	Система менеджмента качества	
	СТО 03/01/01/01-01-15	Стандарт организации «Порядок расчета денежных средств, подлежащих возврату при понижении класса обслуживания»

УТВЕРЖДЕН

приказом
ОАО «Оренбургские авиалинии»


от 24.02.2015 № 40

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ ПОРЯДОК РАСЧЕТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ, ПОДЛЕЖАЩИХ ВОЗВРАТУ ПРИ ПОНИЖЕНИИ КЛАССА ОБСЛУЖИВАНИЯ

СТО 03/01/01/01-01-15


Издание № 1		Ревизия 0
Дата ревизии 02.02.2015		стр. 1 из 14

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/01/01/01-01-15	Стандарт организации «Порядок расчета денежных средств, подлежащих возврату при понижении класса обслуживания»

Перечень действующих страниц

Название раздела	Глава	Страница	Ревизия	Дата
Титульный лист	-	1	-	02.02.2015
Лист регистрации изменений	-	2	-	02.02.2015
Перечень действующих страниц	-	3	-	02.02.2015
Содержание	-	4	-	02.02.2015
Общие положения	1	8-9	-	02.02.2015
Общие требования	1.1	8	-	02.02.2015
Правовое регулирование	1.2	8-9	-	02.02.2015
Порядок расчета денежных сумм, подлежащих возврату	2	9-11	-	02.02.2015
Порядок оформления возврата	3	11	-	02.02.2015
Порядок оформления возврата в агентстве	3.1	11	-	02.02.2015
Порядок оформления возврата в Обществе	3.2	11-12	-	02.02.2015


Издание № 1		Ревизия 0
Дата ревизии 02.02.2015		стр. 3 из 14

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/01/01/01-01-15	Стандарт организации «Порядок расчета денежных средств, подлежащих возврату при понижении класса обслуживания»

Содержание

Термины и определения.....	5
1 Общие положения.....	8
1.1 Общие требования.....	8
1.2 Правовое регулирование.....	8
2 Порядок расчета денежных сумм, подлежащих возврату.....	9
3 Порядок оформления возврата.....	11
3.1 Порядок оформления возврата в агентстве	11
3.2 Порядок оформления возврата в Обществе.....	11
Лист ознакомления.....	14

Издание № 1		Ревизия 0
Дата ревизии 02.02.2015		стр. 4 из 14

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/01/01/01-01-15	Стандарт организации «Порядок расчета денежных средств, подлежащих возврату при понижении класса обслуживания»

Термины и определения

Общество – ОАО «Оренбургские авиалинии».

Агент – физическое или юридическое лицо, уполномоченное действовать от имени и по поручению Общества по привлечению пассажиров, оформлению, продаже, возврату и обмену пассажирских перевозок на линиях.

Билет (пассажирский билет) – перевозочный документ (как на бумажном носителе, так и в электронной форме), удостоверяющий заключение договора воздушной перевозки Пассажира и содержащий условия указанного договора.

Маршрут-квитанция – это документ, который предоставляется пассажиру и содержит информацию о продаже пассажирской перевозки в соответствии с действующими федеральным или национальным законодательством или правилами.

БОПС – web-интерфейс, в котором отражены параметры финансовых транзакций, характеристики и описание заключенных посредством Интернет-магазина сделок по оказанию услуг.

Возврат сумм – выплата Пассажиру, либо уполномоченному им лицу, части или всей стоимости воздушной перевозки или обслуживания, которые были им ранее оплачены, но не использованы или использованы не полностью.

ВС – воздушное судно.


Договор воздушной перевозки пассажира – договор, по которому Общество обязуется перевезти Пассажира воздушного судна в пункт назначения с предоставлением ему места на воздушном судне, совершающем рейс, указанный в билете, а в случае воздушной перевозки Пассажиром багажа также этот багаж доставить в пункт назначения и выдать Пассажиру или уполномоченному лицу на получение багажа лицу. Пассажир воздушного судна обязуется оплатить воздушную перевозку, а при наличии у него багажа сверх установленной Обществом нормы бесплатного провоза багажа и провоз этого багажа. Договор воздушной перевозки Пассажира удостоверяется билетом, багажной квитанцией.

ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИН – программно-аппаратный комплекс Общества, обеспечивающий представление в сети Интернет на сайте <http://orenair.ru> сведений об услугах Общества и осуществляющий прием через провайдера процессинговых услуг денежных средств в счет оплаты заключенных сделок по оказанию услуг.

