



ПРАВИЛА ПРОГРАММЫ «UTAIR STATUS»

Авиакомпания – ПАО «Авиакомпания «ЮТэйр».

Агент – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, совершающее по поручению Авиакомпании от имени и за счет Авиакомпании юридические и иные действия по реализации авиаперевозок Авиакомпании и других авиакомпаний (по интерлайн-соглашениям), иных дополнительных сервисов (услуг) Авиакомпании и ее партнеров.

Банк-партнер – банк, реализующий выпуск совместных платежных карт в рамках договора с Авиакомпанией.

Бренд – семейство тарифов, имеющих одинаковый набор дополнительных услуг и набор тарифных опций.

Ваучер – электронный многоцелевой документ, подтверждающий обязательство Авиакомпании оказать услугу по воздушной перевозке и (или) оказанию дополнительных услуг в пределах суммы, указанной в ваучере.

Выбор места – услуга по предоставлению пассажиру права выбора места в салоне эконом-класса ВС, включающая места различных типов, отличающихся местоположением и уровнем комфорта, кроме мест+, которые являются отдельной услугой.

Глава Семьи – участник, который объединяет в группу других участников через опцию личного кабинета «Управление семьей».

Гость/Попутчик – пассажир, вылетающий тем же рейсом Авиакомпании, что и владелец карты Status.

Календарный год – период времени с 1 января по 31 декабря продолжительностью триста шестьдесят пять или триста шестьдесят шесть (високосный год) календарных дней.

Кобренд – форма взаимодействия с партнером программы, предполагающая вознаграждение участников милями программы за транзакции по продуктам или услугам партнера.

Кобрендинговая карта – совместная платежная карта, выпущенная банком, позволяющая копить мили в программе лояльности «Utair Status».

Маркетинговая (совместная) акция – мероприятие, или комплекс таковых, проводимых Авиакомпанией (или Авиакомпанией совместно с партнером) в ограниченный период времени, в отношении неограниченного круга лиц либо отдельных групп лиц, с целью увеличения объемов продаж, привлечения новых покупателей или повышения внимания уже имеющих клиентов.



Место+ – место повышенной комфортности в салоне воздушного судна, право выбора которого может быть реализовано пассажиром за дополнительную плату.

Мили – условные расчетные единицы программы лояльности «Utair Status», начисляемые на счет участника программы лояльности «Utair Status» (далее – участник) и используемые им в соответствии с правилами программы, применяются только в рамках реализации программы и не могут быть конвертированы в какую-либо валюту по запросу участника.

Мобильные сервисы Utair – программное обеспечение, предназначенное для работы на смартфонах, планшетах и других мобильных устройствах, разработанное для конкретной платформы (iOS, Android и т. д.).

Партнер – организация, в рамках заключенного договора с которой, предусмотрено начисление миль за приобретение товаров (работ, услуг) и/или использование миль на товары (работы, услуги), предоставляемые данной организацией.

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

Повышение класса обслуживания до евробизнес – предоставление пассажиру по его желанию за дополнительную плату кресла и сервиса в салоне евробизнес при наличии билета, оформленного в экономическом классе обслуживания.

Покупатель – юридическое или физическое лицо, заключающее договор в целях перевозки пассажиров Авиакомпанией.

Полетный сегмент – участок перевозки, выполняемый одним перевозчиком без изменения номера рейса, класса обслуживания или остановки.

Привилегия элитного уровня – исключительное право пассажира, имеющего карту элитных уровней программы лояльности «Utair Status» («Bronze», «Silver», «Gold»), на получение дополнительных услуг Авиакомпании в соответствии с уровнем участия в программе лояльности «Utair Status».

Программа лояльности «Utair Status» (далее – программа) – программа лояльности Авиакомпании, участие в которой предусматривает накопление и использование миль в соответствии с настоящими правилами программы.

Рейс совместной эксплуатации (code-share) – рейс, выполняемый в рамках соглашения между несколькими авиакомпаниями, одна из которых фактически выполняет рейс (оперирующий перевозчик), а остальные имеют право реализации перевозок на данный рейс под собственным кодом (маркетинговые перевозчики).



Семья – группа участников программы, созданная с целью совместного накопления миль.

Сервисы обратной связи – инструменты для реализации обратной связи с пассажирами Авиакомпания (формы запросов в разделе «Помощь пассажирам» на сайте Авиакомпания, чаты службы поддержки на сайте Авиакомпания, в официальных аккаунтах Авиакомпания в социальных сетях и мессенджерах (, VK, Telegram и пр.)).

Счет Программы (далее – счет) – счет, открываемый при регистрации в программе на имя участника, предназначенный для учета движения накопленных / потраченных миль.

Транзакция – операция начисления или списания миль на счет/со счета Участника.

Участник – участвующее в программе лояльности «Utair Status» физическое лицо, принимающее и соблюдающее настоящие правила.

2 ОСНОВНЫЕ УСЛОВИЯ

2.1 УЧАСТИЕ В ПРОГРАММЕ «UTAIR STATUS»

2.1.1 Участие в программе бесплатно и индивидуально для каждого.

2.1.2 Участие в программе осуществляется в соответствии с настоящими Правилами.

2.1.3 Присоединением к программе считается момент:

- регистрации на сайте Авиакомпания;
- регистрации в мобильных сервисах Utair (Android, iOS);
- оформления кобрендинговой карты банка-партнера с предварительной самостоятельной регистрацией на сайте или в мобильных сервисах Utair, или с подтверждением согласия на передачу персональных данных физического лица для обработки Авиакомпанией.

