

U Utair: Новости. Особенности оформления авиаперевозки.

07.06.2021 г. Тюмень

Utair



Содержание

1. Utair. Краткая информация
2. Новости
3. Новые маршруты
4. Правила безопасности, связанные с COVID-2019
5. Правила возврата
6. Правила обмена
7. Питание
8. Несопровождаемые дети
9. Евробизнес
10. Повышение класса обслуживания
11. Перевозка спортивного снаряжения
12. Часто задаваемые вопросы
13. Контакты

U 1. Utair. Краткая информация

- ✓ 140 направлений, 75 из которых – уникальные
- ✓ Парк ВС – 64 самолет
- ✓ Самая пунктуальная Авиакомпания России по оценкам ФАВТ
- ✓ Трансферные стыковки в хабовые аэропорты:
ВНК, ЕКБ, КРР, КЯА, МРВ, СОЧ, СУР, ТЮМ, УФА, ХАС
- ✓ Система тарифов, позволяющая получать только необходимые сервисы
- ✓ 2020г. международная премию Business Traveller Russia and CIS Awards в номинации «Лучшая региональная авиакомпания России и СНГ».





2. Новости



Июнь, 2021г.

Компании Группы Utair наградили в двух номинациях премии «Крылья России»:

«Авиакомпания года с объемом перевозок за 2020 год от 1 до 6 млн человек».

В 2020г. - 45 новых маршрутов, из которых 41 – межрегиональные. Доля региональных рейсов увеличилась на 10% по отношению к 2019 году.

«Авиакомпания года – вертолетные услуги» .

С 1 июня ребенок до 12 лет может бесплатно провезти с собой самокат, велосипед или беговел на рейсах Utair.

К бесплатной перевозке принимаются самокаты, велосипеды и беговелы весом до 15 кг – при отсутствии детской коляски у ребенка.

Каждое средство передвижения можно сдать на стойке регистрации с багажом. А на самокате, если он не электрический, можно доехать до гейта и сдать там, аналогично детской коляске.



3. Новые маршруты

С июня 30 летних рейсов, 8 из которых – новые.
Интенсивность полетов - до 240 рейсов в день.

Все рейсы Utair на Юг:

- Сочи – Анапа, Астрахань, Волгоград, Воронеж, Грозный, Краснодар, Махачкала, Минеральные Воды, Москва, Нижневартовск, Ростов-на-Дону, Сургут, Сыктывкар, Тюмень, Уфа, Ханты-Мансийск, Элиста;
 - Анапа –Екатеринбург, Москва, Нижневартовск, Сочи, Сургут, Сыктывкар, Тюмень, Уфа, Ханты-Мансийск;
 - Геленджик –Москва, Сургут, Тюмень, Уфа;
 - Краснодар –Астрахань, Волгоград, Москва, Нижневартовск, Сочи, Сургут, Тюмень, Уфа, Ханты-Мансийск;
 - Минеральные Воды –Астрахань, Липецк , Москва, Сочи, Сургут, Тюмень, Уфа, Элиста;
 - Владикавказ –Москва, Сочи;
 - Грозный –Минеральные Воды, Москва, Санкт-Петербург, Сочи, Сургут, Уфа;
 - Махачкала –Москва, Новый Уренгой, Сочи, Ставрополь, Сургут ;
 - Ростов-на-Дону –Сочи, Элиста;
 - Ставрополь – Махачкала, Москва;
 - Элиста – Минеральные Воды, Ростов-на-Дону, Сочи.
-
- Москва-Белгород; Новый Уренгой; Ноябрьск; Ульяновск;
 - Сургут – Волгоград, Саратов;
 - Уфа – Омск.



4. Правила безопасности, связанные с COVID-2019



Все пассажиры во время полета должны носить маски и перчатки.

Utair предоставляет:

- антибактериальные салфетки и бактерицидное мыло (все средства гипоаллергенны);
- аптечка и противоэпидемический комплект средств;
- питание на борту только в индивидуальной герметичной упаковке.

В целях безопасности и для поддержания гигиены в салоне ВС подушки, пледы и прессы не предоставляются.

