

Запрос вынужденных возвратов через Refund Application в BSPlink

Возвраты билетов, производимые в соответствии с правилами тарифа на момент возврата, производятся через систему бронирования. Дополнительной авторизации не требуется.

Возвраты неиспользованных такс (если они подлежат возврату) производятся через систему бронирования. Дополнительной авторизации не требуется.

Вынужденные возвраты по причине отмены/задержки собственного рейса Аэрофлота производятся через систему бронирования. Дополнительной авторизации не требуется, если информация об отмене или задержке есть в PNR.

Все прочие вынужденные возвраты должны запрашиваться через Refund Application (RA) в BSPlink.

При оформлении Refund Application необходимо аннулировать соответствующее бронирование. Refund Application при активном бронировании не авторизуется (за исключением удвоения билетов в рамках одного PNR). После авторизации Refund Application со стороны авиакомпании возврат автоматически попадает в отчет, авиакомпания сама меняет статусы купонов на RFND. Агент после оформления Refund Application в BSPlink не должен больше проводить никаких операций с билетом через GDS, если в авторизованном RA не было особых указаний от а/к на проведение нулевого возврата (non-reported refund).

В случае запроса к возврату частично использованного билета, агент самостоятельно рассчитывает сумму к возврату по неиспользованным сегментам согласно инструкциям, изложенным в Справочнике для агентов, публикуемом на сайте <http://www.aeroflot.ru/ru-ru/about/instructions> .

ПОРЯДОК ЗАПОЛНЕНИЯ REFUND APPLICATION

В обязательном порядке в REFUND APPLICATION указывается:

- номер возвращаемого билета и отмечаются купоны, запрашиваемые к возврату: купоны, предъявляемые к возврату обязательно должны быть со статусом OPEN / OK (возможен RFND для случая по п.10), купоны со статусом EXCH / USED к возврату не принимаются – статусы таких купонов необходимо предварительно «открыть» через заявку на адрес opprf@aeroflot.ru .

В случае вынужденного возврата ранее переписанного билета к возврату предъявляется последний из цепочки переписанных билетов (тот, у которого статус купонов OPEN / OK), даже если последняя переписка производилась не в офисе агента, а в офисе Аэрофлота (возврат сумм за неиспользованные перевозки всегда производится по месту их оплаты). При предъявлении к возврату оформленного в офисе ПАО «Аэрофлот» MCO FOR REFUND (если оно оформлено к агентскому билету) необходимо указывать в качестве возвращаемого билета именно номер этого MCO, во вложении обязательно нужно прикрепить его копию, а оригинал направить на имя зам. директора ДБУ Ненадых М.В. с приложением пояснительной записки и ссылкой на номер RA. Документы направляются почтой по адресу 141425, Московская область, Химкинский район, аэропорт Шереметьево – 2, а/я 176 или с курьером на ул. Планерная, 24.

- В разделе *Original Issue Details* обязательно указываются данные первоначального билета (если к возврату предъявляется билет после переписки).
- В поле *Agent Contact* вносятся контактные данные сотрудника, ответственного за запрос со стороны агента).
- Суммы к возврату расписываются полностью в предназначенных для этого полях: тариф, комиссия, таксы с разбивкой по кодам. При возврате частично использованного билета в графу *Gross Fare* заносится общий тариф по билету, а использованная часть тарифа указывается в разделе *Less Gross Fare Used* , таким образом сумма тарифа к возврату автоматически рассчитывается в поле *Total Gross Fare Refunded*. Штраф указывается в поле *CP*. RA с некорректным заполненными или рассчитанными элементами калькуляции будут отклонены.
- Просьба внимательно относиться к указанию в поле *Form of Payment* корректной формы оплаты – возврат должен производиться в той же форме, что и выписка билета.
- Поле *Reason for Refund* не должно быть пустым! Указание общих фраз типа «*Involuntary refund*» или «*Voluntary refund due to technical reason. Tkt cannot be refunded via GDS*» также не допускается! Обязательно нужно указать конкретную причину, по которой Вы запрашиваете данный возврат. Во избежание некорректного отображения символов предпочтительно заполнять это поле латинскими буквами. В подтверждение указанной в Reason for Refund причины необходимо в обязательном порядке прикрепить к Refund Application скан-копии подтверждающих документов.

Подтверждающие документы должны быть представлены на русском или английском языках. При обращении в представительство ПАО «Аэрофлот» допускается принимать документы, оформленные на государственном языке страны, на территории которой находится представительство авиакомпании, с приложением непрофессионального перевода на русский язык, заверенного работником представительства. В иных случаях требуется нотариально заверенный перевод документа на русский язык.

ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ЗАПРОСА REFUND APPLICATION И НЕОБХОДИМЫЕ ДОКУМЕНТЫ

1) Возвраты по причине отмены/задержки/потери стыковки (в рамках единого билета на стоке 555) при следовании рейсами других перевозчиков.