2.1.4 Вступая в программу, участник дает согласие (<https://www.utair.ru/about/politics/>) ПАО «Авиакомпания «ЮТэйр» (юридический адрес Авиакомпания: 628012, Российская Федерация, Тюменская область, город Ханты-Мансийск, аэропорт) и его уполномоченным представителям на обработку своих персональных данных, к которым относятся:

- фамилия, имя, отчество;
- сведения о дате рождения;
- пол;
- адрес электронной почты, ранее не используемый для регистрации в программе;
- данные документа, удостоверяющего личность;
- данные документа на социальные льготы;
- маскированный номер банковской карты;



- номер авиабилета;
- контактные данные (№ телефона, адрес эл. почты);
- номер карты программы;
- иная информация, необходимая для реализации программы.

Согласие предоставляется ПАО «Авиакомпания «ЮТэйр» на осуществление любых действий в отношении персональных данных участника, совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств, которые необходимы или желаемы в целях реализации программы, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных, трансграничную передачу персональных данных, а также осуществление любых иных действий с персональными данными, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации и общим регламентом по защите данных стран Европейского Союза (Regulation (EU) №2016/679 – General Data Protection Regulation). безопасности, исполнения обязательств по договорам перевозки, оформления авиабилетов, осуществления платежей с использованием банковских (платежных) карт, повышения качества обслуживания участников, доступности воздушных перевозок, а также в рамках реализации программы в порядке, предусмотренном соответствующими правилами и нормами.

Согласие действует до достижения целей обработки персональных данных, установленных действующим законодательством Российской Федерации. Согласие может быть отозвано по письменному заявлению участника или при оформлении отзыва согласия в электронном виде посредством сервиса аналогичного использованному при получении Согласия. В случае отзыва согласия на обработку персональных данных, ПАО «Авиакомпания «ЮТэйр» вправе продолжить обработку персональных данных участника без его согласия при наличии оснований, указанных в пунктах 2 - 11 части 1 статьи 6, части 2 статьи 10 и части 2 статьи 11 Федерального закона №152-ФЗ от 27.07.2006 «О персональных данных».

2.1.5 Авиакомпания создает счет уровня «Basic» каждому участнику, который присоединился к программе в соответствии с п.2.1.3 настоящих правил, предоставив при этом данные, запрашиваемые Авиакомпанией или Банком-партнером. Авиакомпания вправе делать предложения о вступлении в программу физическим лицам в рамках реализации маркетинговой, коммерческой политики Авиакомпании.

Примечание – Регистрация в программе лиц, не достигших 18 лет, осуществляется исключительно одним из законных представителей. Для регистрации в программе лиц, не достигших 14 лет, необходимы данные свидетельства о рождении ребенка.

Персональные данные ребенка должны быть указаны в программе до присоединения к семейному счету.



2.1.6 Авиакомпания в соответствии с суммой приобретенных билетов на сайте ПАО «Авиакомпания «ЮТэйр» utair.ru на имя пассажира – участника программы, по которым был совершен перелет в течение календарного года, присваивает счету уровень, определяющий объем привилегий участника (п.6 настоящих правил).

Примечания:

1) Сумма, потраченная на приобретение дополнительных услуг и билеты Попутчиков, для присвоения элитного уровня не учитывается.

2) Привилегии предоставляются на основании предъявленной участником действительной виртуальной или пластиковой карты соответствующего уровня.

3) При покупке билета и на регистрации привилегии предоставляются только владельцу карты.

4) При посадке на борт воздушного судна пассажир может передать привилегии элитного уровня любому другому пассажиру независимо от класса обслуживания оплаченных билетов. Передача привилегий на борту воздушного судна осуществляется только после согласования с бортпроводником, так как к посадке на места+ допускаются не все категории пассажиров (категории пассажиров, которые не допускаются на места+, указаны на сайте ПАО «Авиакомпания «ЮТэйр» utair.ru). Привилегии не предоставляются на рейсах совместной эксплуатации, выполняемых партнерами Авиакомпании, а также на чартерных и заказных рейсах Авиакомпании, если не оговорено иное.

2.1.7 Уровень «Bronze», «Silver» и «Gold» автоматически присваивается и начинает действовать при наличии у пассажира – участника программы, билетов Авиакомпании, по которым были совершены полеты, на определенную сумму, накопленную в течение календарного года (п.6 настоящих правил), и продолжает действовать в течение 14 календарных месяцев, начиная с 1 января года, следующего за годом, в котором были выполнены полеты, необходимые для присвоения соответствующего уровня. Сумма, потраченная на приобретение билетов Авиакомпании, учитывается для присвоения элитного уровня, если участник указал карту Status, принадлежащую пассажиру, на этапах покупки билета или регистрации на рейс или восстановил полеты в личном кабинете на сайте Utair в течение 12 месяцев после совершения полета.

Примечания:

1) Авиакомпания учитывает полеты, совершенные на рейсах с кодом Авиакомпании UT и кодами тарифов, для которых определен бренд Авиакомпании Utair (минимум, оптимум, премиум или евробизнес). Такие билеты доступны к покупке на ресурсах ПАО «Авиакомпания «ЮТэйр» utair.ru (сайт/мобильные сервисы Utair), в том числе это билеты Авиакомпаний-партнеров по код-шеринговому соглашению, где Авиакомпания – валидирующий перевозчик, другие компании оперирующий перевозчик (в таких случаях при оформлении билета всегда используется бренд тарифа Авиакомпании Utair: минимум, оптимум, премиум или евробизнес).



2) Авиакомпания вправе осуществлять присвоение уровня участия участникам программы с изменением указанных условий в целях стимулирования их активности в приобретении товаров (работ, услуг) Авиакомпании.

