

Возврат денег за билеты по законодательству России



Билеты нужны для разных целей: пойти в кино или отправиться в путешествие, посмотреть театральную постановку или полететь в другую страну. Иногда, уже имея билет, вы понимаете, что запланированная поездка не состоится. Причин для изменения планов может быть много.

За любой билет приходится платить, а цены на них бывают довольно приличными. Что нужно сделать для того, чтоб избежать финансовых потерь?

Практически в любой ситуации билет можно сдать обратно в кассу и получить свои деньги. Чтобы потери были минимальными необходимо знать определенные правила возврата билетов.

Как покупатель может получить обратно свои деньги в случае возврата билета на автобус?

Неиспользованные маршрутные квитанции можно вернуть и получить обратно потраченные средства. Процедура возврата предполагает наличие паспорта или другого документа, удостоверяющего вашу личность.

Обратите внимание! При возврате билета с вас будет снята определенная сумма – комиссия компании-перевозчика.

Используя для возврата билета Web-систему Организатора, будьте готовы к следующим расходам:

- 5 % снимается при сдаче маршрутной квитанции более чем за два часа до отхода автобуса;

- 15 % будут сняты при возврате билета в течение двух часов до отправления;
- 25 % снимаются во время сдачи билета в течение трех суток после того, как автобус отправился по маршруту. При этом обязательно представьте в кассе медицинскую справку о наличии заболевания, которое не позволило вам совершить поездку по купленному билету.

Обратите внимание! Средства, которые были направлены на сбор ЕКС, клиенту не возвращаются!

Возврат полной стоимости билета возможен только в том случае, когда пассажир сдал билет обратно в течение получаса после его приобретения или если автобус не отправился в рейс по вине компании-перевозчика.

Если вы намереваетесь сдать свой билет, обратитесь в кассу или офис Агентства. Не забудьте взять с собой сам билет и паспорт (копию или оригинал).

Нет возможности сделать это лично, отошлите на электронный адрес Агентства заявление о возврате билета и ксерокопию паспорта.

Важно! Отправляя письмо по электронной почте, делайте это с того же электронного адреса, на который был заказан билет.

По каким причинам осуществляется возврат железнодорожных билетов?

Среди самых распространенных причин можно назвать следующие:

- несвоевременное прибытие пассажира на вокзал;
- поездка отменена в силу сложившихся обстоятельств;
- личные обстоятельства отказа от поездки;
- несвоевременное прибытие на вокзал из-за несчастного случая;
- срочная госпитализация пассажира;
- несвоевременное прибытие поезда;

- отмена рейса;
- место в вагоне, на которое был приобретен билет, не устраивает пассажира;
- изменение даты поездки, обмен билетов.

Как происходит возврат электронного билета по интернету?

Основные правила возврата жд билетов.

Откройте сайт РЖД. Зайдите в свой личный кабинет. Найдите в меню ваш билет и отметьте позицию «Возврат».

Обратите внимание! Комиссионный сбор за возврат билета в данном случае составит 185 рублей.

Размер основной суммы, которую вы можете получить за возврат билета, зависит от времени возврата.

Давайте рассмотрим зависимость суммы возврата от сроков.

Проездные документы на поезда внутреннего сообщения и поездок в ближнее зарубежье сдаются со следующими условиями:

- Полная стоимость билета возвращается в том случае, если вы сдаете билет более чем за 8 часов до отхода поезда.
- Полная стоимость проездного документа и 50 % от стоимости посадочного места будут возвращены при условии сдачи билета менее чем за 8 и более чем за 2 часа до отправления состава.
- Стоимость посадочного места возвращается при сдаче билета менее чем за 2 часа до отправления и не позднее чем через 12 часов после отхода поезда.

Обратите внимание! В стоимость проездного документа входит цена за оплату проезда состава и суммы посадочного места (30 % от полной стоимости).

