

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 2****Правила подачи документов на возврат денежных средств  
в случае вынужденного отказа пассажира от воздушной перевозки на рейсах ООО «Авианова»**  
*Утверждены генеральным директором ООО «Авианова» 25 мая 2010 г.*

1. Настоящие Правила регулируют порядок подачи документов на возврат денежных средств в случае вынужденного отказа пассажиров от воздушной перевозки на рейсах ООО «Авианова», определяют права, обязанности и ответственность ООО «Авианова» и пассажиров в случаях вынужденного отказа последних от воздушной перевозки на рейсах ООО «Авианова».

В целях настоящих Правил вынужденным признается такой отказ пассажира от воздушной перевозки, который был обусловлен следующими обстоятельствами:

- отмена или задержка рейса ООО «Авианова», указанного в билете;
- изменение ООО «Авианова» маршрута перевозки;
- выполнение рейса ООО «Авианова» не по расписанию;
- несостоявшаяся отправка пассажира из-за невозможности предоставить ему место на рейс и дату, указанные в билете;
- внезапная болезнь пассажира либо болезнь или смерть члена его семьи, следующего с ним на воздушном судне ООО «Авианова», что подтверждено медицинскими документами.

2. Для обращения к ООО «Авианова» за возвратом денежных средств в связи с вынужденным отказом пассажира от воздушной перевозки последнему необходимо:

А) В случае, если вынужденный отказ пассажира от воздушной перевозки производится последним непосредственно в аэропорте отправления в связи с отменой или задержкой соответствующего рейса, изменением маршрута перевозки, выполнением рейса не по расписанию, невозможностью ООО «Авианова» предоставить пассажиру место на рейс и дату, указанные в билете:

- не позднее момента окончания регистрации на соответствующий рейс обратиться к сотруднику кассы ООО «Авианова» в аэропорте отправления за вынужденным отказом от воздушной перевозки и возвратом денежных средств, направленных пассажиром в оплату таковой, предъявив при этом документ, удостоверяющий личность, данные которого должны совпадать с данными, указанными пассажиром при заключении договора воздушной перевозки.

Б) В случае, если вынужденный отказ пассажира от воздушной перевозки производится в связи с отменой или задержкой соответствующего рейса, изменением маршрута перевозки, выполнением рейса не по расписанию, о чем пассажир уведомлен заблаговременно по телефону либо посредством электронной почты:

- уведомить оператора центра бронирования ООО «Авианова» об отказе от соответствующей воздушной перевозки непосредственно в момент разговора с последним, либо

- не позднее момента окончания регистрации на соответствующий рейс уведомить ООО «Авианова» о вынужденном отказе от воздушной перевозки способом, предложенным в информационном письме, направленном пассажиру по электронной почте, либо оператором центра бронирования ООО «Авианова» в процессе телефонного разговора.

При условии выполнения пассажиром всех указанных в пунктах А и (или) Б условий ему будет предложен один из нижеперечисленных способов возврата денежных средств<sup>i</sup>:

- ваучер для оплаты пассажиром своих полетов рейсами ООО «Авианова», номинал которого будет составлять 120% от причитающейся к возврату суммы денежных средств;
- причитающуюся к возврату сумму денежных средств наличными<sup>ii</sup>;
- причитающуюся к возврату сумму денежных средств путем безналичного перечисления таковой на банковскую карту, с использованием которой был заключен соответствующий договор воздушной перевозки.

В исключительных случаях, когда ни один из перечисленных способов оплаты по каким-либо причинам не приемлем для пассажира, последний вправе в течение не более 90 (девяноста) календарных дней с момента вынужденного отказа от воздушной перевозки по указанным выше обстоятельствам заполнить на сайте ООО «Авианова», в разделе «О Компании»/ «Наши правила» форму запроса о возврате денежных средств, с указанием в графе «Причина возврата» Вынужденный возврат, и отправить данную форму ООО «Авианова», приложив к ней 1) отсканированную копию документа, удостоверяющего личность, 2) отсканированную копию документа, надлежащим образом фиксирующего своевременность произведенного вынужденного отказа от воздушной перевозки<sup>iii</sup>. Если перевозка была оплачена наличными, в форме возврата пассажир обязан указать банковские реквизиты, необходимые ООО «Авианова» для осуществления возврата денежных средств пассажиру. Указанный запрос должен быть направлен по адресу: Россия, 101000, г. Москва, а/я 275, «Вынужденный возврат».