Класс обслуживания – набор услуг, предоставляемых пассажиру при оформлении авиабилета за определённую плату. Общество предлагает обслуживание в бизнес и экономическом классах.

Код базового тарифа (КБТ) – предназначен для идентификации множества уровней тарифов, устанавливаемых перевозчиком на рынке перевозок. Этот код отражает сведения, касающиеся типа тарифа и (или)

Издание № 1		Ревизия 0
Дата ревизии 02.02.2015		стр. 5 из 14

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/01/01/01-01-15	Стандарт организации «Порядок расчета денежных средств, подлежащих возврату при понижении класса обслуживания»

категории пассажира, права на класс обслуживания, максимального срока действия билета, права на бронирование, сезонности и дней перевозки.

Обслуживающая организация – организация, осуществляющая аэропортовую или иную деятельность по обеспечению обслуживания Пассажиров, багажа, грузов, имеющая договорные взаимоотношения с Обществом, которая уполномочена от имени и по поручению Общества осуществлять любые необходимые действия и оформлять документы в аэропорту в связи с прибытием, отправлением и оформлением воздушного судна Общества, Пассажиров, багажа, грузов.

Пассажир – лицо, за исключением члена экипажа, которое перевозится или должно перевозиться на воздушном судне в соответствии с договором воздушной перевозки.

Пассажирский купон – часть пассажирского билета, удостоверяющего заключение договора воздушной перевозки Пассажира или предоставление других услуг Обществом (для бумажного билета).

PNR (от англ. PNR - Passenger Name Record) – сделанная в соответствии с существующими стандартами запись в базе данных ГРС, содержащая информацию об услуге, маршруте, пассажире, группе пассажиров (либо пользователях услуг). Имеет пяти- или шестизначный цифровой локатор вида 1XXX2Y, присваиваемый автоматически в результате процедуры бронирования и остающийся затем неизменным вне зависимости от трансформации маршрута. PNR, относящиеся к отмененному или уже совершенному перелету или полетному сегменту, подлежат хранению в компьютерных системах и бывают доступны в течение длительного времени.


Полетный купон – часть пассажирского билета, дающая право Пассажиру (при наличии пассажирского купона) на воздушную перевозку между пунктом (аэропортом) отправления и пунктом (аэропортом) назначения (для бумажного билета).

Полетный купон электронного авиабилета – электронный купон, в котором определены соответствующие пункты отправления и прибытия (сегмент маршрута), между которыми купон действителен для перевозки пассажира и багажа.

Рейс – полет воздушного судна (по расписанию или вне расписания), выполняемый в одном направлении от начального до конечного пункта маршрута.

Тариф – денежная сумма, размер которой утвержден в установленном порядке Обществом, взимаемая Обществом за воздушную перевозку одного Пассажира и его багажа в пределах нормы бесплатного провоза багажа, с предоставлением ему обслуживания соответствующего класса, либо за единицу веса/места багажа, единицу веса/места груза на определенное расстояние.

Издание № 1		Ревизия 0
Дата ревизии 02.02.2015		стр. 6 из 14


	Система менеджмента качества	
	СТО 03/01/01/01-01-15	Стандарт организации «Порядок расчета денежных средств, подлежащих возврату при понижении класса обслуживания»

Тариф нормальный – тариф соответствующего класса обслуживания, действующий без каких-либо ограничений в течение одного года (за исключением сезонных тарифов, срок действия которых определяется сезоном перевозки).

Тариф примененный – провозная плата, по которой фактически была выполнена перевозка.

Тариф оплаченный – денежная сумма, уплаченная пассажиром при оформлении авиабилета в соответствующем классе обслуживания.

Издание № 1		Ревизия 0
Дата ревизии 02.02.2015		стр. 7 из 14

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/01/01/01-01-15	Стандарт организации «Порядок расчета денежных средств, подлежащих возврату при понижении класса обслуживания»

1 Общие положения

1.1 Общие требования

1.1.1 Настоящая инструкция определяет порядок оформления и расчета денежных сумм, подлежащих возврату при понижении класса обслуживания.

1.1.2 Вопросы, касающиеся применения настоящей инструкции разрешаются должностными лицами Общества, его Уполномоченными агентами, или должностными лицами Обслуживающей организации.

