

Как провести возврат билета по законодательству РФ?



Большинство людей привыкли планировать свои дела. Но иногда обстоятельства мешают этим планам сбыться. Предположим, вы хотели слетать к морю или сходить в театр на новую постановку, но планы нарушила работа. Что в такой ситуации делать с билетами? Можно ли их сдать и как сделать это правильно?

Можно ли сдать обратно билет на автобус?

Поездка на автобусе дело нередкое. Часто, чтобы не стоять в очередях, люди приобретают билеты заранее. Когда путешествие приходится отменить в силу каких-то неожиданно возникших обстоятельств, возникает вопрос о сдаче билетов.

Как вернуть деньги, которые были потрачены на приобретение проездного документа?

- **Если вы не хотите терять свои деньги и тем более узнали об отмене путешествия заранее, поспешите решить вопрос со сдачей билетов как можно скорее.** Так вы сможете вернуть почти полную стоимость билета на междугородные и пригородные рейсы. С вас будет удержан комиссионный сбор, предварительная продажа или бронирование билета. Сдать билеты в этом случае нужно не позднее, чем за 2 часа до отправления вашего автобуса. В том случае, когда вы принесете билет в кассу возврата меньше чем за два часа, но более чем за 15 минут, вы получите 85 % от стоимости билета. Кроме этого с вас удержат сумму комиссионного сбора;
- **В случае опоздания на рейс или внезапной болезни, которая не позволили вам отправиться в дорогу, в течение**

трех дней после данной ситуации вы имеете право вернуть билет. Далее все зависит от вас. Хотите – получите новый билет на следующий рейс по тому же направлению. Но только вам придется доплатить 25 % стоимости билета. Не хотите или не можете ехать – верните билет и потребуйте возврата денежных средств. Следует сразу заметить, что полную сумму вы точно не получите (гарантировано 75 % стоимости билета). Расходы на бронирование билета и комиссионный сбор не возмещаются;

- **Возможность получить полностью все затраченные средства все, же есть.** Такая ситуация характерна при отмене рейса компанией-перевозчиком, при прибытии автобуса позже установленного времени. Кроме этого полностью получить свои деньги вы можете в том случае, когда вам не смогли предоставить место, за которое вы заплатили деньги. Иногда бывает ситуация, когда вы покупаете билет на автобус повышенной комфортности, а вам дают место в автобусе общего типа. В таком случае смело возвращайте билет в кассу и требуйте возмещения его стоимости. Когда автобус неожиданно ломается или не едет дальше по другой причине, но вины пассажира в этом нет, можно требовать возврата денег (только за ту часть пути, которую вы не доехали до пункта назначения);
- **На международных рейсах ситуация с возвратом билетов зависит от правил компании, занимающейся перевозкой пассажиров.**

Возврат полной стоимости билетов возможен только в том случае, когда автобус не отправился в рейс по вине самой компании.

Иногда обстоятельства складываются так, что долгожданная поездка откладывается на неопределенный срок. Но при этом на руках остаются заказанные заранее билеты. У несостоявшихся возникает вполне закономерный вопрос по поводу возврата билетов.

Сколько денег можно вернуть за сданный в кассу билет зависит от нескольких факторов. Прежде всего, важна дата возврата

проездных документов.

В случае приобретения билетов в кассе – отправляйтесь туда и попытайтесь получить свои деньги обратно. Когда состав отправляется через сутки, вы можете только поменять билет.

Неожиданная болезнь или несчастный случай не позволили совершить поездку – возвращайте билет в кассу. При этом обязательно представьте справку, выписанную в медицинском учреждении.

Обращение в кассу возврата билетов более чем через один час после отправления поезда не гарантирует вам возврата денежных средств, если только не попробовать написать претензию.

Обратите внимание! Возврат билетов необходимо делать не менее чем за час до отправления поезда. Данное условие действует только для пассажиров, которые будут садиться в поезд на конечной станции.

Если вы не сели на поезд, и он уже почти 20 минут едет по назначенному маршруту, билет все еще можно вернуть в кассу.

