

Правила программы (действительно с 01.11.2016г.)

1. Термины и определения

Аэрофлот – публичное акционерное общество «Аэрофлот – российские авиалинии», учрежденное в соответствии с постановлениями Правительства Российской Федерации от 01.04.1993 № 267 и от 12.04.1993 № 314. Осуществляет воздушные перевозки пассажиров, багажа, груза и почты, а также предоставляет услуги на основе свидетельства эксплуатанта и соответствующих лицензий.

Программа «Аэрофлот Бонус» (также Программа или «Аэрофлот Бонус») – программа, реализуемая ПАО «Аэрофлот» для своих клиентов, согласно которой Участнику Программы начисляются Мили, которые могут использоваться для получения билетов и иных Премий в соответствии с Правилами Программы.

Альянс SkyTeam – международный альянс авиаперевозчиков, членом которого является Аэрофлот.

Авиакомпания-Партнеры – все авиакомпании, входящие в альянс SkyTeam.

Банк-Партнер – финансово-кредитная организация, с которой у Аэрофлота заключен договор, рамками которого предусмотрена реализация выпуска совместных платежных карт, а также начисление Миль за банковские услуги.

Временная Карта – карта Программы, содержащая только номер персонального счета, присваиваемый клиенту до момента его регистрации как Участника Программы.

Карта Участника (Карта) – персональная карта Участника Программы, содержащая фамилию, имя участника, информацию о номере персонального счета, статусе Участника и сроке действия Карты. Карта является собственностью Аэрофлота.

Каталог Премий – раздел Сайта Программы, предназначенный для оформления Премий Партнеров Программы.

Класс обслуживания – объем услуг и уровень комфорта, предоставляемые пассажирам в соответствии с договором воздушной перевозки.

Код бронирования (PNR – Personal Name Record) – персональный номер бронирования, автоматически присвоенный пассажиру при бронировании.

Код-шеринг (код-шер, англ. code-share) – совместная эксплуатация рейсов, форма сотрудничества между двумя или несколькими авиакомпаниями, при этом одна из сторон непосредственно выполняет перевозку, являясь фактическим перевозчиком, а другие авиакомпании, являясь маркетинговыми партнерами, получают право продажи билетов на рейс.

Контакт-Центр – служба информации и бронирования Аэрофлота. Москва +7 (495) 223-55-55, Россия 8 (800) 444-55-55.

Личный кабинет – персональный раздел сайта, предназначенный для управления персональным счетом в Программе Участником.

Мили – основная расчетная единица Программы. Мили, начисляемые в Программе «Аэрофлот Бонус», являясь маркетинговым инструментом поощрения лояльности часто летающих пассажиров, представляют собой неденежные условные единицы, применяемые исключительно для учета количества услуг, которыми воспользовался клиент, не имеют заявленной или иной стоимости.

- 1. Квалификационные Мили** – Мили, которые набирает Участник за совершение полетов регулярными рейсами Аэрофлота или Авиакомпаний-Партнеров Программы в зависимости от расстояния и класса бронирования билета. Квалификационные Мили могут быть использованы для получения Премий, а также для получения или подтверждения Элитных уровней Участника Программы (квалификации на Элитный уровень).
- 2. Неквалификационные Мили** – Мили, которые дополнительно набирает Участник Программы за услуги Партнеров, спецпредложения Программы и прочее. К ним также относятся элитные Мили, начисляемые за полеты Участникам Элитного Клуба. Эти Мили могут быть использованы только для получения Премий и не учитываются при квалификации на уровень.

Маршрут «Open-Jaw» – разновидность незамкнутого маршрута «туда и обратно», с открытым наземным участком маршрута, когда пассажир:

- 1.** на пути «обратно» вылетает из аэропорта, не совпадающего с пунктом прибытия на пути «туда»;
- 2.** на пути «обратно» прибывает в аэропорт, не совпадающий с пунктом вылета на пути «туда».

Остановка (англ. Stopover) – длительная (более 24 часов) преднамеренная остановка на маршруте между пунктом вылета и пунктом прибытия из-за отсутствия в день прибытия стыковочного рейса или по решению пассажира.

Пароль – секретное условное слово или набор знаков для доступа Участника в Личный кабинет. Пароль используется для защиты от несанкционированного доступа к сервисам Личного кабинета.

Партнеры Программы – компании, с которыми заключены соглашения, предусматривающие начисление Участникам Программы Миль за приобретение товаров, работ, услуг, предоставляемых этими компаниями и/или возможность использования Участниками начисленных Миль для получения товаров, работ, услуг.

Персональный счет (далее – счет) – счет Участника Программы, который отражает баланс Миль, статус Участника, транзакции по начислению и списанию Миль. Номер персонального счета указан на Карте Участника и является идентификатором Участника в Программе.

Персональный идентификационный номер (далее – «ПИН-код») – четырехзначный цифровой код, получаемый Участником в Личном кабинете, необходимый для аутентификации Участника.

Полетная документация – пакет документов, состоящий из оригинала/копии маршрутной квитанции (в которой указаны: номер билета, номер рейса, класс бронирования, дата полёта), распечатки бронирования с обязательным указанием номера билета и оригиналов/копии посадочных талонов.

Полетный сегмент – часть перевозки, выполняемая одним перевозчиком между одним пунктом вылета и одним пунктом прилета, без изменения номера рейса, класса обслуживания или остановки. Например, Москва–Вена – один полетный сегмент, Вена–Москва – второй полетный сегмент.

Премия – поощрение, согласно которому Аэрофлот предоставляет Участнику Программы возможность получить товар, работу или услугу Аэрофлота, Авиакомпаний-Партнеров и Партнеров Программы за набранные Мили.

- 1. Премияльный билет** – билет на любой регулярный рейс Аэрофлота или Авиакомпаний-Партнера, получаемый в обмен на списание определенного количества Миль с Персонального счета Участника.
- 2. Премияльное повышение класса обслуживания** – использование начисленных Миль для повышения класса обслуживания с класса Эконом до класса Комфорт или до класса Бизнес и с класса Комфорт до класса Бизнес при наличии подтвержденного бронирования, оформленного в тарифных группах, разрешенных для повышения класса обслуживания.
- 3. Премия Партнеров** – товар, работа или услуга Партнера, получаемая в обмен на списание определенного количества Миль с Персонального счета Участника.

Префикс кода тарифа – фиксированная комбинация символов, присутствующая в коде тарифа авиабилета.

Рейсы Аэрофлота – рейсы под кодом SU, выполняемые ПАО «Аэрофлот» и его дочерними авиакомпаниями (акционерное общество «Авиакомпания «Россия», акционерное общество «Авиакомпания «Аврора»).

Сайт Программы – раздел Программы «Аэрофлот Бонус» на сайте: www.aeroflot.ru.

Сервис «Попутчики» – сервис, в рамках которого Участник может создать список Попутчиков в Личном кабинете, добавляя других Участников в Попутчики, при условии их согласия, и использовать данные добавленных Попутчиков для бронирования и оформления билетов на сайте ПАО «Аэрофлот».

Статусы альянса SkyTeam – элитные статусы Elite и Elite Plus.

Услуга «Space+» – услуга по выбору мест повышенной комфортности (место в ряду с увеличенным шагом кресла) в салонах воздушного судна экономического класса обслуживания на ближнемагистральных, среднемагистральных и дальнемагистральных рейсах.

Устройства для считывания данных с карт – программно-технические средства, предназначенные для считывания идентификационной информации с магнитной полосы карт в соответствии, но не ограничиваясь стандартами комплекса ГОСТ Р ИСО/МЭК 7811.

Участник – участвующее в Программе «Аэрофлот Бонус» физическое лицо, принимающее и соблюдающее настоящие Правила.

Элитный уровень Участника – статус Участника в Программе, зависящий от степени полетной активности Участника и предоставляющий ему ряд дополнительных привилегий.

2. Участие в программе

2.1. Общие правила

2.1.1. Участником Программы «Аэрофлот Бонус» может стать любой пассажир старше 12 лет. Пассажиры с 2 до 12 лет регистрируются в Программе «Аэрофлот Бонус Юниор», а с 12 лет продолжают свое участие в Программе «Аэрофлот Бонус» с сохранением номера счета.

2.1.2. Участие в Программе бесплатно и индивидуально для каждого.

2.1.3. Каждый Участник может зарегистрироваться в Программе только один раз.

2.1.4. Аэрофлот оставляет за собой право отказать в регистрации в качестве Участника Программы любому лицу без указания причин.

2.1.5. Способы регистрации: онлайн регистрация на Сайте Программы в разделе [«Вступить в программу»](#), регистрация с использованием Временной карты, которую можно получить в офисах собственных продаж/филиалах/представительствах Аэрофлота, на борту самолета в журнале «Аэрофлот» или в рекламных буклетах, находящихся в точках Партнеров Программы, регистрация через Банк-Партнер посредством обращения к Партнеру Программы.

