



Открытое акционерное общество «Авиационная компания «ТРАНСАЭРО» (ОАО «АК «ТРАНСАЭРО»)
Почтовый адрес: Зубовский бульвар, д. 11А, Москва, Россия, 119021, тел.: +7 (495) 662-15-60, (495) 937-84-57, тел./факс: +7 (495) 937-84-78
e-mail: info@transaero.ru, www.transaero.ru, SITA: MOWTOUN
Юридический адрес: Россия, 191104, г. Санкт-Петербург, Литейный пр., д. 48, Литер А
ОКПО 11233782, ОГРН 1025700775870, ИНН/КПП 5701000985/997650001

24.07.2015 № Усл 02.04-1970

на № _____ от _____

АГЕНТАМ ОАО «АК «ТРАНСАЭРО»

[О правилах переоформления билетов]

ИНФОРМАЦИОННОЕ ПИСЬМО

Уважаемые коллеги,

Настоящим информируем вас, что для пассажирских авиаперевозок, оформленных по опубликованным тарифам ОАО «АК «ТРАНСАЭРО» на собственные рейсы ОАО «АК «ТРАНСАЭРО», на рейсы в рамках Code-Share соглашений, а также в рамках SPA-соглашений с обязательным участком ОАО «АК «ТРАНСАЭРО», начиная с «01» августа 2015г. установлен порядок проведения добровольных изменений условий перевозки согласно условиям IATA Reso 017f (Exchange, Reissues and Refunds), IATA Reso 735 (Period of validity).

Порядок изложен в Приложении 1.

С уважением,

Заместитель руководителя департамента коммерции

М.П. Щадинский

Порядок проведения добровольных изменений условий перевозки, основные правила возврата (действует с 01.08.2015 г.)

1. Определения

Changes/ Изменения – любые изменения в бронировании, требующие переоформления или обмена билета:

- изменение даты или времени вылета;
- изменение класса обслуживания;
- изменения класса бронирования (примененного тарифа);
- изменение маршрута и/или других условий договора воздушной перевозки;

Rerouting/ Изменение маршрута – любые изменения, касающиеся пунктов маршрута:

- изменение пунктов, между которыми выполняется перевозка;
- изменение установленной в перевозочном документе последовательности пунктов, между которыми выполняется перевозка;
- отказ от полета на одном или нескольких участках маршрута перевозки.

Upgrading/ Повышение уровня тарифа – повышение примененного тарифа до тарифа более высокого уровня. Изменения, связанные с сезонностью, днем недели, повышением применяемых сборов, связанных с тарифом, не являются повышением уровня тарифа.

Downgrading/ Понижение уровня тарифа – понижение примененного тарифа до тарифа более низкого уровня. *Понижение итоговой стоимости перевозки запрещено.* Понижение уровня тарифа разрешено при изменении маршрута и/или типа перевозки (RT-OW), если иное условие не установлено в правилах примененного тарифа.

При добровольных изменениях условий перевозки итоговая стоимость авиаперевозки по измененным условиям должна быть выше или равной стоимости ранее оформленной перевозки.

Ценовая единица (Pricing Unit) – стоимость типа перевозки - всего маршрута или его части, которая оценена как самостоятельный объект, на который может быть оформлен отдельный билет.

END-ON-END комбинация – комбинирование ценовых единиц в пункте построения тарифа (комбинирование двух RT-тарифов, OW-тарифов для получения полного маршрута), которые могут быть оформлены отдельно.

Тарифный компонент – весь маршрут перевозки или часть маршрута перевозки, оцененный прямым OW-тарифом, сквозным OW-тарифом или половиной прямого RT-тарифа, сквозного RT-тарифа. Тарифный компонент может включать один участок маршрута перевозки или несколько участков маршрута перевозки. Под участком маршрута перевозки понимается маршрут перевозки или его часть, определяемая двумя последовательными пунктами.

ПЗВ (Charge for refund procedure) – плата за операции по аннулированию бронирования, осуществлению расчетов сумм, причитающихся для возврата, и оформлению возврата сумм.

2. Основные принципы IATA Reso 017f (Exchange, Reissues and Refunds)

2.1. **Exchange/Обмен** – любые добровольные изменения (перевозчика, рейса, даты, класса обслуживания, участка) в первом полетном купоне полностью неиспользованного билета. Стоимость полностью неиспользованного билета принимается в качестве полной или частичной оплаты за абсолютно новый билет, оформленный по действующим на дату обмена тарифам и соответствующим им правилам и условиям.

2.1.1. Оформляется новый билет в обмен на ранее выданный. Тариф для нового маршрута должен рассчитываться с использованием тарифов, такс/сборов, курсов валют, действующих на момент начала новой перевозки.

2.1.2. Используется курс обмена IROE, действующий на момент расчета нового тарифа.

2.1.3. При оплате в стране, отличной от страны начала перевозки, применяется курс BSR, действующий на дату обмена билета.