Когда процедура возврата осуществляется в стране ближнего зарубежья, вы потеряете в деньгах сумму равную 10 евро (по курсу в день сдачи билета).

Условия возврата проездного документа в странах ближнего зарубежья:

- Полную стоимость билета вам вернут, если вы обратились с данной просьбой не позднее 6 часов до отхода состава;
- Стоимость посадочного места будет возвращена при условии возврата билета позднее 6 часов. В некоторых ситуациях стоимость проезда возвращена не будет.

Обратите внимание! Если вы приобретали билет для ребенка в возрасте до 5 лет, то комиссионного сбора не было.

Какая сумма от стоимости билета вам будет возвращена, зависит не только от времени его возврата, но и оттого, где проходит маршрут следования:

- Поезда, курсирующие внутри страны или в страны ближнего зарубежья;
- Состав курсирует по территории стран дальнего зарубежья.

Как проходит процедура возврата жд билета, приобретенного на сайте РЖД?

В том случае, если вы купили проездной документ на сайте РЖД, а позже получили его в кассе, или самостоятельно распечатали в терминале, условия его возврата будут следующими:

- Принесите распечатанный билет;
- Предоставьте паспорт, по данным которого он приобретался;
- Назовите номер счета в банке, с которого были переведены деньги на оплату билета.

Точно так же происходит процедура сдачи билета в кассе.

Как вернуть билет, приобретенный по доверенности?

В том случае, если проездной документ был куплен по доверенности, сдавать его нужно в следующем порядке:

- Принесите доверенность (заверена у нотариуса);

- Предоставьте паспорт доверенного лица и человека, на чье имя приобретался данный билет.

В какие сроки будут возвращены деньги после сдачи билета?

- При оплате покупки билета банковской карой по интернету, деньги будут перечислены в течение 7-30 дней;
- Когда расчет производился посредством электронного кошелька, в терминале, в магазине телефонной связи – возврат денег будет осуществлен в жд кассе;
- В случае покупки билета в кассе на жд вокзале, денежные средства будут возвращены по наличному расчету в этой же кассе.

Существует ли возможность возврата авиабилета?

Если он куплен у авиакомпании РФ, то конечно можно. Такая процедура осуществляется в соответствии с приказом №28 Минтранса РФ от 28.06. 2007 года «Об утверждении Федеральных правил авиации».

Согласно ст. 108 Воздушного кодекса РФ возврат денежных средств производится за вычетом сборов и штрафов.

Обратите внимание! Размер удержанных средств не может превышать 25% от стоимости билета.

В большинстве случаев крупные и известные авиаперевозчики не допускают превышения лимита удержанных средств, часто этот процент намного меньше.

Следует отметить, что большая часть иностранных авиаперевозчиков также возвращают денежные средства за неиспользованный билет, хоть и не должны подчиняться законам, принятым в РФ.

Если у вас возникла необходимость вернуть билет, потрудитесь известить авиакомпанию об этом заблаговременно (за сутки до вылета). В данном случае вам вернут большую часть стоимости билета.

Где вам смогут помочь?

Как было отмечено ранее, чем раньше вы сообщите о своем намерении вернуть билет, тем меньше денег потеряете.

Процедуру возврата можно осуществить на официальном сайте авиакомпании.

Зайдите на сайт компании, найдите раздел «Бронирование» и внесите данные о вашем проездном документе.

Далее найдите значок о подтверждении возврата билета.

Обратите внимание! Если на сайте компании не предусмотрена такая процедура, отправьте электронное письмо в соответствующем разделе.

Ваши следующие шаги будут определены менеджером компании.

Важно! При покупке билетов в агентстве по продаже авиабилетов, для возврата билетов лучше обращаться именно туда.

Особенности возврата электронных билетов

Возврат электронных билетов производится через интернет.

В некоторых авиакомпаниях требуется присутствие клиента при оформлении заявления о возврате, другие же компании требуют только заполнения специального бланка. Далее с вами выйдет на связь менеджер авиаперевозчика и предложит предпринять необходимые действия.

