



**ТЕХНОЛОГИЯ ПРОДАЖИ
АВИАЦИОННЫХ ПЕРЕВОЗОК**

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Генеральный директор

Зам. генерального директора



А.С. Макеев

А.В. Липилин

СОДЕРЖАНИЕ

1. МЕСТА ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЙ ЗАПИСИ И ПРОДАЖИ АВИАПЕРЕВОЗОК
 - 1.1. В поселке Новая Земля
 - 1.2. В городе Архангельск

2. ПРЕДВАРИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСЬ НА РЕЙС ПАССАЖИРА, БАГАЖА, ГРУЗА.
 - 2.1. Правила предварительной записи на рейс
 - 2.2. Документы необходимые для предварительной записи
 - 2.3. Time limit предварительной записи на рейс
 - 2.4. Аннулирование предварительной записи на рейс

3. ПРОДАЖА ПЕРЕВОЗКИ ПАССАЖИРА, БАГАЖА, ГРУЗА.
 - 3.1. Документы необходимые для оформления перевозки
 - 3.2. Договор воздушной перевозки
 - 3.3.Тарифы и сборы
 - 3.4. Налоги и другие сборы
 - 3.5. Валюта для оплаты тарифа и сборов
 - 3.6.Продажа билетов по ВПД
 - 3.7.Возврат суммы за невыполненную перевозку
 - 3.8. Лица, имеющие право на возврат
 - 3.9. Возврат сумм оплаты

1. МЕСТА ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЙ ЗАПИСИ И ПРОДАЖИ АВИАПЕРЕВОЗОК

Предварительная запись на рейс, а также продажа авиаперевозок осуществляется в собственных кассах ООО «Логистик 29» в г. Архангельск, поселке Амдерма-2.

1.1. В поселке Амдерма-2 предварительная запись на рейс и продажу авиационных перевозок осуществляет представитель ООО «Логистик 29».

Предварительная запись и продажа осуществляется в соответствии с технологиями и тарифами установленными ООО «Логистик 29».

Продажа авиационных перевозок осуществляется физическим лицам и за наличный расчет.

1.2. В г. Архангельск предварительную запись и продажу авиационных перевозок осуществляет представитель ООО «Логистик 29».

Предварительная запись на рейс осуществляется на сайте Logistic29.ru

Предварительная запись и продажа осуществляется в соответствии с технологиями и тарифами установленными ООО «Логистик 29».

Продажа авиационных перевозок осуществляется физическим лицам за наличный расчет, юридическим лицам – как за наличный, так и за безналичный расчет.

2. ПРЕДВАРИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСЬ НА РЕЙС ПАССАЖИРА, БАГАЖА, ГРУЗА.

2.1. Правила предварительной записи на рейс.

2.1.1. Предварительная запись провозной емкости (пассажирского места, тоннажа (объема) на воздушном судне Авиапредприятия является для Пассажира и Грузоотправителя необходимым условием перевозки Пассажира, багажа и груза воздушным транспортом.

2.1.2. Предварительная запись провозной емкости производится ООО «Логистик 29».

2.1.3. Предварительная запись провозной емкости может осуществляться при непосредственном обращении Пассажира к ООО «Логистик 29», по телефону, электронной почте, интернету, а также с помощью других видов связи.

2.1.4. Предварительная запись провозной емкости действительно только в том случае, если оно внесено в лист ожидания ООО «Логистик 29», выполнено по установленным правилами и не противоречит условиям договора перевозки.

2.1.5. При предварительной записи провозной емкости Перевозчик имеет право не предоставлять Пассажиру конкретного места в салоне воздушного судна с заявленным классом обслуживания. В этом случае номер конкретного места, выделяемого Пассажиру, должен указываться Перевозчиком при регистрации Пассажира и его багажа в пункте регистрации.

2.1.6. При отсутствии мест на рейсе и постановки заявки Пассажира в режим ожидания свободного места Пассажир, имеющий запись на рейс, пользуется приоритетом по отношению к лицу, желающему приобрести билет на данный рейс непосредственно в день вылета. Однако ООО «Логистик 29» не несет ответственность перед Пассажиром, если перевозка его по предварительной записи не состоялась.

