



090002428052d66e



Исх. № 090002428052d66e

На №

от « 03 » августа 2020 г.

от « » 2020 г.

**О порядке работы с билетами,  
подпадающими под действие Постановления  
Правительства РФ №991**

**Агентам АО «Авиакомпания «Сибирь»**

Уважаемые коллеги!

Информируем, что в связи с вводом в действие Постановления Правительства Российской Федерации № 991 от «06» июля 2020г., изменен порядок возврата денежных средств по билетам, оформленным с расчетным кодом 421 до 01 мая 2020г., на даты перевозки с 01 февраля 2020г. по направлениям в/из КНР и с 18 марта 2020г. по всем иным международным и внутренним направлениям.

При обращении пассажира за возвратом денежных средств по билетам, оформленным до 01 мая 2020г., на даты перевозки с 01 февраля 2020г. по направлениям в/из КНР и/или с 18 марта 2020г. по всем иным международным и внутренним направлениям, производится оформление ваучера (EMD 992) согласно условиям, указанным в данном Письме (Табл.1).

Ваучер, оформленный взамен билета, подпадающего под действие ПП РФ №991, может быть использован для оплаты нового билета или дополнительных услуг Перевозчика в течение 3-х лет с даты отправления рейса, указанного в билете.

Примеры билетов, подпадающих и не подпадающих под действие ПП РФ №991, приведены в Приложении 1 данного Письма.

При оформлении ваучера, к сумме неиспользованной перевозки по билету (Табл.1) может быть добавлена сумма по неиспользованным EMD, ранее оформленным для пассажира на оплату сверхнормативного багажа/дополнительных услуг Перевозчика.

При оформлении EMD 992, взамен билета, подпадающего под ПП РФ №991, в поле **Tour Code** необходимо вносить символы **PP991** (TMI/M1/FT-\*PP991).

АО «Авиакомпания «Сибирь»

633104, Россия, Новосибирская область, г. Обь,  
проспект Мозжерина, дом 10, офис 201  
ОГРН: 1025405624430  
ИНН: 5448100656

s7@s7.ru  
www.s7.ru

Подлинник документа подписан ЭП и хранится в системе ЭДО «Досье партнера S7»

**Сведения о сертификате ЭП (Перевозчик)**

Владелец: АО "Авиакомпания "Сибирь", Смирнова В.В.

Сертификат: 01A4BE9A009CAB5CAE474164DA77BF692D

Действителен: с 13.04.2020 по 13.04.2021





090002428052d66e

Для билетов, подпадающих под действие ПП РФ №991, оформление ваучера производится согласно условиям, указанным ниже:

Табл.1

| Оформление ваучера |        | Более 40 минут до вылета                                                   |                                                                                                              |
|--------------------|--------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                    |        | Добровольно                                                                | Вынужденно                                                                                                   |
| BASIC              | Эконом | Ваучер оформляется на стоимость неиспользованной перевозки (тариф и таксы) | Ваучер оформляется на стоимость неиспользованной перевозки (тариф и таксы) и сумму дополнительных 10% от нее |
|                    | Бизнес |                                                                            |                                                                                                              |
| FLEX               | Эконом |                                                                            |                                                                                                              |
|                    | Бизнес |                                                                            |                                                                                                              |
| Оформление ваучера |        | Менее 40 минут до вылета                                                   |                                                                                                              |
|                    |        | Добровольно                                                                | Вынужденно                                                                                                   |
| BASIC              | Эконом | Ваучер оформляется на стоимость неиспользованной перевозки (тариф и таксы) | Ваучер оформляется на стоимость неиспользованной перевозки (тариф и таксы) и сумму дополнительных 10% от нее |
|                    | Бизнес |                                                                            |                                                                                                              |
| FLEX               | Эконом |                                                                            |                                                                                                              |
|                    | Бизнес |                                                                            |                                                                                                              |

Для возврата денежных средств, не использованных для оплаты нового билета или дополнительных услуг Перевозчика, пассажир может обратиться по истечении 3-х лет с даты отправления рейса, указанного в билете.

Заявление на возврат денежных средств по истечении 3-х лет с даты отправления рейса, указанного в билете, пассажир может подать:

- При личном обращении в офис представительства АО «Авиакомпания «Сибирь»/офисе ООО «С7 Сервис»
- На сайте [www.s7.ru](http://www.s7.ru) в разделе Обратная связь (по билетам, оформленным на сайте [www.s7.ru](http://www.s7.ru) или в Контактном центре S7)
- Посредством почтового отправления на адрес РФ, НСО, г.Обь, проспект Мозжерина, д.10, офис 201

#### Исключение:

Пассажир, относящийся к особой категории:

- лицо, признанное инвалидом, а также лицо его сопровождающее
- ветеран Великой Отечественной войны,
- лицо, имеющее удостоверение многодетной семьи или иные документы, подтверждающие статус многодетной семьи в порядке, установленном нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, а также члены многодетной семьи (супруг/супруга, дети до 18 лет)

может подать заявление на возврат неиспользованных денежных средств до истечения 3-х лет с даты отправления рейса, указанного в билете, а также до даты воздушной перевозки, указанной в билете, одним из способов, указанных выше.

