



ФОРМА ПРЕДСТАВЛЕНИЯ «ЗАПРОСА НА
ВОЗВРАТ» («REFUND APPLICATION»)
В СВВТ ЧЕРЕЗ ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ

Предисловие

1. Разработан ТКП
2. Утвержден Комитетом перевозчиков Наблюдательного Совета авиапредприятий по взаиморасчетам. Решение №173 от 31.03.2016г, Решение №174 от 06.07.16.
3. Введен в действие с 06.07.2016
4. Издание с изменениями

№	утвержденным	Краткое содержание
1	03.10.2016	
2	16.05.2018	
3	08.07.2019	замена наименования системы «ТСН Connect» на «Личный кабинет»
4	15.05.2020	отражение RFISC для EMD в графе «Код тура» Запроса на возврат (Refund Application)
5	17.03.2020	определение формы оплаты неустойки/платы при возврате суммы наличными
6	12.04.2021	отражение информации по двум платежным (банковским) картам
7	01.07.2021	Формирование Запроса на возврат (Refund Application) для ЭД (код 20)

1. Область применения

Настоящий стандарт определяет форму представления «Запроса на возврат» («Refund Application») через Личный кабинет и применяется участниками Системы взаиморасчетов на воздушном транспорте.

2. Нормативные ссылки

В настоящем документе имеются ссылки на следующие нормативные документы:

- «Положение о «Запросе на возврат» («Refund Application») в СВВТ».

3. Термины и определения

Личный кабинет на сайте ТКП (Личный кабинет, ЛК) – персональный раздел на сайте ТКП участника и партнера СВВТ, Интернет-сервис, предоставляющий авторизованным пользователям средства управления сетью продажи перевозок и услуг, контроля и анализа данных, обмена юридически значимыми электронными документами, просмотра нормативно-технологических документов СВВТ, обмена оперативными уведомлениями, мнениями и вопросами в тематических форумах.

Провайдер – поставщик дополнительных услуг (включая Принципала), реализуемых через систему.

4. Общие положения

Форма представления «Запроса на возврат» («Refund Application») в СВВТ через Личный кабинет используется при формировании «Запроса на возврат» («Refund Application») в соответствии с «Положением о «Запросе на возврат» («Refund Application») в СВВТ».

5. Форма представления «Запроса на возврат» («Refund Application»)

Запрос на возврат СБВТ Refund Application ATSS				Номер запроса на возврат Refund number			
Дата оформления Date of Application		Стат Stat		Статус Status			
Перевозчик/Провайдер Airline/Provider name		Агентство Agency					
Адрес Address		Пункт продажи Sales location					
Тел Tel		Адрес Address					
Контактное лицо авиакомпании/провайдера Airline/Provider contact				Тел Tel			
Фамилия пассажира Passenger Name				Контактное лицо в агентстве Agency contact			
Основание для возврата Reason for refund							
Документы к возврату/Documents for Refunds					Данные первоначального билета/ Original issue details		
Перев. Airline	Серийный номер Form and Serial No	Купоны Српс	Дата выдачи Date of Issue	Код Waiver Code	Код и серийный номер/Airline Serial No		
					Агент/Issuing Agent		
					Дата/Date(DDMMYY)		
					Код города/City Code		
Форма оплаты Form of payment		НАЛ CASH		ПК PK		ПППК INVPK	
Сумма наличными Cash Amount				Код плат.системы Card Type		Номер карты Card Number	
						Сумма Amount	
Сумма по отчету авиакомпании (НАЛ) Amount for Airline report (CASH)				Сумма по отчету авиакомпании (ПК) Amount for Airline report (PK)			
Частичный возврат/Partial Refund Код тура/Tour Code				Вид возврата: добр/вынужд/возврат разницы в тарифах Voluntary Refund/Involuntary Refund/Downgrading			
Валюта Curr Code							
Тариф Gross Fare				Прикрепленные файлы/Attach files			
Использованная часть тарифа Less Gross Fare Used							
Тариф к возврату Total Gross Fare Refunded							
Сбор/Тах							
Сбор/Тах							
Сбор/Тах							
Сбор/Тах							
Сбор/Тах							
Сбор/Тах							
Сбор/Тах							
Сбор/Тах		ZZ					
Неустойка/плата/штраф Cancellation Penalty							
К возврату пассажиру Refund to passenger							

6. Описание формы представления «Запроса на возврат» («Refund Application»)

«Запрос на возврат» («Refund Application») оформляется на русском языке. Допускается оформление «Запроса на возврат» («Refund Application») на английском языке в адрес авиакомпаний/провайдеров – нерезидентов РФ.