При низкой загрузке рейса - автоматическая рассадка пассажиров через одного.

Борта ВС оснащены высокоэффективными фильтрами HEPA. Они удаляют до 99,7% частиц в воздухе и полностью обновляют его каждые 3 минуты.

Ежедневно перед рейсом уборка салона ВС с использованием дезинфицирующих средств. Каждые 48 часов дополнительная дезинфекция самолета внутри и снаружи.

Экипаж пользуется санитайзерами, перчатками и защитными масками.

https://www.utair.ru/support/12/meri_bezopasnosti_na_borty

5. Правила возврата



1. С 01.06.2021г. разрешен возврат авиабилетов (добровольный, вынужденный, ФОП любая), оформленных с 01.05.2020г., без учета % суммы лимитов от выручки за отчетный период (месяц). Для авиабилетов, оформленных в иностранных системах бронирования, дата выписки билета не важна.
2. По авиабилетам, оформленным до 01.05.2020г., с датой вылета с 18.03.2020г. , в соответствии с Постановления Правительства РФ от 06.07.2020г. №991, возврат провозной платы осуществляется в форме ваучера, кроме категорий пассажиров, перечисленных в п. 10 указанного Постановления.
3. По авиабилетам, оформленным с 01 мая 2020 г. в случае отмены/задержки рейса, при статусе полетного сегмента UN/TK разрешено оформление вынужденного возврата с истекшим сроком годности авиабилета только для рейсов Международных Воздушных Линий (МВЛ).
Добровольный возврат согласно УПТ, с учетом срока годности авиабилета.
4. По авиабилетам, оформленным в рамках интерлайн-соглашения с Авиакомпанией БЕЛАВИА (B2) по тарифам Utair, признак в коде тарифа ***B2, возврат денежных средств производится на счет пассажира, через обращение на сайт Utair раздел Обратная Связь , либо через RA запрос, если перевозка оформлена на бланке ТКП с расчетным кодом 298.



6. Правила обмена



При проведении операции вынужденного обмена в случае задержки/отмены рейса руководствоваться правилами Авиакомпания, размещенными в информационном справочнике АСБ Сирена-Трэвел ИА/ЮТ/6/3/1 (стр.3).

Добровольный обмен в соответствии с УПТ и учетом срока годности авиабилета.

Порядок обмена для корпоративных клиентов, юридических лиц с формой оплаты ПП/INV, а также именной обмен с 01.06.2021г. отменен.

7. Питание

Предварительный заказ питания на всех рейсах Utair из Москвы и в обратном направлении, на региональных рейсах с вылетом из Тюмени, Сургута и Уфы.

Введено 12 новых блюд.

Расширено детское меню – куриные стрипсы с картофельным пюре и сладкий набор. Набор для завтрака, обеда или ужина: закуска, основное блюдо и десерт к чаю и кофе.

Завтраки: сырники, омлет-рулет с курицей или оладьи с вишневым соусом.

Обед и ужин:

- Лапша с говядиной по-азиатски
- Колбаски венгерские с макаронами фарфалле
- Курица по-милански с картофельным пюре
- Фрикадельки шведские с гречкой
- Цыпленок по-техасски с печеным картофелем
- Аджасандал
- Фалафель с йогуртовым соусом
- Лосось на гриле с цуккини
- Шашлык куриный с овощами гриль

Десерты:

- Шоколадный кейк
- Малиновый мусс с семенами чиа
- Сладкий сет из двух пирожных
- Сет с кокосовым муссом и пирожным лимончелло



Фалафель с йогуртовым соусом.
Салат из перца с оливками.
Шоколад.



Шашлык куриный с овощами гриль. Салат из томатов с укропным маслом. Булочка. Пирожное «Лимончелло».



Детский набор. Десерт «Эрмигурт».
Шоколад, сок 0,2 л.

U 8. Несопровождаемые дети



Услуга по перевозке детей/подростков производится под наблюдением Авиакомпании на всех регулярных прямых рейсах, где Utair является оперирующим перевозчиком (**RFISC OBN**). **НА ТРАНСФЕРНЫХ МАРШРУТАХ УСЛУГА НЕ ПРЕДОСТАВЛЯЕТСЯ.**

от 5 до 12 лет - является обязательной;
от 12 до 16 лет - по желанию.

