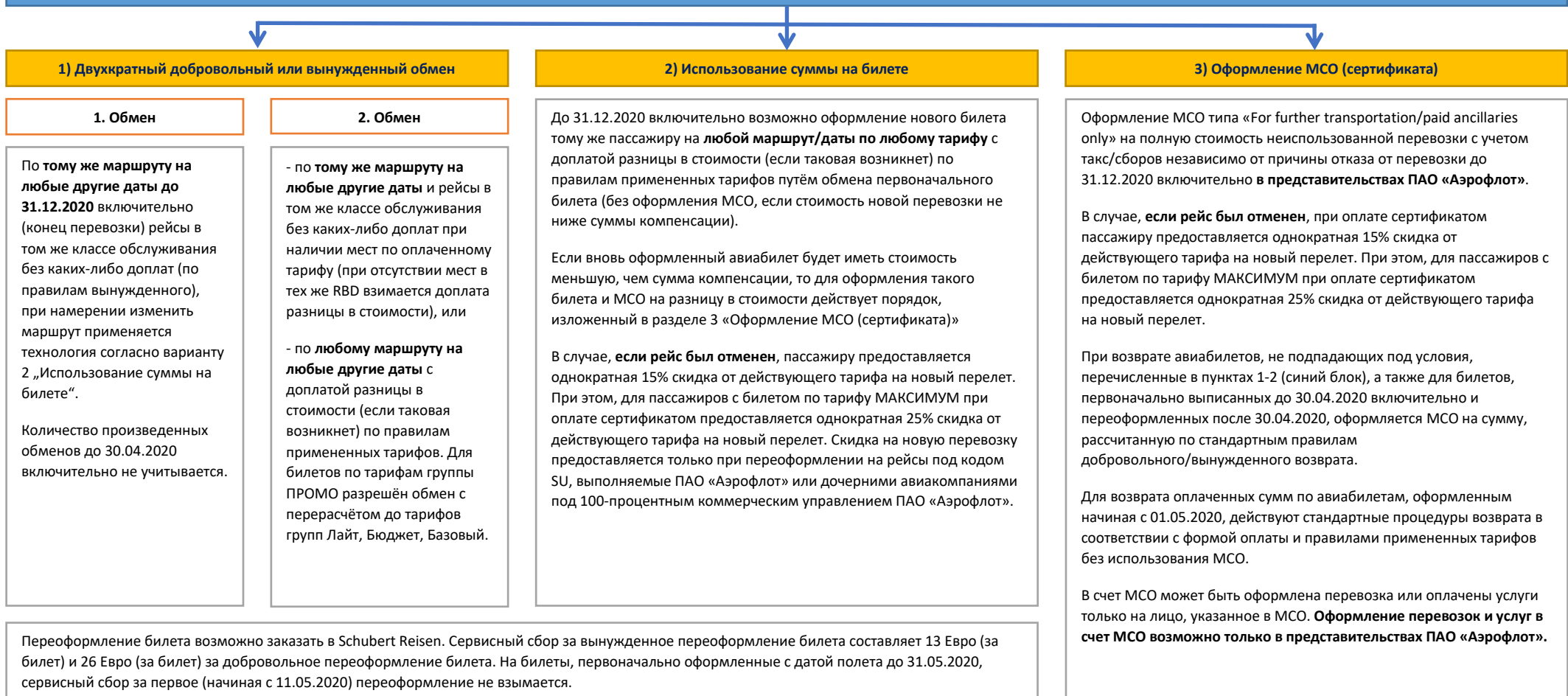


Процедура возврата и переоформления билетов и иных перевозочных документов на стоке SU/555 согласно телеграмме MOWZDSU 031053/MAY20

Распространяется на билеты, попадающие под следующие условия:

- 1) Билеты первоначально оформлены до 30.04.2020 включительно.
- 2) В наличии неиспользованные участки перевозки на рейсы с датами вылета вне зависимости от даты первого рейса по билету:
 - с 18.02.2020 по маршрутам, включающим рейсы в/из Китая (включая Гонконг),
 - с 05.03.2020 по маршрутам, включающим рейсы в/из пунктов за границей РФ (МВЛ) кроме Китая,
 - с 18.03.2020 по маршрутам внутри РФ (ВВЛ) – только при условии своевременной отмены бронирования или зафиксированного обращения пассажира в авиакомпанию не позднее, чем за 40 минут до времени отправления рейса, указанного на первом неиспользованном купоне авиабилета.



