

COVID-19 Global Waiver Guideline: Bonus Credits & Full Refund – Обновленные правила возврата и обмена авиабилетов

Настоящим письмом информируем Вас об обновленных правилах возврата и обмена авиабилетов на рейсы авиакомпании «Сингапурские Авиалинии», которые отменяют все ранее действующие инструкции.

Как Вы знаете планы многих пассажиров были нарушены по причине распространения Covid-19 и, как следствие, отмены рейсов по многим направлениям маршрутной сети авиакомпании «Сингапурские Авиалинии».

В соответствии с новыми правилами пассажирам предлагаются еще более гибкие условия и возможности изменения в авиабилетах, которые были оформлены **до 15 марта 2020 года** с датой вылета по оригинальному авиабилету **с 24 января по 31 июля 2020 года**.

1. Возможность использования Flight Credits до 31 декабря 2021 года.

Пассажиры получают возможность переоформить авиабилет с новой датой вылета **до 31 декабря 2021 года** без взимания штрафа за перебронирование и no-show. **Flight Credits** сохраняются в виде открытого билета, а их величина эквивалентна тарифу и таксам за неиспользованный авиабилет.

2. Bonus Flights Credits.

Каждому пассажиру, который принимает решение перебронировать авиабилет на более позднюю дату вылета, будут начислены бонусы в зависимости от класса обслуживания в оригинальном авиабилете. Это возможность для нас сказать «Спасибо» всем нашим пассажирам, которые поддерживают нас в сложный период.

| | |
|-----------------------|---------|
| Economy Class | EUR 45 |
| Premium Economy Class | EUR 60 |
| Business Class | EUR 125 |
| First Class/Suites | EUR 320 |

3. Вынужденный возврат без взимания штрафов за возврат.

Пассажирам, которые по каким-либо причинам не желают перенести дату вылета на более позднюю, предлагается сделать возврат без взимания штрафов за возврат и no-show. Вынужденные возвраты необходимо производить только через BSPlink. В связи с большим объемом обращений, мы рассчитываем на Ваше понимание, поскольку нам требуется больше времени, чем обычно, чтобы обработать все Ваши запросы.

Правила использования **Flight Credits**:

- сохраняются в виде открытого билета, а их величина эквивалентна неиспользованному тарифу и таксам по оригинальному авиабилету.
- могут быть использованы для покрытия стоимости авиабилета до 2-х раз.
- могут быть использованы для перебронирования в любое направление, класс бронирования и даты перелета, на любые рейсы SQ, MI или codeshare.
- могут быть использованы только до 31 декабря 2021 года.
- любые неиспользованные Flight Credits истекают 31 декабря 2021 года и не подлежат возврату.
- не комбинируются и не подлежат передаче другим лицам.
- если в бронировании больше одного пассажира, то Flight Credits сохраняются на имя каждого отдельного пассажира в виде индивидуальных открытых билетов.

Правила использования **Bonus Flights Credits**:

- начисляются пассажирам, которые принимают решение перебронировать оригинальный авиабилета на более позднюю дату до 31 декабря 2021 года.
- применяются уже при первом перебронировании.
- начисляются на основании самого высокого класса обслуживания в оригинальном авиабилете.
- не подлежат возврату.
- категории авиабилетов, которые не подлежат начислению Flight Bonus: билеты, оформленные с применением детской скидки; частично неиспользованные билеты.

Пример:

| | Scenario | Original Itinerary Fare | 1 st New Itinerary's Fare | Adjusted Fare (Less Bonus Credit) | Additional Collection | Residual Value EMD |
|---|---|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------|--------------------|
| 1 | New fare is higher than original fare + bonus credit i. Adjust fare ii. Collect ADC | 1,000 | 1,200 | 1,100 | 100 | N/A |
| 2 | New fare equals to original fare + bonus credit i. Adjust fare | 1,000 | 1,100 | 1,000 | 0 | N/A |
| 3 | New fare = Original fare i. Adjust fare ii. Issue residual value EMD for remaining | 1,000 | 1,000 | 900 | 0 | 100 |
| 4 | New Fare < Original Fare + Bonus Credit i. Adjust fare ii. Issue residual value EMD for remaining | 1,000 | 800 | 700 | 0 | 300 |

Как использовать Flight Credits & Bonus Flight Credits:

1. Создайте бронирование с новой датой вылета до 31 декабря 2021 года.
2. Произведите расчет стоимости нового авиабилета.
3. Примените Bonus Flight Credits и вручную скорректируйте стоимость нового авиабилета (только в том случае если стоимость нового авиабилета выше стоимости оригинального). Bonus Flight Credits также могут быть применены для повышения класса обслуживания при первом перебронировании.
4. Сравните стоимость нового авиабилета со стоимостью оригинального авиабилета:
 - Произведите добор по тарифу, если необходимо.
 - Оформите RSVR EMD на неиспользованную величину, оставшуюся от стоимости оригинального авиабилета и Bonus Flight Credits (если не были применены).
5. Перепишите авиабилет без взимания штрафа за перебронирование.
6. В графе endorsement укажите COVID 19 EUR XXX, где XXX - величина неиспользованных Flight Credits.

Как использовать Flight Credits при повторном перелете:

1. Создайте бронирование на повторный перелет с датой вылета до 31 декабря 2021 года.
2. Оформите новый авиабилет с полной оплатой и внесением в endorsement номера RSVR EMD.
3. Произведите возврат RSVR EMD с указанием номера авиабилета повторного перелета.

Пассажирам, которые забронировали билеты через туристическое агентство, рекомендуется обратиться за помощью к своему турагенту.

Контактная информация:

По вопросам агентской поддержки: RU_SalesOps@singaporeair.com.sg,
account_managers@singaporeair.ru

а также по телефону +7 495 937 5920.

Пассажиры, которые забронировали билеты на сайте «Сингапурских Авиалиний», могут связаться с менеджерами по обслуживанию клиентов:

Reservations@singaporeair.ru, тел. +7 495 775 3087.

В связи с большим объемом обращений, мы рассчитываем на ваше понимание, поскольку нашим менеджерам по обслуживанию клиентов может потребоваться больше времени, чем обычно, чтобы ответить Вам.

Мы приносим извинения за доставленные неудобства.