

РА ПОЛИТИКА

№ п/п	Вид возврата	Основания	Подтверждающие документы
1.	Вынужденный возврат	Вынужденный возврат по мед. показаниям или смерть	<p><u>1. по болезни пассажира или члена семьи, совместно следующего с ним:</u></p> <p>Медицинские документы организации здравоохранения (Справка ВКК или Заключение ВКК) с чётко проставленными печатями и штампами лечащего врача и медицинского учреждения, содержащего информацию о периоде заболевания соответствующего дате вылета и отметку о противопоказании полета на дату вылета.</p> <p><u>2. смерть пассажира:</u></p> <p>свидетельство о смерти, документы о вступлении права в наследство, если смерть близкого родственника, то подтверждение о родстве и свидетельство о смерти.</p>
2.	Вынужденный возврат	Вынужденный возврат по причине задержки или отмены рейса	<p>Наличие информации в бронировании о задержке рейса более 3 (трёх) часов* (независимо от причины задержки) или отмены рейса.</p> <p><i>*Для рейсов Алматы — Нур-Султан — Алматы при задержке рейса более 1 (одного) часа (независимо от причины задержки).</i></p> <p><i>Также разрешается, если у пассажира два разных билета и по одному из них задержка более 3 часов или отмена рейса.</i></p> <p><i>При задержке менее 3 (трёх) часов – возврат согласно правилам тарифа.</i></p>
3.	Вынужденный возврат	Вынужденный возврат в связи с заменой воздушного судна на судно с меньшим количеством посадочных мест и невозможностью предоставить место	Не требуются
4.	Вынужденный возврат	Вынужденный возврат по причине потери стыковки	Наличие в бронировании информации о необеспечении авиакомпанией стыковки рейсов

RA POLICY

Serial No.	Type of refund	Reason	Supporting documents
1.	Involuntary refund	Involuntary refund due to medical reason or death	<p><u>1. due to the illness of a passenger or a family member who is traveling together:</u></p> <p>Medical documents of a healthcare organization (The certificate of the medical advisory commission or the Conclusion of the medical advisory commission) with clearly stamped seals and stamps of the attending physician and medical institution containing information about the period of illness corresponding to the date of departure and a note about the contraindication of flying on the date of departure.</p> <p><u>2. death of a passenger:</u></p> <p>a death certificate, documents on the entry of the right to inheritance, if the death of a close relative, then a proof of kinship and a death certificate.</p>
2.	Involuntary refund	Involuntary refund due to delay	<p>The information about a delay of more than 3 (three) hours* (regardless of the reason for the delay) or cancellation of the flight in the booking.</p> <p><i>*For flights Almaty — Nur-Sultan — Almaty with a delay of more than 1 (one) hour (regardless of the reason for the delay).</i></p> <p><i>It is also allowed if the passenger has two different tickets and one of them has a delay of more than 3 hours or cancellation of the flight.</i></p>
3.	Involuntary refund	Involuntary refund due to aircraft change	Not required
4.	Involuntary refund	Involuntary refund due to lost connection	Information in the booking about the airline's failure to provide flight connections