

Инструкция по оформлению возвратов посредством Refund Application

№ п/п	Вид возврата	Основания	Подтверждающие документы
1.	Выполнение внесистемного возврата	Отсутствует возможность провести возврат через АСБ	Информация из АСБ (при наличии).
2.	Возврат разницы в тарифах по использованному авиабилету	Изменение перевозчиком класса обслуживания	Документ с информацией, подтверждающей изменение перевозчиком класса обслуживания пассажиру (при наличии).
3.	Вынужденный возврат билета.	Смерть пассажира или близкого родственника пассажира. При этом место на рейсе должно быть аннулировано до окончания регистрации пассажиров на рейс (не позднее чем за 40 мин. до времени вылета, указанного в билете).	Свидетельство о смерти и документ подтверждающий родство в случае смерти родственника.
4.	Вынужденный возврат билета.	Отказ от перевозки в связи с болезнью пассажира или члена его семьи либо близкого родственника, совместно следующих с ним на воздушном судне. При этом место на рейсе должно быть аннулировано до окончания регистрации пассажиров на рейс (не позднее чем за 40 мин. до времени вылета, указанного в	В качестве подтверждения принимаются скан-копии больничных листов, выписок из лечебного учреждения (стационара) с датами госпитализации, справок на бланках лечебных учреждений, заверенные печатью и подписью ответственных лиц (главного врача/зав. отделением и 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

		билете).	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. Агентство при оформлении вынужденного возврата не должно принимать мед. документы, несоответствующие вышеуказанным требованиям.
5.	Вынужденный возврат билета.	Отмена/задержка рейса	Информация из АСБ.
6.	Добровольный возврат билета.	Дублированные авиабилеты	Информация из АСБ. (дублированными считаются авиабилеты, выписанные на одного и того же пассажира, одни и те же даты/номера рейсов) следует производить по правилам примененных тарифов как в случае добровольного отказа от перевозки)