Графа 1- Отражается наименование документа.

Графа 2- Отражается дата формирования «Запроса на возврат» («Refund Application»).

Графа 3- Отражается:
Код I – для международной перевозки (в соответствии с действующими Стандартными договорами);
Код D – для внутренней перевозки (в соответствии с действующими Стандартными договорами).

Для дополнительной услуги провайдера не заполняется.

Графа 4- Отражается расчетный код перевозчика/провайдера и краткое наименование перевозчика/провайдера, на имя которого формируется «Запрос на возврат» («Refund Application»).

Графы 5-6 Отражается адрес и телефон перевозчика/провайдера.

Графа 7- Отражается информация о контактном лице перевозчика/провайдера:

- ФИО;
- адрес электронной почты;
- телефон.

Графа 8- Отражается номер «Запроса на возврат» («Refund Application»). Номер «Запроса на возврат» («Refund Application») содержит 10 цифр (начинается с 0400).

Графа 9- Отражается статус «Запроса на возврат» («Refund Application»):

- На рассмотрении/Pending;
- Рассмотрен положительно/Considered positive;
- Рассмотрен отрицательно/Considered negative;
- Приостановлен/Under Investigation;
- Принят/Authorized;
- Отклонен/Rejected.

Графа 10- Отражается пятисимвольный код и наименование агентства, сформировавшего «Запрос на возврат» («Refund Application»).

Графа 11- Отражается код пункта продажи, сформировавшего «Запрос на возврат» («Refund Application»).

Графы 12-13 Отражается адрес и телефон агентства.

Графа 14- Отражается информация о контактном лице агентства:

- ФИО;
- адрес электронной почты;
- телефон.

Графа 15- Отражается информация о пассажире в соответствии с перевозочным документом.

Для дополнительной услуги провайдера отражается информация о пассажире (если имеется в электронном документе).

- Графа 16- Отражается основание для формирования «Запроса на возврат» («Refund Application») в соответствии с RA политикой перевозчика или стандартной RA политикой. В данную графу может быть внесена дополнительная информация.
- Графы 17-20 Отражается информация о перевозке/услуге, по которой формируется «Запрос на возврат» («Refund Application») (отдельной строкой по каждому билету/EMD/электронному документу, оформленному на перевозку/услугу):
В графе 17 отражается расчетный код.
В графе 18 отражаются номер(а) билетов/EMD/электронного документа.
В графе 19 отражаются номера неиспользованных полетных купонов билета/ стоимостных купонов EMD/электронного документа.
В графе 20 отражается дата оформления билета/EMD/электронного документа, принимаемого к возврату.
В графе может быть указано до 4 связанных билетов/EMD.
- Графа 21- Не заполняется.
- Графы 22-25 Отражается информация о первоначальном билете/EMD (при возврате билета(ов)/EMD, выданных в обмен):
В графе 22 отражается расчетный код и номер билета/EMD (первого из билетов/EMD, оформленных на перевозку/услугу);
В графе 23 отражается код пункта продажи;
В графе 24 отражается дата оформления билета/EMD;
В графе 25 отражается трехбуквенный код города, в котором расположен пункт продажи билета/EMD.
- Графа 26- Отражается форма расчета с пассажиром. Выбирается:
НАЛ (CASH) - если форма расчета с пассажиром по всей сумме возврата или части суммы возврата «НАЛ» («CASH»), «ПП», «AB» («INV»).
При возврате суммы или части суммы пассажиру наличными («НАЛ» («CASH»), «ПП», «AB» («INV»)) сумма неустойки/платы при расторжении договора перевозки (графа 43) учитывается из суммы наличными;
ПК (PK) - если форма расчета с пассажиром по всей сумме возврата или части суммы возврата «ПК» («PK»);
ПППК (INVPK) - если форма расчета с пассажиром по всей сумме возврата или части суммы возврата «ПП (с кодом ПК)» («INV» («PK»)).
- Графа 27- Графа заполняется при выборе в графе 26 признака «НАЛ» («CASH»).
Отражается сумма возврата «НАЛ» («CASH»), «ПП», «AB» («INV»).
- Графа 28- Графа заполняется при выборе в графе 26 признака «ПК» («PK») или «ПППК» («INVPK»).
В графе отражается код платежной системы.
Если возврат производится на две платежные (банковские) карты, графа заполняется по каждой карте.
- Графа 29- Графа заполняется при выборе в графе 26 признака «ПК» («PK») или «ПППК» («INVPK»).
В графе отражаются последние 4 цифры номера платежной (банковской) карты.
Если возврат производится на две платежные (банковские) карты, графа заполняется по каждой карте.
- Графа 30- Графа заполняется при выборе в графе 26 признака «ПК» («PK») или «ПППК» («INVPK»).
В графе отражается сумма, возвращаемая на платежную (банковскую) карту.
Если возврат производится на две платежные (банковские) карты, графа заполняется по каждой карте.

