RA политика АО Авиакомпания “АЛРОСА» (ЯМ)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №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. | Частичный возврат использованного билета, в случае совершения вынужденной посадки на запасном аэродроме | Отсутствует возможность провести возврат через АСБ | Маршрут-квитанция |
| 4. | Возвраты после времени вылета. | Возвраты после времени вылета. | Документы, подтверждающие вид возврата (при наличии). |
| 5. | Вынужденный возврат | Билеты с датой вылета с 01.04.2020 по 31.05.2020 в случае отмены массовых мероприятий, командировок, учебного процесса очной/заочной формы, санаторно-курортного лечения  | Письмо, уведомление, справка, служебная записка, приказ, распоряжение, подтверждающие отмену массовых мероприятий, командировок, учебного процесса очной/заочной формы, санаторно-курортного лечения |
| 6. | Вынужденный возврат | Билеты с датой вылета 01.04.2020 по 31.05.2020 в случае закрытия границ между государствами дальнего и ближнего зарубежья (единая перевозка, стыковка рейсов) | Сканы маршрут-квитанций билетов  |
| 7. | Вынужденный возврат | Потеря стыковки при следовании стыковочными рейсами ЯМ, оформленной в разных бронях (стыковочное время – время между рейсами от 60 минут до 24часов) | Маршрут-квитанция |
| 8. | Вынужденный возврат | Невозможно предоставить место на борту ВС | Маршрут-квитанция с отметкой представителя о причине отказа в перевозке, заверенная печатью представителя |
|  |  |  |  |
| 9. | Вынужденный возврат по медицинским показаниям  | Вынужденный возврат при предоставлении медицинских документов, подтверждающих болезнь или противопоказания к полету на дату вылета, указанную в перевозочном документе. | 1. оригинал справки медицинского учреждения;
2. оригинал справки из медпункта аэропорта (сигнальный лист аэропорта);
3. листок нетрудоспособности (оригинал или копия, заверенный подписью уполномоченного должностного лица и печатью организации по месту работы (учебы) пассажира);
4. Электронный листок нетрудоспособности (далее по тексту – ЭЛН) или талон с номером ЭЛН, распечатанных на бумажном носителе и заверенных подписью уполномоченного должностного лица и печатью организации по месту работы (учебы) пассажира;
5. оригинал выписки из истории болезни;
6. оригинал выписного эпикриза больницы;
7. 7. оригинал выписки из журнала вызова скорой помощи.

Предоставленные документы должны соответствовать требованиям, описанным в Правилах для агентов ТКП о вынужденных возвратах, билетов на основании медицинских документов. |
| 10. | Вынужденный возврат билета на основании свидетельства о смерти. | Вынужденный возврат билетов в случае смерти члена семьи пассажира либо близкого родственника пассажира. | Оригинал свидетельства о смерти или копии, заверенной нотариально, оригинал документов подтверждающие родство. |
| 11. | Вынужденный возврат а/б пассажиров, подлежащих мобилизации | ЧАСТИЧНАЯ МОБИЛИЗАЦИЯ  | Документы, подтверждающие вынужденный характер возврата: - повестка;- мобилизационное предписание с документами, подтверждающими, что воинская часть, к которой приписан гражданин, переведена в военное состояние;- документы (в свободной форме), 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 учёте;- документы о том, что гражданин состоит на воинском учёте, обратился за разрешением на выезд с места жительства, и ответ им ещё не получен в течение первых 30 дней с даты введения мобилизации в Российской Федерации (обращения граждан рассматриваются в соответствии с 59-ФЗ в течение 30 дней с даты поступления);- членам семьи, следующим совместно на одном рейсе с гражданином, подпадающим под призыв, при предъявлении документов, подтверждающих родство;- пассажирам, следующим совместно с гражданином, подпадающим под призыв, и оформленным с ним в одном бронировании (за исключением групповых бронирований). |
|  |  |  |  |