2.1.4. Изменение маршрута не производится, если тариф новой перевозки опубликован в валюте, отличной от валюты публикации тарифа первоначальной перевозки.

2.2. **Reissue/Переоформление** – добровольные изменения в первый купон не вносятся или билет частично использован. Производится переоценка стоимости частично использованного билета в связи с внесением изменений в маршрут по тарифами и соответствующим им правилам и условиям, действующим на момент первоначального оформления билета.

2.2.1. Применяются тарифы, таксы/сборы, действующие в дату первоначального оформления перевозки на дату начала перевозки.

2.2.2. Используется курс IROE, применяемый на дату первоначальной продажи.

2.2.3. При оплате в стране, отличной от страны начала перевозки, применяется курс BSR, действующий на дату переоформления билета.

3. Порядок взимания сборов при изменении условий перевозки

3.1. При изменениях в билетах, использующих end-on-end комбинацию тарифов, руководствоваться правилами отдельно по каждой ценовой единице - «pricing unit».

3.2. В случае комбинации половин RT-тарифов, условия изменений определять согласно правилам тарифа, примененного к изменяемому тарифному компоненту (если иное не указано в правилах примененного тарифа).

3.3. Сбор за изменение условий перевозки применять в размере, установленном правилами тарифа, соответствующего изменяемому тарифному компоненту. Для сквозных тарифов – при изменении тарифного компонента сбор взимается за транзакцию.

3.4. Оплата сбора производится по курсу BSR, установленному на дату транзакции по билету (переоформление/обмен).

3.5. Сбор возврату не подлежит.

4. Основные правила при возврате:

4.1. При возврате билетов, использующих end-on-end комбинацию тарифов, руководствоваться правилами тарифа отдельно по каждой ценовой единице - «pricing unit».

4.2. В случае комбинации половин RT-тарифов с разными условиями возврата, правила возврата определять согласно условиям более строгого тарифа (если иное не указано в правилах примененного тарифа).

- 4.3. ПЗВ применяется при транзакции возврата билета, в соответствии с правилами примененного тарифа. При возврате билета, использующего end-on-end комбинацию тарифов, ПЗВ взимается по более строгому правилу (по наибольшему из эквивалентов в валюте оплаты).
- 4.4. Возврат до начала перевозки – при возврате полностью неиспользованного билета, возврат производится с учетом условий применения тарифов, указанных в ранее выданном билете. Для тарифов, использующих условие невозврата провозной платы - указанная в ранее выданном билете невозвратная провозная плата остается невозвратной.
- 4.5. Возврат после начала перевозки – при возврате частично использованного билета, производится возврат разницы между оплаченной стоимостью и фактически использованной стоимостью перевозки. Правила возврата определять с учетом условий применения тарифов, указанных в возвращаемом билете.
- 4.6. Оплата сборов, ПЗВ производится по курсу BSR, установленному на дату проведения возврата билета.
- 4.7. В случае если размер ПЗВ превышает размер рассчитанной суммы, причитающейся для возврата пассажиру (состоящей из суммы возвращаемых такс и сборов, возвращаемого тарифа за вычетом суммы установленных правилами примененного тарифа размера сборов, взимаемых при отказе пассажира от полета) по авиабилету, то ПЗВ взимается в размере рассчитанной к возврату суммы.

5. Срок действия билетов

5.1. Срок действия билетов составляет 1 год от даты начала перевозки, если первый купон не использован - 1 год от даты продажи.

5.2. При Переоформлении/ Reissue

5.2.1. Если один или несколько купонов билета оформлены по специальному тарифу, имеющему более короткий срок действия, чем 1 год, то срок действия всего билета ограничивается более коротким сроком; срок действия считается от даты начала перевозки по первому полетному купону до максимального срока пребывания («Max stay»).

5.2.2. Билеты, оформленные по специальным тарифам, принимаются к переоформлению (Reissue) в пределах срока действия тарифа («Max stay»).

5.2.3. По истечении срока действия билет может быть переоформлен по тарифу, рассчитанному от пункта начала перевозки, имеющему больший срок действия («Max stay»).

5.2.4. В случае, если билет предъявлен к переоформлению (Reissue), срок действия нового переоформленного билета исчисляется:

- от даты начала перевозки если перевозка была начата;
- с даты оформления первоначального билета, если перевозка не была начата.

5.3. При Обменах/Exchange

5.3.1. Обмен (Exchange) может производиться в течение 1 года с даты продажи билета.

5.3.2. Срок действия нового билета, оформленного в Обмен (Exchange), составляет 1 год от даты начала новой перевозки, если перевозка начата.

5.3.3. Если по оформленному в Обмен (Exchange) билету перевозка не была начата, то срок действия билета заканчивается по истечении 1 года с даты обмена.

5.3.4. Билеты с истекшим сроком действия к обмену не принимаются.