

Возврат билетов Аэрофлота, купленных через интернет



На данный момент одной из самых крупных является авиакомпания «Аэрофлот». Она стойко удерживает ведущие позиции по авиаперевозкам пассажиров на территории России. Однако такого успеха она достигает не только за счет того, что уровень сервиса здесь очень высокий, привлекает она еще и большим выбором направлений, а также выгодными ценами на авиабилеты.

Сегодня можно встретить достаточно много советов, которые рекомендуют приобретать билет за несколько месяцев до вылета. В этом есть доля правды. На самом деле у будущего клиента есть возможность спокойно подобрать для себя оптимальный маршрут и при этом существенно сэкономить.

Однако, как известно, нередко возникают некоторые изменения в планах. Что делать в том случае, если отъезд оказался запланирован на другую дату или на другое время, или вообще потребность в ней отпала?

«Аэрофлот» позволяет в этом случае вернуть билеты и правила, установленные перевозчиком достаточно понятные. Именно данное обстоятельство и делает перевозчика столь популярным у путешественников.

Правила возврата билетов компании Аэрофлот, купленных через интернет

Какие виды возврата авиабилетов существуют?

Существует несколько видов возвратов проездных документов на самолет. Вынужденный или добровольный.

Говорить о вынужденном возврате приходится в ряде случаев:

- Если перевозчик объявил об отмене рейса или о задержке вылета;
- Авиакомпания изменила маршрут следования;
- На борту самолета не оказалось достаточное количество кресел – на рейсе, на который был приобретен билет. В этом случае перевозка оказывается сорванной по вине перевозчика;
- Нет необходимой стыковки рейсов, если выбрана единая перевозка;
- Перевозчик отказывается выполнять условия обслуживания, в рамках тарификации перевозки;
- Пассажир серьезно болен или имеется информации о его смерти или о смерти кого-либо из членов семьи пассажира.

Если говорить о ситуации добровольных возвратов, когда со стороны пассажира принимается решение о том, чтобы вернуть авиабилет либо внести изменения в уже имеющееся бронирование, то именно в случае добровольного возврата, компании часто устанавливают определенные суммы штрафов.

У разных перевозчиков могут быть разные штрафные санкции, однако, суть примерно похожа. Можно выделить две общие черты:

- Штрафные санкции не действуют в отношении авиабилетов, которые были приобретены по условиям полной тарификации, действительных на протяжении года;
- В том случае, если билет приобретается по тарификации эконом-класса, то перевозчик нередко выдвигает достаточно жесткие условия для возврата.

Кроме того, следует обратить внимание на то, что могут быть ограничения и в том случае, если авиабилет был приобретен непосредственно перед вылетом или на какой-либо определенный маршрут.

Обратите внимание на то, что с конца июня 2014 года действуют изменения, внесенные в Воздушный кодекс РФ. Эти новшества дают возможность перевозчикам отказать пассажиру в возврате

денежных средств, если билет приобретен по невозвратному тарифу. Данная категория билетов имеется и у компании «Аэрофлот».

В чем же заключаются сложности с невозвратными билетами?

- Проездные документы данного типа вернуть или обменять невозможно;
- Приобретая такой билет, необходимо учесть, что получить по нему возврат, если возникнет такая ситуация, невозможно;
- Стоимость такого проездного документа сравнительно невысока.

Подобная ситуация для большинства российских авиакомпаний является новой. Однако подобная практика давно и успешно применяется западными авиаперевозчиками. В западных странах существует возможность приобрести невозвратный билет практически в любой класс обслуживания.

Давайте, рассмотрим, какие правила предусмотрела компания «Аэрофлот» в случае возврата или обмена своих авиабилетов.

Прежде чем оплатить авиабилет в той или иной авиакомпании, следует внимательно изучить правила по оформлению и возврату данного проездного документа.

Существует несколько тарифов, которые определяет компания «Аэрофлот». Всего их 8 типов. А именно:

- Премиум-бизнес (классы бронирования J, C, D);
- Оптимум-бизнес (I, Z);
- Премиум-комфорт (W, S, A);
- Премиум-эконом (Y, B);
- Оптимум-эконом (M, U, K, H, L);
- Бюджет-эконом (Q, T, E, N);
- Промо-эконом (R);
- Молодежные тарифы (N, E, T, Q, L).

Согласно приведенному выше разделению категорий, отнести к полному тарифу можно авиабилеты, которые были приобретены в категории премиум.

Данные премиум тарифы, как правило, действуют на протяжении года. Поэтому если пассажир приобретает такой билет, то у него есть возможность изменить дату вылета. В этом случае штраф не предусмотрен.

Однако штрафы в том случае, если пассажир решил изменить или вернуть билет, начинают действовать уже с тарифов, которые относятся к оптимум-тарифам.

Билеты, приобретенные по системам бронирования, относящиеся к эконом-классу, промо-эконому, или купленные в рамках молодежного тарифа (им могут воспользоваться граждане, возраст которых от 12 и до 24 лет), считаются невозвратными!

В том случае, если пассажир по своей доброй воле отказывается от перелета, то ему вернут только таксу и сумму кассового сбора.