2.1.6. Датой начала участия в Программе является дата регистрации Участника или активации Временной карты на Сайте.

2.1.7. При самостоятельной регистрации на Сайте Участник получает дополнительно 500 (пятьсот) приветственных Миль. При иных способах регистрации приветственные Мили не начисляются. Приветственные Мили являются неквалификационными.

2.1.8. Вступая в Программу, Участник дает согласие ПАО «Аэрофлот» (119002, г. Москва, ул. Арбат, д.10) и его уполномоченным представителям на обработку своих персональных данных, включающих ФИО, дата рождения, пол, почтовый адрес и адрес электронной почты, телефон, паспортные данные, на любое действие (операцию) или совокупность действий (операций), совершаемых с его персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных с использованием средств автоматизации, в том числе в информационно-телекоммуникационных сетях, или без использования таких средств, если обработка персональных данных без использования таких средств соответствует характеру действий (операций), совершаемых с персональными данными с использованием средств автоматизации, то есть позволяет осуществлять в соответствии с заданным алгоритмом поиск персональных данных, зафиксированных на материальном носителе и содержащихся в картотеках или иных систематизированных собраниях персональных данных, и/или доступ к таким персональным данным, а также на передачу (в том числе трансграничную) этих персональных данных уполномоченным представителям ПАО «Аэрофлот» в целях реализации Программы «Аэрофлот Бонус». Участник соглашается предоставлять согласие на обработку своих персональных данных другими Участниками и ПАО «Аэрофлот» для добавления его в список «Попутчиков», либо для добавления других Участников в свои списки «Попутчиков». Такое согласие конкретному Участнику и ПАО «Аэрофлот» в каждом случае будет считаться предоставленным путем направления или принятия предложения другого Участника о добавлении в список «Попутчиков». Участник подтверждает, что переданные в ПАО «Аэрофлот» персональные данные Участника и Попутчика: Имя, Фамилия, Отчество, сведения о дате и месте рождения, адреса проживания, телефонных номерах, паспортных данных, адресах электронной почты являются достоверными и могут обрабатываться ПАО «Аэрофлот» и его уполномоченными представителями с заявленной целью. Согласие дается на срок участия в Программе «Аэрофлот Бонус» (и до истечения 5 (пяти) лет после окончания года, в котором прекращено участие в Программе «Аэрофлот Бонус») и может быть в любой момент отозвано Участником путем направления письменного уведомления.

2.1.9. После набора минимума в 2000 миль на Персональном счете выпускается Карта и высылается Участнику. Аэрофлот не несет ответственности за потерю, задержку или порчу каких-либо документов Программы «Аэрофлот Бонус», произошедшие в результате пересылки по почте.

2.1.10. Участник обязан указывать реальные и достоверные данные о месте своего фактического пребывания для получения Карты. Аэрофлот не несет ответственность за невозможность отправки Участнику Карты в случае неисполнения последним обязанности по указанию корректных персональных данных.

2.1.11. В случае, если Карта Участника не была получена или полученная Карта была повреждена (не читаема лицевая сторона Карты, повреждена магнитная полоса на оборотной стороне Карты), необходимо направить запрос на изготовление дубликата Карты по электронной почте или воспользоваться формой [«Обратная связь»](#), указав место получения (офис/филиал/представительство Аэрофлота) или корректный почтовый адрес. В заявлении также необходимо указать причину заказа дубликата.

2.1.12. Участнику Программы необходимо осуществить подписку на услугу «SMS-информирование», предоставляемую бесплатно. Услуга «SMS-информирование» предоставляет возможность получать на мобильный телефон SMS-сообщения о проведенных операциях по счету и другие информационно-сервисные сообщения Программы. Также для оформления Премий в Личном кабинете требуется аутентификация через сервис «SMS-Информирование» при помощи кода подтверждения. Для подписки на услугу «SMS-информирование» в Личном кабинете необходимо указать номер мобильного телефона, на который будут приходить SMS-сообщения.

2.2. Пароль для доступа в Личный кабинет

2.2.1. Пароль необходим Участнику для доступа в Личный кабинет, управления счетом, получения информации о состоянии счета в Программе, просмотра и изменения персональных данных, введения информации о неучтенных полетах, получения Премий, представленных в Каталоге Премий.

2.2.2. Каждый Участник, зарегистрированный не в режиме реального времени на сайте, имеет возможность создать Пароль в Личном кабинете, который будет известен только ему. Для получения пароля необходимо:

1. в случае регистрации в Программе через Банк-Партнер: пройти по ссылке «Личный кабинет» → «Активировать Личный кабинет для совместных банковских карт» и заполнить предложенную форму анкеты [«Получение доступа к счету «Аэрофлот Бонус»](#),
2. в случае регистрации в Программе с помощью Временной карты: пройти по ссылке «Личный кабинет» → «Активировать временную карту» и заполнить предложенную форму анкеты [«Активация временной карты «Аэрофлот Бонус»](#).

2.2.3. При регистрации в Программе в режиме реального времени на Сайте Участник сразу создает Пароль.

2.2.4. В случае утери Пароля возможно получение нового посредством специальной функциональности на сайте [«Восстановление пароля»](#).

2.2.5. Участник может изменить свой Пароль в Личном кабинете на Сайте Программы.

2.2.6. Участник несет полную ответственность за сохранность конфиденциальности своего Пароля, а также за последствия попадания Пароля третьим лицам.

2.3. Персональный идентификационный номер

2.3.1. Персональный идентификационный номер (далее – «ПИН-код») необходим для аутентификации Участника, которую Аэрофлот или Партнеры Программы могут производить при списании Миль со счета Участника на Премии Программы.

2.3.2. ПИН-код генерируется в Личном кабинете на Сайте Программы и известен только Участнику.

2.3.3. Участник несет полную ответственность за сохранность конфиденциальности ПИН-кода, а также за последствия при утрате ПИН-кода, включая использование Миль Участника третьими лицами.

2.3.4. В случае утраты ПИН-кода необходимо сгенерировать новый ПИН-код в Личном кабинете с целью предотвращения использования утраченного ПИН-кода третьими лицами.

2.4. Изменение персональных данных

2.4.1. Каждый Участник несет ответственность за поддержание актуальности собственных персональных данных в Личном кабинете на Сайте Программы.

2.4.2. Изменить персональные данные: номер телефона, адрес для доставки корреспонденции, а также адрес электронной почты Участник может в Личном кабинете на Сайте Программы. Изменение номера мобильного телефона, указанного в момент подписки на услугу «SMS-информирование», а также адреса электронной почты осуществляется с помощью SMS-подтверждения.

2.4.3. Персональные данные (фамилия/имя, почтовый/электронный адреса, телефон) можно также изменить следующими способами:

1. Воспользоваться формой «[Обратная связь](#)».
2. Направить запрос в «Аэрофлот Бонус» по эл. почте: bonus@aeroflot.ru.
3. Заполнить бланк заявления в офисах собственных продаж/филиалах/представительствах Аэрофлота и предоставить копию паспорта Участника. Изменение персональных данных будет осуществлено только после идентификации и аутентификации Участника работником Аэрофлота.

2.4.4. Запросы, оформленные на бланках или в произвольной форме и направляемые Участником в Программу, должны содержать подпись Участника (родителей/опекунов/попечителей Участника) и его индивидуальный номер в Программе (номер Карты).

2.4.5. Изменение фамилии/имени/номера телефона производится после получения письменного заявления Участника. Заявка на изменение фамилии/имени должна сопровождаться копиями подтверждающих документов (новый паспорт, свидетельство о браке, о расторжении брака и др.). Если к счету открыта совместная Карта с Банком-Партнером, первоначально необходимо изменить данные в Банке.

2.5. Программа «Аэрофлот Бонус Юниор»

2.5.1. На Программу «Аэрофлот Бонус Юниор» распространяются правила и условия «Аэрофлот Бонус», а также действуют ограничения.

2.5.2. Для регистрации в «Аэрофлот Бонус Юниор» необходимы данные документа ребенка (свидетельство о рождении или загранпаспорт), паспортные данные родителей/опекунов/попечителей, включая данные документа об опеке.

2.5.3. Восстановление Миль за совершение полета для Участников «Аэрофлот Бонус Юниор» происходит согласно основным правилам, изложенным в п.3.

2.5.4. Участники «Аэрофлот Бонус Юниор» могут использовать Мили на Премии только с письменного разрешения родителей/опекунов/попечителей. На бланке заявления на Премию в обязательном порядке должны быть заполнены паспортные данные родителей/опекунов/попечителей, и присутствовать их подпись. Заявление на Премию, копия свидетельства о рождении Участника «Аэрофлот Бонус Юниор» и копии паспортов родителей/опекунов/попечителей предоставляются при оформлении Премии.

