

U Utair особенности оформления авиаперевозок. Актуальные новости Перевозчика.

18.03.2021 г. Тюмень

Utair



Содержание

1. Utair. Краткая информация
2. Новые маршруты
3. Правила въезда в РФ
4. Правила безопасности, связанные с COVID-2019
5. Услуга спальный ряд на рейсе Москва-Анадырь-Москва
6. Тариф с предоплаченными услугами Правила возврата
7. Правила возврата
8. Правила обмена /правила обмена юридические лица /ФО ПП/IN
9. Правила возврата дополнительных услуг Авиакомпании
10. Несопровождаемые дети
11. Предварительный выбор места
12. Повышение класса обслуживания
13. Перевозка спортивного снаряжения
14. Часто задаваемые вопросы



- 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».



1. Безналичный расчет (онлайн-кассы/ расчет банковской картой или через смартфон) на рейсах Utair в Москву и обратно:

-питание: пирожки — с картошкой и капустой, сэндвич, шашлык из курицы, кебаб из говядины, ролл с курицей, плюшки, круассаны, соки, алкоголь;

-место с увеличенным пространством для ног.

2. Обновленное питание (предварительный заказ) с 22 марта 2021г.

Более 20 блюд: от легких сэндвичей до цыплёнка по-техасски с печеным картофелем.

Вегетарианские, халяльные и кошерные блюда.



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



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



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



2. Новые маршруты

Прямые рейсы из регионов, минуя Москву:

Омск - Барнаул

Элиста - Ростов-на-Дону/ Минеральные Воды/Сочи

Липецк - Минеральные Воды/ Казань

Махачкала - Ставрополь

Уфа - Сочи, Краснодар, Минеральные Воды, Геленджик

Тюмень - Санкт-Петербург – Тюмень (с 02 мая)

Сургут - Барнаул/Томск

Воронеж - Сочи

Грозный - Санкт-Петербург

Грозный – Стамбул

Грозный - Дубай

Махачкала – Стамбул



3. Правила въезда в РФ

Распоряжение Правительства РФ от 16 марта 2020г. N 635

Требования к прилетающим в РФ.

Для иностранных граждан:

Справка об отрицательном результате ПЦР-теста на коронавирус. Справка должна быть оформлена не ранее 3 календарных дней до вылета на русском или английском языках.

Для граждан РФ:

Заполнить форму на Едином портале государственных и муниципальных услуг в электронном виде до вылета в РФ: при приобретении билета, но не позднее регистрации на рейс.

По прилете заполнить анкету прибывающего, сдать ПЦР-тест на коронавирус в течение 3 календарных дней после возвращения домой и загрузить результаты на портал госуслуг.

ИА/ЮТ/10/1- визовые правила

4. Правила безопасности, связанные с COVID-2019



Все пассажиры во время полета должны носить маски и перчатки.

Авиакомпания 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. Услуга спальный ряд на рейсе Москва-Анадырь-Москва

На рейсах ЮТ 533/534 , блокировка кресел 2,3,4 ряды (DEFG).

- Отдельный трансфер (в случае отсутствия телетрапа) и бизнес-зал в а/п Внуково перед вылетом;
- Отдельные ряды в передней части самолета;
- Целый блок из четырех кресел на одного пассажира;
- Доступ в бизнес-залы перед вылетом;
- Бесплатный выбор места в салоне (при регистрации в аэропорту);
- Ручная кладь — 1 место 5 кг и 1 место 10 кг;
- Багаж — 2 места по 30 кг.

Дополнительно бесплатно к билету:

- Гастрономическое меню от шеф-повара;
- Специальный матрас для сна;
- Комплект дорожных аксессуаров;
- Пледы и подушки в индивидуальных упаковках;
- Приоритетная регистрация на рейс;
- Приоритетная посадка и выход из самолета;
- **Бронирование в подклассе А;**
- Перевозка в салоне экономического класса.



Летайте во сне



4 кресла
матрас, плед
подушка
набор для сна

Предложение действительно на рейсах в Анадырь и обратно



6. Специальные тарифы с включенными услугами с марта 2021г.