1.2 Правовое регулирование

1.2.1 Права, обязанности и ответственность сторон, следующие из договора воздушной перевозки Пассажира, багажа и грузов, регулируются:

- конвенциями, касающимися международных воздушных перевозок, а также положениями действующих международных договоров и соглашений Российской Федерации;

- Воздушным кодексом Российской Федерации и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

- настоящей инструкцией;


- соглашениями, одной из сторон является Общество, в том числе договором воздушной перевозки Пассажира, договором воздушной перевозки груза.

1.2.2 Перевозки Пассажира, багажа и грузов, выполняемые в соответствии с настоящей инструкцией, подчиняются действию соответствующих обязательных законов, постановлений, правил и предписаний компетентных органов той страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляются перевозки.

Пассажир, Грузоотправитель, Грузополучатель обязаны соблюдать законодательство Российской Федерации, международные договоры Российской Федерации и законодательство страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка Пассажира, багажа и грузов, касающиеся перевозки Пассажира, багажа и грузов, выполнения и требований, связанных с пограничным, таможенным, санитарно-карантинным, ветеринарным, карантинным, фитосанитарным видами контроля.

1.2.3 Если какие-либо положения, указанные в настоящей инструкции или в перевозочном документе, окажутся в противоречии с законодательством соответствующей страны и которые не могут быть изменены соглашением сторон договора воздушной перевозки, то такие положения остаются в силе и считаются частью договора перевозки только в той мере, в какой они не противоречат указанному законодательству. При этом недействительность

Издание № 1		Ревизия 0
Дата ревизии 02.02.2015		стр. 8 из 14

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/01/01/01-01-15	Стандарт организации «Порядок расчета денежных средств, подлежащих возврату при понижении класса обслуживания»

какого-либо положения настоящей инструкции не отменяет действие других положений настоящей инструкции.

2 Порядок расчета денежных сумм, подлежащих возврату

2.1 В случаях вынужденного понижения класса обслуживания Пассажира по вине Общества Пассажир может произвести вынужденный возврат денежных средств по авиабилету. Разрешается возврат части перевозки. Выплачивается разница между оплаченным и примененным тарифом.

2.1 Расчет возврата денежных сумм по авиабилетам, оформленным по тарифу RT (туда-обратно):

2.2.1 При замене класса обслуживания на участках в направлении «туда-обратно»:

2.2.1.1 В случае, если оплаченный тариф с КБТ DEE12M:

$DEE12M - WEE12M =$ выплачиваемая разница,
где WEE12M – применённый тариф.

Пример 1:

$50\ 000 - 36\ 000 = 14\ 000$ руб. к возврату,
где 36 000 руб. – применённый тариф.

2.2.1.2 В случае, если оплаченный тариф с КБТ CEE12M:

$CEE12M - YEE12M =$ выплачиваемая разница,
где YEE12M – применённый тариф.

Пример 2:

$70\ 000 - 40\ 000 = 30\ 000$ руб. к возврату,
где 40 000 руб. – применённый тариф.

2.2.1.3 В случае, если оплаченный тариф с КБТ ZEE12M:

$ZEE12M - BPXRT =$ выплачиваемая разница,
где BPXRT – применённый тариф.

Пример 3:


$42\ 000 - 32\ 000 = 10\ 000$ руб. к возврату,
где 32 000 руб. – применённый тариф.

2.2.2 При замене класса обслуживания на участке «туда» или «обратно»:

2.2.2.1 В случае, если оплаченный тариф с КБТ DEE12M:

$(DEE12M:2) - (WEE12M:2) =$ выплачиваемая разница,
где $\frac{1}{2}$ WEE12M – примененный тариф.

Издание № 1		Ревизия 0
Дата ревизии 02.02.2015		стр. 9 из 14

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/01/01/01-01-15	Стандарт организации «Порядок расчета денежных средств, подлежащих возврату при понижении класса обслуживания»

Пример 4:

$(50\ 000:2) - (36\ 000:2) = 7\ 000$ руб. к возврату,
где $36\ 000:2 = 18\ 000$ руб. – применённый тариф.

2.2.2.2 В случае, если оплаченный тариф с КБТ СЕЕ12М:
 $(СЕЕ12М:2) - (УЕЕ12М:2) =$ выплачиваемая разница,
где $\frac{1}{2} УЕЕ12М$ – примененный тариф.

Пример 5:

$(70\ 000:2) - (40\ 000:2) = 15\ 000$ руб. к возврату,
где $(40\ 000:2) = 20\ 000$ руб. – применённый тариф.

