



УТВЕРЖДЕНО УКАЗАНИЕМ

Мозговенко К.С.

(на основании доверенности

№dov-10-с-20-233 от 15.09.2020г.)

**Политика Refund Application
АО «Авиакомпания «Сибирь» для агентов ТКП**

S7.GRH3-AG.81

11.12.2021

Ревизия 1

► Предупреждение!

Это электронная контролируемая копия документа, которая актуальна при доступе к ней в корпоративной базе данных КАСПик и на сайте для агентов vm.s7.ru. Авиакомпания не гарантирует актуальность документа с момента его печати или копирования из корпоративной базы данных КАСПик или с сайта vm.s7.ru на любой носитель. Ответственность за использование неконтролируемой копии документа и возможные последствия принимает на себя пользователь.



09000242805302cf

S7.GRH3-AG.81 Политика Refund Application АО «Авиакомпания «Сибирь» для агентов ТКП



ОПРЕДЕЛЕНИЯ И АББРЕВИАТУРЫ

АСБ – автоматизированная система бронирования.

ГОУП – Группа оперативного управления перевозками.

Перевозчик – АО «Авиакомпания «Сибирь».

RA (Refund Application) – заявление на возврат, представляющее собой транзакцию возврата денежных средств, которая инициируется агентом через заявку в ЛК с последующим включением в отчет ТКП перед АО «Авиакомпания «Сибирь» в случае положительного решения по заявке со стороны Перевозчика.

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

Личный кабинет на сайте ТКП (Личный кабинет, ЛК) – персональный раздел на сайте ТКП участника и партнера СВБТ, Интернет-сервис, предоставляющий авторизованным пользователям средства управления сетью продажи перевозок и услуг, контроля и анализа данных, обмена юридически значимыми электронными документами, просмотра нормативно-технологических документов СВБТ, обмена оперативными уведомлениями, мнениями и вопросами в тематических форумах.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1.** Настоящий документ определяет условия проведения возвратов билетов для агентов ТКП через ЛК путем подачи RA.
- 1.2.** Возвраты билетов по заявкам RA в ЛК осуществляются в случаях, предусмотренных Перевозчиком в настоящей RA-политике ([Таблица 1](#)).
- 1.3.** До подачи RA, необходимо предварительно снять места в бронировании (за исключением случаев нарушений условий воздушной перевозки по вине Перевозчика, предъявления свидетельства о смерти).

2. ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ПОДАЧИ ЗАЯВКИ RA В ЛК

- 2.1.** Проведение добровольного возврата билета в случае отсутствия технической возможности проведения возврата билета агентом через АСБ:



09000242805302cf

-
- 2.1.1.** В случае отсутствия технической возможности проведения возврата билета в АСБ, создается RA. К RA прикладывается скриншот экрана с подтверждением невозможности проведения возврата в АСБ.
- 2.2.** Проведение вынужденного возврата билета на основании медицинских документов:
- 2.2.1.** Создается RA. К RA прикладываются документы, указанные в «Правилах для агентов ТКП о вынужденных возвратах, обменах билетов на основании медицинских документов и в случае предъявления свидетельства о смерти».
- 2.3.** Проведение вынужденного возврата билета на основании свидетельства о смерти:
- 2.3.1.** Создается RA. К RA прикладываются документы, указанные в «Правилах для агентов ТКП о вынужденных возвратах, обменах билетов на основании медицинских документов и в случае предъявления свидетельства о смерти».
- 2.4.** Проведение возврата разницы в стоимости в случае вынужденного понижения тарифа с бизнес класса до экономического класса обслуживания:
- 2.4.1.** Вынужденный возврат разницы в стоимости производится в случае понижения класса обслуживания на рейсах АО «Авиакомпания «Сибирь» Перевозчиком в соответствии с технологической документацией АО «Авиакомпания «Сибирь».
- 2.4.2.** Создается RA. К RA необходимо приложить подтверждение Перевозчика на вынужденный возврат стоимости. Подтверждением является ваучер с подписью представителя Перевозчика или посадочный талон с отметкой от Перевозчика о понижении в классе обслуживания.
- 2.4.3.** В случае отсутствия у пассажира ваучера/посадочного талона с отметкой о понижении в классе обслуживания от Перевозчика, необходимо отправить запрос в ГОУП Перевозчика по электронной почте на email goup@s7.ru, для подтверждения отказа пассажиру в перевозке бизнес классом. Письмо с подтверждением от ГОУП необходимо приложить к RA.
- 2.5.** Проведение возврата билета со статусом купона FLOWN, в случае, если пассажир перевозкой не воспользовался:
- 2.5.1.** Создается RA. К RA необходимо приложить письмо с подтверждением от ГОУП факта неиспользования пассажиром билета. Для подтверждения факта неиспользования пассажиром билета со статусом купона FLOWN, агентом отправляется запрос в ГОУП по электронной почте на email goup@s7.ru для подтверждения факта неиспользования билета.
-