Важно! Все билеты на отправившийся поезд подлежат возврату только в жд кассах.

В том случае, когда билет приобретался через интернет, возврат денег будет произведен только после подтверждения сдачи билета в кассу возврата.

До отправления поезда больше 24 часов, а вы не можете отправиться в поездку, отправляйтесь на вокзал и обратитесь в кассу возврата. Не забудьте взять с собой проездной документ и паспорт.

Важно! Сдать билет может только его непосредственный покупатель.

Если нет возможности пройти эту процедуру самостоятельно, обратитесь к человеку, который сможет вам помочь (необходима

заверенная у нотариуса доверенность).

Вы купили билет на сайте РЖД, значит и возврат необходимо сделать таким же способом.

Зайдите в Личный кабинет на указанном сайте, откройте раздел «Мои заказы» и нажмите поле «Запросить статус билетов». Перед вами откроется новое окошко. В нем найдите раздел «Оформить возврат». Если вы сделаете все правильно, то ваш билет будет отменен. Затраченные на покупку деньги будут перечислены на вашу карту в течение 7-30 дней.

Обратите внимание! Отказаться от билета описанным способом можно только в том случае, если еще не была пройдена электронная регистрация.

После прохождения регистрации у пассажиров есть только час до отправки поезда. За этот срок он может вернуть билет. Кстати, воспользовавшись интернетом можно также отменить электронную регистрацию.

Основные правила процедуры возврата билета

Как уже упоминалось выше, заниматься процедурой возврата должен тот пассажир, на имя которого приобретался билет.

Правила возврат билетов закреплены законодательством РФ:

- Обратиться в кассу возврата может непосредственно тот человек, чьи данные внесены в проездной документ. Детский билет может сдать один из родителей, при этом он должен представить соответствующие документы. Если у пассажира возникла ситуация, из-за которой он не может самостоятельно вернуть билет, вместо него может действовать доверенное лицо, уполномоченное совершать данное действие. Для этого необходимо представить доверенность, заверенную у нотариуса;
- Находясь за рубежом, пассажир также сможет сдать билет. В данном случае ему будет выдана квитанция о возврате, а

вот только возмещение денежных затрат будет произведено уже на территории РФ. Максимальный срок возврата денег – полгода после сдачи билета.

Сумма, подлежащая возврату

Сколько вы получите за сданный билет, зависит от периода сдачи. То есть, в каком отрезке времени, до или после отправления поезда, будет обращение в кассу с просьбой о возврате.

Обратите внимание! Чем ближе время отправления поезда, а тем более, если он уже отправился, тем меньше сумма компенсации.

Денежные средства не могут быть возвращены в полном объеме, за исключением некоторых случаев. Возврат производится в процентном соотношении от стоимости проездного документа.

Сдача билета за несколько суток до отправления состава – гарантия максимального размера компенсации.

С вас будет удержано только около 200 рублей, что является комиссионным сбором.

Когда до отправления поезда осталось менее 8 часов финансовые потери будут больше.

Абсолютно другая система выдачи компенсации за билет будет в случае более поздних сроков возврата.

Стоимость билета состоит из:

- платы за проезд по железной дороге (62,5 %);
- платы за плацкарту (37,5 %).

Обратите внимание! Чем комфортнее вагон, тем выше стоимость плацкарты, а чем выше стоимость плацкарты, тем больше ее процентное соотношение в общей стоимости билета.

Возврат билетов за 8 часов до отправления – компенсируется полная стоимость билета. Если билеты будут сданы за 8-2 часа до

отправления – пассажиры получают стоимость проезда и 50 % плацкарты. Если сдача билетов осуществляется менее чем за 2 часа до отправки – возвращается только стоимость проезда.

Если пассажир опоздал на поезд, он может получить денежную компенсацию за неиспользованный билет в размере стоимости проезда без плацкарты. Но процедура возврата должна быть проведена в течение 12 часов после отправления состава.

В срок до 5 дней после отправки поезда можно получить компенсацию за билет, если есть документальное доказательство наличия уважительных причин. В данном случае комиссионный сбор возврату не подлежит.