Если пассажиру не подходит ни один из выше перечисленных вариантов, ему необходимо обратиться в письменной форме в представительство Аэрофлота во Франкфурте.

Условия возврата комиссионного вознаграждения, полученного за первоначально оформленные билеты.

Все выплаты комиссионного вознаграждения финансируются из собственных средств Schubert Reisen, как аванс за предстоящие перевозки, Аэрофлот же в свою очередь выплачивает комиссию Schubert Reisen только через 1-2 месяца после фактического использования купона. Соответственно если полетный купон, оформленный Schubert Reisen не был использован, комиссионное вознаграждение не выплачивается.

В связи с выше изложенным, в некоторых случаях мы будем вынуждены потребовать вернуть обратно заранее выплаченное комиссионное вознаграждение.

Обмен на билет с датами вылета до 31.12.2020	Комиссия не возвращается
Обмен на билет с даты вылета начиная с 01.01.2021	Комиссия возвращается в Schubert Reisen
Обмен на МСО (осуществляется только через представительство Аэрофлота)	Комиссия возвращается в Schubert Reisen, также возвращается инцентив за сегменты Сирены

Текст телеграммы MOWZDSU 031053/MAY20 от 20.05.2020

ATTN: SALES MANAGERS / РУКОВОДИТЕЛИ ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВ НА ТЕРРИТОРИИ РФ И ЗА РУБЕЖОМ

В изменение и расширение условий телеграммы MOWZDSU 031053/MAY20

Информируем об изменении с 20.05.2020 условий возврата и переоформления билетов и иных перевозочных документов на стоке SU/555, оформленных на индивидуальные перевозки (по групповым перевозкам технология работы будет направлена позднее).

I. Оформление МСО

Оформление МСО типа «For further transportation/paid ancillaries only» на полную стоимость неиспользованной перевозки с учетом такс/сборов независимо от причины отказа от перевозки, а также на стоимость неоказанных услуг (если они подлежат возврату через ПАО «Аэрофлот»¹) производится до 31.12.2020 включительно в офисах собственных продаж, филиалах и представительствах ПАО «Аэрофлот» в счёт авиабилетов, подпадающих под следующие условия:

1. первоначально оформлены до 30.04.2020 включительно;
2. в наличии неиспользованные участки перевозки на рейсы со следующими датами вылета вне зависимости от даты первого рейса по билету:
 - с 18.02.2020 по маршрутам, включающим рейсы в/из Китая (включая Гонконг),
 - с 05.03.2020 по маршрутам, включающим рейсы в/из пунктов за границей РФ (МВЛ) кроме Китая (включая Гонконг),
 - с 18.03.2020 по маршрутам внутри РФ (ВВЛ) – только при условии своевременной отмены бронирования или зафиксированного обращения пассажира в авиакомпанию не позднее, чем за 40 минут до времени отправления рейса, указанного на первом неиспользованном купоне авиабилета.

¹все неиспользованные услуги, кроме ООО «Аэроэкспресс»

При возврате авиабилетов, не подпадающих под условия, перечисленные в пунктах 1-2, а также для билетов, первоначально выписанных до 30.04.2020 включительно и переоформленных после 30.04.2020, в том числе по условиям раздела II, оформляется МСО на сумму, рассчитанную по стандартным правилам добровольного/вынужденного возврата.

