

Возврат билетов на автобус по законодательству РФ



Давно планируемая поездка на автобусе, может неожиданно не состояться, но билеты уже куплены. Что делать в такой ситуации? Стоимость билетов бывает разной, все зависит от длительности маршрута, но деньги не хочется терять в любом случае. Поэтому давайте узнаем, есть ли у наших граждан возможность возврата средств, потраченных на приобретение билетов.

Порядок сдачи проездного документа на автобус

В сложившейся ситуации действуйте в соответствии с нашей инструкцией.

- **Отправляйтесь в кассу автовокзала, где вы приобрели данные билеты.** Если вы хотите вернуть полную стоимость покупки, обратитесь в кассу не позже, чем за два часа до отправления автобуса по маршруту. Только учтите, что деньги, которые были затрачены на бронирование билетов, комиссионный сбор или приобретение билетов в кассе предварительной продажи возврату не подлежат. В случае возврата билетов менее чем за два часа до начала рейса, но более, чем за 15 минут, вы можете рассчитывать только на 85 % от стоимости билета минус комиссионный сбор;
- **Вы опоздали на рейс – ничего страшного, определенную часть потраченных денег вам вернут.** Обратитесь в кассу автовокзала в течение трех дней. Но получите назад вы только 75% от стоимости билета. В сумму возврат не входят бронь и комиссия. Также у вас есть возможность

поменять билеты на другое время. **За обмен билета придется заплатить дополнительные 25 % от его общей стоимости;**

- **В некоторых случаях вам вернут полную стоимость билетов.** Это произойдет, если вы не попали на рейс по вине перевозчиков, или же рейс отменили.

Гарантировано возвращение денег при непредставлении конкретного, указанного в билете, места. Еще одним поводом для полной компенсации затрат является замена автобуса с мягкими откидными сиденьями на автобус общего типа.

Иногда в пути случаются поломки, что дает возможность пассажирам получить деньги за билет (за исключением суммы билета, потраченной на проделанный путь).

Международные перевозки имеют свои особенности. В данном случае учитываются условия отдельных перевозчиков.

Если вашей вины в том, что вы не смогли использовать свой билет по назначению нет, а рейс не состоялся по вине перевозчика, вам обязаны вернуть полную стоимость билета, включая комиссионный сбор, бронь и прочие услуги.

Чтобы вернуть электронный билет вам не нужно обращаться в билетные кассы автовокзала.

Для отмены электронных билетов поступайте следующим образом: зайдите в «личный кабинет» (для этого введите свой логин и пароль), далее войдите в поле «Мои заказы» и «Вернуть билет».

Проделав все эти операции, вы увидите бланк «Заявления на возврат денежных средств».

Введите в поля бланка все необходимые сведения. Обязательно укажите номер билета и место в автобусе (в случае приобретения и возврата нескольких билетов одновременно).

Проверьте свои записи и нажмите «Отправить». После этого ваше

заявление отправиться в интернет-магазин, о чем вы получите соответствующее уведомление.

Правила возврата обычного и электронного билета практически одинаковые.

Единственное отличие заключается в том, что в первом случае деньги возвращаются в кассе автовокзала наличными, а во втором – переводом на карточку, с которой была осуществлена покупка.

На возврат денег за электронный билет выделяется от трех до пяти банковских дней.

Когда рейс не состоялся по вине перевозчиков или из-за технической неисправности транспорта, средства, потраченные на приобретение билета, будут возвращены в полном объеме (ст. 23 Устава автомобильного транспорта от 08.11.2007 года).

Не возвращаются следующие средства: комиссионный сбор за предварительную продажу билета и агентский сбор, комиссии при использовании различных платежных систем.

Если инициатива со сдачей билетов в кассу исходит от пассажира, он может получить обратно следующую сумму:

- Если вы обратились в билетную кассу за два часа до начала рейса, комиссия удерживаться не будет;
- Когда вы возвращаете билет за два часа до отхода автобуса, вы можете рассчитывать на получение 85 % от его стоимости;
- Отправляясь в кассу в течение двух часов после отхода автобуса, вы получите 25 % от суммы, потраченной на его приобретение (при наличии уважительной причины пропуска рейса, подтвержденной документально);
- Если у вас не было уважительной причины, вы можете рассчитывать на возврат всего лишь 30 %;
- Обратившись в кассу через три часа, вы однозначно получите отрицательный ответ.

Когда вы будете оформлять возврат денег через интернет, будьте готовы к дополнительной комиссии, которая составит 5,26 %.

Причин для пропуска нужного рейса может быть огромное количество: банальное опоздание, болезнь, изменение планов, прочее.

Давайте рассмотрим, какие обстоятельства приведут к возврату денег за билет на пропущенный рейс автобуса.

Опоздание на рейс

Вы опоздали? Не торопитесь менять свой маршрут и отправляйтесь на автовокзал. Если с момента отправки автобуса прошло не более трех часов, вы гарантировано получите компенсацию – 75% от стоимости билета. Кстати, за перевозку багажа вы получите такой же процент возврата.

Если захотите – купите новый билет на следующий рейс.

За обмен билета на пропущенный рейс на новый, вы дополнительно заплатите 25% от полной стоимости билета.

Если ваш пропуск составил более трех часов, на возврат денег можете не рассчитывать.

Вы передумали ехать, но деньги вернуть хотите обратно, что делать?

Никто не может предугадать, что будет дальше. Если вам нужно отложить поездку на время – поспешите на автовокзал. Обратитесь в кассу как можно раньше, так вы сможете надеяться на полную компенсацию средств, затраченных на приобретение билетов.

Обратитесь за два часа до рейса – получите 95 % от стоимости билета. Если до отправки автобуса осталось менее двух часов, вы получите 85 %.

Причина пропуска рейса – неожиданная болезнь. Можно ли

получить компенсацию при таких обстоятельствах?

Если вы вдруг неожиданного заболели или случилось что-то непредсказуемое – в течение трех суток обратитесь в кассу вокзала. Учитывая данные обстоятельства, вам обязаны вернуть 75% от стоимости билета и суммы, потраченной на оформление провоза багажа.

Если вы захотите, вы сможете просто поменять билет на новый рейс, при этом придется доплатить 25% стоимости билета.

Отстал от автобуса?

Такие ситуации также возможны в пути. Что делать пассажиру, который отстал от автобуса? К огорчению пассажиров, отставших от своего автобуса во время очередной остановки, следует заметить, что компенсации не будет, даже за тот путь, что вы не успели проехать.

В каких случаях возможно получить полную стоимость билета?

Гарантировано получить полный возврат денег можно:

- При отмене рейса;
- Если отправление рейса переносится перевозчиком на более позднее время;
- Вместо автобуса с мягкими сидениями, как было заявлено ранее, в путь отправляется обычный вид транспорта;
- Место пассажира, указанное в билете занято другим человеком;
- Если автобус остановился, не выполнив рейс до конца, пассажиры получают компенсацию только за тот отрезок пути, который не проделал транспорт.