

U Utair: оформление
обменов/возвратов.
Оформление дополнительных
услуг.



Более 140 направлений, 75 из которых уникальные

Единственная авиакомпания, сфокусированная на авиаперелетах внутри страны





Новые маршруты

Новые международные рейсы

С 26 октября по маршруту Грозный-Стамбул-Грозный.

Три раза в неделю - по понедельникам, средам и субботам на ВС Боинг 738 по расписанию:

UT -727 GRHIST 1440 1710 / UT -728 ISTGRH 1810 2040

С 27 ноября по маршруту Москва-Занзибар-Москва.

Раз в 10 дней по расписанию: UT -735 BHKZNZ 2300 0840 / UT -736 ZNZBHK 1000 1920

Новые рейсы:

ОМС - ЕКБ и НВК

МОВ - БЕД

УФА - НЖС

АСР - СОЧ

ХАС - ЧЛБ

ЕКБ - СОЙ

РОВ - ИНШ и МХЛ

Возобновили рейсы:

ТЮМ - ЕКБ

УФА - СМШ

Дополнительные рейсы:

МОВ - КГН, СМШ, СТВ, СЫВ

СМШ - МОВ, СУР



Правила безопасности, связанные с COVID-2019



Все пассажиры во время полета должны носить маски и перчатки.

Авиакомпания предоставляет:

- антибактериальные салфетки и бактерицидное мыло (все средства гипоаллергенны);
- аптечка и противоэпидемический комплект средств;
- питание на борту только в индивидуальной герметичной упаковке.

В целях безопасности и для поддержания гигиены в салоне ВС подушки, пледы и прессы не предоставляются.

При низкой загрузке рейса автоматическая рассадка пассажиров через одного.

Борта ВС оснащены высокоэффективными фильтрами HEPA. Они удаляют до 99,7% частиц в воздухе и полностью обновляют его каждые 3 минуты. Это позволяет воздуху в кабинах соответствовать санитарным нормам.

Ежедневно перед рейсом тщательную уборку салона ВС производят с использованием утвержденных дезинфицирующих средств. Авиакомпания проводит дополнительную дезинфекцию самолета снаружи и внутри каждые 48 часов.

На время полета для безопасного обслуживания пассажиров экипаж пользуется санитайзерами, перчатками и защитными масками.

Подробная информация и ограничения размещены на сайте

[HTTPS://WWW.UTAIR.RU/INFORMATION/CARE/#OGRANICHENIYA-DLYA-PRILETAYUSHCHIKH-V-REGIONY-RF](https://www.utair.ru/information/care/#OGRANICHENIYA-DLYA-PRILETAYUSHCHIKH-V-REGIONY-RF)



ВОЗВРАТЫ:

- С 01.10.2020г. разрешен возврат по договорам воздушной перевозки с датой оформления с 01.09.2020г. (с датой вылета 01.09.2020г. и позднее) в соответствии с УПТ Авиакомпания (добровольный, вынужденный, ФОП любая). Размер осуществленных возвратов в агентстве не должен превышать 1% от суммы выручки за отчетный период (месяц). Агентство самостоятельно регулирует объем оформленных возвратов.
 1. если билет оформлен в иностранной системе бронирования, то дата оформления авиабилета не важна;
 2. возврат ЕМД на группы, если взамен них оформлены авиабилеты в расчет не включается;
 3. возврат авиабилетов с ФОП (КР, ВЗ) в расчет не включается.
- Для подтверждения обязательства Авиакомпания оказать услугу по воздушной перевозке и (или) оказанию дополнительных услуг в пределах суммы, ранее уплаченной пассажиром, оформляется ваучер (только для билетов, оформленных в АСБ Сирена-Трэвел).
- Возврат денежных средств для категорий пассажиров, указанных в абз. 2 п. 10 Постановления Правительства РФ от 06.07.2020г. № 991. при обращении пассажиров в Обратную связь на сайте Авиакомпания.



ОБМЕНЫ:

Вынужденный обмен (отмена рейса, изменение расписания):

- Оформить обмен билета один раз на любую дату по 31 декабря 2020 года по указанному в билете направлению без сбора за обмен и доплат (для билетов по маршруту туда- обратно необходимо, чтобы дата одного рейса была в указанный период);
- Оформить обмен билета с изменением маршрута 1 раз по 31 декабря 2020 года без сбора за обмен, но с доплатой по доступному тарифу (для билетов туда- обратно необходимо, чтобы дата одного рейса была в указанный период).