- Графа 31- Отражается сумма возврата, учитываемая в отчете перевозчика/провайдера (НАЛ).
- Графа 32- Отражается сумма возврата, учитываемая в отчете перевозчика/провайдера (ПК).
- Графа 33- Отражается признак частичного возврата перевозки/услуги:
Да (Yes) – для частичного возврата;
Нет (No) – для полного возврата.
- Графа 34- Отражается код тура (если требуется). При возврате EMD отражается трехсимвольный подкод услуги (RFISC).
- Графа 35- Отражается вид возврата:
- добровольный (voluntary);
 - вынужденный (involuntary);
 - возврат разницы в тарифах (downgrading).
- Графа 36- Отражается код валюты, в которой формируется «Запрос на возврат» («Refund Application») – соответствует валюте отчетности при продаже/обмене билета/EMD/электронного документа:
- «РУБ» («RUB»), если «Запрос на возврат» («Refund Application») формируется в российских рублях;
 - «ДОЛ» («USD»), если «Запрос на возврат» («Refund Application») формируется в долларах США;
 - «ЕВР» («EUR»), если «Запрос на возврат» («Refund Application») формируется в евро.
- Графа 37- Отражается величина тарифа, примененного в билете, или стоимость услуги в EMD/электронном документе.
- Графа 38- Для «Запроса на возврат» («Refund Application») с признаком «Нет» («No») в графе 33 не заполняется.
Для «Запроса на возврат» («Refund Application») с признаком «Да» («Yes») в графе 33 отражается использованная часть тарифа или стоимости услуги.
- Графа 39- Отражается величина тарифа или стоимости услуги к возврату.
- Графы 40-41 Для «Запроса на возврат» («Refund Application») билета отдельной строкой по каждому возвращаемому сбору АГС в графе 40 отражается код сбора, в графе 41 отражается величина сбора. Количество сборов АГС может достигать 99.
Для «Запроса на возврат» («Refund Application») электронного документа, оформленного на дополнительную услугу провайдера, отдельной строкой по каждому возвращаемому прочему сбору в графе 40 отражается код сбора, в графе 41 отражается величина сбора. По сбору провайдера в графе 40 отражается код «6А», в графе 41 - величина.
- Графа 42- Для «Запроса на возврат» («Refund Application») билета отражается величина возвращаемой таксы (код ZZ).
- Графа 43- Для «Запроса на возврат» («Refund Application») билета отражается величина неустойки/платы при расторжении договора перевозки.
Для «Запроса на возврат» («Refund Application») электронного документа, оформленного на дополнительную услугу провайдера, отражается величина штрафа.
- Графа 44- Отражается сумма возврата пассажиру. Равна сумме граф 27 и 30.
- Графа 45- Отражается информация о прилагаемых файлах.