2.5.5. Оформление Премий на имя Участников «Аэрофлот Бонус Юниор» может быть осуществлено только родителями/опекунами/попечителями.

2.5.6. Передача Премий Участниками «Аэрофлот Бонус Юниор» в виде Премиального билета, Премиального повышения класса обслуживания или Премий Партнеров Программы не предусмотрена.

2.5.7. При утере Карты Участникам «Аэрофлот Бонус Юниор» дубликат изготавливается бесплатно.

3. Набор миль

3.1. Общие правила

3.1.1. Основной расчетной единицей Программы является Милиа. В Программе на счет Участника начисляются квалификационные и некавалитационные Милиа.

3.1.2. Каждый Участник Программы может иметь только один Персональный счет в Программе. Счет Участника и набранные Милиа не могут быть перенесены, объединены со счетами и Милиаи других Участников

Программы «Аэрофлот Бонус» или Участников других Программ поощрения пассажиров. Счет Участника и Мили нельзя передавать другим лицам, завещать, покупать или продавать. Мили можно жертвовать на счета Партнеров Программы – Благотворительных Фондов согласно п. 4.11.

3.1.3. Мили в Программе начисляются за полеты на регулярных рейсах Аэрофлота, Авиакомпаний-Партнеров Программы по тарифам, участвующим в начислении Миль, а также за товары, работы, услуги, предоставляемые Партнерами Программы.

3.1.4. Мили за совершенный полет на рейсе Аэрофлота, Авиакомпаний-Партнера Программы или оплаченный товар, работу, услугу Партнера зачисляются на счет Участника только один раз, **только в одной программе лояльности**, независимо от количества оплаченных им билетов или товаров, работ, услуг.

3.1.5. Участник не может использовать Мили, набранные в Программе «Аэрофлот Бонус», для получения Премий в других программах поощрения.

3.1.6. Информация о состоянии счета в режиме реального времени доступна в Личном кабинете Участника на Сайте Программы. Для доступа к Персональному счету необходимо указать номер Участника и Пароль. Информацию о балансе счета, количество квалификационных Миль и полетных сегментов за текущий календарный год можно получить с помощью бесплатной услуги «запрос баланса», направив специальный SMS-запрос «01» на номер +7-985-223-55-55. Сервис предоставляется при условии подписки на услугу «SMS-информирование».

3.2. Набор Миль при полетах

3.2.1. Мили в Программе начисляются в соответствии с расстоянием в милях между аэропортами вылета и прилета.

3.2.2. Мили в Программе начисляются только за совершенные полеты.

3.2.3. Участнику Программы начисляются квалификационные Мили в процентах от расстояния в зависимости от тарифа, указанного в билете.

3.2.4. За полеты на расстояние менее 500 миль на счет Участника начисляется 500 миль. Если соглашение, действующее между Аэрофлотом и Авиакомпанией-Партнером, предполагает иной порядок расчета количества Миль для данного случая, то применяется порядок расчета количества Миль, предусмотренный условиями партнерского соглашения. Порядок расчета и начисления количества Миль указывается на Сайте Программы в разделе [«Партнеры»](#).

3.2.5. Участникам Элитных уровней начисляются дополнительно некавалитационные Мили за каждый полет рейсом Аэрофлота или Авиакомпаний-Партнера Программы.

3.2.6. Мили начисляются за каждый полетный сегмент. В случае оплаты билета по тарифу, не участвующему в начислении Миль, Мили за полетный сегмент не начисляются.

3.2.7. Программа предусматривает возможность начисления Участнику квалификационных Миль за все полеты регулярными рейсами Аэрофлота, выполненные в течение 6 месяцев до даты регистрации Участника в Программе, по тарифам, участвующим в начислении Миль. Для того, чтобы данные полеты были учтены, Участнику необходимо не позднее 3 месяцев с даты регистрации в Программе внести данные о совершенных полетах в [Личном кабинете](#) на Сайте в разделе «Начислить мили» или направить в «Аэрофлот Бонус» полетную документацию (копию маршрутной квитанции и оригиналы/копии посадочных талонов).

3.2.8. Мили за совершенный полет на рейсах Аэрофлота или Авиакомпаний-Партнеров Программы автоматически поступают на счет Участника в период до 10 дней после даты полета при условии внесения номера [\[1\]](#) Участника в систему бронирования.

3.2.9. Набор Миль на рейсах Аэрофлота: Мили не начисляются по билетам, оплаченным по следующим тарифам: групповые (префикс тарифа GV), специальные (префикс тарифа: BRV, MED), субсидированные (префикс тарифа: SO, GO, MFRF, GC, GA), бесплатные (префикс тарифа CERT), со скидкой свыше 50% от тарифа (префикс тарифа AG), в том числе служебные, премиальные, а также оформленные в классах O, X, F, G, V. Для перевозок на ряде направлений [\[2\]](#), перевозок в рамках альянса SkyTeam (префикс тарифа SKY), по специальным контрактам (префикс тарифа: SC, OF) действуют правила начисления в соответствии с оформленным классом бронирования. По авиабилетам «Деловой проездной» (префикс тарифа: PASS, EPS, CPS и BPS) начисление миль производится в соответствии с тарифом группы «ОПТИМУМ». По авиабилетам на рейсы Аэрофлота, оформленным по тарифам других авиакомпаний, начисление производится в соответствии с классом бронирования. Подробнее узнать количество начисляемых Миль можно с помощью [Калькулятора набора миль](#).

3.2.10. Набор Миль на рейсах Авиакомпаний-Партнеров: начисление Миль производится только за полеты, совершенные на рейсах Авиакомпаний-Партнеров после даты регистрации в Программе. Мили не начисляются по Премиальным билетам, билетам, оформленным по некоторым видам специальных тарифов и билетам на чартерные рейсы. Начисление Миль за полеты на совместных рейсах Авиакомпаний-Партнеров производится с некоторыми ограничениями. Подробнее в разделе [Партнеры](#).

3.2.11. В случае отмены рейса Аэрофлота или Авиакомпаний-Партнера Программы по техническим причинам, метеорологическим или иным условиям, Мили по неиспользованным билетам на данный рейс не начисляются.

3.2.12. В случае вынужденной пересадки Участника с одного рейса на другой рейс Аэрофлота или Авиакомпаний-Партнера, маршрут которого отличается от маршрута первоначального рейса, на который был выписан билет, Участнику будут начислены Мили в соответствии с фактически выполненной перевозкой.

3.2.13. В случае отмены рейса и передачи пассажира на рейс другой авиакомпании, не являющейся Партнером Программы, начисление Миль по первоначально оформленному билету не производится.

[1]Для автоматического начисления Миль необходимо соответствие даты рождения и написания фамилии/имени в бронировании данным, указанным в Программе.

[2]Москва-Казань и обратно/ Москва-Ростов-на-Дону и обратно/ Хабаровск-Южно-Сахалинск и обратно.

3.3. Восстановление Миль за совершение полета

3.3.1. Восстановление Миль за неучтенные полеты возможно в течение 3 месяцев с даты совершения полета. Неучтенными полетами считаются полеты, оформленные по тарифам, предусматривающим начисление Миль, Мили за которые не поступили на счет Участника в срок до 10 дней после совершения полета, независимо от факта предъявления карты Участника при оформлении билета или регистрации на рейс.

3.3.2. Для начисления Миль за полеты рейсами Аэрофлота необходимо внести данные о совершенных полетах в [Личном кабинете](#) на Сайте в разделе «Начислить мили». Информация принимается не ранее, чем через 14 дней после факта совершения полета. После проверки и подтверждения Мили за полет будут автоматически начислены на счет в течение до 5 календарных дней.

3.3.3. Для начисления Миль за полеты рейсами Аэрофлота или Авиакомпаний-Партнеров можно воспользоваться формой «[Обратная связь](#)» на сайте Аэрофлота или заполнить [Заявление на восстановление неучтенных полетов](#) и направить его в Программу по электронной почте, приложив полетную документацию. В этом случае проверка и подтверждение производится в срок не более 30 дней с момента получения заявления и полетной документации в «Аэрофлот Бонус».

3.3.4. Для восстановления Миль за совершенный полет на рейсе Аэрофлота Участник должен предоставить полетную документацию:

1. В случае использования электронного билета – оригинал/копию маршрутной квитанции (в которой указаны: номер билета, номер рейса, класс бронирования, дата полета), распечатку бронирования с обязательным указанием номера билета и оригиналы/копии посадочных талонов.
2. В случае использования билета на бумажном бланке – оригинал/копию бумажного билета и оригиналы/копии посадочных талонов.

