

Уважаемые агенты!

Авиакомпания ОАО «Оренбургские авиалинии» (ORENAIR), входящая в группу компаний "Аэрофлот", сообщает о переходе части рейсов под коммерческое управление ОАО «Аэрофлот».

С 15.12.2014 закрыта продажа на все рейсы авиакомпании ORENAIR под кодом R2 в/из аэропорта Внуково (период выполнения с 15.01.2015 по 28.03.2015) и одновременно открыта продажа на те же рейсы под кодом SU (рейсы SU5801-5827). При оформлении перевозок на указанные рейсы под кодом SU будут действовать процедуры бронирования, тарифы, правила оформления перевозок, багажа и других специальных услуг как для собственных рейсов ОАО «Аэрофлот». Продажа на все рейсы в/из аэропорта Внуково с вылетом до 15.01.2015 по-прежнему осуществляется ОАО «Оренбургские авиалинии».

В связи с миграцией брони 29,30 декабря 2014 года из системы Сирена-2000 в Сэйбр, просим Вас не производить операции в эти даты по билетам с вылетом после 15 января 2015 года по рейсам: <http://www.orenair.ru/news/15-12-14/>.

Пассажиры, оформившие билеты, с вылетом после 15 января 2015 года, будут автоматически пересажены на рейсы SU по расписанию, указанному в ранее оформленных билетах на рейсы R2. Информация о пересадке будет внесена OSI/SSR элементом в брони. Каких-либо действий с бронированием и авиабилетами производить не нужно, пассажиры будут приняты к перевозке на рейсы под новым кодом SU по правилам перевозок авиакомпании ORENAIR (R2).

Возврат/обмен авиабилетов на рейсы до 15 января 2015 года:

1. Производится согласно УПТ примененного тарифа по месту приобретения авиабилета.

Возврат/обмен авиабилетов, предусматривающих возврат/обмен, на рейсы

с 15 января 2015 года:

1. Обмен запрещен: необходимо произвести возврат авиабилета R2 по месту приобретения авиабилета и произвести оформление авиабилета на рейсы под кодом SU на новые даты;
2. Возврат авиабилетов, выпущенных через APC "Сирена-Тревел" в ГРС, будет производиться в обычном режиме.
3. Для произведения возврата авиабилетов, выпущенных через GDS Amadeus, Galileo, Apollo, Sabre, а также напрямую в ЦБА "Сирена-2000" в центре ОНГ или на бланке интерлайн-партнера авиакомпании агенту необходимо направить письмо на электронный адрес:
sirena@orenair.ru, копию на gds@orenair.ru, boa@orenair.ru с просьбой изменить статус купона на «О», указав:
Номера билетов
Направления
ФИО пассажиров
Контактные данные агента для уточнения информации
Тип возврата: добровольный или вынужденный
Величину суммы к возврату агентом пассажиру.

В случае, если возврат не был произведен, необходимо направить сообщение на вышеуказанные адреса для изменения статуса авиабилета.

Если возврат классифицируется как вынужденный необходимо приложить документы, подтверждающие возможность произведения вынужденного возврата.

После подтверждения изменения статуса купона, агенту необходимо произвести возврат денежных средств пассажиру.

Внимание:

*Авиабилеты по минимальным тарифам ([невозвратные тарифы](#)), доступные к оформлению как в кассах агентов, так и на сайте Авиакомпании, **запрещены к добровольному возврату и/или добровольному обмену**.

Вынужденным возврат считается в случаях:

- отмены или задержки рейса, указанного в авиабилете;
- изменения Авиакомпанией маршрута перевозки;
- выполнения рейса не по расписанию;
- несостоявшейся отправки Пассажира из-за невозможности предоставить ему место на рейс и дату, указанные в авиабилете;
- несостоявшейся перевозки Пассажира на воздушном судне, вызванной задержкой Пассажира в аэропорту из-за продолжительности проведения его досмотра, если при досмотре багажа или личном досмотре Пассажира не было обнаружено запрещенных к перевозке веществ и предметов;
- не обеспечения Авиакомпанией стыковки рейсов в случае выполнения единой перевозки;
- внезапной болезни Пассажира либо болезни или смерти члена его семьи, совместно следующего с ним на воздушном судне, что подтверждено медицинскими документами*;
- не предоставления Пассажиру обслуживания по классу, указанному в авиабилете;
- продажа сверхустановленной нормы или наличие других нарушений в продаже;
- уменьшение установленной предварительной нормы продажи авиабилетов или замене воздушного судна на судно с меньшей пассажироместимостью.

* 1. К членам семьи относятся: жена (муж), дети (в т.ч. приемные), родители пассажира или его (ее) жены (мужа);

2. Вместо справки лечебного учреждения в исключительных случаях может предъявляться сигнальный лист скорой помощи. Дата вызова скорой помощи должна совпадать с датой вылета по неиспользованному авиабилету.

Отказ от перевозки вследствие непрохождения по вине пассажира паспортного контроля или при обнаружении в процессе досмотра предметов, запрещенных к провозу на воздушных судах, не может классифицироваться как вынужденный.

Добровольный возврат осуществляется в случае, если пассажир по своему желанию отказывается от полета полностью или частично, возврат производится в соответствии с Условиями Примененного Тарифа в каждом конкретном случае.

Контакты:

gds@orenair.ru

+7 3532 54-13-44

8-800-700-00-56