

# Возврат билетов на самолет согласно законодательству РФ



Приобретение авиабилета за несколько месяцев до поездки на отдых – отличная возможность сэкономить денежные средства из семейного бюджета. Это особенно выгодно, если вы периодически отправляетесь в деловые поездки. Однако не стоит забывать о том, что иногда у каждого человека случаются непредвиденные события. Что делать, если планы изменились и поездка отменилась?

Как правило, когда у человека происходит форс-мажор, спокойно обдумать ситуацию он не в состоянии. И разработать план действий тоже. Поэтому продумать ситуацию, если поездка отменится и потребуется вернуть авиабилеты на самолет, нужно заблаговременно.

## Методы осуществления процедуры возврата купленных билетов на авиарейс

**Ситуации, когда требуется вернуть авиабилет, могут сложиться по нескольким основным причинам:**

- Авиаперевозчик по ряду обстоятельств не может выполнить взятые на себя обязательства по перевозке пассажира. В таком случае происходит вынужденный возврат;
- У пассажира изменились планы, и возврат происходит по вине пассажира. Такой возврат называется добровольным.

Если виновницей срыва сделки выступает непосредственно авиакомпания, то все происходит проще. Вынужденный возврат происходит без каких-либо накладок. Компании возвращают деньги

и выплачивают положенные в этом случае компенсации клиентам.

## **Что же такое вынужденный возврат?**

**Как правило, причинами вынужденного возврата бывают:**

- По техническим причинам компания отменяет или переносит вылет рейса. Может быть длительная задержка, которая клиента не устраивает;
- Возникли накладки со стыковками рейсов, если пассажир выбирает рейсы со стыковками;
- В пункте назначения изменился маршрут приземления самолета;
- Пассажир был подвергнут длительному досмотру и опоздал на рейс. При этом никаких предметов, запрещенных к перевозке, у него не обнаружилось;
- Клиент получил отказ в визе;
- По вине сотрудника в проездном документе были обнаружены ошибки, которые привели к тому, что билет оказался недействительным;
- В билете было указано место, которое по факту пассажиру не предоставили;
- Пассажир серьезно заболел или скончался, или несчастие произошло с одним из членов его семьи.

Если произошли ситуации, описанные выше, то у пассажира есть все основания потребовать полную сумму, которую он потратил на билет. Однако, для того чтобы иметь возможность потребовать полный возврат денег, он должен предоставить пакет документов, которые могут доказать, что имеет место вынужденный возврат.

Если возврат признают вынужденным, то сотрудники авиакомпании вернут всю сумму и выплатят компенсацию.

**В том случае, если возврат требуется по причине отмены или длительной задержки отправки рейса, необходимо выполнить ряд условий:**

- Обратитесь в службу регистрации, или непосредственно к

представителю авиакомпании, в которой был приобретен билет. Сделайте это до того, как прошла регистрация на рейс. В службе поддержки должны подтвердить причину, и поставить соответствующую отметку на билете и печать перевозчика;

- Заберите полетный купон. Это нужно сделать в том случае, если информация о том, что рейс задерживается или отменен появилась после того, как прошла процедура регистрация на самолет. Данное условие нужно обязательно выполнить, поскольку в противном случае ваш билет будет считаться уже использованным, если на нем нет купона.

Выполнив все необходимые условия, вы имеете полное право потребовать выплаты денежной компенсации в полном размере.

### **Что такое добровольный возврат?**

Если возникает такая ситуация, то пассажир обязан знать о существовании своих прав. Дело в том, что далеко не все перевозчики в случае добровольного возврата соглашаются на помощь клиенту.

В тоже время правила, на которых происходит возврат авиабилетов, прописаны в ст. 108 Воздушного кодекса РФ. В этом документе отображается право пассажира в любой момент времени отказаться от услуг перевозчика, при условии, что компания получила от клиента уведомление об отказе от услуг.

**Стоит обратить внимание на обстоятельство! Воспользоваться правом на получение денежной компенсации пассажир имеет право по закону. Однако размер денежной выплаты будет зависеть от того, за какое время до вылета компания получила уведомление об отказе клиента от услуг.**

В том случае, если вы уже точно знаете о том, что перелет не состоится, то поставить об этом в известность нужно сразу же, как возникло такое обстоятельство.

**Обратите внимание! В том случае, если компания получит**

**уведомление от пассажира о том, что он отказывается от ее услуг за сутки до отправления рейса, то пассажир имеет полное права получить 100 % возврат стоимости билета.**

**Однако если пассажир решил вернуть билет менее, чем за сутки, то со стороны компании могут последовать штрафные санкции за то, что пассажир причинил ей финансовые убытки. При этом компания не может изыскать более 25% от суммы стоимости билета!**

**Какие авиабилеты относятся к невозвратным?**

Нередко пассажиры, стремясь сэкономить на перелете, приобретают билеты на чартерные рейсы. Разумеется, такие билеты отличаются привлекательной стоимостью.

Однако существует правило, которое действует с 2014 года и одобрено Советом Федерации России. Есть закон о невозвратных билетах на самолет. Авиаперевозчики имеют право выставить на продажу подобные билеты при условии, что они не превышают 30% от всех билетов на данный рейс. Такие билеты относятся по своей стоимости к эконом-классу. Скидка на них составляет от 15-20 %.