3.3.5. Для восстановления Миль за совершённый полет на рейсах Авиакомпаний-Партнеров Участник должен предоставить:

1. В случае использования электронного билета – оригинал/копию маршрутной квитанции (в которой указаны: номер билета, номер рейса, класс бронирования, дата полета), распечатку бронирования с обязательным указанием номера билета) и оригиналы посадочных талонов.
2. В случае использования билета на бумажном бланке – оригинал/копию бумажного билета и оригиналы посадочных талонов.

3.3.6. Аэрофлот не гарантирует начисление Миль при отсутствии полетной документации.

3.3.7. Аэрофлот оставляет за собой право для проверки правомерности начисления Миль потребовать полетную документацию в течение 1 года с момента совершения полета. Полетная документация, переданная в «Аэрофлот Бонус» для зачисления Миль, не возвращается.

3.4. Набор Миль за услуги Партнеров

3.4.1. Участнику Программы начисляются Мили за товары, работы, услуги, предоставленные Партнерами Программы, в соответствии с соглашениями, заключенными с такими Партнерами.

[Таблица набора миль за товары, работы, услуги Партнеров Программы](#)

3.4.2. Мили за товары, работы, услуги Партнеров начисляются Участнику после регистрации в Программе, являются неквалификационными и могут быть использованы только для получения Премий (не используются для квалификации на Элитный уровень).

3.4.3. Мили начисляются только за товары, работы, услуги Партнеров, предоставленные после присоединения Партнера к Программе. Мили не начисляются за товары, работы, услуги Партнеров, предоставление которых не предполагает начисление Миль. Информация о таких товарах, работах и услугах предоставляется Участникам непосредственно Партнерами в точках обслуживания, на сайтах, размещается в информационных материалах.

3.4.4. Начисление Миль за товары, работы, услуги, оформленные с одновременным списанием Миль программы «Аэрофлот Бонус», не производится.

3.4.5. Мили автоматически поступают на счет Участника в период до 60 дней с момента оплаты товара, работы, услуги Партнера при условии, что при совершении покупки или оформлении работы, услуги была предъявлена Карта Участника Программы.

3.4.6. Для начисления Миль за приобретение товаров, работ и услуг Партнеров, использующих устройства для считывания данных с Карт, необходимо предъявить Карту Участника Программы до момента оплаты товара/услуг (до формирования чека). Восстановление Миль после факта оплаты товара, работы, услуги невозможно.

3.4.7. В случае отсутствия на Персональном счете Участника Программы Миль за услуги Партнеров, предоставляющих Участнику подтверждающий документ об услуге с указанием персональных данных

Участника (счет, квитанция, бронирование), Участнику необходимо направить в «Аэрофлот Бонус» заявление [\[3\]](#) на восстановление Миль и копию документа, подтверждающего получение услуги. Документация принимается к рассмотрению в течение 12 месяцев с даты предоставления услуги Партнером, если условия сотрудничества с Партнером не предполагают иного срока.

Подробнее указано на Сайте Программы в разделе [«Партнеры»](#).

Мили начисляются на счет Участника в течение 60 дней с момента получения заявления в «Аэрофлот Бонус» при условии наличия всех необходимых документов и после подтверждения соответствующей покупки Партнером. При некорректном начислении Миль или отсутствии начисления Миль по совместным банковским картам необходимо обращаться в Банк-Партнер. В случае отсутствия начисления миль за предоставленные товары, работы, услуги прочими категориями Партнеров, необходимо обращаться непосредственно к Партнеру Программы.

[\[3\]](#)Применимо в случае, если форма заявления/запроса для восстановления Миль не представлена на сайте Партнера.

3.5. Срок действия миль

3.5.1. Все неиспользованные Мили аннулируются, если в течение 2 календарных лет на счете Участника не зарегистрировано ни одного полета регулярным рейсом Аэрофлота или Авиакомпаниями-Партнерами по тарифам, участвующим в начислении Миль. При этом наличие Миль за транзакции по совместным банковским картам, а также за иные товары, работы, услуги Партнеров не учитываются.

4. Использование Миль

4.1. Общие правила

4.1.1. Премией в Программе «Аэрофлот Бонус» является Премиальный билет, Повышение класса обслуживания на регулярных рейсах Аэрофлота и Авиакомпаний-Партнеров, а также товары, работы, услуги, предоставляемые Партнерами Программы.

4.1.2. Обязательным условием для получения Премий является наличие на счете Участника необходимого количества Миль, а также хотя бы одного платного полета за последние 24 месяца на регулярном рейсе Аэрофлота по тарифу, участвующему в начислении Миль в Программе.

4.1.3. При оформлении Премии Программы с Персонального счета Участника снимается количество Миль, соответствующее указанной Премии.

4.1.4. При оформлении Премий на сайте авиакомпании или на сайте Партнера программы, требуется аутентификация через сервис «SMS-Информирование» при помощи кода подтверждения. Подписаться на сервис можно в [Личном кабинете](#).

4.1.5. Снятие Миль со счета на Премию не влияет на количество квалификационных Миль на счете Участника и переход на Элитный уровень/сохранение Элитного уровня в Программе.

4.1.6. Количество Премий, оформляемых на лицо, на чье имя открыт счет в Программе, за счет собственных накопленных Миль, не ограничивается.

4.1.7. Участник программы «Аэрофлот Бонус» может передать Премию в виде Премиального билета, Премиального повышения в классе обслуживания на рейсы Аэрофлота и Авиакомпаний-Партнеров, а также Премии Партнеров любому лицу не более 10 (десяти) раз за календарный год. Премиальное повышение класса обслуживания с передачей Премии на стойке регистрации в обозначенный лимит (10 премий в год) не входит.

Участник Программы в возрасте от 12 до 18 лет вправе оформить Премию на свое имя или передать Премию только с письменного согласия своих законных представителей (родителей/опекунов/попечителей). На бланке заявления на Премию/заявления на Передачу Премии в обязательном порядке должны быть заполнены паспортные данные родителей/опекунов/попечителей, и присутствовать их подпись. Заявление на Премию/передачу Премии, копия свидетельства о рождении/копия паспорта Участника в возрасте от 12 до 18 лет и копии паспортов родителей/опекунов/попечителей предоставляются в офисы собственных продаж/филиалы/представительства Аэрофлота при оформлении Премии/передачи Премии.

4.1.8. Аэрофлот оставляет за собой право ограничивать количество Премий и вводить ограничения на их выдачу в периоды повышенного спроса.

4.1.9. Премии в виде товаров, работ и услуг Партнеров можно оформить на Сайте Программы, на сайтах Партнеров, в торгово-сервисных точках Партнеров, указанных на Сайте в разделе [Как потратить](#).

4.1.10. Премия, предоставляемая Партнером Программы, оформленная с одновременным списанием Миль Программы, не может быть возвращена.

4.1.11. Конкретный порядок получения Премий в виде товаров, работ, услуг Партнера устанавливается Партнером и публикуется на сайте Партнера, а также в разделе [Как потратить](#) на Сайте Программы.

4.1.12. Для оформления Премии в виде товара, работы, услуги Партнера Программы в торгово-сервисной точке Партнера, использующего специальные считывающие терминалы или иные устройства для считывания данных с Карт, необходимо личное присутствие Участника Программы, при этом Партнер вправе потребовать предъявить документ, удостоверяющий личность Участника.

4.1.13. Оформление Премиальной перевозки по маршруту «Open-Jaw» (OJ) разрешается в случае, если наземный участок по расстоянию не превышает наименьший участок воздушной перевозки от начального до

конечного пункта на пути «туда» или «обратно». При этом допускается только один ОJ на всём маршруте, в начальном либо конечном пункте.

Если перевозка не классифицируется по стандартным правилам построения маршрута «Round Trip» (RT), «One Way» (OW), ОJ или другие правила построения Премиальной перевозки, заявленные программой лояльности, не выполняются, то Премиальная перевозка может рассматриваться как:

- последовательность перевозок OW со списанием Миль за каждый полётный сегмент от пункта вылета до пункта назначения;
- последовательность перевозок с расчетом количества Миль $\frac{1}{2}$ от количества Миль маршрута RT для каждого полетного сегмента или для полетных сегментов на маршруте до пункта разворота (в случае стыковочного маршрута).

Количество Миль по Премиальным перевозкам, где условия не выполняются, рассчитывается системой автоматически на основе базовых премиальных тарифов, и отличается от количества миль, заявленного для оформления Премиальной перевозки, выполняющейся по правилам Программы.

4.1.14. Остановки свыше 24 часов (Stopover) в пунктах пересадки с одного рейса на другой не разрешены (за исключением билетов, оформленных с Премиальным повышением класса обслуживания). При отсутствии в расписании стыковочного рейса в пределах 24 часов допускается оформление на следующий ближайший рейс.

