



Акционерное общество
«Авиационная транспортная компания «ЯМАЛ»

Joint-Stock Company «YAMAL AIRLINES»

УТВЕРЖДАЮ
Коммерческий директор
АО «АТК «Ямал»
И. А. Лебедев
« 22 » _____ 20 22 г.



РИ.12.3-17

ПОЛИТИКА ФОРМИРОВАНИЯ «ЗАПРОСОВ НА ВОЗВРАТ» (REFUND APPLICATION) АО «АВИАЦИОННАЯ ТРАНСПОРТНАЯ КОМПАНИЯ «ЯМАЛ» ДЛЯ АГЕНТОВ ТКП

Издание 1 Редакция 0

629003, Российская Федерация
Ямало-Ненецкий АО, г. Салехард,
ул. Авиационная, владение 27
телефон: +7 (34922) 4-39-10
факс: +7 (34922) 4-06-71
e-mail: airway@yamal.aero

г. Тюмень
2022г.



ПОЛИТИКА ФОРМИРОВАНИЯ «ЗАПРОСОВ НА ВОЗВРАТ» (REFUND APPLICATION)
АО «АВИАЦИОННАЯ ТРАНСПОРТНАЯ КОМПАНИЯ «ЯМАЛ» ДЛЯ АГЕНТОВ ТКП

Коммерческая дирекция

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И АББРЕВИАТУРЫ.....	3
2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
3. ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ПОДАЧИ ЗАЯВКИ РА В ЛК.....	3

ПОЛИТИКА ФОРМИРОВАНИЯ «ЗАПРОСОВ НА ВОЗВРАТ» (REFUND APPLICATION)**АО «АВИАЦИОННАЯ ТРАНСПОРТНАЯ КОМПАНИЯ «ЯМАЛ» ДЛЯ АГЕНТОВ ТКП**

Коммерческая дирекция

1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И АББРЕВИАТУРЫ

АСБ – автоматизированная система бронирования.

ГКРП – Группа контроля регистрации пассажиров

Перевозчик – АО «Авиационная транспортная компания «Ямал»

RA (Refund Application) – заявление на возврат, представляющее собой транзакцию возврата денежных средств, которая инициируется агентом через заявку в ЛК с последующим включением в отчет ТКП перед АО «Авиационная транспортная компания «Ямал» в случае положительного решения по заявке со стороны Перевозчика.

RA-политика – перечень оснований для формирования «Запросов на возврат» (Refund Application), который формируется Перевозчиком.

Личный кабинет на сайте ТКП (Личный кабинет, ЛК) – персональный раздел на сайте ТКП участника и партнера СВВТ, Интернет-сервис, предоставляющий авторизованным пользователям средства управления сетью продажи перевозок и услуг, контроля и анализа данных, обмена юридически значимыми электронными документами, просмотра нормативно-технологических документов СВВТ, обмена оперативными уведомлениями, мнениями и вопросами в тематических форумах.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящий документ определяет условия проведения возвратов билетов для агентов ТКП через ЛК путем подачи RA.

2.2. Возвраты билетов по заявкам RA в ЛК осуществляются в случаях, предусмотренных Перевозчиком в настоящей RA-политике (Таблица 1).

2.3. До подачи RA, необходимо предварительно снять места в бронировании (за исключением случаев нарушений условий воздушной перевозки по вине Перевозчика, предъявления свидетельства о смерти).

3. ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ПОДАЧИ ЗАЯВКИ RA В ЛК

3.1. Проведение добровольного возврата билета в случае отсутствия технической возможности проведения возврата билета агентом через АСБ:

3.1.1. В случае отсутствия технической возможности проведения возврата билета в АСБ создается RA. К RA прикладывается скриншот экрана с подтверждением невозможности проведения возврата в АСБ.

3.2. Проведение вынужденного возврата билета на основании медицинских документов:

3.2.1. Создается RA. К RA прикладываются документы, указанные в «Правилах для агентов ТКП о вынужденных возвратах, обменах билетов на основании медицинских документов и в случае предъявления свидетельства о смерти».

3.3. Проведение вынужденного возврата билета на основании свидетельства о смерти:

3.3.1. Создается RA. К RA прикладываются документы, указанные в «Правилах для агентов ТКП о вынужденных возвратах, обменах билетов на основании медицинских документов и в случае предъявления свидетельства о смерти».