2.6. Проведение возврата в случае отсутствия доступа к электронному билету:

2.6.1. Создается RA. К RA прикладывается скриншот экрана с подтверждением отсутствия доступа к электронному билету.

2.7. Проведение возврата билета, находящегося в архиве Перевозчика, если это регламентировано технологической документацией Перевозчика:

2.7.1. Создается RA. К RA необходимо приложить дополнительное разрешение Перевозчика на возврат, если это регламентировано технологической документацией Перевозчика, скриншот экрана с подтверждением отсутствия доступа к электронному билету. Для получения разрешения необходимо направить запрос на официальном бланке в сканированном виде, подписанный руководителем агентства региональному менеджеру по электронной почте на email agency@s7.ru.

2.8. Проведение вынужденного возврата билета в случае отсутствия технической возможности оформления возврата билета агентом через АСБ по причине нарушения условий воздушной перевозки по вине Перевозчика:

2.8.1. Создается RA. К RA прикладывается скриншот экрана с подтверждением невозможности проведения возврата в АСБ. Также подтверждение Перевозчика на вынужденный возврат стоимости. Подтверждением является один из документов:

- ваучер с подписью представителя Перевозчика
- маршрутная квитанция со штампом служб аэропорта вылета, содержащим информацию о причине вынужденных действий с билетом
- история бронирования из экрана АСБ с информацией об изменении расписания или отмене рейса
- подтверждение причины вынужденных действий с билетом от ГОУП, полученной по электронной почте goup@s7.ru.



09000242805302cf

Таблица 1

РА политика АО «Авиакомпания «Сибирь»

№ п/п	Вид возврата	Основания	Подтверждающие документы
1.	Добровольный возврат, в случае отсутствия технической возможности	Отсутствие возможности проведения возврата через АСБ	• Информация из АСБ (скриншот экрана) • Согласно правил применения тарифа
2.	Возврат разницы в тарифах	Вынужденное понижение тарифа с бизнес класса до экономического	• Ваучер с подписью представителя Перевозчика или посадочный талон с отметкой от Перевозчика о понижении в классе обслуживания или Письмо с подтверждением от ГОУП
3	Возврат со статусом купона FLOWN, в случае, если пассажир не воспользовался перевозкой	Подтверждение Перевозчика о не выполнении пассажиром перевозки	• Подтверждение от ГОУП по электронной почте
4	Возврат в случае отсутствия доступа к электронному билету для проведения возврата	Отсутствие доступа к билету в АСБ	• Информация из АСБ (скриншот экрана)
5.	Возврат билета, находящегося в архиве Перевозчика.	Отсутствие доступа к билету в АСБ	• Разрешение Перевозчика на возврат • Информация из АСБ (скриншот экрана)
6.	Вынужденный возврат билета на основании медицинских документов	Вынужденный возврат в случае болезни пассажира или члена его семьи либо близкого родственника, совместно следующего с ним на воздушном судне.	• Предоставленные документы должны соответствовать требованиям, описанным в «Правилах для агентов ТКП о вынужденных возвратах, обменах билетов на основании медицинских документов и в случае предъявления свидетельства о смерти»
7.	Вынужденный возврат билета на основании свидетельства о смерти	Вынужденный возврат в случае смерти пассажира или смерти члена его	• Предоставленные документы должны соответствовать требованиям, описанным в «Правилах для агентов ТКП о



09000242805302cf

S7.GRH3-AG.81 Политика Refund Application АО «Авиакомпания «Сибирь» для агентов ТКП

№ п/п	Вид возврата	Основания	Подтверждающие документы
		семьи либо близкого родственника	вынужденных возвратах, обменах билетов на основании медицинских документов и в случае предъявления свидетельства о смерти»
8.	Вынужденный возврат билета, в случае отсутствия технической возможности	Нарушение условий воздушной перевозки по вине Перевозчика	• Информация из АСБ (скриншот экрана) • Подтверждение Перевозчика на вынужденный возврат