Памятка представителям авиакомпаний – участников многостороннего соглашения М2 (Closed Fare) в аэропорту Новосибирск (Толмачево)

Информируем Вас о том, что в рамках проекта развития трансферных перевозок через аэропорт Новосибирск в марте 2012 заключено многостороннее соглашение М2 (Closed Fare), между ОАО «Аэропорт Толмачево», ЗАО «ТКП» и авиаперевозчиками - участниками системы взаиморасчетов ТКП. ОАО «Аэропорт Толмачево» является Администратором соглашения. **Администратор соглашения** – ОАО «Аэропорт Толмачево», осуществляющее формирование трансферных маршрутов и сквозных тарифов в рамках Многостороннего соглашения «О формировании трансферных связей и применении сквозных тарифов» (М2 - Closed fare).

Многостороннему соглашению присвоен расчетный код 15С (в лат.) – под этим кодом идет продажа перевозок по сквозным тарифам. В целях регистрации тарифной информации в рамках соглашения М2 (Closed fare) ОАО «Аэропорт Толмачево» 5 апреля 2012 г. присвоен двухсимвольный код 2Ц (два цифра, цапля).

По состоянию на ноябрь 2013 года в трансферном проекте участвуют авиакомпании, стыкующие рейсы в аэропорту Новосибирск (Толмачево) – РД, В2, ТИ, ОИ, ТФ, АЮ, ИК, Р2, У6, БГ, SZ, ЮТ, УН, ПС, ТД, РГ, ЛА, J2, ЯМ, ДЭ. Оформление авиабилетов происходит на бланках ТКП (электронные билеты), по сквозным тарифам – XOVB, TOVB, HOVB, SOVB, XLOVB, SLOVB,XHOVB, SHOVB, XOVB1, TOVB1, HOVB1, SOVB1.

В целях совершенствования технологии обслуживания трансферных пассажиров, которые приобрели перевозку в рамках М2, просим ответственных сотрудников Вашего представительства, работающих с пассажирами ознакомиться с настоящей памяткой о порядке вынужденного возврата денежных средств, процедуре обслуживания, а также об ответственности Сторон согласно соглашению М2 заключенному Вашей авиакомпанией.

Ниже приводятся выдержки статей из многостороннего соглашения М2 (Closed Fare).

СТАТЬЯ 8 – ПОРЯДОК ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СУММ ПАССАЖИРАМ ПРИ ОТКАЗЕ ОТ ПОЛЕТА

8.1 Пассажир имеет право отказаться от полета в аэропорту отправления или в аэропорту Новосибирск (Толмачево) и получить обратно уплаченную им сумму за перевозку или ее неиспользованную часть только в случаях, признанных Сторонами данного Соглашения вынужденными, а именно:

- отмена или задержка рейса, указанного в билете;
- невыполнение воздушным судном посадки в аэропорту, указанном в билете;
- несостоявшаяся отправка пассажира из-за невозможности предоставления ему места на рейс и дату, указанные в билете;
- возвращение в аэропорт отправления воздушного судна, не выполнившего рейс;
- несостоявшаяся отправка пассажира из аэропорта Новосибирск (Толмачево) рейсом, указанным в его билете, вследствие опоздания воздушного судна или отмены рейса, которым должен прибыть пассажир в аэропорт Новосибирск (Толмачево);
- невозможность отправки пассажира рейсом, указанным в билете, в связи с уменьшением предельной коммерческой загрузки;
- прерывание рейса вследствие вынужденной посадки воздушного судна;
- неправильного оформления билета АВИАКОМПАНИЕЙ или её агентом;
- болезнь пассажира или члена его семьи, следующего с ним на воздушном судне, подтвержденная соответствующим документом.

8.2 В случае вынужденного отказа пассажира от полета по частично использованному авиабилету расчет суммы к возврату за неиспользованную перевозку производится в

представительствах АВИАКОМПАНИЙ в аэропорту Новосибирск (Толмачево). АВИАКОМПАНИЯ вправе уполномочить аккредитованное агентство, расположенное в аэропорту Новосибирск (Толмачево) и/или АДМИНИСТРАТОРА*****, на проведение расчета суммы тарифа к возврату в случае вынужденного отказа пассажира от полета.

АВИАКОМПАНИЯ обязуется своевременно информировать агента о введенных и/или измененных сквозных пассажирских тарифах и распределении долей, а также проинформировать свои представительства о том, что в случае вынужденного отказа пассажира от перевозки, оформленной в рамках настоящего Соглашения, расчет суммы тарифа к возврату производится уполномоченным аккредитованным агентством и/или АДМИНИСТРАТОРОМ*.

Примечание: на данный момент Администратор* уполномочен только авиакомпанией ТИ на проведения расчетов сумм тарифа по вынужденному возврату. В рабочее время ответственного лица** за трансферный проект М2 с 08 00 до 17 00 , в праздничные или выходные дни пассажиру необходимо пройти к представителю авиакомпании.

Во всех остальных случаях ответственность возлагается на представителя.

АДМИНИСТРАТОР* обязуется направить в АВИАКОМПАНИЮ информацию о сумме тарифа к возврату в течение двух рабочих дней после получения запроса.

8.3 Представитель АВИАКОМПАНИИ, производит расчет суммы к возврату в процентах от сквозного пассажирского тарифа, указанного в билете на основании данных, содержащихся в официальных письмах АВИАКОМПАНИИ, оформленных в порядке пункта 5.1 настоящего Соглашения, либо получает информацию о сумме тарифа к возврату от уполномоченного аккредитованного агентства или АДМИНИСТРАТОРА*, и вписывает эту величину в билет, полетный купон, маршрут/квитанцию, проставляет дату, заверяет внесенные записи подписью и печатью.