3.4. Проведение возврата разницы в стоимости в случае вынужденного понижения тарифа с бизнес-класса до экономического класса обслуживания:

ПОЛИТИКА ФОРМИРОВАНИЯ «ЗАПРОСОВ НА ВОЗВРАТ» (REFUND APPLICATION)
АО «АВИАЦИОННАЯ ТРАНСПОРТНАЯ КОМПАНИЯ «ЯМАЛ» ДЛЯ АГЕНТОВ ТКП

Коммерческая дирекция

3.4.1. Вынужденный возврат разницы в стоимости производится в случае понижения класса обслуживания на рейсах АО «Авиационная транспортная компания «Ямал» Перевозчиком в соответствии с технологической документацией АО «Авиационная транспортная компания «Ямал».

3.4.2. Создается РА. К РА необходимо приложить подтверждение Перевозчика на вынужденный возврат стоимости. Подтверждением является ваучер с подписью представителя Перевозчика или посадочный талон с отметкой от Перевозчика о понижении в классе обслуживания.

3.4.3. В случае отсутствия у пассажира посадочного талона с отметкой о понижении в классе обслуживания от Перевозчика необходимо отправить запрос в ГКРП Перевозчика по электронной почте на email dcs@yamal.aero, для подтверждения отказа пассажиру в перевозке бизнес-классом. Письмо с подтверждением от ГКРП необходимо приложить к РА.

3.5. Проведение возврата билета со статусом купона FLOWN в случае, если пассажир перевозкой не воспользовался:

3.5.1. Создается РА. К РА необходимо приложить письмо с подтверждением от ГКРП факта неиспользования пассажиром билета. Для подтверждения факта неиспользования пассажиром билета со статусом купона FLOWN, агентом отправляется запрос в ГКРП по электронной почте на email dcs@yamal.aero для подтверждения факта неиспользования билета.

3.6. Проведение возврата в случае отсутствия доступа к электронному билету:

3.6.1. Создается РА. К РА прикладывается скриншот экрана с подтверждением отсутствия доступа к электронному билету.

3.7. Проведение вынужденного возврата билета в случае отсутствия технической возможности оформления возврата билета агентом через АСБ по причине нарушения условий воздушной перевозки по вине Перевозчика:

3.7.1. Создается РА. К РА прикладывается скриншот экрана с подтверждением невозможности проведения возврата в АСБ. Также подтверждение Перевозчика на вынужденный возврат стоимости. Подтверждением является один из документов:

- маршрутная квитанция со штампом служб аэропорта вылета, содержащим информацию о причине вынужденных действий с билетом
- история бронирования из экрана АСБ с информацией об изменении расписания или отмене рейса

3.8. Проведение возврата в случае, когда электронный билет находится в архиве Перевозчика:

3.8.1. Создается РА. К РА прикладывается скриншот экрана с подтверждением отсутствия доступа к электронному билету.

3.9. Проведение возврата по причине несостоявшейся перевозки пассажира, 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 или предметов:

3.9.1. Создается РА. К РА прикладывается цветная скан-копия маршрут-квитанции/ распечатки бронирования/ посадочного талона с отметкой о задержке пассажира из-за продолжительности его досмотра и отсутствии обнаружения запрещенных к перевозке веществ и предметов, заверенная личным штампом и/или подписью работника авиакомпании или обслуживающего агента, или скан-копия документа, выданного проводившей досмотр службой.

**ПОЛИТИКА ФОРМИРОВАНИЯ «ЗАПРОСОВ НА ВОЗВРАТ» (REFUND APPLICATION)
АО «АВИАЦИОННАЯ ТРАНСПОРТНАЯ КОМПАНИЯ «ЯМАЛ» ДЛЯ АГЕНТОВ ТКП**

Коммерческая дирекция

3.10. Проведение вынужденного возврата по причине дублирования авиабилетов (дублированными считаются авиабилеты, выписанные на одного и того же пассажира, одни и те же даты/номера рейсов, классы обслуживания, в одной и той же тарифной группе):

3.10.1. Создается RA. К RA прикладывается копия дублированного билета с объяснением причины дублирования.