Подлинник документа подписан ЭП и хранится в системе ЭДО «Досье партнера S7»

#### Сведения о сертификате ЭП (Перевозчик)

Владелец: АО "Авиакомпания "Сибирь", Смирнова В.В.

Сертификат: 01A4BE9A009CAB5CAE474164DA77BF692D

Действителен: с 13.04.2020 по 13.04.2021





090002428052d66e

По полностью неиспользованному билету, оформленному для пассажира особой категории, разрешается производить возврат денежных средств по месту приобретения (при технической возможности), при условии, что на момент обращения дата перевозки еще не наступила.

По полностью неиспользованному билету, по которому дата перевозки уже наступила, или по частично-использованному билету для возврата денежных средств пассажиру особой категории необходимо обратиться к Перевозчику одним из способов, указанных в данном Письме.

При подаче заявления на возврат неиспользованных денежных средств пассажир особой категории обязательно предъявляет документ установленного образца, подтверждающий факт установления инвалидности, или статус ветерана Великой Отечественной войны, или статус многодетной семьи. Заявления о возврате пассажиру-инвалиду и сопровождающему его лицу подаются одновременно.

В заявлении на возврат должно быть указано:

- Фамилия, имя, отчество (при наличии) пассажира (лица, оплатившего перевозку)
- Реквизиты документа, удостоверяющего личность
- Реквизиты документов, подтверждающих статус инвалида (при наличии), или ветерана Великой Отечественной войны (при наличии), или многодетной семьи (при наличии)
- Дата и место рождения
- Номер бронирования и(или) номер билета
- Дата подачи заявления

Возврат неиспользованных денежных средств (тариф, таксы) производится в полном объеме, без сборов и удержаний, независимо от правил примененного тарифа (Basic или Flex).

Копии документов, подтверждающих факт установления инвалидности, или статус ветерана Великой Отечественной войны, или статус многодетной семьи, должны храниться по месту проведения возврата и могут быть запрошены Перевозчиком в течение 3-х лет.

На денежные средства, не использованные для оплаты нового билета или дополнительных услуг Перевозчика, подлежат начислению проценты за пользование денежными средствами. На сумму дополнительных услуг, включенных в номинал ваучера, проценты за пользование денежными средствами не начисляются.

Если возврат денежных средств производится по полностью неиспользованному билету ДО даты вылета первого рейса, указанного в билете, то проценты не начисляются.

Размер процентов за пользование денежными средствами определяется ключевой ставкой Центрального банка Российской Федерации, действовавшей в соответствующие периоды.

Проценты за пользование денежными средствами начисляются от даты следующего дня после даты вылета рейса по первому неиспользованному купону по день проведения возврата в системе бронирования, но не позднее окончания 4-летнего срока с даты отправления рейса, указанного в билете.

На денежные средства, использованные для оплаты нового билета или дополнительных услуг Перевозчика, проценты не начисляются.

Подлинник документа подписан ЭП и хранится в системе ЭДО «Досье партнера S7»

Сведения о сертификате ЭП (Перевозчик)

Владелец: АО "Авиакомпания "Сибирь", Смирнова В.В.

Сертификат: 01A4BE9A009CAB5CAE474164DA77BF692D

Действителен: с 13.04.2020 по 13.04.2021





090002428052d66e

Оформление ваучера взамен билета производится в соответствии с действующей «Инструкцией по работе с перевозочной документацией, оформленной с использованием Ваучера на поездку», с учетом особенностей, указанных в настоящем Письме.

По технологическим вопросам агенты, работающие в S7 Smart Ticketing, включая офисы Перевозчика, могут обратиться в Центр поддержки агентов, создав заявку по ссылке <https://smarthelp.s7.ru>. Агенты, работающие в системах бронирования, отличных от S7 Smart Ticketing, могут обратиться по электронному адресу [tech@s7.ru](mailto:tech@s7.ru).

С уважением,  
АО «Авиакомпания «Сибирь»

Исполнитель: ОТПП

Email: [tech@s7.ru](mailto:tech@s7.ru)

Подписано ЭП

В.В. Смирнова

Подлинник документа подписан ЭП и хранится в системе ЭДО «Досье партнера S7»

Сведения о сертификате ЭП (Перевозчик)

Владелец: АО "Авиакомпания "Сибирь", Смирнова В.В.