2.2. Документы необходимые для предварительной записи

2.2.1. Пассажир при предварительной записи должен сообщить ООО «Логистик 29» или его уполномоченному агенту по продаже перевозок информацию о маршруте перевозки, дате и времени вылета, необходимом количестве мест, классе обслуживания на борту воздушного судна, имеющемся гражданстве и особых условиях перевозки Пассажира.

2.2.2. Пассажир должен знать, что сведения, сообщенные о нем ООО «Логистик 29», используются для предварительной записи на рейс и предоставления дополнительных услуг. ООО «Логистик 29» должно сохранять в тайне полученную информацию и передавать ее в случае необходимости только своим представителям и другим перевозчикам или лицам, предоставляющим дополнительные услуги. ООО «Логистик 29» не имеет права разглашать сведения о Пассажире третьим лицам, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ.

2.2.3. Особыми условиями перевозки, требующими предварительного согласия ООО «Логистик 29» при предварительной записи на рейс, являются:

- ребенок от 2 до 12 лет, путешествующий не с родителями (опекунами);
- пассажир с ребенком до 2-х лет;
- тяжелобольной пассажир;
- сверхнормативный багаж;
- багаж, габариты одного места которого в упакованном виде превышают двести три сантиметра в сумме трех измерений (негабаритный багаж);
- багаж, вес одного места которого превышает тридцать два килограмма (тяжеловесный багаж);

- багаж в салоне;
- валюты в денежных знаках или монетах, акций, облигаций и других ценных бумаг, кредитных и банковских карт, ювелирных изделий, драгоценных металлов, драгоценных или полудрагоценных камней, включая промышленные алмазы (ценный груз);
- животное/птица;
- человеческие останки, останки животных;
- слепой/глухой Пассажир с/без сопровождения;
- слепой с собакой-поводырем;
- пассажир на носилках;
- инвалид в кресле/коляске, способный передвигаться самостоятельно;
- пассажир, которому необходима помощь со стороны Авиапредприятия;
- пассажир, заказывающий питание в соответствующем классе обслуживания;
- пассажир со специальным питанием;
- перевозка оружия и боеприпасов.

2.3. Time limit предварительной записи на рейс.

2.3.1 Предварительная запись на рейс и оформление перевозки производится в соответствии с правилами применяемого тарифа и ограничивается следующими сроками:

- Предварительная запись осуществляется на любой рейс, но не позднее одного месяца с даты записи;
- Предварительная запись на рейс в день его вылета не осуществляется;
- Запись на рейс считается аннулированной в том случае, если пассажиром не был оформлен билет, в установленном порядке, за 24 часа до вылета.

2.4. Аннулирование предварительной записи на рейс

2.4.1. Запись на рейс Пассажира считается предварительной, пока ООО «Логистик 29» не выдало Пассажиру оформленный перевозочный документ. Запись на рейс Пассажира аннулируется без предупреждения, если Пассажиром или не был получен Пассажирский билет и багажная квитанция по истечению срока действия записи.

2.4.2. ООО «Логистик 29» имеет право аннулировать запись на рейс в любое время без уведомления клиента, если клиент не выполнил обязательства по оплате или при записи на рейс им не были соблюдены иные требования ООО «Логистик 29».

3. ПРОДАЖА ПЕРЕВОЗКИ ПАССАЖИРА, БАГАЖА, ГРУЗА.

3.1. Документы необходимые для оформления перевозки

3.1.1. Продажа авиабилетов производится только по документам, удостоверяющим личность пассажира.

3.1.2. Документами, удостоверяющими личность, являются:

Документы для граждан Российской Федерации при полетах внутренними рейсами:

- паспорт гражданина РФ;
- свидетельство о рождении (для детей до 14 лет);
- заграничный паспорт;
- временное удостоверение личности, выдаваемое органами внутренних дел.