Срок возврата пассажиру денежных средств в таком случае составляет 30 (тридцать) календарных дней с момента получения ООО «Авианова» соответствующего запроса.

В) В случае, если отказ пассажира от воздушной перевозки осуществляется последним в связи с внезапной болезнью пассажира или болезнью (смертью) члена его семьи, совместно следующего с ним на воздушном судне ООО «Авианова»:

Заявление о вынужденном отказе пассажира от воздушной перевозки в связи с указанными выше обстоятельствами должно быть подано в кассу ООО «Авианова»<sup>iv</sup> в целях аннулирования бронирования и проставления на заявлении отметки до момента окончания регистрации на соответствующий рейс лично пассажиром, для которого была забронирована и оплачена такая перевозка, либо его уполномоченным представителем по нотариально оформленной доверенности.

По окончании времени регистрации на соответствующий рейс заявление о вынужденном отказе пассажира от воздушной перевозки может быть принято сотрудником кассы ООО «Авианова» в целях аннулирования бронирования только в том случае, если пассажир документально подтвердит отсутствие возможности сообщить о вынужденном отказе от воздушной перевозки заранее.

Для аннулирования бронирования и проставления на заявлении о вынужденном отказе пассажира от воздушной перевозки соответствующей отметки сотруднику кассы ООО «Авианова» одновременно с заявлением должны быть предоставлены следующие документы:

- оригинал платежного документа<sup>v</sup>, в котором номер оплаченного бронирования совпадает с номером бронирования, указанного в соответствующем заявлении;

- оригинал удостоверения личности пассажира;
- оригинал или нотариальным образом заверенная копия документа, подтверждающего вынужденные обстоятельства отказа от воздушной перевозки<sup>vi</sup>;
- электронный билет (маршрут-квитанция).

В случае, если при подаче заявления в кассу ООО «Авианова» пассажиром не будут предоставлены указанные выше документы или хотя бы один из них, ООО «Авианова» не будет считаться надлежаще уведомленным о вынужденном отказе пассажира от воздушной перевозки, и соответствующее бронирование не сможет быть аннулировано.

Заявление составляется пассажиром в свободной форме с обязательным указанием следующих реквизитов:

- фамилии, имени и отчества пассажира;
- адреса постоянной регистрации пассажира;
- адреса фактического места проживания пассажира (в случае, если отличается от адреса его постоянной регистрации);
- контактного номера телефона;
- адреса электронной почты;
- данных удостоверения личности (серия, номер, когда и кем выдано, код подразделения)<sup>vii</sup>;
- данных договора воздушной перевозки (номер рейса, маршрут, дата и время вылета, стоимость воздушной перевозки);
- основание для вынужденного отказа пассажира от соответствующей воздушной перевозки.

Далее, в течение не более 90 (девяноста) календарных дней с момента вынужденного отказа пассажира от воздушной перевозки по указанным обстоятельствам пассажир вправе направить в адрес ООО «Авианова» запрос о возврате денежных средств в связи с вынужденным отказом от воздушной перевозки, приложив к нему 1) копию документа, удостоверяющего личность, 2) оригинал платежного документа, в котором номер оплаченного бронирования совпадает с номером бронирования, указанного в заявлении, 3) оригинал заявления, 4) электронный билет (маршрут/квитанцию) и 5) оригинал или нотариальным образом заверенная копия документа, подтверждающего вынужденные обстоятельства отказа пассажира от воздушной перевозки. В запросе пассажир обязан указать предпочтительный для него способ возврата денежных средств. Указанный запрос должен быть направлен по адресу: Россия, 101000, г. Москва, а/я 275, «Вынужденный возврат».