2.1.8 Авиакомпания предоставляет каждому участнику уровня «Basic», «Bronze», «Silver», «Gold» виртуальную карту с номером счета. Карта доступна в личном кабинете участника на сайте Авиакомпании или в мобильных сервисах Utair.

2.1.9 Информация о состоянии и уровне счета доступна в личном кабинете участника на сайте Авиакомпании или в мобильных сервисах Utair.

2.1.10 Счет участника не может быть переоформлен на другое лицо.

2.1.11 Каждый участник программы несет ответственность за своевременное изменение персональных данных. Изменение данных в личном кабинете может осуществляться участником самостоятельно, а также с помощью сервисов обратной связи.

2.1.12 В случае изменения фамилии, имени участника заявка сопровождается копиями документов, подтверждающих изменение (документ, подтверждающий изменение фамилии, имени), например, свидетельство о заключении брака / расторжении брака.

2.1.13 Авиакомпания вправе объединить счета и считать их принадлежащими одному участнику, если в программе имеются другие счета, содержащие такие же персональные данные пассажира (фамилию, имя, отчество, дату рождения, мобильный телефон или электронную почту) без предварительного уведомления участника. При этом мили счетов суммируются, кроме миль дублированных транзакций. В случае регистрации/наличия нового счета с номером мобильного телефона или адресом электронной почты, которые уже существуют в программе (а фамилия, имя, отчество у счетов при этом не совпадает), Авиакомпания имеет право заблокировать такой счет. Для разблокировки счета участнику необходимо обратиться в сервисы обратной связи и предоставить документы, подтверждающие персональные данные, а также иметь доступ к телефону и адресу электронной почты, указанным в профиле.

2.1.14 Авиакомпания оставляет за собой право отказать в регистрации или участии в программе любому лицу без объяснения причин.

2.1.15 Авиакомпания вправе информировать участника:

- о начислении, списании и переводе миль, статусе авиабилетов и заказов, а также других операциях, связанных с перевозкой пассажира и функционированием счета участника в программе;
- результатах рассмотрения претензий, требований и иных вопросов участника;
- изменениях правил программы;
- предложениях Авиакомпании и партнеров программы.



2.1.16 Авиакомпания вправе проводить опросы в рамках маркетинговых исследований.

2.1.17 Авиакомпания вправе потребовать у участника документы, удостоверяющие личность гражданина РФ на территории РФ или документы, удостоверяющие личность иностранного гражданина в РФ, лица без гражданства в РФ, чтобы:

- подтвердить возраст;
- подтвердить дееспособность до достижения 18-ти лет;
- удостоверить личность;
- удостоверить право участвовать в программе;
- подтвердить основание предоставлять интересы лица младше 14-ти лет;
- удостоверить право получения привилегий.

Примечания:

1) Документами, удостоверяющими личность гражданина РФ на территории РФ, являются:

- паспорт гражданина РФ;
- свидетельство о рождении (для детей до 14 лет);
- удостоверение личности военнослужащего РФ;
- временное удостоверение личности гражданина РФ.

2) Документами, удостоверяющими личность иностранного гражданина в РФ, лица без гражданства в РФ, являются:

- паспорт иностранного гражданина;
- иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- временное удостоверение личности лица без гражданства в РФ;
- вид на жительство;
- иные документы, предусмотренные федеральным законом или признаваемые в соответствии с международным договором РФ в качестве документов, удостоверяющих личность лица без гражданства;
- документ, удостоверяющий личность на период рассмотрения заявления о признании гражданином РФ или о приеме в гражданство РФ;
- удостоверение беженца;
- свидетельство о рассмотрении ходатайства о признании беженцем на территории РФ по существу;
- свидетельство о предоставлении временного убежища на территории РФ.



2.1.19 Участник, принимая настоящие правила при регистрации в программе, гарантирует свою полную правоспособность и дееспособность.

2.1.20 Авиакомпания вправе вносить изменения в правила и условия программы или полностью отменить программу в одностороннем порядке, как с предварительным уведомлением, так и без него, при этом изменения вступают в силу с момента публикации информации на сайте ПАО «Авиакомпания «ЮТэйр» utair.ru.

2.2 КАК ПОЛУЧИТЬ МИЛИ НА СЧЕТ

2.2.1 Участнику могут быть начислены мили за:

- полеты на регулярных рейсах Авиакомпании;
- товары (услуги, работы) и бонусы программ лояльности партнеров;
- в иных случаях, предусмотренных настоящей программой.

Примечание – Условия начисления миль и перечень услуг Авиакомпании / товаров (работ, услуг) партнеров, за которые Авиакомпания начисляет мили, публикуются на сайте ПАО «Авиакомпания «ЮТэйр» utair.ru.

2.2.2 Авиакомпания начисляет мили на счет участника в количестве, которое может зависеть:

- от стоимости, класса и бренда авиабилета;
- стоимости товаров (работ, услуг) партнеров / услуг Авиакомпании;
- уровня участия в программе;
- дополнительных условий, указанных на сайте ПАО «Авиакомпания «ЮТэйр» utair.ru.

Примечания:

1) Информация о количестве начисляемых миль публикуется на сайте Авиакомпании в разделе «Программа лояльности Status».

2) Авиакомпания вправе единовременно и/или регулярно проводить маркетинговые (совместные) акции для всех пассажиров Авиакомпании или сегментов пассажиров, осуществлять участникам начисление миль и присвоение любого уровня участия в целях стимулирования их активности в приобретении товаров (работ, услуг) Авиакомпании. Претензии в случаях, если мили не начислены и/или не предоставлен уровень, принимаются в течение 30 календарных дней с момента окончания акции, если иное не оговорено условиями акции.