Сертификат: 01A4BE9A009CAB5CAE474164DA77BF692D

Действителен: с 13.04.2020 по 13.04.2021





090002428052d66e

## Приложение 1.

| Дата продажи билета | Маршрут/ Даты перевозки                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| До 01 мая 2020г.    | OVБ-DME 02MAY20 OPEN<br>DME-OVB 10MAY20 OPEN                                                                                                       | Билет попадает под действие ПП РФ №991, т.к. дата продажи до 01 мая 2020г. и билет содержит участок ВВЛ на дату вылета после 18 марта 2020г.                                                                                 |
| После 01 мая 2020г. |                                                                                                                                                    | Билет НЕ попадает под действие ПП РФ №991, т.к. дата продажи после 01 мая 2020г.                                                                                                                                             |
| До 01 мая 2020г.    | OVБ-PEK 10FEB20 OPEN<br>PEK-OVB 20MAR20 OPEN                                                                                                       | Билет попадает под действие ПП РФ №991, т.к. дата продажи до 01 мая 2020г. и билет содержит участок КНР на дату вылета после 01 февраля 2020г.                                                                               |
| До 01 мая 2020г.    | DME-ALC 20MAR20 OPEN<br>ALC-DME 30MAR20 OPEN                                                                                                       | Билет попадает под действие ПП РФ №991, т.к. дата продажи до 01 мая 2020г. и билет содержит участок МВЛ на дату вылета после 18 марта 2020г.                                                                                 |
| До 01 мая 2020г.    | OVБ-PEK 10SEP20 OPEN<br>PEK-OVB 20SEP20 OPEN                                                                                                       | Билет попадает под действие ПП РФ №991, т.к. дата продажи до 01 мая 2020г. и билет содержит участок КНР на дату вылета после 01 февраля 2020г.                                                                               |
| После 01 мая 2020г. |                                                                                                                                                    | Билет НЕ попадает под действие ПП РФ №991, т.к. дата продажи после 01 мая 2020г.                                                                                                                                             |
| До 01 мая 2020г.    | PEE-DME-AYT 10OCT20 OPEN<br>AYT-DME-PEE 20OCT20 OPEN                                                                                               | Билет попадает под действие ПП РФ №991, т.к. дата продажи до 01 мая 2020г. и билет содержит участки МВЛ на дату вылета после 18 марта 2020г.                                                                                 |
| После 01 мая 2020г. |                                                                                                                                                    | Билет НЕ попадает под действие ПП РФ №991, т.к. дата продажи после 01 мая 2020г.                                                                                                                                             |
| До 01 мая 2020г.    | PEK-OVB 01FEB20 FLOWN<br>OVБ-DME 15FEB20 OPEN                                                                                                      | Билет попадает под действие ПП РФ №991, т.к. дата продажи до 01 мая 2020г. и билет содержит участок КНР на дату вылета после 01 февраля 2020г.                                                                               |
| До 01 мая 2020г.    | PEK-OVB 25JAN20 OPEN<br>OVБ-DME 10FEB20 OPEN<br>DME-MUC 20MAR20 OPEN                                                                               | Билет попадает под действие ПП РФ №991, т.к. дата продажи до 01 мая 2020г. и билет содержит участок МВЛ на дату вылета после 18 марта 2020г.                                                                                 |
| До 01 мая 2020г.    | PEK-OVB 25JAN20 OPEN<br>OVБ-DME 10FEB20 OPEN                                                                                                       | Билет <b>НЕ</b> попадает под действие ПП РФ №991, т.к. дата вылета на участке КНР <b>до</b> 01 февраля 2020г., на участке ВВЛ - <b>до</b> 18 марта 2020г., т.е. даты перевозки в билете не соответствуют условиям ПП РФ №991 |
| До 01 мая 2020г.    | SEL-OVB 01MAR20 OPEN<br>OVБ-SEL 10MAR20 OPEN<br>Билет был переоформлен 20 июня 2020г., на маршрут:<br>SEL-OVB 01OCT20 OPEN<br>OVБ-SEL 10OCT20 OPEN | Билет попадает под действие ПП РФ №991, т.к. дата продажи первоначального билета до 01 мая 2020г. и даты новой перевозки МВЛ после 18 марта 2020г.                                                                           |

Подлинник документа подписан ЭП и хранится в системе ЭДО «Досье партнера S7»

## Сведения о сертификате ЭП (Перевозчик)

Владелец: АО "Авиакомпания "Сибирь", Смирнова В.В.

Сертификат: 01A4BE9A009CAB5CAE474164DA77BF692D

Действителен: с 13.04.2020 по 13.04.2021





090002428052d66e

|                  |                                                                                                                                 |                                                                                                              |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| До 01 мая 2020г. | PEK-OVB 03FEB20 FLOWN<br>OVV-DME 03FEB20 OPEN<br>Билет был переоформлен 5<br>февраля 2020г. на маршрут:<br>OVV-DME 20FEB20 OPEN | Билет НЕ попадает под действие ПП РФ №991, т.к.<br>дата новой перевозки на участке ВВЛ до 18 марта<br>2020г. |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Подлинник документа подписан ЭП и хранится в системе ЭДО «Досье партнера S7»

**Сведения о сертификате ЭП (Перевозчик)**

Владелец: АО "Авиакомпания "Сибирь", Смирнова В.В.

Сертификат: 01A4BE9A009CAB5CAE474164DA77BF692D

Действителен: с 13.04.2020 по 13.04.2021