Возврат билетов на самолет возможен также, как и на любой другой вид транспорта. Хотя процедура возврата при этом будет иметь некоторые особенности.

- Вы купили билет на самолет, летящий за рубеж.

Но вам в отведенный срок не успели открыть визу, то есть полет не возможен.

Значит нужно билет сдавать. Обратитесь к авиакомпании с билетом, паспортом и документом, подтверждающим отсутствие визы. В том случае, если причиной возврата билета является отказ от выдачи визы, вам будет возвращена полная стоимость билета. В данном случае никаких удержаний со стороны авиакомпании не будет;

- Запомните, что билет может быть возвращен только по месту его приобретения. Процедурой возврата может заниматься только пассажир, на чье имя был приобретен данный билет. Возврат осуществляется только при наличии паспорта;
- В том случае, если рейс не состоялся по вине перевозчиков, отлет был перенесен на другое время или рейс будет осуществлен с другого аэропорта, пишите письменный отказ от билета. В данном случае вы получите

- полную компенсацию, без удержания комиссий и штрафов;
- Отказаться от полета можно в силу любых причин. По большому счету, вы не обязаны озвучивать причину отказа. При этом сумма компенсации уж не будет максимальной.

Обратите внимание! Лучше всего оформлять возврат в письменном виде. К заявлению обязательно приложите необходимые документы. Так вы сможете быть уверены в компенсации стоимости вашего билета.

Концертные программы с участием звезд довольно дорогое удовольствие.

Поэтому в случае невозможности посещения такого мероприятия, лучше всего сдать приобретенный заранее билет.

Как подготовиться к сдаче билета?

Самое главное, возьмите с собой:

- непосредственно сам билет;
- заявление о возврате;
- **В Законе «О защите прав потребителей» закреплено положение о возврате денег за билеты на несостоявшийся по вине организаторов концерт.**

Кроме этого возможен обмен билетов на концерт с другой датой;

- **Для возврата билетов обратитесь в кассу.**

Не всегда кассир может взять на себя такую ответственность. Поэтому, скорее всего в кассе вам откажут. В таком случае возьмите у администратора адрес фирмы, организовавшей данный концерт;

- **На адрес фирмы отправьте письменное заявление.** Укажите в нем вашу просьбу вернуть деньги за концерт. К заявлению обязательно добавьте ксерокопию билета. Администратор должен принять второй экземпляр заявления и поставить на нем соответствующую отметку. В случае получения отказа

принять заявление, самостоятельно отправьте его и другие необходимые документы заказным письмом с уведомлением организатору концертной программы. Деньги должны быть возвращены не более чем через 30 дней после получения письма;

- К сожалению не всегда организаторы реагируют на заявления подобного рода. Поэтому возврата денег вы можете не дожидаться. Если ответа нет, ищите адвоката. Данный специалист поможет составить исковое заявление в суд, и будет представлять там ваши интересы. Кроме этого попросите о взыскании с оппонента расходов на вашего адвоката, а также о выплате компенсации за моральный ущерб;
- Не обязательно иметь веские причины для отказа посетить концерт. Закон в данном случае на вашей стороне, и вы можете в любое время отказаться от возмездных услуг, предоставляемых организатором концерта (ст.32 Закона «О защите прав потребителей»). Вы должны оплатить фактические расходы организаторов. В ст. 252 НК РФ говорится о том, что оплата расходов организаторов мероприятия может производиться только в том случае, если организатор представит документально подтвержденные факты понесенных расходов. Таким образом, при возврате билетов, вы получите неполную компенсацию их стоимости;
- **Не торопитесь сразу писать заявление и искать организаторов представления.** Попробуйте разобраться с кассирами. Быть может, вам повезет, и все закончится быстро и результативно. Но если ничего не получилось, то действуйте согласно основным пунктам нашей инструкции;
- Если даже после письма организаторам, вы не получили ни ответа, ни денег, обратитесь в местный отдел культуры. Претензия должна содержать суть просьбы. Если и здесь ничего не решится, останется последняя инстанция – суд.

В каких случаях покупатель может сдать билеты на представление в театр?