В том случае, если покупка билета происходит через официальный портал перевозчика, то и возврат денежных средств будет происходить тем же путем. Давайте разберемся в ситуации на конкретном примере.

Итак, вы приобрели электронный билет компании Уральские авиалинии. Однако у вас возникли обстоятельства, которые сделали будущую поездку невозможной. Что нужно сделать?

**Возврат оформляется исключительно через личный кабинет, который находится непосредственно на сайте перевозчика. Учтите, что это должен быть официальный сайт авиакомпании!**

- Зайдите в раздел «Проверка заказа»;
- Найдите и откройте свой заказ;

- Нажмите кнопку «Возврат», которая находится в нижней части страницы;
- Воспользуйтесь кнопкой «Подтвердить».

**Обратите внимание! Что, как только вы нажали на кнопку «Возврат» отмена действия будет невозможна!**

### **Аннулирование места на рейс по телефону**

Для того чтобы вернуть собственные денежные средства, составьте документ (заявление), в котором укажите личную информацию (ФИО, сведения из паспорта, а также номер вашего билета). Написать заявление можно в свободном стиле. После этого нужно воспользоваться личной электронной почтой и направить заявление на электронную почту перевозчика.

Если все действия были сделаны правильно, то после того, как компания подтвердит возврат денежных средств, вам придет ответ на электронную почту, в котором будет подтверждена операция и указана сумма возврата. Как правило, уже через сутки денежные средства зачисляются на банковскую карту, с которой производилась оплата.

### **Если билет приобретен через агентство**

**Закон позволяет сделать возврат электронного билета на самолет и в том случае, если его приобрели через агентство. Для этого нужно сделать несколько шагов:**

- Заполните форму на возврат денежных средств на сайте агентства;
- Сделайте скан паспорта и прикрепите к форме заявления.

**Обратите внимание! Перед тем, как писать заявление на возврат, проверьте статус своего авиабилета и убедитесь, что процедуру можно выполнить!**

Если в статусе билета стоит отметка «Ограничение» или по-английски написано «nonrefundable», то такой билет относится к категории невозвратных. Кроме того, сборы агентства возврату

не подлежат.

Давайте определимся с тем, каким образом может повлиять тариф на возможность сделать возврат денежных средств за билет.

**Большинство агентств устанавливают привязку возврата авиабилетов к тарифным планам. Все тарифы, которые действуют у перевозчиков, делятся на несколько типов:**

- Билеты, приобретенные по тарифу бизнес-класс, как правило, вернуть можно без каких-либо сложностей. Но избежать штрафа вряд ли получится;
- Премиум-класс. Такие проездные документы подлежат возврату в размере 100% от их стоимости даже в том случае, если пассажир не явился на рейс. Такие билеты имеют вполне приличную стоимость, которая уже заложена в их цену. Поэтому вероятные потери компании, уже оправданы;
- Билеты класса эконом. Если пассажир, который приобрел билет по этому тарифу, отказывается от перелета, то убытки компании весьма приличные. Поэтому, чаще всего, перевозчики неохотно возвращают деньги за такие билеты.

**Обратите внимание! Приобретая билет за низкую стоимость, вы рискуете. Вернуть такой билет на практике бывает трудно. Еще сложнее получить за него денежную компенсацию.**

**Как происходит возврат билетов эконом-класса?**

**Перед тем, как приобретать дешевый билет, стоит предварительно узнать особенности возврата такого проездного документа.**

Не стоит забывать о том, что в жизни бывают разные ситуации. Нужно обязательно уточнять возможность возврата билета прежде, чем оплачивать его стоимость.

**Условия возврата обычно указываются на сайте компании. Читать их нужно обязательно!**

Прочитав условия возврата, вы будете иметь представление о

том, существует ли возможность вернуть билет, или он относится к невозвратным. Приобретая билеты по акции или по условиям распродажи, вы подвергаете себя определенному риску – чаще всего вернуть их оказывается невозможно.

**В том случае, если билет приобретается не по акции, то будут действовать стандартные условия для его возврата.**

- Можно получить полную компенсацию денежных средств. Данная возможность предусматривается при перелете по России, в случае, если перевозчик получил уведомление за сутки;
- Если перевозчик получил уведомление менее, чем за сутки, то он имеет право наложить 25 % штрафа от стоимости билета. Подобный штраф будет наложен при перелете международным рейсом при уведомлении меньше, чем за сутки;
- Компания имеет право наложить штрафные санкции в размере 10 % в том случае, если происходит возврат авиабилета на международный перелет, при получении уведомления менее чем за сутки.

Возврат денежных средств происходит точно также, как получение денег при оплате билета. Это могут быть наличные средства, перевод на счет в банке или на платежную карту или на электронный кошелек. Точно также, как и в случае вынужденного возврата, на бланке билета проставляется соответствующая отметка.

В том случае, если клиент отказывается от перелета, то он должен обратиться в том месте, где была совершена покупка билета. Это может быть касса аэропорта или туристическое агентство. Если клиент проживает в другом населенном пункте или за границей, то оформить заявку на отказ от услуг авиакомпании он может с помощью интернета, направив письмо на электронный адрес перевозчика.