

**RA политика АО Авиакомпания "ИрАэро"**

**от 20.10.2022**

1. До формирования заявки на возврат, необходимо предварительно снять места в бронировании. Если места в бронировании сняты позднее 40 минут до вылета, или не сняты вообще, вынужденный возврат запрещен (за исключением случаев задержки/отмены рейсов, или иных условий, указанных в УПТ).
2. Запрос на возврат может быть сформирован в следующих случаях:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №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. | Вынужденный возврат билета и EMD (на сверхнормативный багаж или дополнительные услуги авиакомпании) | Вынужденный возврат по мед причинам\* |  Медицинский документ |
| \*Возврат пассажиру денежной суммы за вынужденный отказ от перевозки в связи с болезнью пассажира или члена его семьи, родственника, совместно следующего с ним на воздушном судне, производится Уполномоченным агентом только при предъявлении в АО «ИрАэро» медицинских документов, подтверждающих невозможность осуществления авиаперелета по запрету лечащего врача, учреждения.Возврат в указанном случае производится на основании следующих документов:* скан/копия медицинской справки;
* скан/копия больничного листа, заверенного работодателем.
* скан/копии документов, подтверждающих степень родства.

П р и м е ч а н и е:Болезнь члена семьи пассажира или родственника признается причиной к вынужденному возврату авиабилета только в случае его совместного следования на одном рейсе АО «ИрАэро» с пассажиром.Требования к медицинским документам, подтверждающим невозможность осуществления авиаперелета в связи с болезнью:* Для оригинала справки мед. учреждения
* наличие в медицинском документе четкого и читаемого названия учреждения, выдавшего данный документ
* наличие документа, его отсканированной легко читаемой копии
* наличие печати учреждения, выдавшего медицинский документ, в оттиске которой должно быть полное название мед. организации (не допускается скан/копия справки уже копированной);
* Наличие реквизитов данного учреждения (адрес, контактные данные)
* Четко читаемая должность и фамилия лица, выдавшего документ
* Наличие подписи лица, выдавшего документ
* Наличие подписи заведующего отделением, либо главного врача учреждения, выдавшего данный медицинский документ
* четко читаемую дату выдачи документа;
* Соответствие дат болезни, указанных в медицинском документе, датам перевозки. В случае несоответствия в заключении должно быть указано "не рекомендуется перелет в указанные даты"
* Для оригинала справки медпункта аэропорта:
	+ Наличие в медицинском документе наименование здравпункта, выдавшего данный документ;
	+ Наличие печати здравпункта;
	+ Четко читаемая должность и фамилия лица, выдавшего документ;
	+ Наличие подписи лица, выдавшего документ;
	+ Наличие даты выдачи медицинского документа;
	+ Соответствие даты болезни, указанной в медицинском документе, дате перевозки.
* Копии листков нетрудоспособности для подтверждения вынужденного отказа принимаются, как правило, в одном из вариантов:
	+ Копия, заверенная нотариально;
	+ Копия, заверенная подписью уполномоченного должностного лица и печатью организации по месту работы (учебы) пассажира (принимается большинством авиакомпаний);

При отсутствии хотя бы одного условия вынужденный возврат/обмен запрещены!Документ должен быть оформлен на русском языке. В случае, если документ представлен на иностранном языке пассажир должен приложить нотариально заверенную копию перевода.П р и м е ч а н и е:* Все вышеуказанные требования обязательны. Отсутствие хотя бы одного из них влечет к отказу в возврате денежной суммы.
* Копии справок Уполномоченные агенты сохраняют у себя в течение 3 (трех) лет с момента подтверждения о возврате или обмене и направляют их в АО «ИрАэро» по запросу авиакомпании.
* Если запрос на вынужденный возврат авиабилета поступил по причине ухудшения здоровья пассажира после или во время прохождения регистрации, досмотра или посадки на воздушное судно основанием для разрешения провести процедуру возврата/обмена авиабилета выступает выписка из журнала медицинского пункта аэропорта с указанием номера заявки.
* Вынужденный возврат авиабилета запрещен в случае, если медицинские процедуры (госпитализация, операции и прочее) были известны пассажиру заранее.
* Беременность признается болезнью только в случае наличия медицинских противопоказаний, оформленный как медицинский документ.
 |
| 4. | Вынужденный возврат билета и EMD (на сверхнормативный багаж или дополнительные услуги авиакомпании) | Вынужденный возврат по смерти\* | Свидетельство о смерти и/или документы, подтверждающие родство |
| \* Вынужденный отказ пассажира от перевозки в случае смерти пассажира или члена его семьи, родственника, удостоверяется отсканированной копией свидетельства о смерти и документами, подтверждающими факт родства.П р и м е ч а н и е:Под членами семьи понимаются супруги, родители, дети (усыновители, усыновленные). Под близкими родственниками понимаются, бабушки и внуки, полнородные и не полнородные братья и сестры. |
| 5. | Вынужденный возвратыбилета и EMD (на сверхнормативный багаж или дополнительные услуги авиакомпании) с датой продажи по 30.04.22 включительно | Все остальные вынужденные возвраты а/б и EMD с датой продажи по 30.04.22 включительно | Документы, подтверждающие вид возврата. |
| 6. | Вынужденный возврат | ЧАСТИЧНАЯ МОБИЛИЗАЦИЯ | Документы, подтверждающие вынужденный характер возврата |
| В связи со сложившейся ситуацией (объявлена частичная мобилизация) при обращении граждан РФ, подлежащих призыву в соответствии с действующими нормами законодательства, разрешается производить вынужденный возврат авиабилетов, оформленных до 10-00 мск 21 сентября 2022 года. В качестве документов, подтверждающих право на вынужденный возврат денежных средств, может быть предъявлен любой из следующих документов:- повестка, если таковая уже пришла гражданину;- мобилизационное предписание с документами, подтверждающими, что воинская часть, к которой приписан гражданин, переведена в военное состояние;- документы, подтверждающие, что гражданин обращался за разрешением на выезд с места жительства, и ему было в этом отказано с представлением документов, подтверждающих его нахождение на воинском учете;- документы о том, что гражданин состоит на воинском учете и обратился за разрешением на выезд с места жительства, но ответ им еще не получен в течение первых 30 дней с даты введения мобилизации в РФ (по 20.09.2022);- иные документы, предъявленные пассажиром. Вынужденный возврат также возможен членам семьи\*, совместно следующим с пассажиром, подпадающим под призыв, при предъявлении документов, подтверждающих родство. Пассажиры должны быть оформлены в едином бронировании.\* Под членами семьи понимаются супруги, родители и дети (усыновители и усыновленные). |
| 7. | Все добровольные возвраты билета и EMD (на сверхнормативный багаж или дополнительные услуги авиакомпании) с датой продажи по 30.04.22 включительно | Добровольный возврат а/б и EMD с датой продажи по 30.04.22 включительно |  |

1. Авиакомпания вправе изменить или дополнить правила возвратов, уведомив агентов об изменении, или уточнении правил возврата авиабилетов и дополнительных услуг.