Театр – это не банальное развлечение, а одно из высококультурных мероприятий. Много людей его просто боготворят. Премьеры обычно ждут довольно долго. Хочется приобрести билет на удобное место. Поэтому часто он приобретается заранее.

Хотя при этом театралы не могут со стопроцентной уверенностью сказать, что обязательно будут на премьере. Времени до представления много, мало ли что может произойти.

Если все-таки вам что-то помешает попасть на спектакль, вы всегда сможете сдать билет обратно.

Обратите внимание! Полной компенсации стоимости билета вы не получите.

В обязанности зрителя, возвращающего свой билет, входит оплата расходов администрации на организацию данного действия (ст. 32 Закона «О защите прав потребителей»).

Среди расходов администрации следует назвать:

- распечатка бланка;
- организация брони места в зале;
- оплата за аренду помещения.

Иногда в фойе театра вывешивают объявления, в которых говорится о невозможности возврата билетов. Но это заявление является незаконным.

Если вы не можете пойти на представление и решили вернуть билет, действуйте по такому плану:

- обратитесь в театральную кассу;

- представьте кассиру билет и паспорт;
- составьте письменное заявление укажите причину возврата;
- ожидайте компенсации стоимости билета.

Возврат денег должен состояться в течение 30 дней после сдачи билетов.

Чаще всего, если процедура возврата происходит в кассе, то деньги могут вернуть в тот же день.

Средства возвращаются наличным, если билеты приобретались в кассе, и переводом на банковскую карту, с которой осуществлялась оплата.

Компенсация стоимости билета в полном объеме производится в следующих случаях:

- в результате отмены спектакля;
- при переносе представления на другую дату;
- представление было некачественным;
- спектакль, указанный на афишах, заменили другим.

Как осуществить возврат купона в кино?

Не всегда наши желания совпадают с возможностями, иногда планируя поход в кино, мы сталкиваемся с обстоятельствами, которые могут нам в этом помешать.

Отчаиваться не стоит, билет в кино можно поменять или сдать. В результате данной процедуры вам будет выплачена соответствующая компенсация.

Если вам будет отказано в возврате денег, напомните администрации кинотеатра следующие законодательные акты:

- **Закон «О защите прав потребителей», ст. 32.** В ней в частности говорится, что «потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании

услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору»;

- **Гражданский кодекс РФ, статья 782.** Данная статья касается одностороннего отказа от исполнения договора возмездного оказания услуг. Статья гласит: «Заказчик вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов».

Эти два документа являются гарантией для клиента в возврате средств за сданный в кассу билет.

Важно! Основное условие компенсации денег за билет – возмещение расходов, понесенных при организации мероприятия.

Хотя без предоставления документального подтверждения затрат, вы ничего не обязаны платить (ст. 252 НК РФ от 05.08.2000 № 117-ФЗ).

Знание законов не всегда является достаточным для того, чтобы быстро добиться своей цели.

Когда вы хотите провести процедуру возврата, возьмите с собой следующее:

- билет в кино;
- чек, полученный при покупке билета;
- паспорт;
- пару листов и ручку;
- любого свидетеля.

Не думайте, что вернуть деньги за билет в кино это так просто. Кассир, который сидит в кассе кинотеатра, скорее всего, откажется выполнить вашу просьбу. В случае отказа зовите главного администратора.

Проявите себя как юридически подкованный гражданин, это может возыметь должное действие. Администратор, не смотря ни на что,

вам отказывает. В данной ситуации ничего не остается, как написать заявление на имя начальника.

Документ передается кассиру, который его копирует и подписывается в получении данного заявления. Вы снова получили отказ, заявление не принято – обращайтесь в следующую инстанцию – отправьте заявление вместе с тем, которое отказались принять, со свидетельской подписью. Письмо должно быть заказным.

На рассмотрение заявления отводится 30 дней (ФЗ от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).

Никакой реакции на ваше заявление вы так и не заметили – обращайтесь в суд. Документы уже собраны, пишите исковое заявление. Надеемся, что в вашей ситуации проблема решится намного проще, и в суд обращаться не придется.