В поле REASON FOR REFUND обязательно указывается причина возврата, а также номер и дата отмененного/задержанного рейса. В качестве подтверждения прикладывается история бронирования с соответствующими отметками и/или справка от оперативного перевозчика о факте отмены/задержки/изменения расписания рейса.

2) Возвраты по причине отмены/задержки/потери стыковки (в рамках единого билета) при следовании рейсами Аэрофлота, если в бронировании соответствующих отметок нет, а основания для вынужденного возврата получены пассажиром в аэропорту в виде отметки на маршрут-квитанции или агентом в виде официального письменного разрешения от представительства Аэрофлота/Департамента Продаж (в ответ на письменный запрос).

В поле REASON FOR REFUND обязательно указывается причина возврата, а также номер и дата рейса, ставшего причиной для вынужденного возврата. В качестве подтверждения прикладывается скан-копия маршрут-квитанции с отметкой, сделанной уполномоченным представителем авиакомпании/аэропорта, или скан-копия официального письменного разрешения от представительства Аэрофлота/Департамента Продаж (в ответ на письменный запрос).

3) Возвраты в случае аннуляции PNR пассажиром в офисе Аэрофлота более чем за 24 часа до вылета, при предъявлении а/б на возврат в агентство менее чем за 24 часа до вылета или после времени вылета рейса (для а/б по тарифам, в которых взимание штрафа/неустойки 25% зависит от сроков предъявления а/б к возврату – «IF TICKET IS PRESENTED FOR A REFUND»).

В поле REASON FOR REFUND обязательно указывается причина (например, «PNR CANX IN SU OFFICE»). В качестве подтверждения для проведения возврата по правилам, действительным для возврата более чем за 24 часа до вылета, необходимо приложить скан-копию официального подтверждения Аэрофлота со штампом о дате и времени аннуляции PNR (всегда выдается пассажиру при снятии агентского PNR в офисе Аэрофлота).

В остальных случаях для а/б по возвратным тарифам, если PNR снято агентом или в офисе Аэрофлота до времени окончания регистрации на рейс (не позднее чем за 40 мин. до времени отправления рейса, указанного в билете), то запрашивать Refund Application не нужно – агент имеет право сам (т.е. через GDS) произвести возврат с удержанием соответствующих штрафов в срок действия тарифа плюс 30 дней.

4) Возвраты по причине несостоявшейся отправки пассажира из-за невозможности предоставить ему место на рейс/дату/класс обслуживания, указанные в билете.

В поле REASON FOR REFUND обязательно указывается причина возврата, а также номер и дата рейса, ставшего причиной для вынужденного возврата. В качестве подтверждения прикладывается скан-копия маршрут-квитанции/распечатки бронирования с отметкой о невозможности предоставления места на рейсе или обслуживания по классу, указанному в билете, заверенной личным штампом и/или подписью работника а/к или обслуживающего агента.

5) 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 и предметов.

В поле REASON FOR REFUND обязательно указывается причина возврата, а также номер и дата рейса, ставшего причиной для вынужденного возврата. В качестве подтверждения прикладывается 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 а/к или обслуживающего агента или скан-копия документа, выданного проводившей досмотр службой.

6) Возвраты по медицинским причинам (в связи с болезнью пассажира или члена его семьи либо близкого родственника, совместно следующего с ним на воздушном судне).

Запрашиваются только при соблюдении п.227 ФАП-82: 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, ... , при условии уведомления об этом перевозчика до окончания установленного в соответствии с п.81 настоящих Правил времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс (бронирование должно быть аннулировано не позднее чем за 40 мин. до вылета рейса).

В поле «REASON FOR REFUND» обязательно указывается «MEDICAL REASONS» (если речь о члене семьи или близком родственнике, то указывается, кто заболел и степень родства). В приложениях прикрепляются цветные скан-копии с оригиналов подтверждающих медицинских документов, в которых должны быть четко читаемые название мед. учреждения, должность и фамилия лица, выдавшего документ, а также реквизиты данного учреждения (адрес, контактные данные).

В качестве подтверждения принимаются 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 мед. организации. При этом указанные в справках даты лечения/госпитализации должны включать дату вылета по первому неиспользованному сегменту. 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.

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 ПАО «Аэрофлот» 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).

Агентство при оформлении вынужденного возврата не должно принимать мед.документы, не соответствующие вышеуказанным требованиям.

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

В поле REASON FOR REFUND обязательно указывается «DEATH OF PASSENGER» (если речь о члене семьи или близком родственнике, то указывается, кто умер и степень родства) и в приложениях прикрепляются скан-копии подтверждающих документов: свидетельства о смерти и документов, подтверждающих родство (если речь идет о смерти члена семьи/близкого родственника).

8) Возвраты по причине отказа в визе (не распространяется на перевозки, оформленные по групповым, чартерным и блок-чартерным тарифам).