Для возврата оплаченных сумм по авиабилетам, оформленным начиная с 01.05.2020, действуют стандартные процедуры возврата в соответствии с формой оплаты и правилами примененных тарифов без использования МСО.

МСО может быть использован в течение 3 лет с даты отправления рейса, указанного на первом неиспользованном купоне авиабилета, в счет будущей оплаты перевозки пассажира, сборов перевозчика за изменение условий договора перевозки (при их наличии согласно правилам оплаченного тарифа), провоза его сверхнормативного багажа или дополнительных услуг на рейсах под кодом SU, выполняемых ПАО «Аэрофлот» или дочерними авиакомпаниями

под 100-процентным коммерческим управлением ПАО «Аэрофлот». Возможно оформление перевозочных документов на рейсы под кодом SU, в том числе с участием интерлайн-партнеров, если перевозка оформляется по сквозным тарифам SU или с комбинацией end-on, если тариф на участки рейсов под кодом SU больше, чем тариф на участки рейсов под кодами других перевозчиков.

Только для авиабилетов, подпадающих под условия, перечисленные в пунктах 1-2, при оформлении новых авиабилетов в счет МСО на рейсы под кодом SU, выполняемые ПАО «Аэрофлот» или дочерними авиакомпаниями под 100-процентным коммерческим управлением ПАО «Аэрофлот», к тарифу будет применена скидка:

- 25% от тарифа, в случае если первоначальный билет был оформлен по тарифу Максимум или в комбинации с тарифом Максимум;
- 15% от тарифа для любых первоначальных авиабилетов (кроме премиальных без оплаты тарифа) с отмененными рейсами под кодом SU.

Скидки не суммируются. Исключение: скидка для сопровождаемого ребенка до 12 лет применяется одновременно с указанными скидками. Скидка сохраняется при последующих добровольных переоформлениях по правилам примененного тарифа.

В случае если после оформления перевозки стоимость МСО не израсходована, оформляется новый МСО на остаток с первоначальным сроком действия, но без возможности предоставления скидки при оформлении другого билета.

В счет МСО может быть оформлена перевозка или оплачены услуги только на лицо, указанное в МСО (пассажир по первоначальному билету).

Оформление перевозок и услуг в счет МСО возможно только в офисах собственных продаж, филиалах и представительствах ПАО «Аэрофлот».

II. Альтернативы возвратам на МСО

Для авиабилетов, подпадающих под условия, перечисленные в пунктах 1-2 раздела I, также разрешается:

A) Обмен билетов

Двукратный обмен (без учёта количества обменов, произведенных ранее) без штрафных санкций за изменения.

1) Первый:

- по тому же маршруту² на любые другие даты до 31.12.2020 включительно и рейсы в том же классе обслуживания без каких-либо доплат (по правилам вынужденного),
²при намерении изменить маршрут применяется технология согласно пункту В.

2) Второй:

- по тому же маршруту на любые другие даты и рейсы в том же классе обслуживания без каких-либо доплат при наличии мест по оплаченному тарифу (при отсутствии мест в тех же RBD взимается доплата разницы в стоимости),

или

- по любому маршруту на любые другие даты с доплатой разницы в стоимости (если таковая возникнет) по правилам примененных тарифов.

Для билетов по тарифам группы ПРОМО разрешён обмен с перерасчётом до тарифов групп Лайт, Бюджет, Базовый.

При первом обмене по тому же маршруту срок годности нового билета устанавливается до 30.04.2021 включительно, а в случае отмененного рейса – в пределах срока годности первоначального билета, если он наступает позднее 30.04.2021.

В других случаях срок годности нового билета устанавливается до 30.04.2021 включительно или в пределах срока годности переоформленного билета согласно правилам примененного тарифа в зависимости от того, что наступает позднее.

Последующие изменения возможны по правилам тарифов.