2.2.3 Авиакомпания начисляет мили на счет участника:

- однократно и на один счет;
- согласно оплаченному авиабилету, оплаченной услуге Авиакомпании и/или оплаченным товарам (работам, услугам) партнера; согласно условиям программы, действующим на момент оплаты авиабилета, услуги Авиакомпании и/или товара (работы, услуги) партнера;
- автоматически, в течение 45 дней после совершения полета, получения услуги Авиакомпании и/или товара (работы, услуги) партнера, если участник корректно указал номер счета и/или иную информацию по запросу Авиакомпании;



- по заявке участника, направленной из личного кабинета не позднее 12 месяцев с даты совершения полета, использования услуги Авиакомпании и/или приобретения товара (выполнения работы, оказание услуги) партнера;
- только после наличия в личном кабинете ФИО, даты рождения, адреса электронной почты, телефона, прошедших верификацию путем отправки 4-значного кода на email или телефон, в зависимости от верифицируемого канала, если это требуется на этапе ввода данных.

2.2.4 Мили начисляются после совершения перелета по билетам с кодом Авиакомпании UT и кодами тарифов, для которых определен бренд (оптимум, премиум, евробизнес).

Такие билеты доступны к покупке на ресурсах Авиакомпании (сайт/мобильные сервисы Utair) и у агентов (в случае указания карты Status во время покупки билета или восстановления полета на сайте utair.ru или в мобильных сервисах Utair), в том числе это билеты авиакомпаний-партнеров по код-шеринговому соглашению, где Авиакомпания – валидирующий перевозчик, другие компании оперирующий перевозчик (в таких случаях при оформлении билета всегда используется код тарифа Utair и бренд тарифа Авиакомпании: оптимум, премиум или евробизнес).

В случае вынужденной пересадки участника с рейса Авиакомпании на рейс перевозчика-партнера мили за перелет начисляются по требованию пассажира в виде запроса через сервисы обратной связи в соответствии с тарифом билета, по которому он был приобретен в Авиакомпании. У пассажира могут быть запрошены дополнительные документы для подтверждения факта пролета (маршрут-квитанция, посадочный талон и прочее).

2.2.5 Авиакомпания не начисляет мили за:

- часть стоимости авиабилета или услуги, оплаченной милями или промокодом;
- дополнительные услуги;
- агентские сборы, оплаченные при оформлении авиабилета или услуги;
- товары (работы, услуги) партнера, оплаченные и полученные участником до даты создания счета в программе;
- неиспользованные, компенсированные, аннулированные, бесплатные, с истекшим сроком действия или незаконно полученные авиабилеты или услуги;
- полеты по билетам с тарифом минимум (код тарифа содержит «LT», регулярный рейс с кодом перевозчика UT); суммы денежных средств, потраченные на данные полеты, учитываются для присвоения элитного уровня, но мили за такие полеты не начисляются.

2.2.6 Авиакомпания не обязана начислять мили на счет участника если:

- при покупке авиабилета и/или услуги Авиакомпания не уведомила участника о возможности начисления миль;
- персональные данные, указанные при бронировании авиабилета или услуги, не соответствуют данным участника в программе.



Примечание – Участник вправе проверить информацию о начислении миль по приобретаемому авиабилету в личном кабинете участника программы лояльности «Utair Status» или направив запрос через сервисы обратной связи.

2.2.7 Мили могут быть списаны со счета участника, в случае если они были начислены на счет участника ошибочно, в результате действий участника или третьего лица, содержащих элементы недобросовестности, или по иным основаниям, определенным по решению Авиакомпании.

2.2.8 Счет в программе (в том числе мили, начисленные на нем) не может быть переоформлен на третьих лиц или унаследован в случае смерти участника.

2.2.9 Авиакомпания вправе начислить или снять мили со счета участника при выявлении несоответствия начисленных миль условиям программы, действующим на момент оплаты авиабилета, услуги Авиакомпании, товара (услуги, работы) партнера.

Примечание – При несанкционированном списании миль со счетов участников третьими лицами Авиакомпания:

- аннулирует несанкционированно оформленные за мили билеты или дополнительные услуги, если перелет еще не был совершен;
- восстанавливает на счете владельца миль за билеты или дополнительные услуги, независимо от факта пролета по билету или использования дополнительных услуг.

2.3 КАК ТРАТИТЬ МИЛИ СО СЧЕТА

2.3.1 Участник вправе использовать мили для применения скидки к цене авиабилетов и/или дополнительных услуг Авиакомпании в соотношении «одна миля – один рубль», доступных для оформления в мобильных сервисах Utair или на сайте ПАО «Авиакомпания «ЮТэйр» utair.ru.

Участник может переводить частично или полностью мили в соотношении «одна миля – один рубль» на счета благотворительных фондов, с которыми сотрудничает Авиакомпания.

Примечание – Использование миль доступно только в режиме авторизации в личном кабинете на сайте или мобильных сервисах Utair при условии оплаты банковской картой не менее 99 рублей от стоимости авиабилета и/или стоимости дополнительной услуги Авиакомпании.

Использовать мили нельзя на рейсах совместной эксплуатации (выполняются по код-шеринговому соглашению, где Авиакомпания – валидирующий перевозчик, а другие авиакомпании – оперирующий перевозчик (в таких случаях при оформлении билета всегда используется код тарифа Utair), а также на чартерных и заказных рейсах Авиакомпании, если не оговорено иное.

2.3.2 Перечень, условия оформления и возврата (невозврата) услуг Авиакомпании и/или товаров (работ, услуг) партнеров, при оформлении которых



возможно использование миль для получения скидки, публикуются на сайте ПАО «Авиакомпания «ЮТэйр» utair.ru.

2.3.3 Возврат авиабилета и/или услуг Авиакомпании, при оформлении которых использованы мили, производится в соответствии с условиями применения тарифа / условиями применения услуги Авиакомпании.