3.1.3. Дополнительные документы для особых категорий пассажиров:

- удостоверение депутата Совета Федерации или депутата Государственной думы Федерального собрания,
- удостоверение личности военнослужащего РФ (для офицеров, прапорщиков и мичманов),
- военный билет для солдат, матросов, сержантов и старшин, проходящих военную службу по призыву или по контракту,
- справка об освобождении из мест лишения свободы — для лиц, освободившихся из мест лишения свободы,
- удостоверение, выдаваемое осужденному, получившему разрешение на длительный или краткосрочный выезд за пределы мест лишения свободы,
- временное удостоверение личности, выдаваемое гражданину РФ органами внутренних дел при утрате или замене паспорта.

Примечание. Основными документами, удостоверяющими личность гражданина РФ, по которым граждане Российской Федерации осуществляют выезд из Российской Федерации и въезд в Российскую Федерацию, признаются: паспорт, дипломатический паспорт, служебный паспорт, паспорт моряка (удостоверение личности моряка) (ст. 7 гл. 2 Закона от 15.08.1996 г. № 114-ФЗ «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию»). В связи с этим УФМС рекомендует оформить заграничный паспорт ребенку, даже если ему не исполнилось 14 лет. Сотрудники УФМС согласно должностным обязанностям не могут отказать гражданам в их просьбе внести в заграничный паспорт сведения о детях. При этом они обязательно информируют граждан, что делают это исключительно в целях подтверждения родства и само по себе это не дает ребенку права выезжать за границу.

3.1.4. Для лиц без гражданства в РФ документами, удостоверяющими личность пассажира, являются:

- документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность;
- разрешение на временное проживание;

- вид на жительство;
- иные документы, предусмотренные федеральным законом или признаваемые в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность;

3.2. Договор воздушной перевозки

3.2.1. По договору воздушной перевозки Авиапредприятие обязано перевезти Пассажира воздушного судна в пункт назначения с предоставлением ему места на воздушном судне, совершающем рейс, указанный в билете, а в случае воздушной перевозки багажа, также доставить багаж в пункт назначения и выдать его Пассажиру или лицу, уполномоченному на получение багажа. Пассажир воздушного судна обязан оплатить воздушную перевозку, а при наличии у него багажа сверх установленной нормы бесплатного провоза багажа - провоз этого багажа.

3.3. Тарифы и сборы

3.3.1. Тариф - это стоимость перевозки от пункта отправления до пункта назначения. Тариф не включает наземное транспортное обслуживание между аэропортами и между аэропортом и центром города, за исключением случаев, когда оно предусмотрено ООО «Логистик 29» и предоставляется без дополнительных сборов.

3.3.2. Никакие изменения в тарифах или правилах не влияют на условия заключенного договора воздушной перевозки.

3.3.3. Применяемый тариф должен быть действующим на день начала перевозки. Билеты, оформленные и оплаченные до объявленного ООО «Логистик 29» изменения тарифа или курса валюты, действительны без доплаты тарифа, действующего на день начала перевозки, если не производятся изменения в договоре воздушной перевозки, противоречащие правилам применяемого тарифа, указанного на соответствующем полетном купоне.

3.3.4. Для перевозок, регулируемых настоящими Правилами, применяются тарифы, установленные в соответствии с правилами применения тарифов.

3.3.5. Если Пассажир меняет свой маршрут в процессе перевозки и тариф изменяется, то выписывается новый билет по тарифу, соответствующему новой перевозке. Тариф для измененной перевозки рассчитывается в соответствии с правилами перерасчета тарифа, связанному с изменением маршрута. Сумма доплаты, если тариф для измененной перевозки выше, рассчитывается как разница между тарифом измененной перевозки и первоначальным тарифом, включая все необходимые сборы. Соответствующая разница взимается с Пассажира. Если измененный тариф меньше первоначального, то разница в тарифах возвращается Пассажиру путем оформления ордера разных сборов (МСО), сумма по которому может быть получена в пункте приобретения первоначального билета

3.4. Налоги и другие сборы

3.4.1. Порядок исчисления налогов и сборов, подлежащих удержанию с Пассажиров, устанавливается соответствующими компетентными органами и доводится до сведения Пассажиров в агентствах и представительствах при продаже перевозок.