Оформление по любому доступному тарифу экономического класса обслуживания с учетом детской или молодежной скидки.

Услуга может быть оформлена в любое время (одновременно с оформлением авиабилета или позже).

Родители, усыновители, опекуны или попечители в присутствии представителя Utair заполняют **«УВЕДОМЛЕНИЕ ОБ ОСОБОМ ОБРАЩЕНИИ/UNACCOMPANIED MINOR»** на все рейсы, в том числе и в обратном направлении в пункте первоначального вылета.

Документы: документ, удостоверяющий личность заявителя и документ, удостоверяющий взаимоотношения ребенка и заявителя: свидетельство о рождении, усыновлении, документ, подтверждающий установление опеки или попечительства.

Если уведомление заполняет не родитель - нотариально заверенную доверенность от родителей, усыновителей, опекунов или попечителей на право отправлять ребенка воздушным транспортом под наблюдением ответственного лица Авиакомпании.

Формат запроса: **ЗСП1 РБСП 7ЛЕТ**

В случае отказа от перевозки или от услуги «несопровождаемый ребенок» плата подлежит возврату.





9. «Евробизнес»



С 01.04.2021г. на рейсах Utair вместо класса обслуживания бизнес-класс - «Евробизнес».

Замена бизнес-кресла на места эконом-класса.

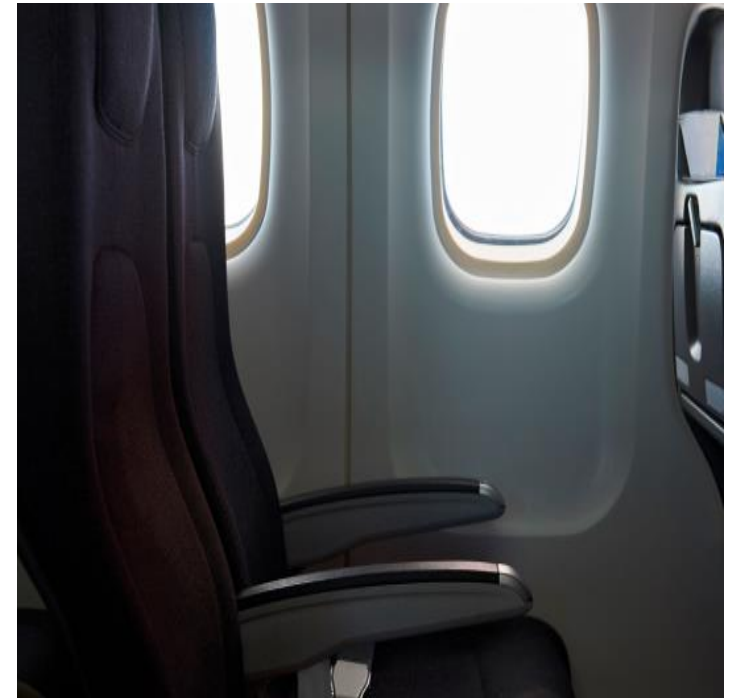
Класс бронирования C J D A.

Количество мест в евробизнесе зависит от типа ВС:

В 737-500: 8 мест,

В 737-400: 10 мест,

В 737-800: 12 мест (sky interior: 8 мест, 2 ВС 2021г: без евробизнеса).