Примечания:

1) Сборы за операцию возврата авиабилета и/или услуги Авиакомпании взимаются с денежной части в соответствии с условиями применения тарифа / условиями применения услуги Авиакомпании.

2) В случае, если денежной части недостаточно для оплаты сборов, взимаемых при возврате авиабилета и/или услуг Авиакомпании, восстановление миль на счете осуществляется в соотношении «одна миля – один рубль», за вычетом миль, соответствующих сумме сборов.

3) Если возврат билета осуществляется ваучером, мили, потраченные при оформлении билета, возвращаются на счет участника, контакты которого указаны в бронировании.

4) При вынужденной пересадке пассажира по инициативе Авиакомпании на рейс другой авиакомпании мили, положенные за билет согласно настоящим правилам программы, могут быть начислены на счет пассажира: после обращения в сервисы обратной связи или без обращения по инициативе Авиакомпании, однако такие начисления не являются обязательными и систематическими. У пассажира могут быть запрошены дополнительные документы для подтверждения факта пролета (маршрут-квитанция, посадочный талон и прочее).

2.4. АННУЛИРОВАНИЕ МИЛЬ

2.4.1 Если в течение 6 месяцев подряд на счете участника отсутствует начисление миль за полеты и услуги Авиакомпании и/или мили за товары (работы, услуги) партнеров, то Авиакомпания имеет право ежемесячно списывать по 100 миль за техническое и информационное обслуживание счета. Исключение – участники элитных уровней Status и сервиса семья «Utair Status».

2.4.2 Мили аннулируются по истечении 3 лет с даты предоставления услуги (даты полета, за который они были начислены, даты оказания услуги у партнера), за которую они были начислены в случае, если они не были использованы. Исключение – участники элитных уровней Status и сервиса семья «Utair Status».

2.4.3 Мили, начисленные в рамках промоакций, анонсируемых в каналах коммуникации Авиакомпании, аннулируются в срок, обозначенный в каждой конкретной акции, либо согласно п.2.4.2, если специальный срок аннулирования в акции не указан.



2.4.4 В случае закрытия счета согласно п.2.6 правил все мили на счету аннулируются.

2.5 КАК ПОЛУЧИТЬ ПРИВИЛЕГИИ

2.5.1 При достижении элитного уровня Status участники могут воспользоваться привилегиями: услугами, предоставляемыми в рамках программы на этапе покупки билета, в аэропорту, на борту и после полета.

Примечание – Условия предоставления привилегий в зависимости от уровня участника в программе лояльности «Utair Status» и их перечень публикуются на сайте ПАО «Авиакомпания «ЮТэйр» utair.ru в разделе «Программа лояльности Status».

2.5.2 Авиакомпания предоставляет привилегии участнику:

- при наличии действующего элитного уровня Status, соответствующего запрашиваемой привилегии;
- соблюдении условий и/или ограничений, если они установлены Авиакомпанией для получения привилегии;
- оформлении билета на собственные рейсы Авиакомпания, где она является оперирующим перевозчиком (привилегии не предоставляются на вахтовых, чартерных и заказных рейсах, а также на рейсах Авиакомпаний-партнеров по интерлайн и код-шеринговым соглашениям, где Авиакомпания является валидирующим перевозчиком).

2.5.3 При необходимости оплаты привилегии участник оплачивает её банковской картой на сайте Авиакомпания или обращается для оплаты в сервисы обратной связи (чат службы поддержки), а также в аэропорту вылета или на борту ВС, в зависимости от условий предоставления привилегии.

2.5.4 Условия возврата денежных средств за привилегии, при оформлении которых необходима оплата, публикуются на сайте ПАО «Авиакомпания «ЮТэйр» utair.ru в разделе «Программа лояльности Status».

2.6 ЗАКРЫТИЕ СЧЕТА

2.6.1 Участник вправе инициировать закрытие счета:

- направив заявку через личный кабинет;
- путем обращения в сервисы обратной связи.

2.6.2 Авиакомпания вправе закрыть счет участника или исключить пассажира из программы:

а) без предварительного уведомления, если в течение 12 месяцев подряд у участника отсутствуют полеты с использованием карты программы лояльности или операции по покупке товаров (работ, услуг) партнеров;

б) а также в случаях:



- предоставления некорректной информации, включая информацию, предоставляемую во время бронирования, для начисления миль;
- попытки начислить мили за сегменты, полеты по которым не были осуществлены, или за которые не начисляются мили;
- попытки начислить на индивидуальный счет мили за полеты, совершенные третьими лицами, и/или услуги Авиакомпании, товары (работы, услуги) партнеров, предоставленные третьим лицам;
- продажи, обмена и/или покупки миль при отсутствии, предусмотренных правилами и условиями программы оснований и/или с нарушением установленных программой правил;
- сознательного получения выгоды от мошеннических действий, в том числе от другого участника или третьего лица;
- выполнения действий, результатом которых является причинение ущерба Авиакомпании.

2.6.3 При закрытии счета мили не возмещаются, денежная или иная компенсация не предоставляется.

2.7 СЕМЬЯ «UTAIR STATUS»

2.7.1 Участник программы, достигший возраста 18 лет, вправе объединить в группу до 7 индивидуальных счетов других участников программы в личном кабинете участника через опцию «Семья», направив приглашения о присоединении к группе другим участникам.

2.7.2 Группа участников программы, объединившихся через опцию «Семья», является семьей в рамках программы, а участник программы, объединивший в группу других участников через опцию «Семья» в личном кабинете, является главой семьи.

2.7.3 Индивидуальный счет может быть присоединен к счету главы семьи с согласия владельца индивидуального счета и, если на индивидуальных счетах сторон учтен не менее чем 1 (один) оплаченный и совершенный полет.