При возврате электронного билета также предусмотрены определенные вычеты из стоимости билета. Каждая компания имеет по этому поводу свои требования.

Различные шоу и концерты с участием звезд – удовольствие далеко не дешевое. Именно поэтому возврат денег за билет интересует некоторых зрителей, которые не смогут посетить это действие. Сдача билета на концерт – законное право потребителя.

Для возврата билета подготовьте:

- заявление о возврате;
- билет на мероприятие, которое вы не сможете посетить.

Особенности возврата билета на концерт:

- в Законе «О защите прав потребителей» говорится о том, что зрители имеют право получить обратно деньги за билет, приобретенный на концерт, если он был отменен организаторами. Также билет можно обменять на аналогичный с другой датой;
- Обратитесь в ту кассу, где был приобретен данный билет и потребуйте возврата денежных средств. В случае отказа узнайте информацию об организаторе данного мероприятия и найдите его юридический адрес;
- Составьте заявление (2 экземпляра) о возврате денежных средств, потраченных на билет. Одно из заявлений передайте администратору фирмы или другому лицу, отвечающему за проведение концерта. К заявлению добавьте ксерокопию билета. Лицо, принимающее ваше заявление должно поставить отметку о его приеме. В случае отказа – направьте заявление и необходимые документы заказным письмом на адрес организатора концерта. Деньги должны быть возвращены в течение 30 дней со дня подачи заявления;
- Если деньги не возвращают, наймите адвоката и составьте исковое заявление в суд. В заявление укажите ваше требование возместить денежные средства, затраченные на приобретение билета на несостоявшийся концерт. Также укажите свое требование о возмещении расходов, связанных с обращением к адвокату и в суд. Кроме этого затребуйте компенсации за причинение морального вреда.
- Отмена концерта не является единственной причиной, по которой организаторы обязаны вернуть деньги. Вы имеете право сдать билет по другим причинам (ст. 32 Закона «О защите прав потребителей»). Обратите внимание! В случае

возврата билета по собственной инициативе зритель обязан оплатить организатору мероприятия его расходы. При этом все расходы организаторов должны быть подтверждены документально. В случае наличия таких документов, вы получите свои деньги за вычетом подтвержденных расходов;

- Прежде, чем писать заявления, обращаться в суд, сделайте самый первый шаг – поговорите с кассиром или представителем организатора концерта. Аргументируйте свое требование о возврате денежных средств нормами закона. Если к вам не прислушались, тогда принимайте более радикальные меры;
- Еще одним выходом из ситуации, когда деньги за билет не возвращены в установленный законом срок (30 дней), является написание претензии в комитете по культуре данного населенного пункта. В претензии обычно описывается вся проблемная ситуация. Не забудьте приложить к документу заявление о возврате денег, которое вы передали организаторам концерта. Если и здесь вы ничего не добились – отправляйтесь в суд.

В каких обстоятельствах потребитель может рассчитывать на возмещение убытков на покупку билетов в театр?

Обычно билет в театр приобретают в билетных кассах. Если вы сделали именно так, то и возврат билета должен происходить в кассе театра. Чаще всего кассир – это человек, который хорошо знает свою работу, умеет продавать и консультировать, но вот возврат денег за билет он, скорее всего, на себя не возьмет.

Действуйте дальше и попросите пригласить администратора.

Важно! Если вы идете в театр с целью вернуть билет, возьмите с собой сам билет, чек (один из важных документов), паспорт, а также пару листов бумаги и ручку.

Сроки возврат билетов в театр – любое время до начала представления. Кроме этого от вас не должны требовать никаких объяснений.

Какие законы являются подтверждением ваших юридических прав?

Закон «О защите прав потребителей», ст. 32.

В частности в этой статье подтверждается, что гражданин имеет право расторгнуть договор об оказании услуг. Но при этом он должен оплатить исполнителю данных услуг его расходы, которые связаны с выполнением обязательств по договору;

Гражданский кодекс РФ, ст. 782.