9.1 «Евробизнес»



Пассажирам класса «Евробизнес» на рейсах до 6 часов доступны следующие услуги:

- ✓ Отдельный салон в передней части самолета, кресла эконом класса.
- ✓ Свободное кресло рядом.
- ✓ Регулируемый подголовник (в некоторых типах самолетов).
- ✓ Гастрономическое меню от шеф-повара с выбором горячих блюд, холодными закусками, десертами и алкогольными напитками: красным и белым винами La Fenice из итальянского региона Апулия, коньяком Hennessy и шотландским купажированным виски Chivas Regal.
- ✓ Доступ в бизнес-залы.
- ✓ Приоритетная регистрация на рейс.
- ✓ Приоритетная посадка и выход из самолета.
- ✓ Бесплатный выбор места в салоне.
- ✓ Ручная кладь – 1 место 5 кг, 1 место 10 кг.
- ✓ Багаж – 2 места по 30 кг.
- ✓ Гардеробная для верхней одежды и портпледов.
- ✓ Отдельная туалетная комната.
- ✓ Комплект дорожных аксессуаров.
- ✓ Пледы и подушки в индивидуальных упаковках.
- ✓ Бортовой журнал и деловая пресса.



10. Повышение до класса «Евробизнес»

Повысить класс можно при регистрации на все рейсы маршрутной сети, если в «Евробизнес» остались свободные места.

Utair вернет доплату:

Если авиакомпания заменит самолет и не сможет предложить место в салоне класса «Евробизнес»;

При вынужденном обмене или возврате авиабилета;

Если пассажир отказывается от полета, то доплата за повышение до класса «Евробизнес» не возвращается.

С 01.06.2021:

- 19999 РУБ- МОВ<=>АНЫ
- 12999 РУБ- МОВ<=>ИНШ/ГРН/УСН/СУР/НОЯ;
- 9999 РУБ - МОВ<=>СОЧ/КЯА/ИКТ/НУР;
- 7999 РУБ - МОВ<=>ВЛА/ННР/УФА/МРВ/ХАС/МХЛ/КРР/СМШ;
- 6999 РУБ - МОВ<=>СЫВ/СТВ/СПТ/УХТ/АНА/КЛД/КОГ/РОВ/КГН/ТЮМ/ГДЖ;
- 5999 РУБ - МОВ<=>БЕД/УЛК/КЗН/МУН; СОЧ<=>КРР;
- 149 ЕВР - ГРН<=>ДБЙ/ИСТ, МХЛ<=>ИСТ;
- 99 ЕВР - МОВ<=>БРЛ/МСК/МИА/РИХ/СКГ/ВЕН.

На других маршрутах услуга не предоставляется.

ИА/ЮТ/15/2



11. Перевозка спортивного снаряжения

Бесплатно и дополнительно к норме бесплатного провоза багажа перевозится спортивное оборудование общим весом не более 20кг (1 комплект на 1 пассажира):

- по билетам, оформленным по тарифам «Premium» или «Business»;
- по билетам, оформленным по любому тарифу владельцам карт частолетающих пассажиров уровней «Gold» или «Silver»;
- по билетам, оформленным по тарифу «Optimum», если является единственным местом багажа до 20 кг и габаритами до 203 см в сумме трех измерений.

Оплата перевозки спортивного оборудования производится в аэропорту при регистрации на рейс. Предварительное согласование с Авиакомпанией не требуется.

Utair перевозит спортивное снаряжение с доплатой на прямых и трансферных рейсах в Бухару, Самарканд, Ташкент, Фергану и Душанбе и обратно, независимо от тарифа.

Важно!

На сопутствующее снаряжение (палки, ботинки, шлем, крепление, гидрокостюм, экипировка для хоккея), перевозимое без лыж/сноубордов/доски для серфинга/клюшек, данная норма бесплатного провоза сверх установленной нормы не распространяется.

ИА/ЮТ/4/4



12. Часто задаваемые вопросы

- **Требования к ЭЛН (электронный лист нетрудоспособности)** ЭЛН должен удовлетворять требованиям, применяемым к медицинским документам в соответствии с правилами Авиакомпании (наличие печати медицинского учреждения, штампа с реквизитами, четко читаемая должность и фамилия лица, выдавшего документ).
- **Сколько допускается ошибок в ФИО/ПСП?** Ошибки не допускаются. Данные, указанные в документе, удостоверяющем личность пассажира должны точно соответствовать данным в авиабилете.
- **Перевозка взрослого пассажира с 2 детьми до 2 лет РМГ (INF)** Второй ребенок с предоставлением места, по тарифу от 2-12 лет (РВГ).
- **Перевозка взрослого пассажира с детьми от 2-12 лет** Скидка 25% на перевозку не более 4 детей, если более, то перевозка группы.
- **Как отменить он-лайн регистрацию?** Или отменить самостоятельно на сайте или обратиться в чат на сайте Авиакомпании (Обратная связь).