2.7.4 Глава семьи получает право использовать мили любого индивидуального счета в семье и исключать из семьи других участников.

2.7.5 Глава семьи инициирует приглашение других участников, находит участников программы по email или номеру карты Status. Участнику отправляется приглашение на email. Участник дает согласие на присоединение к семье.

2.7.6 Глава семьи, используя функционал личного кабинета, имеет возможность полностью или частично передать право управления счетом семьи любому участнику семьи. Участник младше 14 лет не может расходовать семейный баланс.

2.7.7 Каждый участник может быть присоединен только к одной семье.



2.7.8 Участник может покинуть или быть исключен из группы не ранее 6 месяцев с даты присоединения к семье:

- через личный кабинет участника;
- путем обращения в сервисы обратной связи и подачи заявки (время на рассмотрение - 7 календарных дней).

2.7.9 Неиспользованные мили участника, исключенного из семьи, сохраняются на его персональном счете.

2.7.10 Участник до 14 лет (ребенок) может быть включен в семью только в случае, если его законный представитель назначен главой семьи.

3 ИСПОЛЬЗОВАНИЕ САЙТА И ЛИЧНОГО КАБИНЕТА

3.1 Участник вправе использовать сайт по принципу «как есть», без явных или подразумеваемых гарантий, любым способом, предусмотренным правилами программы и интерфейсом сайта, включая функционал личного кабинета участника.

3.2 Участник не вправе использовать сайт в любых целях, противоречащих законодательству Российской Федерации.

3.3 Действия участника в личном кабинете:

- считаются собственными действиями владельца счета;
- юридически значимы;
- конфиденциальны;
- подтверждают его правоспособность и дееспособность на совершение соответствующей операции.

3.4 Для доступа в авторизованную зону личного кабинета Авиакомпании utair.ru участник может использовать номер счета, номер мобильного телефона или адрес электронной почты, при условии, что используемые контакты зарегистрированы и подтверждены в программе. При вводе номера телефона или номера карты код авторизации приходит в виде СМС на номер телефона участника. При вводе электронной почты код авторизации поступает во входящем сообщении на электронную почту участника.

Примечание – В случае отсутствия в программе подтвержденных контактов, участник может направить запрос на регистрацию контактов для получения доступа к счету через сервисы обратной связи.

3.5 При любом подозрении на несанкционированное использование счета участник должен немедленно уведомить об этом Авиакомпанию, путем отправки сообщения через сервисы обратной связи.

3.6 Ответственность за ведение счета возлагается на участника - держателя счета.

4 ПРАВА И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ



4.1 Авиакомпания вправе делать предложения о вступлении в программу физическим лицам в рамках реализации маркетинговой и коммерческой политики Авиакомпании, одновременно и/или регулярно осуществлять участникам начисление миль и присвоение любого уровня участия в целях стимулирования их активности в приобретении товаров (работ, услуг) Авиакомпании.

4.2 Авиакомпания вправе вводить ограничения на использование миль и привилегий для отдельных рейсов, тарифов авиабилетов, видов дополнительных услуг, для авиабилетов или дополнительных услуг, оформляемых в рамках акций и специальных предложений или с применением промокода.

4.3 Авиакомпания не несет ответственности за любые убытки, причиненные участнику, в том числе — упущенную выгоду, прямой действительный ущерб, ущерб чести, достоинству или деловой репутации, моральный вред.

4.4 Авиакомпания не несет ответственность за любые убытки, причиненные как участнику, так и третьим лицам, в результате использования неактуальной и недостоверной информации, предоставленной участником.

4.5 Авиакомпания не гарантирует отсутствие технических сбоев в работе сайта, неисправностей или иных проблем телефонных, оптических и кабельных сетей или служб, компьютерных систем, серверов или провайдеров, компьютерного или телефонного оборудования, программного обеспечения.

4.6 Авиакомпания вправе отказать участнику в начислении или использовании миль, а также полностью или частично аннулировать начисленные мили и/или оформленные авиабилеты, другие услуги Авиакомпании и/или отказать в предоставлении привилегий, товаров (работ, услуг) партнеров, оформленных с использованием миль, в следующих случаях:

- предоставление некорректной информации, включая информацию, предоставляемую во время бронирования, для начисления миль;
- попытка начислить мили за сегменты, полеты по которым не были осуществлены, или за которые не начисляются мили;
- попытка начислить на индивидуальный счет мили за полеты, совершенные третьими лицами, и/или услуги Авиакомпании, товары (работы, услуги) партнеров, предоставленные третьим лицам;
- продажа, обмен и/или покупка миль при отсутствии, предусмотренных правилами и условиями программы оснований и/или с нарушением установленных программой правил;
- сознательное получение выгоды от мошеннических действий, в том числе от другого участника или третьего лица;
- выполнения действий, результатом которых является причинение ущерба Авиакомпании;
- изменение условий или полная отмена программы, при этом аннулированные мили не возмещаются, денежная или иная компенсация не предоставляется.



5 КОНТАКТЫ

5.1 Хранение и обработку информации об участниках обеспечивает отдел сопровождения участников программы лояльности, к специалистам которого участники могут обратиться через сервисы обратной связи.