3.11. Проведение вынужденного возврата на основании невозможности совершить перелет по причине мобилизации.

3.11.1. Создается RA. К RA прикладывается сканкопия повестки или справки из военкомата, иные документы. Для близких родственников, следующих вместе с военнообязанным, документы, подтверждающие родство.

Таблица 1. RA политика АО «Авиационная транспортная компания «Ямал»

№ п/п	Вид возврата	Основания	Подтверждающие документы
1.	Добровольный возврат, в случае отсутствия технической возможности	Отсутствие возможности проведения возврата через АСБ	• Информация из АСБ (скриншот экрана) • Согласно правилам применения тарифа
2.	Возврат разницы в тарифах	Вынужденное понижение тарифа с бизнес-класса до экономического	• Ваучер с подписью представителя Перевозчика или посадочный талон с отметкой от Перевозчика о понижении в классе обслуживания или Письмо с подтверждением от ГТС
3.	Возврат со статусом FLOWN, в случае, если пассажир не воспользовался перевозкой	Подтверждение Перевозчика о невыполнении пассажиром перевозки	• Подтверждение от ГТС по электронной почте
4.	Возврат в случае отсутствия доступа к электронному билету для проведения возврата	Отсутствие доступа к билету в АСБ	• Информация из АСБ (скриншот экрана)
5.	Возврат билета, находящегося в архиве Перевозчика.	Отсутствие доступа к билету в АСБ	• Разрешение Перевозчика на возврат • Информация из АСБ (скриншот экрана)

ПОЛИТИКА ФОРМИРОВАНИЯ «ЗАПРОСОВ НА ВОЗВРАТ» (REFUND APPLICATION)
АО «АВИАЦИОННАЯ ТРАНСПОРТНАЯ КОМПАНИЯ «ЯМАЛ» ДЛЯ АГЕНТОВ ТКП

Коммерческая дирекция

6.	Вынужденный возврат билета на основании медицинских документов	Вынужденный возврат в случае болезни пассажира или члена его семьи либо близкого родственника, совместно следующего с ним на воздушном судне.	• Предоставленные документы должны соответствовать требованиям, описанным в «Правилах для агентов ТКП о вынужденных возвратах, обменах билетов на основании медицинских документов и в случае предъявления свидетельства о смерти»
----	--	---	--

Примечание:

1. 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).

2. 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.

3. В случае если перевозка была оформлена не в рамках единого билета возврат каждого авиабилета рассматривается отдельно с соблюдением требуемых условий для каждого авиабилета.

4. Агентство при оформлении вынужденного возврата не должно принимать документы, не соответствующие нижеуказанным требованиям:

-В качестве подтверждения прикладываются больничные листы (листки нетрудоспособности), выписки из лечебного учреждения (стационара) с датами госпитализации, справки на бланках лечебных учреждений, заверенные печатью и подписью ответственных лиц (главного врача / зав. отделением / лечащего врача), а также печатью медицинского учреждения, в оттиске которой должно быть полное наименование медицинской организации, талоны к ЭЛН* (или распечатки ЭЛН) заверенные подписью и личной печатью врача, оформившего ЭЛН / главного врача / заведующего отделением или подписью должностного лица (кадровая служба / бухгалтерия / руководитель) и печатью организации, указанной в качестве места работы, либо службой занятости по месту постановки на учет.

* Электронный листок нетрудоспособности.

ПОЛИТИКА ФОРМИРОВАНИЯ «ЗАПРОСОВ НА ВОЗВРАТ» (REFUND APPLICATION)

АО «АВИАЦИОННАЯ ТРАНСПОРТНАЯ КОМПАНИЯ «ЯМАЛ» ДЛЯ АГЕНТОВ ТКП

Коммерческая дирекция

- В документе обязательно должна быть проставлена дата начала заболевания. При этом указанные в документах даты лечения/госпитализации должны включать дату вылета по первому неиспользованному купону авиабилета. 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.

- В подтверждающих медицинских документах должны быть четко читаемые название медицинского учреждения, должность и фамилия лица, выдавшего документ, а также реквизиты данного учреждения (адрес, контактные данные).