4.1.15. Минимальный срок нахождения в пункте прибытия по Премиальному билету 24 часа (за исключением билетов, оформленных с Премиальным повышением класса обслуживания).

4.1.16. В случае утери, кражи или порчи Премиального билета, оформленного на бумажном бланке, дубликат не оформляется, Мили на счет Участника Программы не возвращаются.

4.2. Премия в виде Премиального билета

4.2.1. Каждый Участник Программы имеет возможность оформить Премиальный билет на рейсы Аэрофлота на Сайте не позднее чем за 6 часов до времени планируемого вылета.

4.2.2. Забронировать и оформить Премиальный билет можно по телефону в [Контакт-Центре](#) или в офисах собственных продаж/филиалах/представительствах Аэрофлота. При бронировании и оформлении в офисах/филиалах/представительствах необходимо предоставить оригинал или копию Карты Участника Программы, оригинал/копию паспорта. Оформить Премиальный билет может Участник – владелец счета или его доверенное лицо. Полномочия доверенного лица должны подтверждаться доверенностью. В случае оформления билета на третье лицо, а не на имя Участника-владельца счета, доверенность должна быть нотариально заверена.

4.2.3. При бронировании Премиального билета в Контакт-Центре/в офисах собственных продаж/филиалах/представительствах Аэрофлота действуют следующие ограничения (time limit-TL) по времени, в течение которого необходимо оформить Премиальный билет:

1. при бронировании перевозки менее 7 дней до даты вылета – устанавливается ограничение (time limit-TL) 24 часа;
2. при бронировании перевозки за 7 дней и более до даты вылета – устанавливается ограничение (time limit-TL) 48 часов.

4.2.4. Премиальные билеты оформляются на регулярные рейсы Аэрофлота как на полет «в одну сторону», так и на полет «туда и обратно». На рейсы Авиакомпаний-Партнеров только по маршруту «туда и обратно».

4.2.5. В Премиальном билете возможно не более 2 пересадок (трансферов) на маршруте от пункта вылета до пункта разворота. При перелете «в одну сторону» максимальное количество сегментов должно составлять не более 3, при перелете «туда и обратно» не более 6 сегментов.

4.2.6. Оформление Премиальных билетов на совместные рейсы, выполняемые с другими авиакомпаниями (код-шер), регулируется коммерческими соглашениями, в связи с чем могут вводиться ограничения на их выдачу.

4.2.7. Премиальный билет может быть оформлен только при наличии подтвержденного бронирования. Не разрешается оформление билета с открытой датой.

4.2.8. Бронирование Премиальных билетов на рейсы Аэрофлота осуществляется в классы бронирования:

1. О – класс Бизнес;
2. F – класс Комфорт;
3. X – класс Эконом.

4.2.9. Аэрофлот оставляет за собой право отказать в бронировании Премиальной перевозки с использованием Миль Программы на конкретную дату и рейс при отсутствии мест в премиальном классе бронирования.

4.2.10. Срок действия обязательства по перевозке у Премиального авиабилета, выписанного с использованием Миль, – один год с даты его оформления. При добровольных (по инициативе пассажира) изменениях с переоформлением билета срок действия обязательства по перевозке нового авиабилета ограничивается одним годом от даты выписки первоначального. Срок действия Премиального билета, оформленного в рамках акции, может ограничиваться условиями акции.

4.2.11. Мили за неиспользованный Премиальный билет или полетный сегмент Премиального билета на счет Участника не возвращаются. Премиальный авиабилет, оформленный с использованием Миль Программы, является невозвратным, за исключением сборов иностранных государств/аэропортов на неиспользованных участках маршрута в случае добровольного отказа пассажира от перевозки и при условии уведомления об этом перевозчика не позднее чем за 40 минут до времени вылета на указанный в билете рейс.

4.2.12. В случае изменения по инициативе пассажира даты вылета/рейса разрешено переоформление Премиального билета в более низкий класс, при этом разница в Миллях на счет Участника не возвращается.

4.2.13. Изменение маршрута по Премиальному билету разрешено в рамках той же премиальной зоны. Допускается переоформление одного из сегментов в меньшую зону, при этом разница в Миллях не возвращается.

4.2.14. За переоформление по инициативе пассажира [\[4\]](#) Премиальных билетов, оформленных по программе «Аэрофлот Бонус», взимается плата в следующем размере:

а) При изменении маршрута или при одновременном изменении маршрута и даты вылета:

1. до времени вылета, указанного на изменяемом полетном купоне – 50 евро;
2. после времени вылета, в том числе при неявке на рейс – 100 евро;
3. изменение маршрута, влекущее изменение премиальной зоны, не допускается (за исключением переоформления одного из сегментов в меньшую зону).

б) При изменении даты вылета или рейса:

1. более чем за 30 дней до даты вылета, указанной на изменяемом полетном купоне – бесплатно [\[5\]](#);
2. от 30 до 7 дней включительно до даты вылета, указанной на изменяемом полетном купоне – 35 евро;
3. менее 7 дней до даты вылета, указанной на изменяемом полетном купоне – 50 евро;
4. после времени вылета, указанной на изменяемом полетном купоне, в том числе при неявке на рейс – 100 евро.

Оплата производится в офисах собственных продаж/филиалах/представительствах Аэрофлота. Взимание платы производится за каждую транзакцию (изменения, сделанные одновременно в течение одного обращения в Аэрофлот). Оплата указанных в иностранной валюте тарифов и сборов на территории Российской Федерации производится в рублях по курсу из системы бронирования на дату оплаты. Курс в системе бронирования устанавливается исходя из курса ЦБ Российской Федерации.

Оплата указанных в иностранной валюте сборов в представительстве Аэрофлота за рубежом производится в соответствии с местным валютным законодательством. Переоформление билетов не разрешается в случае нарушения последовательности использования полетных купонов.

4.2.15. На Премиальные билеты, оформленные в рамках акции, могут действовать ограничения, предусмотренные условиями акции.

[\[4\]](#)С Участников Платинового уровня сборы за переоформление билетов не взимаются.

[\[5\]](#)Если на момент изменения первой даты вылета или первого рейса нет разницы в сборах. При наличии такой разницы пассажир оплачивает сборы в офисах собственных продаж/филиалах/представительствах Аэрофлота.

4.3. Порядок оформления Премиального билета с передачей Премии

4.3.1. Бронирование и оформление Премиального билета с передачей Премии осуществляется аналогично оформлению Премиального билета.

4.3.2. Для оформления Премиального билета с передачей Премии в офисах собственных продаж/филиалах/представительствах Аэрофлота необходимо предоставить оригинал или копию Карты Участника, заполненное и подписанное [Заявление на передачу Премии](#) Участником – владельцем счета, оригиналы/копии паспортов владельца счета и пассажира, которому передается Премия. Оформить Премиальный билет с передачей Премии может Участник – владелец счета или его доверенное лицо. Полномочия доверенного лица должны подтверждаться доверенностью. В случае оформления билета на третье лицо, а не на имя Участника-владельца счета, доверенность должна быть нотариально заверена.

4.4. Правила оформления Премиального билета Light Award

4.4.1. Премиальный билет Light Award – Премия Программы, действующая в рамках спецпредложений на конкретных направлениях, позволяющая оформить Премиальные билеты Программы за меньшее количество Миль в ограниченный период времени.

4.4.2. Оформление Премиального билета Light Award возможно только на Сайте не позднее чем за 6 часов до времени планируемого вылета.

4.4.3. Премиальный билет Light Award оформляется только на регулярные прямые рейсы Аэрофлота по направлению «туда и обратно».

4.4.4. Период перевозки ограничивается установленной датой в рамках действия спецпредложения на конкретном направлении, но не более трех месяцев от начала действия спецпредложения.

- 4.4.5. Период пребывания в пункте прибытия должен составлять не менее 24 часов, максимальный период пребывания в пункте назначения – не более 30 дней.
- 4.4.6. Срок действия Премияльного билета Light Award ограничивается периодом перевозки, установленным для конкретного направления.
- 4.4.7. В Премияльном билете Light Award изменение маршрута, даты вылета/рейса, а также переоформление до билета годового действия с дополнительным списанием Миль не производится.

