

# Возврат билетов на самолет, купленных через интернет



Нередко, точно спланированный отпуск срывается. Дело в том, что в реальности, не всегда удастся предугадать все возможные проблемы и предупредить их. Особенно это касается всех, кто работает на должностях, сопряженных с неожиданностями (врачи, полицейские, военные и прочие).

В таких случаях приходится сдвигать сроки отпуска независимо от того куплены билеты или нет. В большинстве случаев, вы сможете вернуть деньги, которые оплатили за билеты. Разумеется, вернуть билет на поезд или автобус значительно проще, чем вернуть деньги за билет на самолет.

Разумеется, билеты на самолет обходятся несколько дороже, и процедура их возврата тоже не простая. Но, несмотря на это, шанс вернуть билеты есть.

## Как пассажир может вернуть денежные средства, уплаченные за авиабилеты, приобретенные через интернет?

На сегодняшний день различают два типа возврата денег за билет:

- Вынужденный возврат;
- Добровольный возврат.

Вынужденный возврат билета происходит, как правило, по причинам, которые вовсе не зависят от воли пассажира.

К таким причинам относятся ситуации, когда пассажир спланировал поездку заранее, купил билеты. Готовился к вылету,

но некоторые обстоятельства воспрепятствовали реализации его планов, и он вынужден был отменить свой вылет.

**К обстоятельствам, которые являются основанием для возврата билета, компания Аэрофлот относит:**

- Случай с задержкой рейса;
- Случай с отменой рейса или его переносом;
- Изменение маршрута перелета, который внесла авиакомпания;
- Болезнь пассажира или болезнь его родственника;
- Смерть родственника пассажира;
- Смена тарифа перелета;
- Отсутствие удобств, которые были указаны в билете.

Указанные ситуации авиакомпания признает основанием для полного возврата пассажиру стоимости перелета. Даже если билет покупался экономического класса. При таком возврате к пассажиру не применяется ни одна штрафная санкция.

При добровольном возврате, подразумевается, что пассажир сам принял решение не лететь рейсом, указанным в авиабилете. При этом его не заставляли отказаться непредвиденные обстоятельства.

При таком возврате билета, уже не получится избежать штрафных санкций. Размеры таких штрафов в разных авиакомпаниях разные.

Компания «Аэрофлот» предъявляет самые жесткие требования к возврату билетов, купленным по самому низкому тарифу. Таким образом, чем дешевле билет, тем больше процент штрафа за его возврат. Бывает, сумма штрафа достигает 80 % от стоимости билета.

Вместе с этим, «Аэрофлот» не применяет какие-либо штрафные санкции к авиабилетам, купленным по полному тарифу или к билетам бизнес или премиум класса. Как правило, такие билеты можно и вернуть без проблем и внести в них изменения.

**В 2014-м году Воздушный кодекс РФ дополнился новым понятием «невозвратный тариф». Суть такого тарифа заключается в том, что он наиболее дешевый, но и при необходимости возврата такого билета, пассажир не может получить за него денег обратно. В этом заключается и риск и выгода.**

### **Документы для возврата**

**Для того чтобы возврат денег за авиабилет прошел без проблем, потребуется принести с собой:**

- Паспорт пассажира, на который покупался билет;
- Сам билет;
- Письменно оформленное заявление на возврат денег за билет;
- Реквизиты счета, куда необходимо перечислить деньги;
- Дополнительные подтверждения наличия права на получение денег обратно.

В тексте заявления на возврат билета нужно указать причины возврата. Исходя из этих причин, и будет определяться сама процедура возврата, и определяться сама по себе возможность такого действия.

Ответ авиакомпания даст вам письменно. Если вы подали письменную претензию, то и ответ на нее тоже требуйте письменный.

### **На что можно рассчитывать?**

Результатом рассмотрения такого заявления может быть разное решение руководства компании.

**Может быть принято решение вернуть деньги, могут деньги вернуть частично, а могут и не вернуть ничего вовсе. Многое будет зависеть от ряда причин:**

- Какой тариф был при покупке авиабилета;
- Является ли билет возвратным или нет;
- Являются ли причины возврата уважительными и

независящими от воли пассажира;

- Как поздно было подано заявление о возврате билета.

