RA политика АО «Авиакомпания «Аврора» (HZ)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Вид возврата | Основания | | Подтверждающие документы |
| 1. | Выполнение внесистемного возврата | Отсутствует возможность провести возврат через АСБ | | Информация из АСБ (при наличии). |
| 2. | Вынужденный возврат | Невозможно предоставить место на борту ВС | | Маршрут-квитанция с отметкой представителя о причине отказа в перевозке, заверенная печатью представителя |
|  |  |  | |  |
| 3. | 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. оригинал выписки из журнала вызова скорой помощи.   Предоставленные документы должны соответствовать требованиям, описанным в Правилах для агентов в системе «ИСТОК» о вынужденных возвратах, билетов на основании медицинских документов. |
| 4. | 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. Возврат денежных средств родственнику после вступления в наследство с предоставлением оригиналов документов о праве наследования. |
| 5. | Вынужденный возврат а/б пассажиров, подлежащих мобилизации | ЧАСТИЧНАЯ МОБИЛИЗАЦИЯ | В качестве документов, подтверждающих право на вынужденный возврат/переоформление может быть предъявлен любой из следующих документов:   - повестка, если таковая уже пришла военнообязанному гражданину, выданная Министерством обороны РФ;  - направление на медицинскую комиссию, выданное по случаю мобилизации;  - 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;  - иные документы, предъявленные пассажиром, Авиакомпания готова рассматривать в индивидуальном порядке через запрос RA;.   Вынужденный возврат также возможен при предъявлении вышеуказанных документов или их копий:  - членам семьи\* гражданина РФ (независимо от того, следуют они совместно на одном рейсе или нет) при предъявлении документов, подтверждающих родство;  - пассажирам, следующим совместно с гражданином РФ, подпадающим под призыв, и оформленным в одном с ним бронировании.  \* Под членами семьи понимаются супруги, родители и дети (усыновители и усыновленные). | |
|  |  |  |  | |