

ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ФОРМИРОВАНИЯ ЗАПРОСОВ НА ВОЗВРАТ

РА-ПОЛИТИКА АО «РЕД ВИНГС»

1. До формирования заявки на возврат, необходимо предварительно снять места в бронировании. Если места в бронировании сняты позднее 40 минут до вылета, или не сняты вообще, **вынужденный возврат запрещен** (за исключением случаев задержки/отмены рейсов, или иных условий, указанных в УПТ).

2. **Запрос на возврат** может быть сформирован в следующих случаях:

№ п/п	Вид возврата	Основание (наименование графы «Основание для возврата»)	Подтверждающие документы. Описание
1.	Выполнение внесистемного возврата	Отсутствует возможность провести возврат через АСБ	Информация из АСБ
2.	Возврат разницы в тарифах по использованному авиабилету	Изменение перевозчиком класса обслуживания, бренда тарифа на понижение.	Документ с информацией, подтверждающей изменение перевозчиком класса обслуживания, бренда тарифа на понижение, пассажиру (при наличии).
3.	Возврат в связи с необеспечением стыковки рейсов при перевозке в рамках многостороннего соглашения M2	ВВ в связи с необеспечением стыковки	Информация из АСБ
4.	Возвраты по медицинским причинам (в связи с болезнью пассажира или члена его семьи либо близкого родственника, совместно следующего с ним на воздушном судне).	«Медицинские причины» (если речь о члене семьи или близком родственнике, то указывается, кто заболел и степень родства)	Цветные скан-копии с оригиналов подтверждающих медицинских документов.*
*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 и документами, подтверждающими родство (при необходимости), при условии уведомления об этом перевозчика до окончания установленного времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс (бронирование должно быть аннулировано не позднее чем за 40 мин. до вылета рейса). Возврат в указанном случае производится на основании следующих документов: - медицинской справки; - больничного листа (листка нетрудоспособности), заверенного подписью и личной печатью лечащего врача / главного врача / заведующего отделением или подписью должностного лица (кадровая служба / бухгалтерия / руководитель) и печатью организации, указанной в качестве места работы - выписки из лечебного учреждения (стационара) с датами госпитализации - дополнительно прикладываются документы, подтверждающие степень родства (для члена семьи либо близкого родственника, совместно следующего с пассажиром на воздушном судне)			

	Требования к медицинским документам, подтверждающим невозможность осуществления авиаперелета в связи с болезнью: - наличие четкой, легко читаемой копии документа; - наличие в медицинском документе четкого и читаемого названия учреждения, выдавшего данный документ; - наличие реквизитов данного учреждения; - наличие печати учреждения, выдавшего медицинский документ; - четко читаемая должность, Ф.И.О. лица, выдавшего документ, личная печать и подпись лечащего или главного врача; - наличие даты выдачи медицинского документа; - соответствие дат болезни, указанных в медицинском документе, датам перевозки. При отсутствии хотя бы одного требования вынужденный возврат запрещен! Если на момент начала перевозки 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. Запросы на вынужденный возврат по медицинским причинам не рассматриваются, если аннуляция бронирования была сделана более чем за один день до даты начала болезни (госпитализации) пассажира, подтвержденной документально. Болезнь члена семьи пассажира или родственника признается причиной к вынужденному возврату авиабилета только в случае его совместного следования на одном рейсе АО «Ред Вингс» с пассажиром. В этом случае необходимо приложить документы, подтверждающие родство. Документами, подтверждающими родство, является документ (или набор документов), позволяющий однозначно установить требуемые родственные связи. Документы должны быть оформлены на русском языке. В случае, если документ представлен на иностранном языке пассажир должен предоставить нотариально заверенную копию перевода. Оригиналы справок Уполномоченные агенты сохраняют у себя в течение 3 (трех) лет с момента подтверждения о возврате и направляют их в АО «Ред Вингс» по запросу авиакомпании. Если запрос на вынужденный возврат авиабилета поступил по причине ухудшения здоровья пассажира после или во время прохождения регистрации, досмотра или посадки на воздушное судно основанием для разрешения провести процедуру возврата/обмена авиабилета выступает выписка из журнала медицинского пункта аэропорта с указанием номера заявки. Вынужденный возврат авиабилета запрещен в случае, если медицинские процедуры (госпитализация, операции и прочее) были известны пассажиру заранее. Беременность признается болезнью только в случае наличия медицинских противопоказаний, подтвержденных оформленной лечащим врачом и заверенной его личной подписью, и печатью мед. организации медицинской справкой.		
5.	Возвраты по причине смерти пассажира, члена его семьи или близкого родственника, наступившей до времени отправления рейса на первом неиспользованном купоне билета*.	«Смерть пассажира» (если речь о члене семьи или близком родственнике, то указывается, кто умер и степень родства)	Свидетельство о смерти и/или документы, подтверждающие родство
	*Вынужденный отказ пассажира от перевозки в случае смерти пассажира или члена его семьи, родственника, удостоверяется отсканированной копией свидетельства о смерти и документами, подтверждающими факт родства. П р и м е ч а н и е: Под членами семьи понимаются супруги, родители, дети (усыновители, усыновленные).		

	Под близкими родственниками понимаются, бабушки и внуки, полнородные и не полнородные братья и сестры.		
6.	Вынужденный возврат в связи с дублированием авиабилетов*	Дублированные авиабилеты №№ с указанием причины дублирования	
	*Дублированными авиабилетами признаются авиабилеты, оформленные на одного и того же пассажира, с одинаковыми датами вылета и рейсами, классом обслуживания, и в одной и той же тарифной группе. Вынужденный возврат разрешен только в случае, если запрос направлен не позднее, чем за 24 часа до вылета первого рейса, указанного в полностью неиспользованном авиабилете. Вынужденным признается отказ от всех перевозок за исключением первоначально оформленной (возвращается последний оформленный билет).		
7.	Вынужденный возврат по электронным многоцелевым документам (EMD)	Указать причину вынужденного возврата EMD	Документы, подтверждающие вынужденный характер возврата

Спорные вопросы, связанные с проведением возвратов, необходимо направлять на электронный адрес sales@flyredwings.com с темой письма «Возврат. АК «Ред Вингс».