В поле REASON FOR REFUND обязательно указывается «VISA REJECTION» или «ОТКАЗ В ВИЗЕ» и прикладываются копии официальных документов об отказе в визе. Документ, выданный уполномоченной консульской (визовой) службой (посольством) того государства, пребывание на территории которого предусматривает перевозка по авиабилету, должен содержать сведения, однозначно подтверждающие отказ пассажиру в оформлении визы определенного государства (указаны реквизиты органа, выдавшего документ и фамилия и имя пассажира). Жестких требований к языку оформления не предъявляется (может быть на русском, английском или государственном языке государства, отказавшего в визе). Полный возврат авиабилетов авторизуется только при условии полной аннуляции бронирования не позднее 24 часов до вылета указанного в билете рейса по первому купону полностью неиспользованного авиабилета. Несвоевременное оформление визы посольством того или иного государства не является основанием для осуществления вынужденного возврата авиабилета.

9) Возвраты дублирующих авиабилетов (дубликатами считаются авиабилеты, выписанные на одного и того же пассажира, одни и те же даты/рейсы, классы обслуживания).

В поле REASON FOR REFUND обязательно указывается «DUPLICATE OF TKT » + номер дублируемого билета. В качестве подтверждения прикладывается копия дублируемого билета. 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. Если запрос возврата дубликата производится менее чем за 20 дней до начала перевозки по маршруту, то статус запрашиваемого к возврату билета рекомендуется изменить на «R» (RFND) через процедуру нулевого возврата (в GDS Amadeus – non-reported refund) для предотвращения некорректного использования полетных сегментов дублирующих билетов.

10) Возвраты, которые были исключены из отчета BSP по техническим причинам или вследствие некорректного оформления – в таких случаях статусы купонов изменены на «R» (RFND), однако возвраты в соответствующий отчет не вошли. Возврат билета в таком случае может быть произведен только через Refund Application в BSPlink, возврат производится по правилам тарифа, действительным на момент изменения статусов купонов на «R» (RFND) в системе бронирования. В поле REASON FOR REFUND обязательно указывается «TKT REFUND DELETED FROM BSP REPORT» или «VOZVRAT NE PROSHEL PO OTCHETU BSP».

11) Прочие вынужденные возвраты сопровождаются, кроме соответствующих комментариев в поле Reason for Refund, также приложением пояснительной записки с развернутыми описаниями причин возврата.



REFUND APPLICATION / AUTHORITY

REFUND NUMBER: 0400000000

Date of Issue: 08FEB13

STAT: I

Status:

TO: 555 AEROFLOT

FROM: 92-2

TRAVEL AGENT

Address: Arbat str., 10
MOSCOW
119002
RUSSIA
Telephone: +7 495 753 81 63
Fax:

Address: Moscow
Russia
Telephone: +7 495
Fax: +7 495

AIRLINE VAT No.:

AGENT VAT No.:

AIRLINE CONTACT: mtselikovskij@aeroflot.ru
Email: mtselikovskij@aeroflot.ru
Phone/Fax: +7 495 2235555

AGENT CONTACT:
Email:
Phone/Fax: +7 495

PASSENGER NAME: IVANOV/IVAN

Имя пассажира

Контакты агента,
ответственного за запрос

REASON FOR REFUND:

AIRLINE REMARKS:

Обязательно указываются конкретные причины для вынужденного возврата.
Указание общих фраз не допускается!

Обязательно отмечаются купоны, которые
предъявляются к возврату (статусы купонов не
должны быть USED или EXCH)

DOCUMENTS For REFUND:

Airline Form and Serial No. Class Waiver Code
555 2626000000 1-2 17JAN13
CNJ
CNJ
CNJ
CNJ
CNJ

Номер возвращаемого
билета

Issuing Agent:
Date (DDMMYY):
Place (city code):

Здесь указываются данные
первоначального билета, если к
возврату предъявляется билет
после переписки

FORM OF PAYMENT

Cash: Yes
Cash Amount: 7341.00

Форма оплаты должна быть такой
же, как и при выписке билета

Partial Refund: No TOUR CODE:
Electronic Ticket Auth Code:
CURR Code: RUB

Тариф по билету

GROSS FARE		5500.00	
Less Gross Fare Used		0.00	
Total Gross Fare Refunded		5500.00	
Commission	Comm %	7.00 %	
Tax	KU	41.00	
Tax	YQ	1500.00	
Tax	YR	300.00	
Tax		0.00	
Tax		0.00	
Tax		0.00	
Tax		0.00	
Cancellation Penalty	CP	0.00	
Misc Fee	MF	0.00	
REFUND TO PASSENGER		7341.00	

Не забудьте
указать комиссию

Использованная часть тарифа при
возврате частично пролетанного билета

Таксы
расписываются по
кодам

Во вложенных файлах
прикрепляются копии
подтверждающих
документов

Итоговая сумма, возвращаемая пассажиру