Добровольный обмен:

- Согласно УПТ.



- Для собственного сеанса Авиакомпания предусмотрена технология обмена ЭМД, оформленного в АСБ Сирена-Трэвел.

[HTTPS://WWW.UTAIR.RU/ABOUT/CORPORATE/AGENTS/#PRAVILA-I-INSTRUKTSII](https://www.UTAIR.RU/ABOUT/CORPORATE/AGENTS/#PRAVILA-I-INSTRUKTSII)

- Для возврата ЭМД ТКП- обращение пассажира на сайт авиакомпании через раздел обратной связи (с датой продажи до 01.09.20).

[HTTPS://WWW.UTAIR.RU/INFORMATION/FEEDBACK/](https://www.UTAIR.RU/INFORMATION/FEEDBACK/)

- Разрешен возврат ЭМД на группы, если взамен них оформлены авиабилеты.
- Разрешен возврат ЭМД на дополнительные услуги с датой оформления и датой вылета с 01.09.20 (в расчет включаются).



Возврат/Обмен по медицинским показаниям



Основание: внезапная болезнь/ смерть пассажира или члена его семьи, либо близкого родственника совместно следующих с ним на воздушном судне, что подтверждается медицинскими документами, оформленными в соответствии с требованиями Авиакомпании **(ИА/ЮТ/6/3/3)** и уведомление об этом перевозчика до окончания установленного в соответствии с федеральными авиационными правилами времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс.

Члены семьи: супруги, родители и дети (усыновители и усыновленные).

Бликие родственники: дедушки, бабушки и внуки, полнородные и неполнородные братья и сестры.

При отказе от перевозки по медицинским показаниям вынужденный обмен **ЗАПРЕЩЕН**, пассажиру необходимо оформить вынужденный возврат и приобрести новый авиабилет.

Исключение:

*Вынужденный обмен авиабилетов по обстоятельствам, связанным с пассажиром, разрешен по авиабилетам, оформленным на основании **ВПД МО, МВД, ПФР, ФСС.***



В случае предоставления пассажиром медицинской справки на иностранном языке предоставить в обязательном порядке нотариально заверенный перевод с оригиналом справки.

В случае возникновения каких-либо сомнений по поводу предъявленной справки или спорных моментов необходимо направить письмо на **CONTROL3@UTAIR.RU , HOTLINE@UTAIR.RU** для выяснения обстоятельств и принятия решения.

На данный момент при обращении пассажира на сайт Авиакомпания через раздел обратной связи со всеми подтверждающими документами, возвраты по медицинским показаниям в форме ваучера. После проверки и разрешения Авиакомпания пассажир самостоятельно оформляет ваучер.

Деньги за авиабилет умершего пассажира могут получить только наследники после вступления в право наследования, по месту приобретения, иных документов не требуется.



Порядок работы с бронированиями корпоративных клиентов



В случае именного обмена после разрешения Авиакомпании агент из реестра бронирования клиента выбирает бронирование максимально подходящее по сумме к новому бронированию (не ниже!) и оформляет новый билет через ручной обмен с учетом разрешенных изменений. (вынужденный/УН, добровольный/ДОБОР).

обязательные ремарки:

- указать номер старого авиабилета,
Зпроч в обмен 298.....ФОП=ПП, (где 298....- номер билета, ФОП=ПП - форма оплаты первоначального билета). доплата до примененного тарифа будет указана в новом авиабилете.

В случае проведения операции обмена с изменением даты вылета, рейса, маршрута и т. д., а также именного обмена, первоначально агент проводит операцию обмена, затем при наличии подтвержденных сегментов в бронировании – операцию именного обмена.

Если проведена операция – замена пассажира на неподтвержденные сегменты, операция БЛВ/БЛД не пройдет, бронирование блокируется системой, дальнейшие действия невозможны, необходимо связаться с технической поддержкой Сирена-Трэвел.



Несопровождаемые дети



Услуга по перевозке детей/подростков производится под наблюдением Авиакомпания на всех регулярных рейсах, где Utair является оперирующим перевозчиком (*RFISC OBH*).

от 5 до 12 лет - услуга является **обязательной**.

от 12 до 16 лет - услуга может быть оформлена по желанию родителей.

Оформление а/б производится по любому доступному тарифу экономического класса обслуживания с учетом детской или молодежной скидки.

