



ПОЛОЖЕНИЕ О «ЗАПРОСЕ НА ВОЗВРАТ» («REFUND APPLICATION») В СВВТ

Предисловие

1. Разработано ТКП
2. Утверждено 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	03.11.2016	
2	24.05.2018	
3	08.07.2019	
4	01.07.2021	

Термины и определения

RA политика перевозчика – перечень оснований для формирования «Запросов на возврат» («Refund Application»), который формируется перевозчиком.

RA политика провайдера - перечень оснований для формирования «Запросов на возврат» («Refund Application»), который формируется провайдером.

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.

Стандартная RA политика – перечень оснований для формирования «Запросов на возврат» («Refund Application»), который формируется и утверждается ТКП. Применяется перевозчиком/провайдером, не опубликовавшим собственную RA политику.

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

1. Общие положения

1.1. Настоящий документ определяет порядок направления запроса на возврат, сроки рассмотрения запроса на возврат и расчеты по авторизованным запросам на возврат между участниками и партнерами СВВТ.

1.2. Взаимодействие участников и партнеров СВВТ по запросам на возврат производится посредством Личного кабинета в случаях, предусмотренных RA политикой перевозчика/провайдера, опубликованной в Личном кабинете, или при ее отсутствии – Стандартной RA политикой.

1.3. Запросы на возврат формируются по электронным билетам СВВТ (билет), электронным многоцелевым документам СВВТ (EMD), оформленным на оплату перевозки багажа, на сбор/плату за дополнительную услугу перевозчика, а также электронным документам СВВТ, оформленным на дополнительную услугу провайдера.

1.4. Аккредитованные агентства формируют запросы на возврат в адреса перевозчиков/провайдеров, участвующих в эксплуатации подсистемы «Запрос на возврат» («Refund Application»).

1.5. Перечень перевозчиков/провайдеров, участвующих в эксплуатации подсистемы «Запрос на возврат» («Refund Application») и принимающих запросы на возврат, размещается в Личном кабинете и в ИС «ИСТОК».

1.6. Личный кабинет обеспечивает следующие возможности работы с запросами на возврат:

- публикация и хранение RA политики,
- автоматическое уведомление участников по электронной почте о внесении изменений в RA политику,
- формирование запроса на возврат,
- печать формы запроса на возврат,
- регистрацию входящих запросов на возврат,
- автоматическую рассылку запросов на возврат аккредитованных агентств по перевозчикам/провайдерам,
- автоматическое уведомление участников по электронной почте об изменении статусов запросов на возврат,
- переписку с пересылкой файлов,
- возможность просмотра состояния любого запроса на возврат,
- получение статистики по запросам на возврат.

1.7. Стандартная RA политика.

1.7.1. ТКП утверждает стандартную RA политику для перевозчиков и стандартную RA политику для провайдеров и размещает в Личном кабинете не позднее, чем за 10 рабочих дней до ввода RA политики в действие.

1.7.2. ТКП утверждает изменения к стандартной RA политике и размещает в Личном кабинете не позднее, чем за 10 рабочих дней до ввода изменений в действие.

1.8. RA политика перевозчика

Для публикации собственной RA политики перевозчик загружает ее в Личный кабинет, не менее, чем за 10 рабочих дней до ввода RA политики в действие.

1.8.1. Изменения к собственной RA политике перевозчика должны быть опубликованы в Личном кабинете не менее, чем за 10 рабочих дней до ввода изменений в действие.

1.8.2. При отсутствии у перевозчика собственной RA политики (до ввода в действие собственной RA политики) аккредитованные агентства формируют запрос на возврат на основании стандартной RA политики.

1.9. RA политика провайдера

Для публикации собственной RA политики провайдер загружает ее в Личный кабинет, не менее, чем за 10 рабочих дней до ввода RA политики в действие.

Изменения к собственной RA политике провайдера должны быть опубликованы в Личном кабинете не менее, чем за 10 рабочих дней до ввода изменений в действие.

2. Формирование запроса на возврат

2.1. Запрос на возврат формируется в адрес перевозчика/провайдера, расчетный код которого указан в возвращаемом билете/EMD/электронном документе.

2.2. Один запрос на возврат формируется на одну перевозку одного пассажира или на одну услугу.

2.3. Запрос на возврат формируется аккредитованным агентством для проведения возврата билета/EMD/электронного документа в случаях, определенных перевозчиком/провайдером в RA политике перевозчика/провайдера.

Если данные случаи не определены перевозчиком, запрос на возврат формируется в соответствии со стандартной RA политикой для перевозчиков:

- для выполнения внесистемного возврата (когда отсутствует возможность провести возврат через АСБ);
- для возврата разницы в тарифах по использованным билетам в случае изменения перевозчиком класса обслуживания.

Если данные случаи не определены провайдером, запрос на возврат формируется в соответствии со стандартной RA политикой для провайдеров:

- для выполнения внесистемного возврата (когда отсутствует возможность провести возврат через АСБ).

2.4. Допускается формирование запроса на возврат по билетам/EMD/электронным документам с формами оплаты НАЛ, ПП, АВ, ПК, ПП (с кодом ПК).

2.5. Запрос на возврат не может быть сформирован:

- по аннулированным билетам/EMD/электронным документам,
- по билетам/EMD, принятым к обмену,
- по полностью использованным билетам (кроме случаев, приведенных в п.2.3) и EMD/электронным документам;
- по возвращенным билетам/EMD/электронным документам.

Запрос на возврат не может быть сформирован по билету/EMD/электронному документу, по которому ранее сформированный запрос на возврат авторизован или находится на рассмотрении.