В) Использование суммы на билете

Взамен положенной к оформлению на МСО компенсации до 31.12.2020 включительно возможно оформление нового билета тому же пассажиру на любой маршрут/даты по любому тарифу³ путём обмена первоначального билета (без оформления МСО, если стоимость новой перевозки не ниже ⁴ суммы компенсации).

³ В том числе разрешается обмен с изменением бренда, внутренней перевозки на международную, в оплату принимается вся сумма первоначального билета без деления на таксы и тариф.

⁴ Если вновь оформленный авиабилет будет иметь стоимость меньшую, чем сумма компенсации, то для оформления такого билета и МСО на разницу в стоимости действует порядок, изложенный в разделе I.

При переоформлении на новую перевозку на рейсы под кодом SU, выполняемые ПАО «Аэрофлот» или дочерними авиакомпаниями под 100-процентным коммерческим управлением ПАО «Аэрофлот», к тарифу применяется скидка:

- 25% от тарифа, в случае если первоначальный авиабилет был оформлен по тарифу Максимум или в комбинации с тарифом Максимум;
- 15% от тарифа для любых первоначальных авиабилетов (кроме премиальных без оплаты тарифа) с отмененными рейсами под кодом SU.

Скидки не суммируются. Исключение: скидка для сопровождаемого ребенка до 12 лет применяется одновременно с указанными скидками. Скидка сохраняется при последующих добровольных переоформлениях по правилам примененного тарифа. Переоформление билетов производится агентами самостоятельно. В графу Endorsements/Restrictions нового билета должен быть внесен номер настоящей телеграммы. В случае применения скидки в графе Fare Basis нового билета необходимо указать процент скидки в формате «DP**» (например, NCL/DP15).

АСМАТУЛЛОВ Р.З.

ATTN: SALES MANAGERS / REPRESENTATIVES ABROAD AND IN RUSSIA

An addition/expansion of conditions of MOWZDSU 031053/MAY20

Hereby we inform you on the changes starting from 20MAY20 in refunds, reissuance of tickets and other carriage documents on SU/555 stock, issued for individual travel (for group bookings, technique of working will be sent later).

I. Issuance of MCO

The issuance of MCO type "For further transportation/paid ancillaries only" for a full cost of unused air carriage taking into account fees/ taxes regardless of the reason for refusal of travel, as well as the cost of not-provided services (in the case they are refundable ¹ via PJSC "Aeroflot") is possible until 31DEC20 inclusive and will take place in PJSC "Aeroflot" own sales offices and representation offices against the tickets falling under the following conditions:

1. Originally issued before 30APR20 inclusive;
2. Unused transportation segments are in place on flights with the following departure dates, regardless of the date of the first flight on the ticket:
 - from 18FEB20 on itineraries to/from China (including HKG);
 - from 05MAR20 on itineraries to/from on any international flight segments, excluding China & HKG;
 - from 18MAR20 on itineraries within Russian Federation - only in the case of timely cancelation of bookings or if the request from the pax was received by the carrier not later than 40 minutes before the flight departure indicated on the first unused ticket coupon.

¹All unused services, except for LLC "Aeroexpress" services

For ticket refunds which do not fall under conditions listed in clauses # 1-2 above, as well as tickets primarily issued before 30APR20 inclusive and reissued after 30APR20, as well as under the terms of Section II, MCO is issued for the amount calculated according to the standard rules of voluntary / involuntary refunds. For refunding paid amounts for tickets issued starting from 01MAY20, the standard refund rules apply according to the FOP and applied fare rules without using MCO.

MCO can be used for three (3) years from the departure date of the flight indicated on the first unused ticket coupon in respect of future payment for the passenger's

carriage, carrier's fees for changing the terms of the carriage agreement (if available according to the rules of the paid fare), excess baggage carriage or

additional services on flights with SU code operated by PJSC "Aeroflot" or subsidiary airlines under 100% commercial control of PJSC "Aeroflot". It is possible to issue transportation documents for flights under the SU code, including with the participation of interline partners, if the carriage is issued using SU through fares or with an end-on combination, if the fare on flight segments under the SU code is higher than the fare for flight segments under the codes of other carriers.

