**RA политика АО «Авиационной компании «РусЛайн»**

Основания для запроса refund application и необходимые документы:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Вид возврата | Основания | Подтверждающие документы |
| 1. | Выполнение внесистемного возврата | Отсутствует возможность провести возврат через АСБ  В поле «Основание для возврата» обязательно указывается «Сбой в системе» | Информация из АСБ (при наличии). |
| 2. | Возврат разницы в тарифах по использованному авиабилету | Изменение перевозчиком класса обслуживания  В поле «Основание для возврата» обязательно указывается «Понижение в классе» | Документ с информацией, подтверждающей изменение перевозчиком класса обслуживания пассажиру (при наличии). |
| 3. | Возвраты по медицинским причинам (в связи с болезнью пассажира или члена его семьи либо близкого родственника, совместно следующего с ним на воздушном судне) | Болезнь пассажира.  Запрашиваются только при соблюдении п.227 ФАП-82: вынужденным отказом пассажира от перевозки признается отказ в случае болезни пассажира или члена его семьи либо близкого родственника, совместно следующего с ним на воздушном судне, что подтверждается медицинскими документами (бронирование должно быть аннулировано не позднее чем за 40 мин. до вылета рейса). Если речь о члене семьи, то указывается, кто заболел и степень родства.  В поле «Основание для возврата» обязательно указывается «MEDICAL REASONS» | В качестве подтверждения принимаются больничные листы, выписки из лечебного учреждения (стационара) с датами госпитализации, справки на бланках лечебных учреждений, заверенные печатью и подписью ответственных лиц (главного врача/зав. отделением и лечащего врача), а также печатью медицинского учреждения, в оттиске которой должно быть полное наименование мед.организации. Электронный лист нетрудоспособности должен быть распечатан на бумажном носителе и заверен подписью уполномоченного должностного лица и печатью организации по месту работы или учебы пассажира. При этом указанные в справках даты лечения/госпитализации должны включать дату вылета по первому неиспользованному сегменту. Если на дату вылета пассажир уже выписан, но перелет по медицинским причинам по-прежнему противопоказан, то требуется дополнительная справка от лечащего врача о том, что в указанный период авиаперелеты противопоказаны. Если речь идет о болезни члена семьи/близкого родственника, то дополнительно прикладываются документы, подтверждающие родство. В случае предоставления медицинского документа на иностранном языке, дополнительно необходимо предоставить нотариально заверенный перевод. Агентство при оформлении вынужденного возврата не должно принимать мед.документы, несоответствующие вышеуказанным требованиям. В приложениях прикрепляются цветные скан-копии с оригиналов подтверждающих медицинских документов, в которых должны быть четко читаемые название мед. учреждения, должность и фамилия лица, выдавшего документ, а также реквизиты данного учреждения (адрес, контактные данные). |
| 4. | Возвраты по причине смерти пассажира или члена его семьи (к членам семьи относятся супруги; дети, включая приемных; родители). | Смерть пассажира или члена его семьи.  В поле «Основание для возврата» обязательно указывается «Смерть пассажира» | В качестве подтверждения принимаются скан-копии медицинских документов. Если речь идет о смерти члена семьи, то дополнительно прикладываются документы, подтверждающие родство. |
| 6. | Возвраты дублируемых  авиабилетов (дубликатами считаются авиабилеты, выписанные на одного и того же пассажира, одни и те же даты/рейсы). | Ошибочно выписанный дубликат пассажирского билета.  В поле «Основание для возврата» обязательно указывается «Дубликат билета» | В качестве подтверждения принимается копия дублируемого (возвращаемого) билета. Если дубликаты выписаны в разных PNR, то аннулировать дублирующее PNR нужно не позднее, чем за 24 часа до вылета. Если дубликаты выписаны по разным тарифам, возврату подлежит более дешевый билет. |
| 7. | Все остальные вынужденные и добровольные возвраты | Отсутствует возможность провести возврат через АСБ | Документы, подтверждающие вынужденный характер возврата (при наличии). |