В случае закрытия операции возврата на рейсы перевозчика, запрос на возврат не может быть сформирован.

2.6. Запрос на возврат формируется в течение срока годности билета/EMD/электронного документа для возврата.

2.7. Перед формированием запроса на возврат билета аккредитованное агентство производит возврат мест в АСБ. Перед формированием запроса на возврат EMD/электронного документа аккредитованное агентство удаляет соответствующие элементы/ремарки (при наличии) в АСБ.

2.8. Аккредитованное агентство формирует запрос на возврат по форме, приведенной в ССВ 166-2016 «Форма представления «Запроса на возврат» («Refund Application») в СВВТ через Личный кабинет».

2.9. Аккредитованное агентство направляет запрос на возврат перевозчику/провайдеру.

Перевозчик/провайдер рассматривает запрос на возврат (статус в Личном кабинете – «На рассмотрении» («Pending»)) в течение 30 календарных дней.

2.10. Перевозчик/провайдер может:

- внести изменения (при необходимости) и рассмотреть запрос положительно (статус в Личном кабинете – «Рассмотрен положительно» («Considered positive»));
- рассмотреть запрос отрицательно (статус в Личном кабинете – «Рассмотрен отрицательно» («Considered negative»)) с указанием причины;
- приостановить запрос (статус в Личном кабинете – «Приостановлен» («Under Investigation»)).

2.11. До 23:55 по московскому времени перевозчик/провайдер может изменить статус рассмотренного положительно/рассмотренного положительно с изменениями запроса и рассмотренного отрицательно запроса, в том числе приостановить запрос.

По приостановленному запросу (статус в Личном кабинете – «Приостановлен» («Under Investigation»)) перевозчик/провайдер может:

- внести изменения (при необходимости) и рассмотреть запрос положительно (статус в Личном кабинете – «Рассмотрен положительно» («Considered positive»));

- рассмотреть отрицательно (статус в Личном кабинете – «Рассмотрен отрицательно» («Considered negative»)) с указанием причины.

2.12. В 23:55 по московскому времени:

- рассмотренный положительно запрос (статус в Личном кабинете – «Рассмотрен положительно» («Considered positive»)) переводится в авторизованный/авторизованный с изменениями (статус в Личном кабинете – «Принят» («Authorized»));
- рассмотренный отрицательно запрос (статус в Личном кабинете – «Рассмотрен отрицательно» («Considered negative»)) переводится в отклоненный ((статус в Личном кабинете – «Отклонен» («Rejected»));

При авторизации запроса на возврат перевозчик изменяет в АСБ статус билета/EMD, по которому сформирован запрос на возврат, на «ВОЗВРАЩЕН» («REFUNDED»).

По одному билету/EMD/электронному документу может быть авторизован только один запрос на возврат.

2.13. Авторизованные запросы на возврат включаются в обменные файлы для перевозчиков (в том числе НОТ-файлы), провайдеров и аккредитованных агентств.

3. Порядок расчетов по авторизованным запросам на возврат

3.1. Запросы на возврат, авторизованные перевозчиком/провайдером (статус в Личном кабинете «Принят» («Authorized»)), включаются в обменные файлы для перевозчиков (в том числе НОТ-файлы), провайдеров и аккредитованных агентств и в отчет за отчетную декаду, в течение которой запрос был авторизован. Расчеты по данным запросам на возврат производятся в сроки, предусмотренные действующими договорами.

3.2. Возврат денежных средств по запросам на возврат билетов/EMD/электронных документов с формой оплаты «ПК» («ПП (с кодом ПК)») производится на платежную (банковскую) карту, которой был оплачен билет/EMD/электронный документ.

3.3. По авторизованному запросу на возврат агентство выдает пассажиру распечатанную из Личного кабинета форму «Запроса на возврат» («Refund Application») на листе бумаги формата А4.

При возврате денежных средств наличными по авторизованным запросам на возврат в свободном от информации поле формы «Запроса на возврат» («Refund Application»), распечатанной из Личного кабинета на листе бумаги формата А4, вручную указывается информация о получении наличными суммы, рассчитанной к возврату:

- фраза: «ПОЛУЧИЛ ДЕНЬГИ В СУММЕ:» («I HAVE RECEIVED THE AMOUNT OF:»);
- прописью сумма, полученная пассажиром наличными.

Информация о полученной наличными суммой указывается на русском или английском языке по выбору пассажира.

Запись должна быть заверена подписью пассажира.

Документами, подтверждающими возврат денежных средств лицам, имеющим на это право, по авторизованным запросам на возврат являются:

- при осуществлении расчетов с пассажиром наличными (форма оплаты НАЛ, CASH) – форма «Запроса на возврат» («Refund Application»), распечатанная из Личного кабинета на листе бумаги формата А4, с подписью пассажира о получении наличными суммы, рассчитанной к возврату (хранится в аккредитованном агентстве);
- при осуществлении безналичных расчетов с пассажирами (форма оплаты ПП, АВ, INV) – финансовые, платежные документы – реестры/отчеты, акты, счета, квитанции/чеки и др. (хранится в аккредитованном агентстве).

4. Информация о запросах на возврат

4.1. Информация обо всех запросах на возврат доступна в Личном кабинете.

Каждое аккредитованное агентство может просматривать запросы на возврат, сформированные данным агентством.

Каждый перевозчик/провайдер может просматривать запросы на возврат, сформированные в адрес данного перевозчика/провайдера.

4.2. Для просмотра доступны данные о сформированных запросах на возврат и история всех действий по ним (даты формирования, принятия, отклонения и др.).

4.3. Срок хранения информации в Личном кабинете – 3 года с момента принятия решения по запросу на возврат.