6 УРОВНИ УЧАСТИЯ

Привилегии / Уровень участия	Basic	Bronze	Silver	Gold
Условия получения уровня ¹	регистрация в программе	учтенные на счете участника билеты Utair, по которым совершены полеты, на сумму		
		не менее 15 тысяч рублей	не менее 45 тысяч рублей	не менее 300 тысяч рублей
Элитный уровень для друга ²	–	–	–	✓
% начисления миль по тарифам ³	Минимум 0% Оптимум 3% Премиум 5% Евробизнес 7%			
Мили за дополнительные услуги ⁴	–	✓	✓	✓
Двойные мили для молодежи и пенсионеров ⁵	✓	✓	✓	✓
Аннулирование миль – по 100 миль ежемесячно за неиспользование счета (п. 2.4.1) – по истечение 3 лет (п. 2.4.2)	✓	мили не аннулируются		
– промоакциям	согласно условиям каждой конкретной акции			
Стойка регистрации на рейс	согласно классу в авиабилете	согласно классу в авиабилете	бизнес-класс	бизнес-класс
Увеличенная норма провоза багажа	–	–	+5 кг	+10 кг
Дополнительное место ручной клади 10 кг	–	–	–	+1 место ^{6,18}
Спортивный инвентарь, если не включен в тариф билета ⁷	–	–	+1 место	+1 место
Предварительный выбор места (ВВЛ/ МВЛ)	–	от 99 руб./от 2 USD ⁸	✓ ⁸	✓ ⁸
Предварительный выбор места +	–	от 999 руб. ⁹	от 699 руб. ⁹	✓ ⁹



Место+ на борту (ВВЛ/МВЛ)	–	от 1500 руб./ от 14 USD ⁹	от 700 руб/ от 7 USD ⁹	✓ ⁹
Повышение класса обслуживания до евробизнес за 36 часов до вылета, но не позднее 1 часа до вылета	–	–	от 4500 рублей и 499 миль ¹⁰	от 2999 миль ¹⁰
Повышение класса обслуживания до евробизнес на борту	–	–	–	5000 руб./ 5000 миль + 1 попутчик ¹¹
Услуги бизнес-зала в аэропорту вылета ¹²	–	–	–	✓+ 1 попутчик ¹³
Скидка 20% на бизнес-зал в аэропорту Внуково	–	–	✓ ¹⁴	–
Трансфер от аэропорта до самолета	–	–	–	✓ ¹⁵
Скидка ко Дню рождения ¹⁶	–	✓	✓	✓
Гарантия билета на рейсе ^{17,18}	–	–	–	✓
Организация поздравления на борту	от 2000 руб/ от 20 USD ¹⁹	от 2000 руб/ от 20 USD ¹⁹	от 2000 руб/ от 20 USD ¹⁹	✓
Промокод на набор дополнительных услуг «В отпуск с Utair» ²⁰	✓	✓	✓	✓
Семейное путешествие с Utair ²¹	–	✓	✓	✓
Ранний доступ к распродажам и акциям	–	✓	✓	✓
Приоритет в службе поддержки	–	–	–	✓

Легенда обозначений: «–» недоступно; «✓» доступно.

Примечания:

1) Сумма, потраченная на билеты, по которым пассажиром — участником программы совершены полеты в течение календарного года (с 1 января по 31 декабря). Полеты должны быть учтены на счете участника программы. Для этого покупатель указывает номер карты Status каждого пассажира при покупке билета, или при регистрации на рейс, или восстанавливает полеты после их совершения в течение года. При определении уровня участия на счете учитываются полеты, совершенные на рейсах с кодом Авиакомпании UT и кодами тарифов, для которых определен бренд



Авиакомпания Utair (минимум, оптимум, премиум или евробизнес). Такие билеты доступны к покупке на ресурсах Авиакомпании Utair (сайт/мобильные сервисы Utair), в том числе это билеты Авиакомпаний-партнеров по код-шеринговому соглашению, где Авиакомпания – валидирующий перевозчик, другие компании оперирующий перевозчик (в таких случаях при оформлении билета всегда используется бренд тарифа Авиакомпании Utair: минимум, оптимум, премиум или евробизнес). В рамках проведения акций возможно временное изменение условий для присвоения элитных уровней. Изменения размещаются на сайте Авиакомпании.

Сумма, потраченная на приобретение дополнительных услуг и билеты попутчиков, для присвоения элитного уровня не учитывается.

2) Действующий участник уровня «Gold» может один раз в течение календарного года (с 1 января по 31 декабря) подарить уровень «Gold» одному из своих друзей на 6 месяцев. Услуга предоставляется по запросу в сервисы обратной связи.

Примечание - Участник уровня «Gold», получивший уровень в качестве подарка, не может воспользоваться данной привилегией, но имеет возможность продлить уровень ещё на год, если за 6 месяцев после предоставления уровня Gold потратит на билеты с Utair не менее 100 000 руб.

3) % начисления в милях от стоимости авиабилета, без учета суммы агентских сборов, взимаемых при оформлении перевозки, а также стоимости дополнительных услуг.

4) Мили начисляются в размере 3% от суммы, оплаченной денежными средствами: за дополнительные услуги, приобретенные во время онлайн-регистрации, и за услугу провоза животного. Мили за дополнительные услуги начисляются только участникам элитных уровней программы.

5) Двойные мили начисляются без ограничения по регулярным маршрутам Авиакомпании <https://media.utair.ru/wmiles>.

Условия получения миль:

- активация соответствующего промокода в личном кабинете,
- покупка билета и полет по нему совершены в одном месяце,
- при покупке билета или при регистрации на рейс в бронировании внесена карта Status,
- в профиле подтверждены email и номер телефона.

Срок начисления миль - до 10 числа месяца, следующего за отчетным.

Примечание - В категорию молодежи входят пассажиры в возрасте от 16 до 25 лет, в категорию пенсионеров - женщины в возрасте от 55 лет, мужчины в возрасте от 60 лет.



6) Привилегия предоставляется при предъявлении действующей карты Status на стойке в аэропорту и обозначается отметкой «Р» на посадочном талоне. Авиакомпания имеет право проверить количество мест и массу багажа, ручной клади на любом этапе обслуживания пассажира.