Only for tickets falling under conditions of clauses 1-2 above, during issuance of new tickets against MCO on SU flights operated by PJSC "Aeroflot" or subsidiary airlines under 100% commercial control of PJSC "Aeroflot" the following discount is applied to the fare:

- 25% from the fare in the case that original ticket was issued at the Flex fare or in combination with Flex fare;
- 15% from the fare for any original tickets (except for premium without any fare cost) where the flights were cancelled under SU code.

The above discounts is not summable. Exclusion: the discount for accompanied child up to the age of 12 is applied simultaneously with the above mentioned discounts. The discount is retained upon subsequent voluntary reissues according to the rules of the applicable fare.

In the event that after the issuance of the transportation the cost of the MCO is not used completely, a new MCO is issued for the remainder with the original validity period, but without the possibility of providing a discount when issuing other ticket.

The transportation or additional services can be issued against the MCO account only for the person indicated in the MCO (passenger on the original ticket).

Issuance of carriage and additional services against the MCO account is possible only in PJSC "Aeroflot" own sales offices and representation offices.

II. Alternatives to the MCO refunds

For tickets subject to the conditions listed in clauses # 1-2 of Section I, the following is also permitted:

A) Tickets exchange

Two-time exchange (excluding the number of exchanges made earlier) without penalties for changes.

1) First:

On the same route² on any other dates until 31DEC20 inclusive and flights in the same class of service without any additional charges (by the rules of involuntary),
2) In the case of route change intention, the technological method must be applied in accordance with Part B.

2) Second:

on the same route on any other dates and flights in the same class of service without any additional charges if there are seats available on the basis of the paid fare (if there are no seats available in the same RBD cost difference will be charged),

or

on any route for any other dates with a charge of the difference in cost (if any) according to the rules of the applicable fares.

For tickets under Promo fare group exchange is permitted with recalculation to the Lite, Saver and/or Base fare groups.

During the first exchange on the same route, the validity period of the new ticket is set until 30APR21 inclusive, and in the case of a canceled flight, within the validity period of the original ticket, if it is later than 30APR21. In other cases, the validity period of the new ticket is set until 30APR21 inclusive or within the validity period of the reissued ticket according to the rules of the applicable fare, whichever comes later. Subsequent changes are possible according to the fare rules.

B) Usage of the amount on the ticket

Instead of the compensation due to be issued on MCO until 31DEC20 inclusive, it is possible to issue a new ticket for any route / date at any fare ³ by exchanging the original ticket (without issuing the MCO, if the cost of the new carriage is not lower⁴ than the compensation amount).

³ It is permitted to arrange an exchange with a change of brand, domestic to international travel, the entire amount of the original ticket is accepted as payment without dividing it by taxes and fare.

⁴ If a newly issued ticket will have the cost less than the amount of compensation, then for the issuance of such a ticket and an MCO for the difference in cost then the procedures are set which are described in Section I.

During issuance of new carriage on flights under SU code, operated by PJSC "Aeroflot" or subsidiary airlines under 100% commercial control of PJSC "Aeroflot" the following discount is applied to the fare:

- 25% from the fare in the case that original ticket was issued at the Flex fare or in combination with Flex fare;
- 15% from the fare for any original tickets (except for premium without any fare cost) where the flights were cancelled under SU code.

The above discounts is not summable. Exclusion: the discount for accompanied child up to the age of 12 is applied simultaneously with the above mentioned discounts. The discount is retained upon subsequent voluntary reissues according to the rules of the applicable fare.

Ticket reissuance is done by agents themselves. The Endorsements / Restrictions field of the new ticket must contain the number of the current telegram. In the case of applying the discount then in Fare Basis entry box of a new ticket, you must specify the percentage of the discount in the following format "DP**" (for example, NCL/DP15).

BRGDS ASMATULLOV R.