Нередко путешественник приобретает проездной документ, подразумевающий единую перевозку, которая будет выполняться рейсами компании «Аэрофлот» или компаниями, являющимися дочерними предприятиями перевозчика. При этом авиабилеты предусматривают обслуживание несколькими классами бронирования, в каждом из сегментов.

В такой ситуации пассажир должен учитывать ряд обстоятельств:

- Если возникнет необходимость в возврате или обмене билета, то будут применены штрафные санкции, которые накладываются на тарифы, отличающиеся наиболее строгими ограничениями;
- В том случае, если пассажир использовал свой проездной документ частично, то получившаяся разница в оплате и фактическом использовании услуг не возвращается.

Чаще всего авиабилеты перелет в рамках одного и того же рейса продают по нескольким тарификациям одновременно. Пытаться их запомнить не нужно. Дело в том, что пассажир всегда может получить всю полную информацию, которая размещается в открытом доступе на сайте компании. Кроме того, существует возможность обратиться за информацией к службе поддержки или в офис продаж.

По ряду причин нередко пассажир выбирает тарифы, которые относятся к тарификации оптимум-эконом и оптимум-бизнес, где важно учитывать штрафы, налагаемые в случае возврата билетов:

- Если пассажир приобретал билет для международной дальнемагистральной авиаперевозки, то его оштрафуют на 200 евро в том случае, если билет был приобретен в рамках тарификации «Оптимум-бизнес». Штраф накладывается, если билет возвращается до регистрации на рейс, так и во время нее. В том случае, если рейс выбран по маршрутам, имеющим среднюю магистраль или ближнюю, штрафные санкции не предусмотрены;
- Если авиабилет был забронирован в соответствии с тарифом «Оптимум-эконом», то в случае возврата и вообще сам возврат может произойти при условии, что проездной документ возвращается до того момента, когда была завершена регистрации на рейс:
- Если путешествие по выбранному международному рейсу имеет продолжительность меньше, чем 6 часов, то с пассажира возьмут 50 евро;
- Если рейс имеет продолжительность больше, чем 6 часов и это международный маршрут, то потребуется выложить 100 евро;
- Если проездной документ был приобретен для авиаперелета по внутреннему рейсу и между населенными пунктами, которые располагаются на европейской части Российской Федерации, то с пассажира возьмут не менее 1500 рублей;
- Если это внутренний перелет по другому маршруту, то

придется заплатить 2500 рублей.

На данный момент бумажных проездных документов «Аэрофлот» давно не выдает. В использовании существуют только авиабилеты в электронном виде. Подобная система действует еще с 2007 года.

Поэтому возврат может быть произведен не только в офисе, где этот билет был куплен, но и на сайте самого перевозчика.

- И так, нам требуется непосредственно раздел «Купить билет», найти его можно на официальном портале Аэрофлота;
- Далее, найдите раздел, который называется «Поиск бронирования/Обмен/Возврат»;
- Теперь, введите код, который вы получили при бронировании авиабилета и свою фамилию;
- После этого, открывается вкладка, на которой излагается информация по вашему рейсу;
- Теперь вам нужен раздел «Возврат» (в том случае, если вы не видите кнопку возврата, то прокрутите страницу вниз. Справа в нижней части нужно нажать слева вверху кнопку «Покупка авиабилета в рублях». Потом, повторите все этапы с момента поиска, пока кнопка не появится);
- Если все шаги сделаны правильно, то через некоторое время на карту, которая была использована для оплаты, будут возвращены деньги.

Согласно действующим правилам, возможность получить полную сумму денег и возможность вносить изменения в уже приобретенную перевозку без необходимых доплат, существует у тех пассажиров, которые приобрели билеты по тарификации Бизнес, Премиум-комфорт и Премиум-эконом.

Пассажир, который приобрел проездной документ по другому тарифу и решил внести изменения, имеет право это сделать. Однако в этом случае, с него возьмут комиссию (если дата уведомления об отказе от предоставления услуг дает возможность

сделать данное действие).

Для пассажиров, которые выбрали тариф Оптимум-комфорт и Оптимум-эконом, предусмотрена возможность частично вернуть свои денежные средства. При этом им придется выплатить штраф.

Кроме того, перевозчики определяют особый порядок возврата денежных средств, которые были направлены на оплату по тарифному плану Оптимум-Бизнес. Согласно правилам, сделать возврат без доплаты можно, если поездка запланирована по территории России, европейских стран и СНГ. Доплата предусмотрена в размере 200 долларов или 200 евро для маршрутов в другие страны (за исключением Японии). Все остальные тарифы относятся к невозвратным.

Стоит обратить внимание! Если планируется поездка на большие расстояния, которая будет выполняться несколькими авиарейсами с пересечением тарифов и разных классов, и возникнет необходимость вернуть билет, то каждый авиаперевозчик будет определять комиссию по собственным тарифам.

Сумма штрафа, которая взимается при возврате либо при изменении будет складываться исходя из наличия ряда условий:

- В какое время будет сдаваться авиабилет (если до вылета остается мало времени, то штраф окажется высоким);
- Какое время займет авиаперелет (в том случае, если продолжительность полета составит более 6 часов, то размер штрафных санкций окажется намного больше);
- Каким рейсом вы планировали лететь: это был международный или рейс дельнемагистральный;
- Сумма штрафных санкций будет зависеть и от тарификации самого авиабилета.