Часто задаваемые вопросы

- **Можно ли оформить обмен МВЛ на ВВЛ?** Операция обмена разрешена в соответствии с УПТ, разрешено вынужденное изменение маршрута МВЛ на ВВЛ разрешено, с добором до тарифа, новый тариф должен быть равный сумме тарифа и сборов авиабилета, принимаемого к обмену, количество такс и величину такс уменьшать нельзя. Если на изменяемом направлении тариф ниже, то обмен с понижением тарифа запрещен.
- **Как перевезти музыкальный инструмент, в салоне ВС если билет уже оформлен?** Оформление должно быть согласно технологии: бронирование одновременно 2 мест и внесение ремарки спецобслуживания СВВГ. Дополнительно внести СВВГ в оформленный авиабилет нельзя.
- **Как исправить опечатку /имя/паспортные данные в билете?** Произвести корректировку ФИО/ПСП с взиманием сбора согласно УПТ, для АСБ Сирена-Трэвел запрос **БЛД**.
- **Можно перевести в салоне ВС кролика?** В салоне ВС разрешена перевозка только кошек и собак.
- **Сколько пассажиров может быть в группе?** Минимальный размер группы 10 пассажиров.
- **Есть ли тихие места в ATR-72?** Более тихие места в конце салона в самолетах ATR-72 – с 15 по 18 ряд. На них тише относительно остальных мест в салоне. Владельцам карт Status Gold и Status Silver тихое место предоставляется бесплатно.
- **Как определить срок годности авиабилета?** Срок годности авиабилета для обмена и возврата прописан в УПТ категория 16 (как правило срок годности билета для изменений 12 месяцев с даты начала перевозки, если перевозка начата, и с даты оформления билета, если перевозка не начата. Даты вылета всех участков новой перевозки должны укладываться в срок действия обязательств по перевозке обмениваемого авиабилета.)



Часто задаваемые вопросы

- **Разрешено ли непоследовательное использование купонов?** Разрешено непоследовательное использование полетных купонов для перевозки пассажиров и багажа, а также возврат по ним уплаченных сумм, если договор воздушной перевозки пассажира предусматривает условие о возврате провозной платы при расторжении договора воздушной перевозки пассажира. Изменение времени или даты вылета по неиспользованному участку перелета в случае непоследовательного использования купонов, запрещено.
- **Что делать в случае понижения класса обслуживания?** В этом случае пассажиру возвращается разница между примененным тарифом бизнес класса и тарифом экономического класса, в котором осуществлялась перевозка и по которому имелись в наличии свободные места (наименьший из них, бренда «Premium») на момент покупки билета. *ИА/ЮТ/6/5/1*
- **Как оформить возврат разницы в тарифах в случае понижения в классе обслуживания при замене ВС?**

В случае вынужденного понижения класса обслуживания при замене типа ВС возвращается разница между примененным тарифом бизнес класса и тарифом экономического класса, в котором осуществлялась перевозка и по которому имелись в наличии свободные места (наименьший из них, бренда «Премиум») на момент покупки билета.

При возврате денежных средств пассажиру, внести в бронь комментарий об этом.

Запрос на получение информации о доступном тарифе на дату покупки билета направить в Авиакомпанию на эл.почту control3@tjm.utair.ru либо по тел. (3452) 281110, 281112, 281113, 281114.



13. Контакты

Отдел контроля бронирования: e-mail: hotline@utair.ru *(для подтверждения дополнительных услуг, перевозка животных, оружие и т.д.)*

Отдел управления тарифами: e-mail: tariff@utair.ru

Коммерческие вопросы: e-mail: agent@utair.ru

Сотрудничество
с корпоративными клиентами: e-mail: corp.sales@utair.ru

Группы e-mail: groups@utair.ru

U Спасибо за внимание!

Utair