Услуга может быть оформлена в любое время (одновременно с оформлением авиабилета или позже).

В случае отказа от перевозки или от услуги «несопровождаемый ребенок» плата подлежит возврату.

Указать категорию пассажира и ремарку на спецобслуживание *РБСП*.

Формат запроса: *3С1П1 РБСП 7ЛЕТ*

Для оформления услуги предъявление доверенность агенту не требуется.



Несопровождаемые дети



Родители, усыновители, опекуны или попечители в присутствии представителя Авиакомпании должны заполнить **«УВЕДОМЛЕНИЕ ОБ ОСОБОМ ОБРАЩЕНИИ»** на все рейсы, которыми будет перевозиться ребенок, в том числе и в обратном направлении.

Для оформления услуги необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность заявителя и документ, удостоверяющий взаимоотношения ребенка и заявителя: свидетельство о рождении, усыновлении, документ, подтверждающий установление опеки или попечительства.

Если уведомление заполняет не родитель, усыновитель, опекун или попечитель, то это лицо должно иметь нотариально заверенную доверенность от родителей, усыновителей, опекунов или попечителей на право отправлять ребенка воздушным транспортом под наблюдением ответственного лица Авиакомпании.



Перевозка оружия

Если перевозка оформлена по тарифам **Minimum, Optimum**, то перевозка оружия, боеприпасов и специальных средств не входит в норму бесплатного багажа и подлежит оплате по тарифам за сверхнормативный багаж.

Оплата за перевозку осуществляется по тарифам за сверхнормативный багаж. Под одним местом багажа понимается одна единица оружия и патроны к нему.

В целях безопасности одному пассажиру разрешается перевозить принадлежащее ему оружие не более **5 единиц и 1000 патронов** к нему (но не более 5кг).

Перевозка патронов **более 5 кг** оформляется как **опасный груз**.

Оформление и оплата перевозки оружия трансферных пассажиров, а также другого багажа пассажира, производится до первого пункта посадки ВС.

В аэропорту трансфера оружие и багаж пассажира с борта ВС снимается и выдается пассажиру для его оплаты и оформления на следующий рейс.



Перевозка особых категорий пассажиров. Общая информация

Для согласования перевозки особых категорий пассажиров (маломобильных, носилочных больных, в креслах колясках и т. д) в бронирование необходимо внести необходимый **SSR**-элемент, оформление перевозки производится только после получения подтверждения от Авиакомпании за 48 часов до вылета рейса.

Согласование перевозки носилочного больного производится:

- в будние дни - не менее чем за 48 часов до вылета рейса;
- в выходные дни - не менее чем за 72 часа до вылета рейса;
- в праздничные дни - с учетом дней отдыха + 48 часов.

Подробная информация в справочнике **АСБ «СИРЕНА-ТРЭВЕЛ», ИА/ЮТ/25**



Часто задаваемые вопросы

- *Требования к ЭЛН (электронный лист нетрудоспособности)*

электронный лист нетрудоспособности должен удовлетворять требованиям, применяемым к медицинским документам в соответствии с правилами Авиакомпании (наличие печати медицинского учреждения, штампа с реквизитами, четко читаемая должность и фамилия лица, выдавшего документ).

- *Сколько допускается ошибок в ФИО/ПСП?*

личные данные пассажира должны полностью соответствовать предъявленному документу, удостоверяющему личность. Ошибки в ФИО не допускаются.

- *Возможна ли операция возврата при статусе купона U?*

статус купона U (unavailable- недоступен для использования), такой купон может быть только обменен с перевыпуском нового авиабилета.

- *Что означает ремарка refund blocked?* Это означает, что пассажиром оформлен ваучер.

- *Перевозка взрослого пассажира с 2 детьми до 2 лет РМГ (INF)* второй ребенок с предоставлением места, по тарифу от 2-12 лет (РВГ).

- *Перевозка взрослого пассажира с детьми от 2-12 лет* скидка 25% не более 4, если более, то перевозка группы.



Контакты

Отдел контроля бронирования: e-mail: hotline@utair.ru *(для подтверждения дополнительных услуг, перевозка животных, оружие и т.д.)*

Отдел управления тарифами: e-mail: tariff@utair.ru

Коммерческие вопросы: e-mail: agent@utair.ru

Сотрудничество
с корпоративными клиентами: e-mail: corp.sales@utair.ru

 Спасибо за внимание!

Utair