Базовый бренд тарифа		Стандартный тариф	Оптимум/Премиум Плюс
Оптимум	Багаж	20 кг	20 кг
	Ручная кладь (40x30x20)	5 кг	5 кг
	Выбор стандартного места в салоне (можно выбрать любое место в салоне без дополнительной платы (кроме мест+)	✓	✓
	Питание по ограниченному рациону (сэндвич, чай)	✗	✓
	Возврат /Обмен согласно УПТ		
Премиум	Багаж	20 кг	20 кг+1 РС до 10 кг
	Ручная кладь (до 10 кг (55x40x25 см) можно взять на борт)	5 кг + 10 кг	5 кг + 10 кг
	Выбор места + (увеличенным местом для ног, на 25 см больше пространства между креслами)	✗	✓
	Питание по ограниченному рациону	✗	✓
	Обмен/Возврат согласно УПТ	✓	✓

✗ Не разрешено

✓ Предоставляется бесплатно



1. С 01.11.2020г. разрешен возврат с датой оформления с 01.09.2020г. (с датой вылета 01.09.2020г. и позднее) в соответствии с УПТ Авиакомпании (добровольный, вынужденный, ФОР любая). Размер осуществленных возвратов в агентстве не должен превышать 1,5% от суммы выручки за отчетный период (месяц), где выручка - это тариф + таксы и сборы, стоимость EMD. Штраф не идет в сумму выручки.

1.1. Если билет оформлен в иностранной системе бронирования, то дата оформления авиабилета не важна;

1.2. Возврат ЕМД на группы, если взамен оформлены авиабилеты в расчет не включается;

1.3. Возврат авиабилетов с ФОР КР, ВЗ (для МВД, МО) в расчет не включается.

2. Для осуществления возврата сверх установленного лимита направить официальный запрос на бланке организации, за подписью руководителя организации/главного бухгалтера в адрес Авиакомпании с приложением реестра авиабилетов в экселе (номер билета, сумма к возврату, вид возврата). Запросы направить на адрес электронной почты agent@utair.ru.

8. Правила обмена



ОБМЕН: (отмена рейса/изменения в расписании)

По авиабилетам, оформленным до 31.05.2020г.

- разрешено оформить обмен авиабилета 1 раз, с учетом срока годности авиабилета для полета, по указанному в авиабилете направлению или по любому другому направлению, без сбора за обмен, но с доплатой до доступного тарифа.

По авиабилетам, оформленным с 01.06.2020г. по 31.08.2020г.

- разрешено оформить обмен авиабилета 1 раз на любую дату, с учетом срока годности авиабилета для полета, по указанному в авиабилете направлению без сбора за обмен и доплат.

По авиабилетам, оформленным с 01.09.2020г. (дата вылета и дата продажи)

- разрешено оформить обмен билета в пределах плюс/минус 3 дня от даты вылета, указанной в авиабилете отмененного/задержанного рейса, если рейсы выполняются ежедневно, или ближайший выполняемый по расписанию.

Разрешена пересадка через транзитные города без доплаты, если пункт отправления и пункт назначения не меняются, пункт трансфера может быть любым, только через авторизацию Авиакомпании (направить запрос на эл. почту hotline@utair.ru).

Если пункт отправления или пункт назначения меняются - обмен с доплатой.

Добровольный обмен, согласно УПТ.



8. Правила обмена (юридические лица /ФО ПП/IN)



- разрешен именной обмен - без удержания сбора за изменение данных пассажира по УПТ;
- разрешено изменение маршрута и даты вылета с доплатой до доступного тарифа:
при вынужденном изменении (если в брони авиабилета, хотя бы один участок имеет статус УН/ОТМЕНА РЕЙСА) - без удержания сборов по УПТ, без добора YQ, YR, ZZ;
при добровольном изменении - с удержанием сборов по УПТ, с добором YR, ZZ, при необходимости YQ;
- смена бренда запрещена;
- при изменении маршрута выбрать тариф равный или выше первоначально оформленного, доплатить таксы и сборы по изменяемому направлению;
- количество обменов (добровольных, вынужденных) – не ограничено;
- дата обмена по 31.05.2021 г., дата вылета по 31.12.2021г.;
- при изменении маршрута внутреннего на международный взимаются аэропортовые сборы;
- если обмен происходит на дотационный рейс, для которого установлены коды тарифов: *LTROW, *LTRRT, *STR**OW, *STR**RT, то стоимость первоначального авиабилета, принимаемого к обмену, не должна быть выше максимальной стоимости на дотационном рейсе (обмен с понижением запрещен);

9. Правила возврата дополнительных услуг Авиакомпания



- Для собственного сеанса Авиакомпания предусмотрена технология обмена ЭМД, оформленного в АСБ Сирена-Трэвел

[HTTPS://WWW.UTAIR.RU/ABOUT/CORPORATE/AGENTS/#PRAVILA-I-INSTRUKTSII](https://www.UTAIR.RU/ABOUT/CORPORATE/AGENTS/#PRAVILA-I-INSTRUKTSII)

- Для возврата ЭМД ТКП- обращение пассажира на сайт Авиакомпания через раздел обратной связи (с датой продажи до 01.09.20).

https://www.utair.ru/support/6/kak_oformit_vozvrat_sredstv_za_dopolnitelnie_yslygi

- Разрешен возврат ЭМД на группы, если взамен них оформлены авиабилеты (согласования Авиакомпания не требуется).
- Разрешен возврат ЭМД на дополнительные услуги с датой оформления и датой вылета с 01.09.20 (в расчет 1,5% включаются).

U

10. Несопровождаемые дети



Услуга по перевозке детей/подростков производится под наблюдением Авиакомпания на всех регулярных рейсах, где Utair является оперирующим перевозчиком (**RFISC OBH**).

от 5 до 12 лет - является **обязательной**;

от 12 до 16 лет - может быть оформлена по желанию.

Оформление а/б производится 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 Авиакомпания заполняют **«УВЕДОМЛЕНИЕ ОБ ОСОБОМ ОБРАЩЕНИИ/UNACCOMPANIED MINOR»** на все рейсы, в том числе и в обратном направлении в пункте первоначального вылета. (Для перевозки СУР-МОВ-СУР оба уведомления должны быть заполнены в г. Сургуте).

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 Авиакомпания.

Формат запроса: **ЗСПП РБСП 7ЛЕТ**

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



Utair



11. Предварительный выбор места



Оформление разрешено на EMD-A ТКП/298 не позднее чем за 48 часов до вылета рейса.
Код услуги RFISC 0B5.

Плата за услугу не подлежит возврату, за исключением вынужденных изменений.

Владельцам карт Status Gold МЕСТО+ бесплатно.
На МЕСТАХ+ не допускается размещение пассажиров, которые везут в салоне домашних животных.

КАРТА МЕСТ		ЮТ-454 24ФЕВ 738 ТКМ МОВ=																																											
Б	Э	1										2										3																							
0	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0				
F	@	@	@	@	*	*	@	@	@	@	@	@	@	@	@	@	@	@	@	@	@	@	@	@	@	@	@	@	@	@	@	@	@	@	@	@	@	@	@	@	@	@	@	@	
E		@	\$	X	*	*	\$	X	\$	X	\$	X	\$	X	\$	X	\$	X	\$	X	\$	X	\$	X	\$	X	\$	X	\$	X	\$	X	\$	X	\$	X	\$	X	\$	X	\$	X	\$	X	
D	\$	X	\$	X	@	*	\$	X	\$	X	\$	X	\$	X	\$	X	\$	X	\$	X	\$	X	\$	X	\$	X	\$	X	\$	X	\$	X	\$	X	\$	X	\$	X	\$	X	\$	X	\$	X	
=====																																													
C	\$	X	\$	X	*	*	\$	X	\$	X	\$	X	\$	X	\$	X	\$	X	\$	X	\$	X	\$	X	\$	X	\$	X	\$	X	\$	X	\$	X	\$	X	\$	X	\$	X	\$	X	\$	X	
B		@	\$	X	*	*	\$	X	\$	X	\$	X	\$	X	\$	X	\$	X	\$	X	\$	X	\$	X	\$	X	\$	X	\$	X	\$	X	\$	X	\$	X	\$	X	\$	X	\$	X	\$	X	
A	@	@	@	@	*	@	*	@	@	*	@	@	@	@	@	@	@	@	@	@	@	@	@	@	@	@	@	@	@	@	@	@	@	@	@	@	@	@	@	@	@	@	@	@	

Пассажиры с тарифом «Премиум», владельцы карт Status Silver и Status Gold выбирают Место на борту бесплатно.

Услуга Бизнес-кресло (оформление услуги только на регистрации).
Услуга доступна при отсутствии пассажиров бизнес-класса в салоне.
Багаж и ручную кладь на борт можно взять по тарифу эконом-класса. Обслуживание предоставляется согласно тарифу и заказанным услугам.
Стоимость от 4000 Р / 50€
Для пассажиров Status Gold 2000 Р / 25€
Для пассажиров Status Silver 3000 Р / 37€





12. Повышение класса обслуживания

Повышение класса обслуживания- предоставление за дополнительную плату пролета в салоне бизнес класса при наличии авиабилета, оформленного в экономическом классе обслуживания.

