

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1**Правила подачи документов на возврат денежных средств
в случае добровольного отказа пассажира от воздушной перевозки на рейсах ООО «Авианова»**

Утверждены Приказом Генерального директора ООО «Авианова» от 25 мая 2010 г. № 10.416

1. Пассажир вправе добровольно отказаться от воздушной перевозки на любом рейсе ООО «Авианова» в порядке, установленном действующим законодательством РФ и настоящими Правилами.

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

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

2. В случае добровольного отказа пассажира от перевозки с надлежащим уведомлением (далее – Уведомление) ООО «Авианова» об этом не позднее, чем за 24 (двадцать четыре) часа до начала перевозки из аэропорта отправления, пассажиру возвращается вся сумма, уплаченная им за перевозку.

В случае добровольного отказа пассажира от перевозки с Уведомлением ООО «Авианова» об этом позднее, чем за 24 (двадцать четыре) часа до начала перевозки из аэропорта отправления, с пассажира удерживается сумма в размере 25 % (двадцати пяти) процентов от суммы, уплаченной им за перевозку.

При добровольном отказе пассажира от воздушной перевозки из указанных выше подлежащих возврату сумм удерживаются сборы, предусмотренные соответствующими положениями Общих условий перевозки пассажиров и багажа ООО «Авианова». Такие сборы установлены и взимаются ООО «Авианова» в соответствии с Приказом Министерства транспорта РФ от 25.09.2008г. № 155 «Об утверждении Правил формирования и применения тарифов на регулярные воздушные перевозки пассажиров и багажа, взимания сборов в области гражданской авиации»,

Надлежащим признается Уведомление, поданное в соответствии с условиями и требованиями настоящих Правил.

3. Все Уведомления на добровольный отказ от воздушной перевозки должны быть поданы в письменном виде и содержать отметку об аннулировании бронирования (далее – отметку) сотрудником соответствующей кассы ООО «Авианова» в аэропорту согласно

режиму работы таких касс (данная отметка должна отражать дату, время, место аннулирования соответствующего бронирования, а также содержать фамилию, имя, отчество и оттиск штампа сотрудника кассы, сделавшего такую отметку).

Уведомление о добровольном отказе от воздушной перевозки должно быть подано в кассу ООО «Авианова» в аэропорту для аннулирования бронирования и проставления на Уведомлении отметки не позднее, чем за сорок минут до вылета по расписанию соответствующего рейса, лично пассажиром, для которого была забронирована и оплачена такая перевозка, либо его уполномоченным представителем по нотариально оформленной доверенности.

При несоблюдении вышеуказанного срока аннулирования бронирования, Уведомление может быть принято сотрудником кассы ООО «Авианова» в аэропорту в целях аннулирования бронирования только в том случае, если пассажир документально подтвердит отсутствие возможности сообщить об отказе от воздушной перевозки заранее.

Для аннулирования бронирования и проставления на Уведомлении отметки сотруднику кассы ООО «Авианова» одновременно с Уведомлением должны быть предоставлены следующие документы:

- оригинал платежного документаⁱ, в котором номер оплаченного бронирования совпадает с номером бронирования, указанного в Уведомлении;
- оригинал удостоверения личности пассажира;
- электронный билет (маршрут-квитанция).

В случае, если при подаче Уведомления в кассу ООО «Авианова» в аэропорту пассажиром не будут предоставлены указанные выше документы или хотя бы один из них, ООО «Авианова» не будет уведомлено о добровольном отказе пассажира от воздушной перевозки, а соответствующее бронирование не будет аннулировано.

Уведомление 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)ⁱⁱ;
- данных договора воздушной перевозки (номер рейса, маршрут, дата и время вылета, стоимость воздушной перевозки).

4. Для обращения к ООО «Авианова» за возвратом денежных средств за аннулированное бронирование пассажиру необходимо:

В течение не более 90 (девяноста) календарных дней с момента Уведомления ООО «Авианова» о добровольном отказе от воздушной перевозки и аннуляции соответствующего бронирования пассажир вправе заполнить на сайте ООО «Авианова», в разделе «О Компании»/ «Наши правила» форму запроса о возврате денежных средств, с

указанием в графе «Причина возврата» Добровольный возврат, и отправить данную форму ООО «Авианова», приложив к ней отсканированную копию документа, удостоверяющего личность, отсканированный оригинал платежного документа, в котором номер оплаченного бронирования совпадает с номером бронирования, указанного в Уведомлении, отсканированный оригинал Уведомления и электронный билет (маршрут/квитанцию) ООО «Авианова» не несет ответственности в случае, если запрос на возврат денежных средств был направлен пассажиром иным способом и (или) в иной адрес, чем это указано в настоящих Правилах (включая, но не ограничиваясь отправлением такого запроса по факсу, , передачу такого запроса в устной форме и т.д.).

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

4.1. В запросе пассажир обязан указать свой адрес электронной почты, по которому ООО «Авианова» в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента получения соответствующего запроса направит пассажиру уведомление о принятом по его запросу решении.

4.2. В случае положительного решения, принятого по вашему запросу, вам необходимо будет отправить ООО «Авианова» оригинал платежного документаⁱⁱⁱ, в котором номер оплаченного бронирования совпадает с номером бронирования, указанного в Уведомлении на адрес: Россия, 101000, г.Москва, а/я 275 «Добровольный Возврат»

Ответственность за предоставление пассажиром корректной и полной информации, требуемой ООО «Авианова» для осуществления возврата денежных средств согласно настоящим Правилам, в том числе, но не исключительно за предоставление адреса электронной почты согласно положениям настоящего подпункта, несет сам пассажир.

ⁱ В случае, если оплата воздушной перевозки была осуществлена пассажиром кредитной/дебетовой банковской картой, взамен 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.

ⁱⁱ Данные документа, удостоверяющего личность пассажира, должны совпадать с данными, указанными при оформлении договора воздушной перевозки пассажира и багажа и с предъявляемым документом при принятии Уведомления.

ⁱⁱⁱ В случае, если оплата воздушной перевозки была осуществлена пассажиром кредитной/дебетовой банковской картой, взамен 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.