4.5. Премияльное повышение класса обслуживания на рейсах Аэрофлота

- 4.5.1. Участники Программы могут передавать любому лицу Премию в виде Премияльного повышения класса обслуживания на рейсы Аэрофлота и Авиакомпаний-Партнеров.
- 4.5.2. Премияльное повышение класса обслуживания может быть оформлено в офисах собственных продаж/филиалах/представительствах Аэрофлота, а также в Контакт-Центре.
- 4.5.3. Повышение может быть осуществлено: из класса Эконом в класс Комфорт и класс Бизнес, из класса Комфорт [\[6\]](#) в класс Бизнес. Оформление повышения класса обслуживания возможно только для перевозки «туда и обратно». Норма бесплатного провоза багажа предоставляется в соответствии с классом обслуживания в новом билете.
- 4.5.4. Не разрешается повышение класса обслуживания по билетам с открытой датой.
- 4.5.5. Оформление Премияльного повышения класса обслуживания [\[7\]](#) возможно только при наличии подтвержденного бронирования, оформленного в тарифной группе «ПРЕМИУМ» класса Эконом по направлениям «туда и обратно» (префикс кода тарифа: YF, BF, MF, UF, KF, HF, LF, QF, TF, EF, NF) [\[8\]](#) или при наличии подтвержденного бронирования в классе Комфорт, оформленного в тарифной группе «ПРЕМИУМ» класса Комфорт (префикс кода тарифа: WF, SF, AF).
- 4.5.6. Бронирование Премияльного повышения класса обслуживания осуществляется в класс Комфорт (класс бронирования F), а также в класс Бизнес (класс бронирования O).
- 4.5.7. Аэрофлот оставляет за собой право отказать в бронировании Премияльного повышения класса обслуживания с использованием Миль Программы на конкретную дату и рейс при отсутствии мест.
- 4.5.8. Мили за полет с использованием Премияльного повышения класса обслуживания в Программе начисляются в соответствии с оплаченным тарифом.
- 4.5.9. Повышение класса обслуживания не производится по Премияльным билетам, выписанным с использованием Миль, или билетам, оплаченным по тарифным группам «ОПТИМУМ» класса Эконом (префикс тарифа: CL, CO), «БЮДЖЕТ» класса Эконом (префикс тарифа VU, VO), «ПРОМО» класса Эконом (префикс тарифа SX, SO), «ОПТИМУМ» класса Комфорт (префикс тарифа CL, CO), а также по специальным контрактам (префикс тарифа: SC, OF), групповым, субсидированным (префикс тарифа: SO, GO, MFRF, GC, GA), бесплатным (префикс тарифа CERT), со скидкой свыше 50% от тарифа (в том числе служебным) тарифам. Актуальная информация размещена в разделе [Премияльное повышение класса обслуживания](#).
- 4.5.10. Срок действия билета, оформленного с Премияльным повышением класса, определяется согласно примененному оплаченному тарифу, от которого произведено повышение.
- 4.5.11. По билету, оформленному с Премияльным повышением класса обслуживания, может быть произведен возврат по условиям оплаченного тарифа в течение срока действия билета. При этом возврат оплаченной суммы производится по месту оплаты перевозки, Мили на счет Участника в программе «Аэрофлот Бонус» не возвращаются.
- 4.5.12. По билету, оформленному с Премияльным повышением класса обслуживания, возможно производить изменения по условиям оплаченного тарифа, при этом изменение маршрута разрешено в рамках той же премиальной зоны. Допускается переоформление одного из сегментов в меньшую зону.
- 4.5.13. Билет, оформленный с Повышением класса обслуживания, не подлежит обмену на другую Премию или Мили, не может быть передан другому лицу.
- 4.5.14. Оформление Премияльного повышения класса обслуживания:
- 1) При наличии ранее оформленного билета в класс бронирования, разрешающий применение Премияльного повышения класса обслуживания, оформление возможно через Контакт-Центр, если на момент обращения нет разницы в сборах, взимаемых с пассажиров в зависимости от класса обслуживания (Эконом, Комфорт и Бизнес). При наличии такой разницы соответствующая доплата и оформление билета производится в офисах собственных продаж/филиалах/представительствах Аэрофлота.
 - 2) При отсутствии ранее выписанного билета оформление билета с повышением в классе обслуживания производится в офисах собственных продаж/филиалах/представительствах Аэрофлота при наличии подтвержденного бронирования в класс, который будет оплачен.
 - 3) В случае передачи Премии оформление производится только в офисах собственных продаж/филиалах/представительствах Аэрофлота. Для оформления необходимо предоставить оригинал/копии паспортов владельца счета и пассажира, которому передается Премия, а также [Заявление](#) на передачу Премии с обязательной личной подписью Участника Программы. Оформить Премияльный билет с передачей Премии может Участник – владелец счета или его доверенное лицо. Полномочия доверенного лица должны подтверждаться доверенностью. В случае оформления билета на третье лицо, а не на имя Участника-владельца счета, доверенность должна быть нотариально заверена.
- 4.5.15. В течение 1 рабочего дня с момента запроса бронирования на повышение класса обслуживания производится снятие Миль в соответствии с запрошенной Премией.

4.5.16. При оформлении Премияльного повышения класса обслуживания в офисах собственных продаж/филиалах/представительствах Аэрофлота необходимо предъявить оригинал или копию Карты Участника Программы и паспорт.

[6] В случае, если на сквозном маршруте перевозка включает в себя комбинацию: класс Комфорт – на большем сегменте и класс Эконом (тариф не ниже группы «Оптимум») – на меньшем, при повышении в класс Бизнес Мили списываются по всему маршруту как за повышение из класса Комфорт до класса Бизнес.

[7] Оформление Премияльного повышения класса обслуживания по билетам, оформленным до 01.11.2016, возможно в тарифных группах «ПРЕМИУМ» класса Эконом (тарифы: Y, B) и «ОПТИМУМ» класса Эконом (тарифы: M, U, K, H, L), а также при наличии подтвержденного бронирования в классе Комфорт, оформленного в тарифных группах «ПРЕМИУМ» класса Комфорт (тариф W) и «ОПТИМУМ» класса Комфорт (тарифы: S, A).

[8] Оформление Премияльного повышения класса обслуживания по направлениям: Москва-Казань и обратно/ Москва-Ростов-на-Дону и обратно/ Хабаровск-Южно-Сахалинск и обратно возможно также при наличии подтвержденного бронирования, оформленного в тарифных группах «ОПТИМУМ» класса Эконом и «ПРЕМИУМ» класса Эконом (префикс кода тарифа: MF, UF, KF, YF, BF, HF, LF).

4.6. Премияльное повышение класса обслуживания на рейсах Аэрофлота на линии регистрации

4.6.1. Премияльное повышение класса обслуживания предоставляется на рейсах Аэрофлота. При выполнении совместных рейсов услуга предоставляется только в том случае, если Аэрофлот является оператором рейса и полет осуществляется по билету, оформленному на блок мест Аэрофлота (с кодом SU).

4.6.2. Премияльное повышение класса обслуживания на линии регистрации производится из класса Эконом в классы Комфорт и Бизнес, из класса Комфорт в класс Бизнес и предоставляется при наличии свободных мест в салонах классов Комфорт и Бизнес и технической возможности в аэропорту вылета.

4.6.3. Премияльное повышение класса обслуживания возможно только на один сегмент. В случае транзитного перелета может быть повышен только первый сегмент, для повышения второго сегмента необходимо обратиться на стойку регистрации в пункте пересадки.

4.6.4. Оформление повышения класса обслуживания возможно только при наличии оформленного и оплаченного билета в класс Эконом или класс Комфорт согласно п.п. 4.5.5., 4.5.9.

4.6.5. Участник Программы может оформить Премияльное повышение класса обслуживания с одновременным списанием Миль на другое лицо в случае, если пассажир находится в одном бронировании с Участником Программы, со счета которого будет оформлена Премия. При наличии в бронировании более одного пассажира, повышение в классе может быть произведено либо на самого Участника, либо на всех пассажиров сразу.

4.6.6. Премияльное повышение в классе обслуживания осуществляется только после открытия регистрации на рейс и проводится в тот же период времени, что и добровольное повышение в классе обслуживания по инициативе пассажира за наличный расчет.

4.6.7. Снятие Миль производится во время регистрации, при этом выдается посадочный талон в класс Эконом или класс Комфорт в соответствии с приобретенным билетом. Замена посадочного талона производится при прохождении процедуры посадки на борт воздушного судна, при наличии свободных мест в салоне соответствующего класса на момент окончания регистрации и наличии технической возможности. В случае отсутствия возможности предоставления повышения класса обслуживания Мили автоматически возвращаются на счет Участника до момента вылета ВС.

4.6.8. Бесплатная норма провоза багажа предоставляется в соответствии с оплаченным тарифом класса Эконом или класса Комфорт и определяется тарифом в первоначально выписанном билете.

4.6.9. Повышение в классе обслуживания на линии регистрации не дает право на обслуживание в залах ожидания повышенной комфортности.

4.6.10. Обслуживание на борту воздушного судна предоставляется в соответствии с классом обслуживания, до которого произведено повышение.