2.2.2.3 В случае, если оплаченный тариф с КБТ ZEE12М:
 $(ZEE12М:2) - (ВРХРТ:2) =$ выплачиваемая разница,
где $\frac{1}{2} ВРХРТ$ – примененный тариф.

Пример 6:

$(42\ 000:2) - (32\ 000:2) = 5\ 000$ руб. к возврату,
где $(32\ 000:2) = 16\ 000$ руб. – применённый тариф.

2.2.3 Расчет возврата денежных средств по авиабилетам, оформленным по тарифу OW (в одну сторону) при понижении класса обслуживания:

2.2.3.1 В случае, если оплаченный тариф с КБТ D:

$D - W =$ выплачиваемая разница,
где W – примененный тариф.

Пример 7:

$25\ 000 - 18\ 000 = 7\ 000$ руб. к возврату,
где $18\ 000$ руб. – применённый тариф.

2.2.3.2 В случае, если оплаченный тариф с КБТ С:


$С - У =$ выплачиваемая разница,
где $У$ – примененный тариф.

Пример 8:

$35\ 000 - 20\ 000 = 15\ 000$ руб. к возврату,
где $20\ 000$ руб – применённый тариф.

2.2.3.3 В случае, если оплаченный тариф с КБТ Z:

Издание № 1		Ревизия 0
Дата ревизии 02.02.2015		стр. 10 из 14

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/01/01/01-01-15	Стандарт организации «Порядок расчета денежных средств, подлежащих возврату при понижении класса обслуживания»

Z – ВРХOW = выплачиваемая разница,
где ВРХOW – примененный тариф.

Пример 9:

21 000 – 16 000 = 5 000 руб. к возврату,
где 16 000 руб. – применённый тариф.

2.3 В случае изменения уровней тарифов при возврате необходимо руководствоваться тарифами, действовавшими на дату оформления авиабилета.

2.4 Применённый тариф сохраняет за Пассажиром право пользования услугами повышенной комфортности – бизнес зал и нормы бесплатного провоза багажа в соответствии с оплаченным тарифом.

3 Порядок оформления возврата

2.2 Порядок оформления возврата в агентстве

2.2.1 Возврат разницы в тарифах производится в агентстве, где первоначально был оформлен авиабилет и при наличии на пассажирском купоне бумажного билета, либо на маршрут-квитанции электронного билета соответствующей отметки должностного лица (представителя Общества, начальника смены, диспетчера по транзиту) о понижении класса обслуживания на конкретном участке полета, заверенной штампом, либо на основании содержащейся в PNR информации.

2.2.2 Агент через примечание в PNR указывает сумму разницы в тарифах к возврату, дату и свою фамилию. Далее агент заполняет ведомость возврата, в которой расписывается пассажир по факту получения полагающейся ему денежной суммы.


2.2.3 При оформлении возврата в случае наличия маршрут-квитанции агент перечеркивает маршрут-квитанцию, вносит запись «Произведен возврат разницы в тарифах в сумме (цифрами, прописью)», проставляет дату возврата и заверяет валидатором.

2.3 Порядок оформления возврата в Обществе

2.3.1 Оформление возврата разницы в тарифах производится Обществом исключительно по авиабилетам, приобретенным в Интернет-магазине Общества.

2.3.2 Возврат разницы в тарифах производит специалист группы развития электронных продаж отдела организации продаж перевозок по факту получения заявления о возврате разницы в тарифах от пассажира на основании содержащейся в PNR информации о понижении класса обслуживания.

Издание № 1		Ревизия 0
Дата ревизии 02.02.2015		стр. 11 из 14

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/01/01/01-01-15	Стандарт организации «Порядок расчета денежных средств, подлежащих возврату при понижении класса обслуживания»

2.3.3 Сумма, подлежащая возврату, перечисляется на банковскую карту, с которой была произведена оплата авиабилета, через БОПС.

2.3.4 Специалист группы развития электронных продаж отдела организации продаж перевозок по факту возврата через примечания в PNR вносит ремарку: «Возврат разницы в тарифах в сумме (цифрами), ФИО, дата». Данные о возврате в обязательном порядке вносятся в ежедневный отчет специалиста группы развития электронных продаж отдела организации продаж перевозок.

Начальник отдела организации
продаж перевозок

Издание № 1		Ревизия 0
Дата ревизии 02.02.2015		стр. 12 из 14