- Если речь идет о болезни члена семьи/близкого родственника, то дополнительно прикладываются документы, подтверждающие родство. Документами, подтверждающими родство, является документ (или набор документов), позволяющий однозначно установить требуемые родственные связи.

По правилам АО «АТК «Ямал» под членами семьи понимаются супруги, родители и дети (усыновители и усыновленные), под близкими родственниками - дедушки, бабушки и внуки, полнородные и неполнородные братья и сестры, родители супруга (супруги).

При оформлении RA необходимо аннулировать соответствующее бронирование (сдать места).

7.	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)	Цветные скан-копии с оригиналов подтверждающих документов.
----	---	---	--

Примечание:

Подтверждающими документами являются: свидетельство о смерти и документы, подтверждающие родство (если речь идет о смерти члена семьи/близкого родственника).

Возвраты по причине смерти пассажира, члена его семьи или близкого родственника, наступившей до времени отправления рейса на первом неиспользованном купоне билета, оформляются при условии уведомления об этом АО «АТК «Ямал» в течение срока действия тарифа. В случае смерти пассажира уведомление производится лицом, оплатившим перевозку, либо наследником пассажира

При оформлении RA необходимо аннулировать соответствующее бронирование (сдать места).

ПОЛИТИКА ФОРМИРОВАНИЯ «ЗАПРОСОВ НА ВОЗВРАТ» (REFUND APPLICATION)

АО «АВИАЦИОННАЯ ТРАНСПОРТНАЯ КОМПАНИЯ «ЯМАЛ» ДЛЯ АГЕНТОВ ТКП

Коммерческая дирекция

8.	Вынужденный возврат билета, в случае отсутствия технической возможности	Нарушение условий воздушной перевозки по вине Перевозчика	- Информация из АСБ (скриншот экрана) - Подтверждение Перевозчика на вынужденный возврат
9.	Возвраты по причине несостоявшейся перевозки пассажира, 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 или предметов	«Задержка из-за проведения досмотра» No рейса..., Дата рейса...»	Цветная скан-копия маршрутной квитанции/ распечатки бронирования/ посадочного талона с отметкой о задержке пассажира из-за продолжительности его досмотра и отсутствии обнаружения запрещенных к перевозке веществ и предметов, заверенная личным штампом и/или подписью работника авиакомпании или обслуживающего агента, или скан-копия документа, выданного проводившей досмотр службой.
10.	Возвраты дублированных авиабилетов (дублированными считаются авиабилеты, выписанные на одного и того же пассажира, одни и те же даты/номера рейсов, классы обслуживания, в одной и той же тарифной группе)	«Дублированный билет No...»	Копия дублированного билета с объяснением причины дублирования.

Примечание

В случае выписки дублированных билетов в разных PNR вынужденным признается отказ от всех перевозок за исключением первоначально оформленной при условии уведомления об отказе не позднее 24 часов до времени вылета на указанный в билете рейс по первому купону полностью неиспользованного авиабилета.

ПОЛИТИКА ФОРМИРОВАНИЯ «ЗАПРОСОВ НА ВОЗВРАТ» (REFUND APPLICATION)
АО «АВИАЦИОННАЯ ТРАНСПОРТНАЯ КОМПАНИЯ «ЯМАЛ» ДЛЯ АГЕНТОВ ТКП

Коммерческая дирекция

При оформлении RA необходимо аннулировать соответствующее бронирование (сдать места).

В случае выписки дублированных билетов **в одном PNR** действительным для перевозки (со статусом O/OPEN) должен остаться последний из оформленных билетов; все ранее оформленные билеты могут быть предъявлены к вынужденному возврату при условии, что они полностью не использованы.

11.	Формирование Запроса для проведения вынужденного возврата пассажиров, подлежащих мобилизации с ремаркой: «ВЫНУЖДЕННЫЙ ВОЗВРАТ ПО ПРИЧИНЕ МОБИЛИЗАЦИИ»	Невозможность совершить перелет по причине мобилизации. Места должны быть аннулированы до окончания регистрации на рейс.	Повестка или справка из военкомата, иные документы. Повестка или справка из военкомата, иные документы. Для близких родственников, следующих вместе с военнообязанным, документы, подтверждающие родство.
-----	---	--	---