Условия данной статьи ГК повторяют приведенные выше нормы отказа потребителя от выполнения своих обязательств по договору возмездного оказания услуг.

Не всегда процедура возврата билета и денег происходит легко и быстро. Часто зрителя пугают большими финансовыми потерями.

Если простая просьба о возврате денег за билет не подействовала, аргументируйте свои требования нормами закона (ФЗ №117 Налоговый кодекс РФ в части ст.252, Закон «О защите прав потребителей», Гражданский кодекс РФ).

Потребуйте представить вам документальное подтверждение суммы «фактически понесенных расходов».

Часто, чтобы не связываться с такими юридически образованными клиентами, администрация идет на уступки и возвращает деньги за сданный билет.

Но так бывает не всегда. Если ничего не получилось – не отчаивайтесь, а пишите заявление на имя руководителя театра. Обязательно зарегистрируйте его прием у администратора.

Администрация театра должна отреагировать на заявление и вернуть деньги в срок до 30 суток. Заявление не подействовало

– пишите другое, но только уже в суд.

Обратите внимание! Возврат денег возможен только в том случае, если билеты будут сданы до начала спектакля. В противном случае вы потеряете все деньги.

Кто и как будет возвращать покупателю деньги, если он сдал талоны на киносеанс?

Вы приобрели билет в кино, но обстоятельства сложились так, что у вас не получится попасть на сеанс – возвратите билет в кассу и получите свои деньги обратно.

Такое право граждан подтверждено в Законе «О защите прав потребителей». Хотя это еще не значит, что процедура возврата денег пройдет легко и быстро.

Обратитесь к администратору и расскажите о своей просьбе. Если ничего не получается, сделайте следующее:

- Потребуйте данные о юридическом адресе организатора (вам не должны отказать, если нет – найдите информацию в интернете);
- Составьте заявление с требованием возврата денег за билет и отправьте его по адресу организаторов;
- Заявление должно содержать не только требования, но и данные по билету, его оригинал (не забудьте сделать ксерокопию), ваши контактные данные;
- Документ составляйте в двух экземплярах, один из них отправьте на имя главного организатора мероприятия, а второй оставьте себе (этот документ должен быть завизирован представителем администрации).

Обратите внимание! Вам отказали принять ваше заявление – отправьте его заказным письмом. Обязательно подтвердите опись вложения.

- На рассмотрение заявления у организаторов есть 30 дней. По истечении этого срока вам обязаны вернуть деньги за билет. Вы не получили никакого ответа, собственно, как и денег, пишите письмо в отдел культуры. Может быть, там вас услышат. К письму приложите чек, выданный в кассе при покупке билета, а также копию заявления на возврат денег;
- Если и отделе культуры вы не были услышаны, остается одно верное решение – обращение в суд. Хотя анализируя практику развития такой ситуации, чаще всего деньги за билет возвращают после письма в отдел культуры.

Обратите внимание! Чем позже вы сдадите билет, тем меньше денег получите обратно. Поэтому постарайтесь сделать это как можно раньше.

Администрация будет вам говорить о том, что возврат билета незадолго до начала сеанса уменьшает их шансы продать его, поэтому сумма возвращенных денег будет снижена. Стоит отметить, что это условие не является законным.

Ваши финансовые потери могут быть приравнены к расходам организаторов, не более того (тем более они должны быть подтверждены документально).

Когда администрация не показывает вам документ о реальных расходах, они нарушают ваши потребительские права. Тем более что данная норма утверждена в ст. 252 Налогового кодекса РФ.

В противном случае в отношении организаторов мероприятия предусмотрена административная ответственность (ст. 14.8 КоАП РФ).

В том случае, если по вашему требованию администрация предоставит вам информацию о расходах, подтвержденных документально, стоимость билета будет возвращена за вычетом данных расходов.