Примечание: В случае необходимости Вы можете запросить информацию у ответственных лиц Вашей авиакомпании

8.4 Возврат денежных средств пассажирам производится в кассах аккредитованных агентств или авиакомпаниями.

СТАТЬЯ 9 – ПРОЦЕДУРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ТРАНСФЕРНЫХ ПАССАЖИРОВ

9.1 Участники обязуются применять к трансферным пассажирам, следующим в рамках данного Соглашения, и их багажу те же правила и процедуры, как и для обслуживания трансферных пассажиров и багажа, следующих в рамках двухсторонних интерлайн соглашений.

9.2 АВИАКОМПАНИЯ или обслуживающая организация обязаны информировать трансферного пассажира о предполетных формальностях и требованиях, связанных с пограничным, таможенным, иммиграционным, санитарно-карантинным, ветеринарным, фитосанитарным и другими видами контроля в аэропорту Новосибирск (Толмачево) в соответствии с законодательством Российской Федерации, и в аэропорту назначения в соответствии с законодательством страны назначения.

9.3 Доставляющая АВИАКОМПАНИЯ при осуществлении регистрации обязана удостовериться о наличии у трансферных пассажиров документов, требуемых законодательством Российской Федерации и страны назначения. АВИАКОМПАНИЯ вправе отказать в перевозке пассажиру, чьи документы предъявлены не в полном объеме или оформлены с нарушением законодательства.

СТАТЬЯ 11 - ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

*Администратор соглашения

** Ответственное лицо за трансферный проект М2 со стороны ОАО «Аэропорт Толмачево» - Нарина Екатерина, тел. (383) 216-98-94, email: e.narina@ovbport.ru - менеджер по развитию трансферных перевозок.

11.1 АВИАКОМПАНИИ несут ответственность перед пассажиром воздушного судна в соответствии с Варшавской Конвенцией, международными соглашениями о воздушном сообщении, законодательством РФ и стран, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляются перевозки, а также договорами воздушной перевозки пассажира.

11.2 АВИАКОМПАНИЯ несет ответственность только за ущерб, причиненный пассажиру и/или багажу на ее собственной воздушной линии.

11.3 В случае задержки рейса доставляющей АВИАКОМПАНИИ, приведшей к опозданию пассажира на рейс принимающей АВИАКОМПАНИИ, принимающая АВИАКОМПАНИЯ (при наличии свободных мест на следующем рейсе в момент обращения пассажира и стыковке не более 24 часов) обеспечивает отправку пассажира до пункта назначения своим следующим рейсом, без дополнительных доплат со стороны пассажира, или рассчитывает сумму возврата за неиспользованный участок. Сумма возврата рассчитывается на основании данных, содержащихся в официальных письмах АВИАКОМПАНИИ, оформленных в порядке пункта. 5.1 и в соответствии со статьей 8 настоящего Соглашения.

Примечание: см. пункт 8.3

11.4 В случае задержки рейса доставляющей АВИАКОМПАНИИ, приведшей к опозданию пассажира на рейс принимающей АВИАКОМПАНИИ, доставляющая АВИАКОМПАНИЯ (при отсутствии свободных мест у принимающей АВИАКОМПАНИИ на следующем рейсе в пределах 24 часов с момента прилета рейса доставлявшей АВИАКОМПАНИИ) отправляет пассажира до пункта назначения другим своим рейсом, или рейсом третьей АВИАКОМПАНИИ, или организует его перевозку другим видом транспорта, или рассчитывает сумму возврата за неиспользованный участок, на основании данных, содержащихся в официальных письмах АВИАКОМПАНИИ, оформленных в порядке пункта 5.1 и в соответствии со статьей 8 настоящего Соглашения; оформляет при необходимости транзитные/ въездные визы РФ и оплачивает штрафные санкции, наложенные правоохранительными органами РФ.

11.5 Все расходы по обслуживанию пассажиров в случае задержки/отмены рейса (питание, трансфер, размещение в гостинице, оформление транзитных/ въездных виз РФ, разница между стоимостью перевозки на рейсе третьей АВИАКОМПАНИИ и стоимостью первоначально проданной перевозки) возмещает АВИАКОМПАНИЯ, по вине которой произошла задержка/отмена.

11.6 Все расходы по обслуживанию пассажиров, в том числе депортация, в случае отказа в дальнейшей перевозке на рейсе принимающей АВИАКОМПАНИИ, или отказа в транзитном проезде правоохранительными органами РФ при неправильно оформленных документах пассажира несет доставляющая АВИАКОМПАНИЯ при условии, что перевозка уже начата.

11.7 АВИАКОМПАНИЯ, нарушившая свои обязательства, предусмотренные пп.11.3-11.6 настоящего Соглашения возмещает расходы, понесенные пассажиром.

11.8 В случае несоответствия информации, размещенной АДМИНИСТРАТОРОМ в ИС ТКП, информации, которая была согласована и направлена АВИАКОМПАНИЯМИ АДМИНИСТРАТОРУ в соответствии со ст.5 настоящего Соглашения, ответственность за ущерб, причиненный АВИАКОМПАНИИ и/или ТКП несет АДМИНИСТРАТОР*.

При возникновении у Вас любых вопросов, связанных с многосторонним соглашением М2 (Closed Fare), просим обращаться к ответственному лицу со стороны АДМИНИСТРАТОРА* - менеджеру по развитию трансферных перевозок Нариной Екатерине, тел. (383) 216-98-94, 8 952-942-57-80 email: e.narina@ovbport.ru -.

*Администратор соглашения

** Ответственное лицо за трансферный проект М2 со стороны ОАО «Аэропорт Толмачево» - Нарина Екатерина, тел. (383) 216-98-94, email: e.narina@ovbport.ru - менеджер по развитию трансферных перевозок.