3.4.2. Любой налог или сбор оплачивается Пассажиром сверх тарифа.

3.5. Валюта для оплаты тарифа и сборов

3.5.1. Тарифы, сборы, налоги должны быть оплачены в валюте, определяемой ООО «Логистик 29» в соответствии с правилами валютного регулирования страны продажи.

3.5.2. Если оплата перевозки производится в валюте иной, чем валюта публикации тарифа, то расчет эквивалента в валюте оплаты производится на основе официального банковского курса, действующего на день оплаты. При этом размер эквивалента оплаты

тарифа регулируется дополнительно специальными инструкциями ООО «Логистик 29» и публикуется в автоматизированной системе бронирования.

3.5.3 ООО «Логистик 29» может отказаться от перевозки Пассажира и багажа, если не произведена оплата по соответствующему тарифу, а также не произведена оплата налогов и сборов или не соблюдена кредитная договоренность, установленная между Авиапредприятием и Пассажиром (организацией или лицом), производящим оплату.

3.6. Продажа билетов по ВПД

3.6.1. Общие положения.

3.6.1.1. Перевозка может быть оформлена только на собственные регулярные рейсы и рейсы по Соглашению Code Share.

3.6.1.2. Оформление перевозок производится в собственных кассах ООО «Логистик 29»

3.6.1.3 Билеты оформляются только для лиц, указанных в ВПД МО РФ, и строго по маршруту, указанному в ВПД МО РФ.

3.6.1.4. Оформление авиабилетов допускается только по ВПД, выданным для следования авиационным транспортом в соответствии с тарифами и зарегистрированными УПТ.

3.6.1.5. Все сборы, включенные в стоимость билета, в том числе топливные, аэропортовые, сбор за бронирование, оплачиваются в счет ВПД (в кредит)

3.6.1.6. Сбор за бумажный бланк (SA или RU) не взимаются.

3.6.1.7. Такса ТКП при оформлении перевозок на бланках СПД НСАВ-ТКП (форма оплаты КР) не взимается.

3.6.1.8. Взимать сервисный Агентский сбор (сборы агентств) за оформление перевозки по ВПД МО РФ запрещено!

3.6.2. Требования к документам, предъявляемым к оплате.

3.6.2.1. Оформление авиабилетов производится только при наличии требования ВПД МО РФ, выданного военным учреждением и заверенного гербовой печатью.

3.6.2.2 Срок действия ВПД составляет 3(три) месяца с даты выдачи ВПД.

3.6.2.3. На ВПД МО РФ должен быть проставлен четкий, (полностью читаемый) оттиск гербовой печати с номером воинской части.

3.6.2.4. В ВПД МО РФ должны быть указаны маршрут следования и вид перевозки. Запрещено принимать ВПД МО РФ, выписанные для следования прочими видами транспорта: железнодорожным, водным, автомобильным.

3.6.2.5. ВПД МО РФ должен быть заполнен разборчиво, без помарок и подчисток.

3.6.2.6. Графа «цель перевозки» в ВПД МО РФ обязательно должна быть ЗАПОЛНЕНА

3.6.2.7. ВПД МО РФ, заполненные с отступлением от правил, не имеющие подписи, даты выдачи, оттиска гербовой мастичной печати, с неясным оттиском гербовой печати, с исправлениями, дописками, подчистками, неправильно оформленные или просроченные, считаются недействительными.

3.6.2.8. Замена или исправления в указанных ВПД производятся военными комендантами на путях сообщения, а при их отсутствии ближайшими военными комиссарами или комендантами гарнизонов. Все исправления заверяются подписями указанных лиц и гербовой печатью.

3.6.2.9. Перед оформлением авиабилета кассир обязан проверить номер ВПД МО по картотеке утраченных ВПД.

3.6.3. Условия бронирования

3.6.3.1 Бронирование производится по минимальному опубликованному тарифу экономического класса, в котором разрешено оформление авиабилетов для категории пассажира ВОА или ВНА(в зависимости от бланка оформления перевозки).