Срок возврата пассажиру денежных средств в связи с отказом последнего от воздушной перевозки по указанным в настоящем пункте обстоятельствам составляет 30 (тридцать) календарных дней с момента получения ООО «Авианова» соответствующего запроса.

При этом, ООО «Авианова» оставляет за собой право в каждом случае проверять подлинность представленных пассажиром в подтверждение вынужденного отказа от воздушной перевозки документов, и в таком случае указанный выше срок возврата денежных средств может быть продлен на необходимый промежуток времени вплоть до выяснения соответствующих обстоятельств и получения подтверждения соответствующих органов (учреждений).

4. ООО «Авианова» не несет ответственности в случае несоблюдения пассажиром настоящих Правил, в том числе, но не исключительно несоблюдения пассажиром требований, касающихся вынужденного отказа пассажира от воздушной перевозки и направления подобных заявлений (запросов) по факсу, электронной почте, передачу их в устной форме и т.д.).

ООО «Авианова» не несет ответственности за оперативность и соблюдение установленных действующим российским законодательством и условиями настоящих Правил сроков на возврат денежных средств, если вместе с таким заявлением им не были получены вышеперечисленные документы и сведения или хотя бы часть из них.

Ответственность за предоставление пассажиром корректной и полной информации, требуемой ООО «Авианова» для осуществления возврата денежных средств согласно настоящим Правилам несет сам пассажир.

---

<sup>i</sup> При заключении договора воздушной перевозки с пассажира в соответствии с Правилами применения тарифов ООО «Авианова» взимается дополнительный сбор за услуги системы бронирования, который автоматически включается в общую стоимость воздушной перевозки и не подлежит возврату при отказе пассажира от полета.

<sup>ii</sup> Указанный выше способ возврата денежных средств будет производиться сотрудниками касс ООО «Авианова» при условии наличия в соответствующей кассе суммы денежных средств, достаточной для осуществления такого возврата.

<sup>iii</sup> Указанный документ в любом случае должен содержать ФИО, подпись и штамп сотрудника кассы ООО «Авианова», принявшего вынужденный отказ пассажира от воздушной перевозки, а также отражать дату, время и место аннулирования соответствующего бронирования.

<sup>iv</sup> Заявление о вынужденном отказе пассажира от воздушной перевозки по указанным в данном пункте обстоятельствам может быть подано пассажирами в кассу ООО «Авианова» в аэропорте отправления или аэропорте назначения.

<sup>v</sup> В случае, если оплата воздушной перевозки была осуществлена пассажиром кредитной/дебетовой банковской картой, в качестве платежного документа в кассу ООО «Авианова» в аэропорту отправления должна быть представлена выписка о движении денежных средств со счета пассажира в оплату такой воздушной перевозки, оформленная и заверенная соответствующим банком.

<sup>vi</sup> В случае, если отказ пассажира от воздушной перевозки осуществляется последним в связи с внезапной болезнью пассажира или болезнью члена его семьи, совместно следующего с ним на воздушном судне ООО «Авианова», указанные обстоятельства должны быть подтверждены листком нетрудоспособности или иным подлинным медицинским документом, выданным имеющим соответствующую лицензию лечебно-профилактическим учреждением и содержащим следующие обязательные реквизиты: название и печать лечебно-профилактического учреждения, выдавшего соответствующий медицинский документ, дата выдачи такого документа, ФИО пассажира/члена его семьи, возраст пассажира/члена его семьи, ФИО, подпись и печать врача, выдавшего медицинский документ, и срок, на который такой документ был выдан.

В случае, если отказ пассажира от воздушной перевозки осуществляется последним в связи со смертью члена его семьи, совместно следующего с ним на воздушном судне ООО «Авианова», указанные обстоятельства должны быть подтверждены нотариальным образом заверенной копией свидетельства о смерти.

<sup>vii</sup> Данные документа, удостоверяющего личность пассажира, должны совпадать с данными, указанными при оформлении договора воздушной перевозки пассажира и багажа и с предъявляемым документом при подаче такого заявления.