RA политика ОАО "Авиакомпания "Белавиа" (В2)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Вид возврата | Основания | Подтверждающие документы |
| 1. | Выполнение внесистемного возврата | Отсутствует возможность провести возврат через АСБ | Информация из АСБ (при наличии). |
| 2. | Возврат разницы в тарифах по использованному авиабилету | Изменение перевозчиком класса обслуживания | Документ с информацией, подтверждающей изменение перевозчиком класса обслуживания пассажиру (при наличии). |
| 3.1 3.1 | Возвраты по причине отмены рейса/задержки рейса/потери стыковки | Отмены рейса/задержки рейса/потери стыковки | В качестве подтверждения прикладывается история бронирования с соответствующими отметками и/или справка от оперативного перевозчика о факте отмены/задержки/ изменения расписания рейса. |
| 3.2 | Возвраты по причине несостоявшейся отправки пассажира из-за невозможности предоставить ему место на рейс/дату/класс обслуживания, указанные в билете | Несостоявшаяся отправка пассажира из-за невозможности предоставить ему место на рейс/дату/класс обслуживания, указанные в билете | В качестве подтверждения прикладывается копия распечатки бронирования с отметкой о невозможности предоставления места на рейсе или обслуживания по классу, указанному в билете, заверенной личным штампом и/или подписью работника а/к или обслуживающего агента. |
| 3.3 | Возвраты по медицинским причинам | Вынужденным отказом пассажира от перевозки признается отказ в случае болезни пассажира или члена его семьи либо близкого родственника, совместно следующего с ним на воздушном судне, что подтверждается медицинскими документами и документами, подтверждающими родство (при необходимости), | В качестве подтверждения прикладываются больничные листы (листки нетрудоспособности), выписки из лечебного учреждения (стационара) с датами госпитализации, справки на бланках лечебных учреждений, заверенные печатью и подписью ответственных лиц (главного врача / зав. отделением / лечащего врача), а также печатью медицинского учреждения, в оттиске которой должно быть полное наименование медицинской организации. Если речь идет о болезни члена семьи/близкого родственника, то дополнительно прикладываются документы, подтверждающие родство. Документами, подтверждающими родство, является документ (или набор документов), позволяющий однозначно установить требуемые родственные связи. |
| 3.4 | Возвраты дублированных авиабилетов | Дублированными считаются авиабилеты, выписанные на одного и того же пассажира, одни и те же даты/номера рейсов, классы обслуживания, с одинаковым тарифом | В качестве подтверждения прикладывается копия дублированного билета с объяснением причины дублирования. |
| 3.5 | Прочие вынужденные возвраты | Вынужденные возвраты по неуказанным выше основаниям | Документы, подтверждающие вынужденный характер возврата. |
| 4. | Добровольный возврат | Все добровольные возвраты |  |