

URAL AIRLINES
uralairlines.com

Технология предоставления услуги
«Повышение класса обслуживания на стойке регистрации»
ОАО АК «Уральские авиалинии»
Изд.02 Изм.00

«УТВЕРЖДАЮ»

ОАО АК «Уральские авиалинии»

Генеральный директор

Скуратов С.Н.



М.П.

от «01» декабря 2020г.

Технология предоставления услуги
«Повышение класса обслуживания на стойке регистрации»
ОАО АК «Уральские авиалинии»
Изд. 02 Изм. 00



ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

№	Должность	ФИО	Дата	Подпись
1	Зам. КД по работе с клиентами	Чепчугова В.А.	30.11.2020	
2	Начальник службы по развитию неавиационных доходов	Танаева Н.А.	30.11.2020	
3	Начальник отдела организации и контроля обслуживания пассажиров и багажа	Соловьева М.Л. Ярославцев А.С. Нач. отдела	01.12.2020	
4	Начальник Клиентской службы	Бабушкина О.А.	01.12.2020	
5	Начальник отдела по работе с клиентами	Ашомко А.В.	30.11.2020	
6	Начальник отдела развития и поддержки инвенторных систем	Пугачев М.Ю.	01.12.2020	

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Агент по регистрации – сотрудник аэропорта вылета, осуществляющий обслуживание пассажиров и багажа на стойке регистрации.

Бизнес зал – зал ожидания повышенной комфортности, предоставляющий услуги пассажирам с билетами по группе тарифов класса Бизнес.

ВС – воздушное судно ОАО АК «Уральские авиалинии».

EMD (Electronic Miscellaneous Document) - электронный ордер разных сборов ОАО АК «Уральские авиалинии».

МСО - финансовый документ Перевозчика, который является бланком строгой отчетности и предусмотрен для оформления разных сборов.

Пассажир – физическое лицо, заключившее договор воздушной перевозки пассажира, либо физическое лицо, в целях перевозки которого заключен договор фрахтования воздушного судна (воздушный чартер).

Перевозчик – ОАО АК «Уральские авиалинии».

Представитель Авиакомпания – агент ОАО АК «Уральские авиалинии», уполномоченный на осуществление функций по контролю наземного обслуживания рейсов АК.

Уполномоченный агент — агент ОАО АК «Уральские авиалинии», уполномоченный на осуществление дополнительных функций по обслуживанию пассажиров, включая оформление дополнительных услуг.

Услуга «Повышение в бизнес класс на стойке регистрации» - предоставление пассажиру с оплаченным билетом экономического класса по его запросу места в салоне класса бизнес за дополнительную плату при наличии свободных мест.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Настоящая технология определяет порядок предоставления услуги «Повышение класса обслуживания» на борту воздушного судна (далее Технология). Технология разработана в целях улучшения качества обслуживания пассажиров и определяет порядок взаимодействия служб и подразделений ОАО АК «Уральские авиалинии» (далее Авиакомпания) при оказании услуги.

1.2 Предоставление услуги осуществляется на регулярных рейсах Перевозчика в аэропортах на территории России, а также за рубежом.

1.3 Услуга является платной и предоставляется пассажирам по запросу независимо от приобретенного тарифа, включая служебных пассажиров (подкласс R) и пассажиров с авиабилетом Stand-By. Стоимость услуги устанавливается отдельным Распоряжением, опубликовано в системе бронирования и зависит от направления.

1.4 Услуга доступна к оформлению во время регистрации на рейс при наличии свободных мест в салоне класса «Бизнес» и при наличии технической возможности предоставления Услуги (**не ранее чем за 3 часа и не позднее, чем за 1 час до вылета рейса**).

1.5 Услуга не предоставляется за бонусы программы Крылья.

1.6 Услуга предоставляется только на одном участке перелета. В случае, если в маршрутной квитанции указано несколько участков – Услуга приобретается отдельно в каждом аэропорту вылета согласно маршруту.

1.7 При повышении класса обслуживания пассажир не получает права бесплатного провоза багажа сверх установленной нормы, указанной в перевозочном документе (билете).

2. ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

2.1 Услуга не предоставляется следующим категориям пассажиров:

- пассажирам с багажом в кабине (СВВГ);
- несопровождаемым детям.

2.2 Транзитным пассажирам услуга предоставляется до первого пункта посадки транзитного рейса.

2.3 В стоимость услуги входит:

- обслуживание питанием согласно рациону класса «Бизнес»;
- кресло в салоне класса Бизнес.
- Предоставление бизнес зала НЕ входит в стоимость услуги

2.4 При отсутствии салона класса «Бизнес» на борту ВС, выполняющего рейс, с письменного согласия пассажира (Приложение №1), услуга может быть реализована по принципу «Комфорт» класса – рассадка через одного. На многослойном (2 купона) бланке (Приложение 1) отмечается тип салона и тип питания, подпись пассажира, отрывной купон остается у пассажира, оригинал отправляется в АК в Службу по развитию неавиационных доходов.

2.5 Услуга не является премиальным повышением класса обслуживания для участников Программы Крылья, для участников программы Крылья используется ИНСТРУКЦИЯ ПО ОКАЗАНИЮ УСЛУГИ «БЕСПЛАТНОЕ ПОВЫШЕНИЕ КЛАССА ОБСЛУЖИВАНИЯ» ДЛЯ УЧАСТНИКОВ ПРОГРАММЫ «КРЫЛЬЯ» - ВЛАДЕЛЬЦЕВ «ЗОЛОТЫХ» КАРТ.