4.6.11. При повышении класса обслуживания на линии регистрации, оформленного с одновременным списанием Миль, начисление Миль за полет будет производиться в соответствии с оплаченным тарифом класса Эконом или Комфорт.

4.7. Премияльное повышение класса обслуживания на рейсах Авиакомпаний-Партнеров

4.7.1. Премияльное повышение класса обслуживания, оформленного с одновременным списанием Миль Программы, осуществляется только в офисах собственных продаж/филиалах/представительствах Аэрофлота.

4.7.2. Премияльное повышение в классе обслуживания, оформленное с одновременным списанием Миль Программы, производится на рейсах Авиакомпаний-Партнеров или в комбинации с рейсами Аэрофлота. Авиакомпания-Партнеры вправе вводить ограничения на предоставление данного вида Премии. Возможность оформления Премияльного повышения на рейс определенной авиакомпании необходимо уточнять в Контакт-Центре.

4.7.3. Повышение может быть осуществлено только на один класс обслуживания, на перевозку в одну или обе стороны по принципу «пункт вылета – пункт назначения», включая возможные стыковки на пути следования

в пункт назначения. Маршрут должен включать в себя хотя бы один международный перелет. В случае отсутствия мест в премиальном классе на каком-либо из сегментов между пунктом вылета и пунктом назначения, оформление повышения в классе невозможно.

4.7.4. Не разрешается повышение класса обслуживания по билетам с открытой датой.

4.7.5. Премиальное повышение класса обслуживания возможно по билету класса Эконом, приобретенному по полному (нормальному) тарифу Авиакомпании-Партнера.

4.7.6. Премиальное повышение класса обслуживания за Мили программы «Аэрофлот Бонус» возможно только в том случае, если по билету не совершено ни одного перелета. Частично использованный билет не подлежит повышению за Мили Программы.

4.7.7. Оформление повышения в классе возможно только при наличии подтвержденного бронирования в премиальном классе.

4.7.8. Оформление Премиального повышения класса обслуживания разрешается только на рейсах Авиакомпаний-Партнеров и может включать в себя одного или нескольких участников альянса SkyTeam. Повышение в классе обслуживания на рейсах, выполняющихся совместно с другими компаниями (код-шер), не производится.

4.7.9. До начала перевозки для повышения в классе обслуживания нельзя использовать Мили нескольких программ лояльности Авиакомпаний-Партнеров.

4.7.10. После начала перевозки на обратном маршруте можно произвести повышение, оформленное с одновременным списанием Миль другой программы лояльности. Не допускается оформление повышения с одновременным списанием Миль второй программы до окончания перевозки по маршруту, на котором было оформлено повышение с одновременным списанием Миль первой программы. Для оформления премиального повышения за Мили другой программы лояльности необходимо обращаться в соответствующую Авиакомпанию-Партнер.

4.7.11. Разрешается передача Премии в виде Премиального повышения класса обслуживания другому лицу (в соответствии с общими правилами оформления премиальной перевозки с передачей Премии).

4.7.12. Срок действия билета, оформленного с Премиальным повышением класса, определяется согласно примененному оплаченному тарифу, от которого произведено повышение.

4.7.13. Возможно изменение даты полета по условиям оплаченного тарифа. Для изменения даты/рейса бронирования следует обращаться в ту авиакомпанию, в программе которой было произведено повышение класса обслуживания с одновременным списанием Миль.

4.7.14. По билету, оформленному с Премиальным повышением класса обслуживания, может быть произведен возврат по условиям оплаченного тарифа в течение срока действия билета. При этом производится возврат оплаченной суммы по месту оплаты перевозки, Мили на счет Участника в программе «Аэрофлот Бонус» не возвращаются.

4.7.15. Билет, оформленный с повышением класса обслуживания, не подлежит обмену на другую Премию или Мили, не может быть передан другому лицу.

4.8. Оформление Премиального билета в Контакт-Центре Аэрофлота

4.8.1. Оформление Премиального билета в [Контакт-Центре](#) производится только на рейсы Аэрофлота при наличии ПИН-кода не позднее 6 часов до времени планируемого вылета.

4.8.2. Возможно оформление Премиального билета с передачей Премии в соответствии с правилами Программы.

4.8.3. Оформление Премиальных билетов в Контакт-Центре производится только по маршрутам, построенным в одной премиальной зоне.

4.8.4. Оформление билетов с сочетаниями разных классов бронирования, а также в разных премиальных зонах возможно только в офисах собственных продаж Аэрофлота.

4.9. Оформление Премий Партнеров

4.9.1. Оформление Премии на товары, работы, услуги Партнера в торгово-сервисной точке с использованием устройств для считывания данных с Карт производится Участником лично при наличии оригинала Карты программы «Аэрофлот Бонус» и подтверждается вводом ПИН-кода.

4.9.2. До оформления Премии необходимо предъявить Карту Участника и сообщить о намерении оформить Премию, предоставляемую Партнером в форме товара, работы или услуги.

4.9.3. Использование Миль производится с помощью устройств для считывания данных с Карт.

4.9.4. Информация на лицевой стороне Карты должна быть легко читаема, магнитная полоса на обороте Карты не должна быть повреждена. В случае повреждения Карты оформление Премии Партнера за Мили не производится.

4.10. Оформление Премий, представленных в Каталоге Премий

4.10.1. Участник Программы может выбрать Премию, предоставляемую Партнером Программы, воспользовавшись Каталогом Премий, размещенным на интернет-сайте rewards.aeroflot.ru.

4.10.2. В качестве Премий в Каталоге предлагаются товары, сертификаты на получение Премий, а также сувенирная продукция Аэрофлота.

4.10.3. Выбрав Премию, Участник добавляет ее в корзину, где может изменить содержимое и количество каждой из добавленных Премий. Далее Участник переходит к оформлению заказа, выбирает метод доставки и подтверждает достоверность контактной информации.

4.10.4. После проверки деталей заказа Участник нажимает кнопку «Заказать». По итогам оформления Премии Участник получает письмо-подтверждение заказа с его деталями, которые также будут доступны в разделе «Мои заказы». В этом разделе указан статус заказа, уведомления о статусе направляются также и по электронной почте.

4.10.5. Аэрофлот не гарантирует наличие Премий в Каталоге, а также их доступность для Участников, т.к. предоставление Премий осуществляется непосредственно Партнерами Программы. Аэрофлот в любое время может изменить, дополнить, ограничить или иным образом пересмотреть ассортимент Премий и количество Миль на Премию, а также способы и сроки предоставления Премий в Каталоге.

4.10.6. Количество Миль, необходимое на Премии, указывается в Каталоге, но может различаться в зависимости от способа и места доставки Премии, которое выбирается Участником Программы в момент оформления заказа Премии.

4.10.7. Предоставление Премии, заказанной в Каталоге, включая доставку и пересылку, осуществляется силами Партнера Программы, предоставляющего такую Премию. Аэрофлот не несет ответственности за качество и комплектность Премий, а также их иные функциональные и потребительские характеристики. Возврат/обмен Премии из Каталога не допускается.

4.10.8. Участник самостоятельно должен получить заказанную им Премию в месте и во время, указанные им в заказе Премии, предъявив документ, удостоверяющий личность (или его копию). В случае, если Участник не получил Премию или отказался от ее получения, списанные за такую Премию Мили не возвращаются.

4.10.9. В момент получения Премии Участник должен проверить ее комплектность и качество, а также должен подписать передаточный документ, подтверждающий получение Премии или отказ от ее получения. В случае отказа от подписания такого документа, а также его утраты или порчи, претензии в отношении Премии не принимаются и не рассматриваются.

4.10.10. С более подробными условиями заказа и предоставления Премий в Каталоге можно ознакомиться в разделе [Как потратить](#).

4.11. Благотворительное пожертвование Миль

4.11.1. Участники Программы, за исключением Участников программы «Аэрофлот Бонус Юниор», могут пожертвовать Мили на счета Партнеров Программы – Благотворительных Фондов. Подробнее в разделе «[Мили Милосердия](#)».

4.11.2. Максимальный размер пожертвования – неограниченный. Минимальный размер – 100 миль. Участник может передать свои Мили, если на его Персональном счете не менее 3 000 миль.

4.11.3. Участники Программы могут пожертвовать часть накопленных Миль на счет фонда через [Личный кабинет](#) на Сайте или заполнив [специальное Заявление](#).

5. Уровни Программы

5.1. Программа «Аэрофлот Бонус» предусматривает несколько уровней участия. В случае набора необходимого количества квалификационных Миль или полетных сегментов в течение одного календарного года Участнику присваивается Элитный уровень Программы:

1. для перехода на Серебряный уровень необходимо набрать за календарный год участия 25 000 квалификационных миль или 25 полетных сегментов^[9];
2. для перехода на Золотой уровень необходимо набрать за календарный год участия 50 000 квалификационных миль или 50 полетных сегментов^[9];
3. для перехода на Платиновый уровень необходимо набрать за календарный год участия 125 000 квалификационных миль или 50 полетных сегментов^[9] класса Бизнес.