3.6.3.2. При выборе тарифа необходимо применять наименьший тариф из доступных для данной категории пассажира. Тариф не должен быть выше специального тарифа, установленного для оформления авиабилетов по ВПД на 2015 год. Специальный (воинский) тариф опубликован в подклассе Т.

3.6.3.3. Пассажир в обязательном порядке должен быть ознакомлен с правилами применения тарифа, т.к. в случае обмена или возврата все сборы и штрафные санкции Перевозчика он оплачивает наличными.

3.6.3.4. Для детей в возрасте до 12 лет применяется стандартная скидка Авиакомпании в соответствии с условиями применения тарифа. Категории пассажиров РМГ, РБГ, РВГ.

3.6.3.5. Опубликованные и зарегистрированные сборы (сбор за бронирование, топливный сбор, сборы иностранных государств) взимаются в счет ВПД.

3.6.3.6. Оформление авиабилетов с открытой датой вылета запрещено.

3.6.3.7. После оформления билета Агент по продаже должен указать на обратной стороне ВПД и заверить запись личной подписью и валидатором:

- маршрут перевозки;
- номер оформленного авиабилета;
- номер рейса;
- дата вылета;
- сумма тарифов с разбивкой по каждому пассажиру;
- сумма сбора с расшифровкой вида сбора;
- дата оформления перевозки;
- число, месяц и год рождения (при оформлении детей);

3.6.3.8. После оформления электронного билета необходимо распечатать маршрут-квитанцию, заверить валидатором Агента и выдать Пассажиру.

3.6.3.9. Оформление перевозки багажа, вес которого превышает установленные нормы бесплатной перевозки, и грузов осуществляется по талону багажному.

3.6.4. Возврат и изменение условий перевозки.

3.6.4.1 При добровольном или вынужденном отказе от перевозки, оформленной в кредит по ВПД МО РФ, пассажиру возврат наличными не производится. Выдается справка о возврате для перерасчета с АК централизованным порядком. Справка не является БСО. Оформление справки производится в 3-х экземплярах. После оформления пассажиру выдается оригинал и копия справки, вторая копия прикладывается к билету, принятому к возврату и подшивается в отчет. Подпись воинского пассажира за получение справки и ее копии обязательна.

3.6.4.2. При добровольном возврате сбор за возврат взимается наличными.

3.6.4.3 Сбор за бронирование YR для пассажиров, оформленных по ВПД МО в кредит является возвратным при любом виде возврата.

3.6.4.4. При добровольном изменении условий перевозки добор до тарифа доступного на момент переоформления и сбор за переоформление взимаются наличными.

3.6.4.5. Вынужденное изменение условий договора перевозки производится без доплаты.

3.5.4. Особенности оформления воинских команд.

3.5.5.1 Оформление авиабилетов на группу военнослужащих, кроме следующих в отпуск, в количестве трех и более человек, независимо от количества выданных ВПД, осуществляется только на основании заявок на выделение мест в воздушном судне, согласованных с Департаментом транспортного обеспечения МО РФ.

3.5.5.2. В случае, если в ВПД указана только фамилия старшего команды, к ВПД должен прилагаться список военнослужащих, подлежащих перевозке, заверенный печатью и подписью командира части. Печати на списки и на выданном ВПД должны совпадать.

3.7. Возврат суммы за невыполненную перевозку

3.7.1. При невыполнении перевозки по вине ООО «Логистик 29» или при отказе от перевозки Пассажира, багажа и грузов Авиапредприятие обязано возвратить суммы по неиспользованному перевозочному документу. Возврат производится в соответствии с положениями настоящих Правил.

3.7.2. Выданный билет, оформленный по нормальному или специальному тарифу, действителен для возврата в течение года (если иное не предусмотрено правилами применения тарифов ООО «Логистик 29».):

- со дня начала перевозки (если перевозка начата и если иного не предусмотрено правилами применения тарифов);
- со дня оформления билета (если перевозка не начата).

