наследования.

1.11. Для вынужденного возврата билетов по другим причинам, не перечисленным выше, с приложением подробного описания причины возврата.

2. Запрос на возврат не может быть направлен:

- 2.1. по аннулированным билетам;
- 2.2. по билетам, принятым к обмену;
- 2.3. по полностью использованным билетам (кроме случаев, приведенных в п.3.2, 3.3);
- 2.4. по возвращенным билетам;
- 2.5. по билетам, по которым ранее сформированный запрос на возврат авторизован или находится на рассмотрении;
- 2.6. по билетам, оформленным по IT тарифам;
- 2.7. в случае закрытия операции возврата на рейсы Авиакомпания.

3. Запрос формируется в течение срока годности билета для возврата.

4. Все подтверждающие документы должны быть оформлены на русском или английском языке, иначе требуется заверенный профессиональный перевод.

5. Перед отправлением запроса на возврат в Авиакомпанию агент производит возврат мест в систему бронирования.

6. После отправки запроса на возврат агент не должен проводить никаких операций с билетом, если не было никаких указаний от Авиакомпания.

9. Авиакомпания рассматривает запрос в течение 30 календарных дней.

10. Возврат денежных средств должен производиться в той же форме оплаты, что и выписка билета.

11. При возврате денежных средств наличными по авторизованным запросам перечеркнуть маршрут-квитанцию по диагонали, указать информацию о получении наличными суммы, рассчитанной к возврату:

- 11.1. фраза: «ПОЛУЧИЛ ДЕНЬГИ В СУММЕ:» («I HAVE RECEIVED THE AMOUNT OF:»);
- 11.2. прописью сумма, полученная пассажиром наличными на русском или английском языке по выбору пассажира;
- 11.3. запись должна быть заверена подписью пассажира.