5.2. Участники Элитных уровней получают дополнительные привилегии при выполнении полетов на рейсах Аэрофлота и Авиакомпаний-Партнеров Программы. Подробнее в разделе [Элитный клуб](#).

5.3. При использовании услуг или приобретении товаров у ряда Партнеров Программы, с которыми определены специальные условия и/или заключены специальные соглашения, Участникам Элитного уровня могут быть предоставлены скидки и привилегии в зависимости от уровня участия в Программе. Подробная информация опубликована в разделе [Партнеры](#).

5.4. Участникам Элитных уровней начисляются дополнительные некаленификационные Мили за совершение полета рейсами Аэрофлота или Авиакомпаний-Партнеров.

Начисление производится в зависимости от расстояния в милях между аэропортами вылета и прилета, и оплаченного тарифа, указанного в билете. В том случае, если оплаченный тариф предполагает начисление в размере менее 100% от расстояния, дополнительные Мили за уровень рассчитываются в процентах от фактически начисленной суммы за расстояние. Если оплаченный тариф предполагает начисление в размере более 100% от расстояния, дополнительные Мили за уровень рассчитываются в процентах от расстояния в милях, указанного в таблице «[Набора миль](#)» без учета квалификационных Миль за вид тарифа.

+25% – Участникам Серебряного уровня;

+50% – Участникам Золотого уровня;

+75% – Участникам Платинового уровня.

5.5. Срок действия Элитного уровня может быть продлен на следующий год путем выполнения условий квалификации в каждый очередной год. В случае не подтверждения Элитного уровня производится понижение на один уровень.

[9]Для перехода на Элитный уровень учитываются только те полетные сегменты, на которых предусмотрено начисление Миль.

6. Юридическая ответственность сторон

6.1. Принимая во внимание, что законодательства некоторых стран могут содержать ограничения в отношении применения Программ поощрения пассажиров, ПАО «Аэрофлот», в целях соблюдения таких законодательств, имеет право изменять юридические требования к Участникам Программы или изменять содержание Программы с учетом требований законодательства соответствующей страны без предварительного уведомления Участников Программы об этих изменениях.

6.2. Аэрофлот и Авиакомпании-Партнеры не несут ответственности за ущерб (материальный и моральный), причиненный при использовании Премий. Исключение составляет ущерб, причиненный при авиаперевозках. Ущерб, причиненный при международных авиаперевозках, возмещается в порядке, предусмотренном Варшавской конвенцией 1929 г., измененной в Гааге в 1955 г., и другими международными договорами, участником которых является Российская Федерация, а также правилами Аэрофлота. Ущерб, причиненный при внутренних авиаперевозках, возмещается в порядке, установленном Воздушным Кодексом Российской Федерации от 1997 г. Аэрофлот не несет ответственности за любой ущерб, причиненный в результате действия или бездействия Партнеров.

6.3. Правила Программы и вытекающие из них правоотношения ПАО «Аэрофлот», Авиакомпаний-Партнеров, Партнеров Программы и Участников регулируются законодательством Российской Федерации без учета его коллизионных норм. Все споры указанных лиц подлежат рассмотрению в Арбитражном суде г. Москвы либо по месту нахождения ПАО «Аэрофлот».

7. Разное

7.1. Участник Программы должен незамедлительно известить «Аэрофлот Бонус» в случае утери, повреждения или кражи (без предоставления справки) Карты Участника Программы. Стоимость изготовления новой Карты – 20 Евро^[10]. В случае кражи Карты, при предоставлении в Программу справки, выданной органами правопорядка и подтверждающей факт кражи, сбор за изготовление новой Карты не взимается. Участникам Золотого и Платинового уровней бесплатно изготавливается Карта соответствующего типа. Карта изготавливается Участнику в «Аэрофлот Бонус» в течение 3 недель после получения запроса. Оплата производится в офисах собственных продаж Аэрофлота в Москве или в филиалах/представительствах Аэрофлота.

7.2. Программа не является публичной офертой. Вступление в Программу не означает заключение договора в результате объявления публичной оферты, не влечет каких-либо обязательных отношений между ПАО «Аэрофлот» и вступившими в нее Участниками. Аэрофлот оставляет за собой право изменить правила и условия программы «Аэрофлот Бонус» в любое время без предварительного уведомления.

7.3. Аэрофлот оставляет за собой право изменить направления маршрутов, по которым происходит начисление Миль и оформление Премий в Программе.

7.4. Не допускается использовать свои Мили в коммерческих целях, включая продажу/перепродажу Премиальных билетов третьим лицам.

Не допускается продажа, приобретение и обмен Премиальных билетов, а также выставление их на аукцион, что считается нецелевым использованием полученных Премиальных билетов / начисленных Миль (Коммерческое использование). Аэрофлот вправе самостоятельно сделать вывод о Коммерческом использовании Премиальных билетов, основываясь на любой имеющейся у него в наличии информации, в том числе полученной из публикаций в печатных и интернет изданиях и СМИ, или заявлений и жалоб пассажиров, или по результатам самостоятельных внутренних расследований.

В случае выявления фактов Коммерческого использования Премиальных билетов Аэрофлот вправе аннулировать такие Премиальные билеты с возвратом оплаченных сборов за услуги, которые не были оказаны.

7.5. В случае нарушения Участником правил и условий программы «Аэрофлот Бонус», «Правил поведения пассажиров при предполетном обслуживании и на борту воздушных судов ПАО «Аэрофлот», в случае нарушения правил авиационной безопасности, а также в случае не выполнения пассажиром условий договора перевозки Аэрофлот оставляет за собой право заблокировать на любой срок счет Участника программы «Аэрофлот Бонус», отменить все набранные Мили, аннулировать счет Участника Программы, аннулировать Элитный уровень в Программе. В случае аннулирования счета Участника, дальнейшее участие или повторная регистрация в программе «Аэрофлот Бонус» не разрешена.

7.6. Аэрофлот оставляет за собой право отменить программу «Аэрофлот Бонус» с предварительным уведомлением Участников за два месяца до планируемой даты отмены. В этом случае Премиальные билеты, оформленные с использованием Миль и выписанные до даты отмены Программы, могут быть использованы в течение срока их действия.

7.7. Аэрофлот оставляет за собой право аннулировать участие в Программе в одностороннем порядке, если в течение 4 лет Участник не осуществил ни одной транзакции по счету (не набрал и не потратил ни одной Мили).

7.8. Аэрофлот не несет ответственности за качество услуг, предоставляемых Партнером Участнику программы «Аэрофлот Бонус». В случае наличия претензий к заказу или намерения отменить приобретенный товар, работу или услугу, Участнику необходимо обратиться к Партнеру Программы.

7.9. Программа «Аэрофлот Бонус» может быть расширена путем привлечения в качестве Партнеров других авиакомпаний, гостиниц, торговых, сервисных организаций и т. д., о чем Участники будут дополнительно проинформированы.

7.10. Аэрофлот оставляет за собой право исключить из Программы любого Партнера без предварительного уведомления Участника. В этом случае Премии, оформленные до даты выхода Партнера из Программы, могут быть использованы в течение срока их действия.

7.11. В случае разногласий по толкованию и применению Правил и условий или другой документации «Аэрофлот Бонус», возникших в связи с неточностями перевода на другие языки, оригиналом считается русский текст «Правил программы» и других документов.

7.12. В случае выявления работниками Аэрофлота или Партнерами Программы фактов начисления Миль и/или оформления Премий с нарушением Правил Программы «Аэрофлот Бонус», Аэрофлот вправе аннулировать такие Мили/Премии.

7.13. Участник Программы несет полную ответственность за оплату применяемых топливных, аэропортовых сборов и/или других налогов и сборов иных государственных органов, взимаемых в связи с авиаперевозками.

7.14. Участник Программы несет полную ответственность перед третьими лицами в случае умышленного или неумышленного ввода в информационные системы, используемые ПАО «Аэрофлот», не принадлежащего ему номера телефона мобильной связи, на который Участнику направляются информационные SMS-сообщения. В случае ввода Участником Программы не принадлежащего ему номера телефона информация, предназначенная Участнику, будет направлена на указанный им номер.

[10] Оплата указанных в иностранной валюте тарифов и сборов на территории Российской Федерации производится в рублях по курсу из системы бронирования на дату оплаты. Курс в системе бронирования устанавливается исходя из курса ЦБ Российской Федерации. Оплата указанных в иностранной валюте сборов в представительстве Аэрофлота за рубежом производится в соответствии с местным валютным законодательством.