Как правило, если авиабилет покупался по тарифу для бизнес-класса или премиум класса, то компания возвращает полную стоимость или большую ее часть. Но если билет был эконом класса или вовсе по специальной цене, то такой билет вернуть не получится.

Эконом билеты можно вернуть только в том случае, если получится документально подтвердить, что причины возврата на законодательном уровне дают пассажиру такое право. В противном случае, с потерей денег придется смириться.

**Если хотите получить полную стоимость купленного билета, то прямо и лаконично укажите причину в заявлении. Принесите с собой и доказательства наличия причины. Приложите доказательства к заявлению.**

Также, если решили сдать билет обратно, то постарайтесь оповестить об этом авиакомпанию заранее. Это позволит оплатить меньше штрафа и получить больше денег за билет.

**Сумма возврата зависит от своевременности обращения в офис авиакомпании. Так если обратиться:**

- За сутки до вылета и более, то можно получить всю стоимость билета (за незначительными вычетами);
- Меньше чем за сутки до вылета, можно добиться возврата до 75 % стоимости билета;
- Менее чем за четыре часа до вылета, то получить удастся только малую часть от стоимости билета и штрафы будут высоки.

Получить полный возврат без каких-либо штрафов можно, только если произошла смерть близкого человека. Также полную стоимость должны вернуть, если рейс отменен самой авиакомпанией или произошла задержка более трех часов.

Ответить на такой вопрос однозначно вряд ли получится. Так как возврат стоимости билета зависит от целого ряда факторов. Многое зависит от того каким образом была произведена оплата стоимости перелета, каким образом бронировался билет, когда пассажир обратился за решением вопроса о возврате билета.

**Деньги, уплаченные за авиабилет, возвращаются пассажиру разными способами:**

- Отдаются наличными;
- Возвращаются на баланс электронного кошелька;
- Зачисляются на расчетный счет;
- Переводятся на банковскую карту.

Если возврат планируется на карту или расчетный счет, то потребуются реквизиты карточного или расчетного счета.

**Ну, а если деньги за билет вы получаете на электронный кошелек, то потребуется предоставить следующие данные:**

- Персональные данные пассажира;
- Номер кошелька;
- Название системы, через которую билет оплачивался;
- Сумма, которая была переведена на кассу авиакомпании.

С момента, как вы подали заявление о возврате, вы теряете право на перелет. Так как таким заявлением вы отказываетесь от своего места в самолете, это место выкупит другой пассажир.

Обычно, процедура возврата денег за полет происходит в срок от десяти рабочих дней, до девяносто календарных. Многое еще зависит от того, с какой скоростью банк переведет деньги на ваш счет.

**По общим правилам, к авиабилетам, которые невозможно вернуть, относят:**

- Билеты, которые на сайте авиакомпании помечены маркировкой "Non Ref". Это означает, что покупая такой билет, вы соглашаетесь, что не сможете его вернуть в

- случае отказа от полета;
- Билеты, купленные по акции, распродаже, по промо коду. В таких билетах часто можно изменить дату и время вылета;
  - Билеты, купленные по специальной цене или «красной цене»;
  - Билеты тарифа R, N, E, T, Q.

**Можно ли вернуть стоимость авиабилета по невозвратному тарифу?**

**Полную стоимость билета компания вернет только в случаях:**

- Смерти самого пассажира;
- Смерти близкого родственника пассажира;
- Болезни пассажира или его родственника.

В других случаях можно претендовать на выплату некоторой части стоимости билета.

**Стоимость билета на самолет состоит из нескольких составляющих:**

- Стоимость топлива, затрачиваемого на полет;
- Суммы налогов и пошлин;
- Стоимость аэропортового сбора за обслуживание пассажира;
- Тариф авиакомпании.

**Как показывает практика, авиакомпания не возвращает пассажиру стоимость тарифа на полет. Но вернуть налоги и сборы обычно удается. Обычно, пассажирам удается вернуть не менее половины стоимости купленного билета.**