7) Виды багажа, являющиеся спортивным инвентарем, указаны в документе КД-ДП-Б1.002, а также на сайте Авиакомпании (<https://www.utair.ru/information/transport-regulations/#perevozka-bagazha-i-ruchnoy-kladi>). Спортивный инвентарь принимается к перевозке с общим весом не более 20 кг (1 комплект на 1 пассажира).

8) Привилегия действует при предъявлении действующей карты соответствующего уровня при покупке билета в мобильных сервисах Utair или на сайте Авиакомпании utair.ru, а также при онлайн регистрации или регистрации на стойке в аэропорту. При покупке онлайн привилегированная стоимость услуги рассчитывается в момент списания денежных средств и может не отображаться в процессе выбора услуги.

9) Привилегия действует при предъявлении действующей карты соответствующего уровня при покупке билета в мобильных сервисах Utair или на сайте Авиакомпании utair.ru, при онлайн регистрации или регистрации на стойке в аэропорту, а также на борту ВС при наличии свободных мест+. При покупке онлайн привилегированная стоимость услуги рассчитывается в момент списания денежных средств и может не отображаться в процессе выбора услуги.

10) Услуга предоставляется участникам уровня «Silver» и «Gold» при личном обращении через чат службы поддержки за 36 часов, но не позднее 1 часа до вылета рейса.

Стоимость зависит от направления, уровня участия и тарифа, по которому оформлен билет. На некоторых маршрутах услуга может быть недоступной.

11) Услуга предоставляется на борту ВС при наличии свободных мест в салоне евробизнес. Участник может пригласить одного пассажира-попутчика из салона эконом-класса, оплатив услугу для попутчика отдельно. В случае предоставления услуги участнику и попутчику оплата производится для каждого.

Услуга включает в себя только предоставление места в салоне евробизнес и питание в случае наличия свободного рациона. Багаж и ручная кладь предоставляются по классу обслуживания первоначально оформленного билета.

12) Услуга предоставляется на регулярные рейсы Авиакомпании при предъявлении действующей карты Status и действительного посадочного талона. Привилегия не предоставляется на рейсах совместной эксплуатации (выполняются по код-шеринговому соглашению, где Авиакомпания – валидирующий перевозчик, а другие компании оперирующий перевозчик (в таких случаях при оформлении билета всегда используется код тарифа Utair), а также на чартерных и заказных рейсах Авиакомпании.



Примечание - Для получения привилегий агент по регистрации в аэропорту или агент бизнес-зала или бортпроводник на борту вправе проверить:

– срок действия, указанный на карте Status в формате месяц/год для пластиковой или виртуальной карты (месяц, указанный на карте, включен в срок ее действия).

13) Попутчик – пассажир, зарегистрированный на тот же рейс Авиакомпании, что и владелец карты. Пассажирам уровня «Gold» может быть предоставлено право посадки в самолет вне очереди.

14) Услуга оформляется во время онлайн-бронирования билета: для получения скидки необходимо внести в бронирование номер карты Status, стоимость услуги будет скорректирована автоматически.

15) Трансфер до самолета предоставляется участникам программы, если услуга обеспечивается бизнес-залом.

16) Предоставляется на электронную почту владельца счета, указанную и подтвержденную в личном кабинете за 30 дней до дня рождения, при наличии в профиле ФИО, даты рождения, подтвержденного номера телефона. Полные условия действия скидки могут меняться и указываются в индивидуальном письме.

17) Привилегия распространяется на регулярные рейсы, выполняемые под кодом ЮТ (UT), и рейсы совместной эксплуатации с АО «ЮТэйр», выполняемые под кодом ЮТ(UT)/ЮЭ. Привилегия не распространяется на билеты других Авиакомпаний-партнеров по код-шеринговому соглашению несмотря на то, что такие билеты доступны к покупке на ресурсах ПАО «Авиакомпания «ЮТэйр» utair.ru (сайт/мобильные сервисы Utair).

18) Билет по бронированию с подтвержденным местом на рейсе можно оформить не позднее чем за 24 часа до вылета рейса на сайте или у выбранного агента по продаже билетов. Услуга может быть предоставлена с ограничениями на рейсах повышенного спроса.

19) Услуга предоставляется бесплатно или платно в зависимости от уровня в программе Status.

20) Промокод направляется участникам программы, совершившим перелеты по деловым маршрутам за прошедшие 12 месяцев. Список маршрутов Авиакомпании регулярно обновляется и размещается на странице привилегии <https://media.utair.ru/holiday>

В случае, если в последние 12 месяцев пассажир совершал полеты не только по деловым маршрутам Авиакомпании, привилегия не предоставляется.



21) Привилегия в виде 10% скидки на полет по тарифу Премиум предоставляется для полетов семей с детьми, в которых хотя бы один из пассажиров является участником программы Status уровней Bronze, Silver и Gold.

Примечание - Условия предоставления скидки :

- семьям с детьми до 12 лет;
- максимальное количество взрослых пассажиров в бронировании - 4,
- минимальное количество детей в бронировании - 1;
- если для всех пассажиров в бронировании выбран тариф Премиум;
- один раз в 12 месяцев в виде индивидуального промокода на электронную почту, указанную и подтвержденную в профиле участника в программе Status;
- повторное получение промокода в течение года возможно через самостоятельное обращение пассажира в чат службы поддержки не чаще одного раза в месяц;
- на все направления маршрутной сети Авиакомпания;
- 25% скидка для младенцев и детей от 0 до 12 лет суммируется с промокодом (скидка предоставляется автоматически при покупке на сайте utair.ru и в мобильных сервисах Utair).