3. ОФОРМЛЕНИЕ И ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

3.1 Представитель АК (или агент по регистрации с разрешения Представителя АК) информирует пассажира о стоимости Услуги, порядке ее

предоставления и направляет пассажира для оплаты в пункты продаж представительств Авиакомпании, Уполномоченных Агентов по продаже.

После внесения пассажиром платы за Услугу и оформления EMD/МСО Представитель АК (или агент по регистрации с разрешения Представителя АК) производит повышение класса обслуживания в системе регистрации с ремаркой Special Request (код SSR для оформления услуги – UPGR A/0BJ).

3.2 После повышения класса обслуживания Представитель АК направляет скорректированную заявку поставщику бортового питания в аэропорту вылета с указанием дополнительного количества порций питания класса «Бизнес».

3.3 Факт оплаты подтверждается наличием EMD в системе регистрации или бланка МСО, предъявляемого пассажиром на стойке регистрации.

3.4 Фактом предоставления Услуги является факт закрепления за пассажиром конкретного места в салоне бизнес-класса и выпуска посадочного талона бизнес-класса.

3.5 Представитель АК осуществляет контроль за доступом в бизнес залы данных пассажиров, а именно предпринимает меры, запрещающие использование бизнес залов пассажирами, оформившими Услугу, согласно правилам применения услуги. Перед тем, как передать посадочный талон пассажиру Представитель АК ставит на нем штамп «Без предоставления Бизнес зала»/вручную делает надпись.

3.6 В случае, если услугу приобретает пассажир с ребенком 0-2 лет, Представитель АК контролирует размещение данного пассажира на рядах у прохода (места С, либо D).

3.7 В случае, если услугу приобретает пассажир с животным в салоне (PETS), Представитель АК перед подтверждением услуги проверяет наличие на рейсе других пассажиров с животными с целью недопущения превышения установленных норм (не более 1 животного в салоне класса «Бизнес»).

4. СТОИМОСТЬ УСЛУГИ

4.1 Стоимость Услуги определяется отдельным Распоряжением Авиакомпании, тарифы публикуются в системе продаж.

4.2 Стоимость зависит от направления (плата взимается в местной валюте по курсу системы бронирования на день оплаты).

4.3 Услуга предоставляется бесплатно для пассажиров, участников программы лояльности «Крылья» Золотого уровня согласно ИНСТРУКЦИИ ПО ОКАЗАНИЮ УСЛУГИ «БЕСПЛАТНОЕ ПОВЫШЕНИЕ КЛАССА ОБСЛУЖИВАНИЯ» ДЛЯ УЧАСТНИКОВ ПРОГРАММЫ «КРЫЛЬЯ» - ВЛАДЕЛЬЦЕВ «ЗОЛОТЫХ» КАРТ.

5. ВОЗВРАТ УСЛУГИ

5.1 В случае добровольного отказа пассажира от приобретенной Услуги менее, чем за 24 часа до вылета рейса возврат денежных средств не производится.

5.2 Вынужденный возврат по Услуге осуществляется вне зависимости от времени отказа в случае вынужденного изменения условий договора воздушной перевозки в соответствии с п.227 ФАП 82.

5.3 В случае вынужденного возврата сотрудник Перевозчика в аэропорту или на борту ВС ставит пассажиру соответствующую отметку на квитанции EMD или на посадочном талоне. Для осуществления возврата стоимости за Услуги пассажир может обратиться по месту продажи Услуги, в пункт продажи Представительства Авиакомпания или Уполномоченного агента по продаже, а также через официальное обращение в Авиакомпанию в претензионном порядке.

5.4 При обращении пассажира по месту продажи Услуги, в пункт продажи Представительства Авиакомпания или Уполномоченного агента по продаже, за вынужденным возвратом денежных средств (п. 5.3), пассажиру необходимо заполнить заявление на возврат стоимости Услуги и приложить копию квитанции EMD или посадочного талона с отметкой сотрудника Авиакомпания о необходимости проведения возврата. Подача Заявления на возврат стоимости Услуги должна быть произведена в течение двух с половиной месяцев с даты вылета рейса, на который оформлена Услуга.

5.5 Возврат денежных средств по месту продажи Услуги, в пункте продажи Представительства Авиакомпания или Уполномоченного агента по продаже осуществляется пассажиру в полном объеме. Возврат производится в течение, но не позднее 2 (двух) недель после обращения пассажира, по результатам осуществленной проверки при надлежащем предоставлении документов на возврат стоимости Услуги.

5.6 В случае невозможности осуществления возврата стоимости Услуги в валюте оплаты, возврат производится наличными, путем конвертации стоимости Услуги в валюту страны, где осуществляется возврат. Перерасчет производится по курсу системы бронирования на день оформления EMD.

Предоставление услуги «Повышение класса обслуживания»

Дата _____

Рейс _____

На Вашем рейсе в стоимость услуги входит (выбрать):

Салон класса «Бизнес»

Салон класса «Комфорт»

Обслуживание согласно рациону класса «Бизнес»

Обслуживание согласно рациону класса «Эконом»

***Обслуживание в Бизнес-зале не входит в стоимость услуги**

С правилами предоставления услуги согласен

/расшифровка/