3.7.3. В случае утраты перевозочного документа и (или) квитанции разных сборов, а также по дубликату, выданному взамен утраченного перевозочного документа, возврат сумм не производится.

3.7.4. ООО «Логистик 29» производит возврат сумм только при предъявлении того перевозочного документа и (или) квитанции разных сборов, который был выдан Авиапредприятием или его уполномоченным агентом.

3.7.5. Возврат сумм по неиспользованному перевозочному документу и (или) квитанции разных сборов производится в пункте приобретения этих документов.

3.8. Лица, имеющие право на возврат

3.8.1. Возврат сумм по неиспользованному перевозочному документу и (или) квитанции разных сборов производится лицу, указанному в этих документах, либо лицу, оплатившему эту перевозку по предъявлении документа, удостоверяющего такую оплату, и документа, удостоверяющего личность и право на получение этих сумм.

3.8.2. Возврат сумм по неиспользованному перевозочному документу производится только по предъявлении перевозчику или его уполномоченному агенту пассажирского купона и неиспользованных полетных купонов пассажирского билета, а также экземпляров грузовой авианакладной.

3.9. Возврат сумм оплаты

3.9.1. Возврат сумм оплаты классифицируется как вынужденный, если пассажир отказался от перевозки в результате того, что ООО «Логистик 29»:

- отменила или задержала рейс, на который у Пассажира забронировано место;
- не выполнила посадку в аэропорту, указанном в билете;
- не предоставила Пассажиру места на рейс, дату или класс обслуживания, указанные в билете;
- не отправила Пассажира из аэропорта трансфера рейсом, указанным в его билете, вследствие опоздания воздушного судна или отмены рейса, которым должен прибыть Пассажир в аэропорт трансфера;
- неправильно оформила билет.

Возврат сумм оплаты в случае болезни осуществляются при предъявлении пассажиром одного из следующих документов:

- копии больничного листа, заверенная подписью и печатью "Для больничных листов" медицинского учреждения, выдавшего больничный лист;
- сигнального листа со станции скорой помощи;
- выписки из медицинской карты (истории болезни), заверенной подписью и печатью лечебного учреждения;
- справки на бланке поликлиники, с указанием характера болезни, пометкой о том, что болезнь реально помешала совершить полет в этот день, и печатью "Для больничных листов";
- нотариально заверенной ксерокопии паспорта лица, на которое будет производиться возврат, для сверки на идентичность подписей в паспорте и ведомости возврата (при бумажном билете);
- в случае неявки пассажира лично, доверяемому необходимо иметь при себе нотариально заверенную ксерокопию своего паспорта (при бумажном билете).

Медицинские справки, выписанные конкретными врачами с личной печатью, основанием для возврата не являются.

3.9.2. Сумма, возвращаемая Пассажиру при вынужденном отказе от полета, определяется в соответствии со следующими положениями:

- если перевозка ни на одном участке не была выполнена, возвращается вся сумма, уплаченная за перевозку;
- если перевозка была выполнена частично, возвращается сумма, соответствующая стоимости оставшейся невыполненной части перевозки.

3.9.3. При добровольном отказе Пассажира от полета возврат сумм производится в соответствии с правилами применения тарифа, по которому оформлен билет.

3.9.4. Возврат сумм по утерянным билетам и выданным взамен дубликатам не производится.

3.9.5. Величина суммы возврата по частично неиспользованному билету рассчитывается как разница между первоначально примененным тарифом и тарифом фактически выполненной перевозки. Все сборы, относящиеся к выполненной части перевозки, не возвращается.

3.9.6. Возврат суммы оплаты производится в той валюте и форме оплаты, по которой производилось оформление перевозки. Если билет оформлен за наличный расчет, возврат может быть произведен: наличной суммой или в форме МСО. Если билет оформлен по безналичному расчету, возврат производится только в форме МСО с производством последующих взаиморасчетов через бухгалтерию. Возврат суммы оплаты по перевозочным документам, оформленным кредитной картой, производится на кредитную карту или в форме МСО.