

Инструкция по оформлению вынужденных возвратов посредством Refund Application в BSPlink для агентов IATA.

ООО «Северный Ветер»

Адрес места нахождения: 141402, Московская область, г. Химки, ул. Ленинградская, стр. 25, кабинет 27. 28.
Адрес для корреспонденции: 141402, Московская обл., г. Химки, Московская ул., дом 18, а/я № 564.
Фактический адрес: 141402, Московская обл., г. Химки, ул. Ленинградская, стр. 25, «Мебе One Khimki Plaza».
ОКПО 85624209, ОГРН 1087746305250, ИНН/ КПП 7733646084/ 997650001.

LLC «NORD WIND»

Legal address: Leningradskaya str., building 25, office 27. 28, Moscow region, Khimki city, 141402, Russia.
Correspondence address: P/O box 564, Moskovskaya str., 18, Khimki, Moscow region, 141402, Russia.
Courier address: Business center «Mebe One Khimki Plaza», Leningradskaya str. 25, Khimki, Moscow region, 141402, Russia.

nws@nordwindairlines.ru
www.nordwindairlines.ru
Tel. +7 (495) 730 43 30
Fax +7 (495) 730 25 93

Настоящая инструкция является нормативным документом, регламентирующим процесс оформления Refund Application на рейсы ООО «Северный Ветер» Агентами, работающими с использованием системы взаиморасчетов BSP на территории РФ.

Возвраты билетов, производимые в соответствии с правилами применения тарифа, осуществляются через систему бронирования. Дополнительной авторизации не требуется.

Вынужденные возвраты по причине отмены/задержки собственного рейса ООО «Северный Ветер» производятся через систему бронирования без дополнительной авторизации, если необходимая информация отражена в PNR:

- отмена рейса с ремаркой SSR в бронировании от ООО «Северный Ветер» с указанием
- факта отмены, пример ремарки в PNR: SSR OTHS N4 N4305 SVOKHV 171018 SEGMENT CANCEL;
- корректировка расписания, если при этом изменение времени по вылету на более ранее и/или по прилету на более позднее составляет 1 час и более с ремаркой SSR в бронировании от ООО «Северный Ветер» с указанием факта изменения расписания, пример ремарки в PNR: SSR OTHS N4 N42532 CXRKHV 010918 TIME CHANGE.

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

При оформлении Refund Application необходимо аннулировать соответствующее бронирование. Refund Application при активном бронировании не авторизуется. 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).

Не допускается:

- запрашивать полный возврат по полностью или частично использованному билету,
- создавать несколько Refund Application на один и тот же билет,
- оформлять Refund Application на билет, не включенный в отчет о продаже.
- оформлять Refund Application на билет с истекшим сроком годности,
- оформлять Refund Application на возврат депозита за групповое бронирование без удержания штрафных санкций,
- оформлять Refund Application на повторный возврат сумм, в связи с ошибкой в расчетах при оформлении возврата через систему бронирования,
- оформлять Refund Application с нарушением требований настоящей Инструкции.

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, купоны со статусом EXCH / USED к возврату не принимаются (за исключением случая в п.8 – статусы таких купонов необходимо предварительно изменить на OPEN направив заявку на электронный адрес control@pegasfly.com. Сотрудник группы контроля бронирования после изменения статуса с FLOWN на OPEN направляет сообщение агенту, в копию ставит отдел учета доходов ofv@nordwindairlines.ru для контроля.
- В случае вынужденного возврата ранее переписанного билета к возврату предъявляется последний из цепочки переписанных билетов (со статусом купонов OPEN / OK).
- В поле *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 поле *Gross Fare* заносится общий тариф по билету, а использованная часть тарифа указывается в поле *Less Gross Fare Used*, таким образом сумма тарифа к возврату автоматически рассчитывается в поле *Total Gross Fare Refunded*. Штраф указывается в поле *Cancellation Penalty*.
- 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 запрашивается 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.
- REFUND APPLICATION с некорректно заполненными полями или неверно рассчитанными суммами будут отклонены.

ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ЗАПРОСА REFUND APPLICATION И НЕОБХОДИМЫЕ ДОКУМЕНТЫ

1. Возвраты по причине отмены/задержки/потери стыковки (в рамках единого билета на стоке 216) 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 авиакомпании – оператора рейса о факте отмены/задержки/ изменения расписания рейса.

2. Возвраты по причине отмены/задержки/потери стыковки (в рамках единого билета) при следовании рейсами ООО «Северный Ветер», 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 ООО «Северный Ветер».

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 ООО «Северный Ветер».

3. 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 сотрудника / представителя ООО «Северный Ветер» или администрацией Аэропорта.

4. 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 сотрудника / представителя ООО «Северный Ветер» или

администрацией Аэропорта или скан-копия документа, выданного проводившей досмотр службой.

5. 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).

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.

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 медицинского учреждения, должность и фамилия лица, выдавшего документ, а также реквизиты данного учреждения (адрес, контактные данные).

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. В документе обязательно должна быть проставлена дата начала заболевания. При этом указанные в документах 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 ООО «Северный Ветер»» 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 медицинские документы, не соответствующие вышеуказанным требованиям.

6. 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 ООО «Северный Ветер» 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).

7. Возвраты по причине отказа в визе

В случае отказа пассажиру в выдаче визы возврат билета следует производить по правилам примененных тарифов как в случае добровольного отказа от перевозки.

8. Возврат тарифной разницы в случае вынужденного понижения в классе обслуживания.


В поле «REASON FOR REFUND» обязательно указывается «DOWNGRADE». В качестве подтверждения прикладываются скан-копия маршрут-квитанции/распечатки бронирования с отметкой о невозможности предоставления обслуживания по классу, указанному в билете, заверенной личным штампом и/или подписью сотрудника / представителя ООО «Северный Ветер» или администрацией Аэропорта, скан-копия посадочного талона (если имеется), вид PNR с изменениями (если имеется).

9. Возвраты дублированных авиабилетов (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.

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. Штраф за возврат, удержанный по правилам тарифа, взимается по курсу на дату проведения операции возврата (с автоматическим изменением статусов купонов в системе бронирования на «R» (RFND). 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:	STAT: I	Status:
TO: 216 NORDWIND	FROM: 92-2	TRAVEL AGENT
Address: MOSCOW RUSSIA Telephone: +7 495 Fax:	Address: Moscow Russia Telephone: +7 495 Fax: +7 495	
AIRLINE VAT No.:	AGENT VAT No.:	
AIRLINE CONTACT: Email: Phone/Fax:	AGENT CONTACT: Email: Phone/Fax: +7 495	КОНТАКТЫ АГЕНТА, ответственного за запрос
PASSENGER NAME: ИМЯ ПАССАЖИРА		
REASON FOR REFUND:		AIRLINE REMARKS:
<i>Обязательно указываются конкретные причины возврата!</i>		<i>для вынужденного</i>
DOCUMENTS For REFUND: Airline Form and Serial No. Cpn's Date of Issue Waiver Code 216 2400236589 - номер возвращаемого а/б с обязательным указанием номера купона к возврату CNJ CNJ CNJ CNJ CNJ		ORIGINAL ISSUE DETAILS: Airline Serial No <i>если был билет обменен, то</i> Issuing Agent: Date (DDMMYY): <i>указывается номер</i> Place (city code): <i>первоначального билета</i>
FORM OF PAYMENT Cash: Yes Cash Amount:		
Partial Refund: No TOUR CODE: Electronic Ticket Auth Code: CURR Code: RUB		
GROSS FARE		Date of Application:
Less Gross Fare Used		0.00
Total Gross Fare Refunded		
Commission	Comm %	%
Tax		RU
Tax		YQ
Tax		YR
Tax		
Tax		0.00
Tax		0.00
Tax		0.00
Cancellation Penalty	CP	0.00
Misc Fee	MF	0.00
REFUND TO PASSENGER		Refund to be Included in Billing Period:
		XT Tax Detail: