

## ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ВТОРИЧНЫХ ВЫНУЖДЕННЫХ ОПЕРАЦИЙ С БИЛЕТАМИ, ОФОРМЛЕННЫМИ НА РЕЙСЫ ООО «СЕВЕРНЫЙ ВЕТЕР»

### 1. Вынужденный обмен:

Операцию вынужденного обмена с обязательным переоформлением билета разрешается производить в следующих случаях:

- отмена рейса (статус сегмента УН);
- изменение расписания рейса более, чем на 10 мин раньше или более, чем на 30 мин позже времени вылета рейса (статус сегмента ТК с признаком ВВ);
- изменение расписания рейса с нарушением минимального стыковочного времени в случае оформления билета на стыковочные рейсы (статус сегмента ТК);
- изменение маршрута перевозки (изменение пункта отправления, прибытия, добавления пункта промежуточной посадки).

В случаях, не перечисленных выше, агенту необходимо произвести вынужденный возврат и оформление нового билета, если это необходимо (см раздел «Вынужденный возврат»). Медицинские показания не являются основанием для вынужденного переоформления билета.

Операцию вынужденного обмена билета разрешается производить не позднее 40 минут до времени вылета рейса, по которому производились изменения, на рейс в диапазоне, не превышающем  $\pm 7$  дней от первоначальной даты вылета.

Бронирование мест на новом сегменте необходимо производить в первоначально оплаченном классе бронирования.

При отсутствии мест в первоначально оплаченном классе бронирования на выбранном пассажиром рейсе агенту необходимо отправить запрос в круглосуточную службу поддержки [control@nordwindairlines.ru](mailto:control@nordwindairlines.ru) на пересадку пассажира силами сотрудников авиакомпании с сохранением первоначально оплаченного класса бронирования и автоматической ревалидации билета. Дополнительных операций с билетом со стороны агента в этом случае не потребуется.

Агентам запрещается производить вынужденный обмен в классе бронирования, отличном от первоначально оплаченного.

Изменение маршрута (пункта отправления/ пункта назначения/ добавления или удаления промежуточных пунктов) возможно только с разрешения авиакомпании.

В случае, если пассажир желает произвести пересадку на дату большую, чем +/- 7 дней, агенту необходимо произвести вынужденный возврат билета и оформить новый билет на желаемую дату.

В случае, если изменение расписания либо отмена рейса коснулись части оформленной перевозки, наряду с вынужденным обменом участка с изменением расписания, разрешается одновременное вынужденное изменение для участка, на котором изменение расписания не производилось. При этом необходимо учитывать период пребывания по первоначально оформленному билету, а также принцип сохранения первоначально оплаченного класса бронирования.

В случае, когда маршрут перевозки в заказе оформлен разными бланками, процедуру вынужденного обмена следует производить аналогично той, что применяется для перевозки, оформленной на одном бланке.

Если перевозка оформлена в разных заказах, и на одном из участков маршрута перевозки произошло изменение расписания, разрешение вынужденного обмена билета, в котором

отсутствовало изменение расписания, необходимо запрашивать в круглосуточной службе поддержки [control@nordwindairlines.ru](mailto:control@nordwindairlines.ru). Со стороны авиакомпании в заказ будет внесена соответствующая разрешающая ремарка.

По всем интересующим вопросам можно проконсультироваться по e-mail: [control@nordwindairlines.ru](mailto:control@nordwindairlines.ru) или по тел. (391) 200-80-70 доб. 78077

## 2. Вынужденный возврат:

### Перечень ситуаций, когда возврат считается вынужденным:

1. Отмена рейса (статус сегмента УН, ремарка об отмене рейса).  
**Внимание:** в случае, когда перевозчик отменяет рейс, пересаживает пассажира на рейс с другим номером, но маршрут, дата и время вылета остаются без изменений, вынужденный возврат запрещен.
2. Изменение времени вылета (статус сегмента ТК ВВ\*).
3. Изменение времени вылета/прилета на одном из участков стыковочного маршрута в результате которого нарушается минимальное стыковочное время при статусе сегмента ТК. В случае, когда стыковочный маршрут перевозки оформлен разными бланками, при нарушении МСТ в связи с изменением времени на одном из участков маршрута, для проведения вынужденного возврата необходимо наличие ремарки от перевозчика в заказе, разрешающей вынужденный возврат.
4. Изменение маршрута перевозки (заблаговременное, до начала перевозки, изменение в расписании пункта отправления/ назначения, добавление/отмена пункта посадки).
5. Несостоявшаяся отправка пассажира из-за невозможности предоставить ему место на рейс и дату, указанные в билете (необходимо обязательное наличие ремарки от перевозчика в заказе, разрешающей вынужденный возврат).
6. Несостоявшаяся перевозка пассажира на воздушном судне, вызванная задержкой пассажира в аэропорту из-за продолжительного досмотра, если при досмотре багажа или личном досмотре не было обнаружено запрещенных к перевозке веществ и предметов (необходимо обязательное наличие ремарки от перевозчика в заказе, разрешающей вынужденный возврат).
7. Необеспечение перевозчиком стыковки рейсов. Для проведения вынужденного возврата необходимо запросить разрешение перевозчика.
8. Непредоставление пассажиру обслуживания по классу, указанному в билете (необходимо обязательное наличие ремарки от перевозчика в заказе, разрешающей вынужденный возврат).
9. Несостоявшаяся по вине ООО «Северный Ветер» перевозка пассажира по другим причинам, кроме перечисленных выше.
10. Болезнь пассажира или члена его семьи/ близкого родственника\*\*, совместно следующего с ним на воздушном судне, что подтверждено медицинскими документами (требования к медицинским документам размещены на официальном сайте ООО «Северный Ветер» в разделе <https://nordwindairlines.ru/ru/legal/lost-tickets>) при условии

уведомления об этом перевозчика не позднее чем за 40 минут до времени отправления рейса, указанного в билете. Медицинские документы должны подтверждать противопоказания к полету на дату отправления воздушного судна, указанную в билете). Необходимо запросить авторизацию вынужденного возврата у перевозчика\*\*\*

11. Смерть пассажира, члена его семьи или близкого родственника\*\*, наступившая в период времени между покупкой билета и до времени отправления рейса на первом неиспользованном купоне билета, при условии уведомления перевозчика не позднее, чем за 40 минут до времени отправления рейса, указанного в билете. Необходимо запросить авторизацию вынужденного возврата у перевозчика\*\*\*

Замена типа ВС, изменение номера рейса при сохранении даты и времени вылета, изменение времени прилета без нарушения стыковки, изменение авиакомпании-оператора рейса, а также иные ситуации, не предусмотренные данным перечнем, не являются основанием для вынужденного возврата и рассматриваются как добровольные отказы от перевозки.

*\*статус сегмента ТК ВВ устанавливается в системе автоматически при изменении времени вылета на 10 мин раньше или на 30 мин позже от первоначального времени вылета.*

*\*\*под членами семьи и близкими родственниками следует понимать супругов, родителей и детей (в том числе усыновителей и усыновленных), родителей супруга/супруги, дедушек, бабушек, внуков, полнородных и неполнородных братьев и сестер.*

*\*\*\* Необходимо запросить авторизацию вынужденного возврата у перевозчика:*

- для агентов BSP - посредством оформления Запроса на возврат (RA) через BSP link с приложением подтверждающих документов;

- для агентов ТКП - посредством оформления Запроса на возврат (RA) в ЛК на сайте ТКП с приложением подтверждающих документов;

- для прямых агентов авиакомпании - через обращение в адрес группы контроля бронирования [control@nordwindairlines.ru](mailto:control@nordwindairlines.ru). с приложением подтверждающих документов.

#### **Порядок расчета сумм к возврату при вынужденном отказе от перевозки:**

Если перевозка полностью не выполнена, пассажиру возвращается вся уплаченная за перевозку сумма, включая таксы и сборы.

Если перевозка выполнена частично, пассажиру возвращается стоимость неиспользованных участков маршрута, указанная в графе «Расчет тарифа» электронного билета, а также таксы и сборы неиспользованных участков.

В случае, если стоимость неиспользованных участков маршрута не указаны в графе «Расчет тарифа» электронного билета, необходимо обратиться за расчетом стоимости к вынужденному возврату по адресу электронной почты [control@nordwindairlines.ru](mailto:control@nordwindairlines.ru).