Условия:

- бесплатная норма провоза багажа соответствует оплаченному тарифу экономического класса обслуживания;
- доступ в бизнес зал, а также индивидуальный трансфер до борта ВС не включены в услугу;
- во время полета обслуживание по бизнес классу.

Услуга приобретается не ранее чем за 24 часа, но не позднее, чем за 1 час до времени вылета рейса, при наличии свободных мест в салоне бизнес класса.

При трансферной перевозке оформление услуги возможно в первоначальном аэропорту вылета на оба участка, при этом стоимость услуги по участкам суммируется.

Если заменена самолета по производственным причинам, вместо стандартного бизнес-класса - евробизнес. В евробизнесе размещение на обычных креслах со свободным местом между собой.

Услуга предоставляется на рейсах а/к, включая рейсы совместной эксплуатации и рейсы code-share, где Utair является оперирующим перевозчиком.

ИА/ЮТ/15/2



12.1 Повышение класса обслуживания

Услуга применима только для незарегистрированного на рейс пассажира.

Если пассажир зарегистрирован, пассажира необходимо разрегистрировать.

Если в PNR имеется оплаченная услуга на перевозку сверхнормативного багажа, то услугу необходимо перенести на новый полетный сегмент.

Если в PNR имеется оплаченная услуга по выбору места, то EMD необходимо принять к добровольному возврату с нулевой суммой (запрос ЭМДВХ#номер EMD).

Деньги за оплаченную ранее услугу пассажиру не возвращаются.

Если EMD оформлено на несколько сегментов, причем изменяемый сегмент не последний, необходимо аннулировать услугу на сегменте, подлежащем операции upgrade.

Если в PNR имеется заказ питания, то по желанию пассажира услугу можно перенести на новый полетный сегмент, либо произвести возврат услуги, если на момент upgrade услуга возвратна.

Если при возврате EMD произвести возврат денежных средств не предоставляется возможным, то необходимо аннулировать услугу на сегменте подлежащем операции upgrade. оформленные ранее страховые полисы не требуют переоформления.



12.2 Повышение класса обслуживания

БРОНИРОВАНИЕ УСЛУГИ И ОФОРМЛЕНИЕ ЭМД-А

1. открыть PNR *3LR14G, вызвать справку по стоимости дополнительной услуги:
УСЛТ///RFISC=060, TP1 - информация по выбранной услуге:
2. произвести бронирование нового сегмента в бизнес классе 01B1/1
3. внести в бронирование услугу повышения класса обслуживания с помощью создания CBC элемента. каждый CBC элемент связывается с конкретным рейсом и пассажиром
ЗУАС1П1А1//060
4. сохранить внесенный CBC элемент с последующим отображением PNR на экран ЕО И *Р при подтверждении бронирования услуги статус CBC элемента изменится на “HD”, при отказе статус “НИ” останется без изменений.
5. после получения подтверждения CBC элемента проверить стоимость услуги повышения класса обслуживания: ТМ/МУ+У1
6. ввести форму оплаты, если она отличается от нал.
ДФ/МУ+У8//ПП N123 ООО ПОЛЕТ
7. сохранить оценку запросом ЕО
8. подготовить PNR для операции UPGRADE – удалить сегмент прибытия
Х2 ; ЭБ#2982420987473
9. подать запрос на выполнение операции UPGRADE
МУ+У(N_УСЛ) F9
10. Е.



13. 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

14. 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 соответствовать данным в авиабилете.
- **Возможна ли операция возврата при статусе купона U?** Статус купона U (unavailable- недоступен для использования), такой купон может быть только обменен с перевыпуском нового авиабилета.
- **Что означает ремарка refund blocked?** Это означает, что пассажиром оформлен ваучер.
- **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 возможно произвести обмен билета на бизнес класс?** Можно оформить операцию upgrade (повышение класса обслуживания). Услуга оформляется не ранее чем за 24 часа, но не позднее чем за 1 час до времени вылета рейса, при наличии свободных мест в салоне бизнес класса. **ИА/ЮТ/15/2/1, ИА/ЮТ/15/2/2**
- **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 отменить он-лайн регистрацию?** Или отменить самостоятельно на сайте или обратиться в чат на сайте Авиакомпании (Обратная связь).

14.1 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.
- **Что такое бизнес-кресло?** Это кресло в салоне бизнес класса. Пассажиры бизнес-салона первыми выходят из самолета. Услуга доступна при отсутствии пассажиров бизнес-класса в салоне. Багаж и ручную кладь на борт можно взять по тарифу эконом-класса. Обслуживание предоставляется согласно тарифу и заказанным услугам.



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

 Спасибо за внимание!

Utair