

Возврат невозвратных билетов по законодательству РФ



Не все знают, но существуют так называемые «невозвратные билеты». Понятно, что для авиакомпании обмен не востребованных билетов, процедура не очень приятная, что уж говорить о дешевых проездных документах. Давайте попробуем разобраться в вопросе возврата невозвратных билетов.

Каким образом можно сдать обратно билет на авиарейс, если он является невозвратным?

Невозможно вернуть проездные документы, если они:

- Были приобретены через интернет (электронный вариант) и на них была надпись «Non Ref» (безвозвратный). Если не хотите попасть в неприятную ситуацию при обмене, будьте внимательны при покупке таких билетов;
- Билеты были приобретены при распродаже, по акции или со скидкой. Чаще всего такие акции проводятся самими авиакомпаниями, турагентствами, по интернету. В таком случае их можно обменять на другой день или время отправления;
- Проездные документы, купленные на лоукостах (обычно там предлагаются билеты по самым приемлемым ценам);
- В том случае, когда билеты имеют тарифы R, N, E, T, Q.

Еще совсем недавно клиенты российских авиакомпаний могли спокойно сдать билеты в любое удобное время, даже если до вылета оставалось несколько минут. Издержки со стороны пассажиров составляли до 25 %, которые удерживались только в том случае, когда билеты сдавались менее чем за сутки до

отлета.

В связи с обновлением Воздушного кодекса, были введены два вида тарифов. Один из них существовал и ранее (возвратный), а другой (невозвратный) стал совершенно новым тарифом.

Если речь идет о невозвратном тарифе, то билеты возврату не подлежат.

Считалось, что с появлением нового тарифа, рынок лоукостеров будет развиваться быстрее. Но, в итоге ситуация сработала не на пользу пассажиров.

Крупные авиаперевозчики перевели все самые дешевые проездные билеты в статус «невозвратных».

Такой статус подтверждает тот факт, что билет, приобретенный на самолет, не подлежит возврату.

Обратите внимание! Даже в ситуации с невозвратным билетом выход все же есть. И в некоторых случаях, предусмотренных Воздушным кодексом, пассажир имеет возможность получить свои деньги за билет обратно.

О каких случаях идет речь?

Процедура возврата возможна, если пассажир возвращает билет по причине невозможности воспользоваться данным проездным документом из-за болезни самого пассажира или членов его семьи. Также среди возможных причин возврата называется смерть близких данного пассажира.

В Воздушном кодексе также указывается, что обращаясь с просьбой о возврате билетов, клиент обязан представить официальные документы, подтверждающие наличие заболевания или смерть родственников. Это подтверждение должно быть представлено на рассмотрение до того, как будет закончена регистрация.

Важно! Еще одним немаловажным моментом является задержка

рейса. В данном случае пассажир также имеет право требовать возврата денег.

Говоря о неполном возмещении средств, потраченных на приобретение билета, следует отметить, что подтверждение такой возможности можно найти в поправках к Воздушному кодексу.

В частности там говорится, что пассажиру будет возвращена стоимость билета без неиспользованных сумм, которые взимаются компанией-перевозчиком в пользу иностранных компаний, находящихся на территории, откуда осуществлялся полет.

Стоимость билета состоит из тарифа авиаперевозчика и прочих сборов (например, аэропортовых). Согласно российскому законодательству, невозвратным может быть только тариф. То есть, наши авиакомпании, несмотря ни на что, должны возвращать пассажирам средства, предназначенные на аэропортовые сборы.

Чтобы получить деньги, потраченные на приобретение билета, сделайте следующее:

- возьмите документ, являющийся подтверждением болезни, из-за которой вы не смогли отправиться в полет;
- идите в ту компанию, где вами был приобретен билет;
- составьте заявление. При возврате обычного документа пишите заявление от руки. Если это электронный билет, скачайте бланк заявления на сайте компании, продавшей проездной документ, и заполните его;
- соберите другие документы, которые требуются по процедуре возврата билетов (перечень можно найти на сайте компании – перевозчика);
- выполните процедуру возврата в отделе по продажам или через сайт авиакомпании.

Заявление составляет пассажир, чья фамилия вписана в проездной документ.

Кроме этого у клиентов авиакомпании есть возможность выполнить данную процедуру с помощью доверенного лица (необходима

заверенная нотариусом доверенность).

Обратите внимание! Средства будут возвращены точно так же, как производилась оплата.

- на карту или расчетный счет пассажира;
- в кассе, наличными;
- на электронный кошелек клиента.

Если вас интересует более подробная информация по процедуре возврата билетов, ее всегда можно найти на сайте авиакомпании.

Приобретая билет, пассажиры не всегда знают, что есть такие проездные документы, которые не подлежат возврату. Но когда возникает необходимость сдать билет и вернуть деньги за него, начинаются неожиданности.

Обратите внимание! Возможность вернуть деньги за невозвратный билет все-таки есть.

В ст. 108 Воздушного кодекса РФ говорится о том, что пассажиры при возврате невозвратного билета могут получить сумму, равную стоимости билета без комиссионных сборов и затрат компании по факту.

Основным условием, при котором процедура возврата состоится, является наличие причин, вынуждающих пассажира отказаться от полета.

К ним относятся:

- болезнь самого пассажира или его близких, что является препятствием, не позволяющим отправиться в полет. Доказательством факта болезни является справка, выданная в медицинском учреждении;
- смерть родственника клиента (представляется справка о смерти). К близким родственникам относятся муж/жена пассажира, мать, отец, родные или усыновленные дети, бабушки, дедушки, внуки, родные или сводные братья и сестры. Документальное подтверждение причин возврата

билета должно быть передано в администрацию компании до того, как будет закончена регистрация всех пассажиров на данный рейс;

- задержка рейса или другие обстоятельства, из-за которых полет не состоялся по вине компании-перевозчика.

Пассажиры могут получить часть суммы, потраченной на покупку билетов. В стоимость билета входит:

- расходы на топливо для перелета;
- налоги;
- сборы, которые направляются на возврат части стоимости билета (приблизительно 1500 рублей).

Сумма, которая идет на оплату самого полета, клиенту не возвращается. Пассажир может рассчитывать только на возврат налогов и сборов. Эта сумма составляет 50 % от общей стоимости билета или больше.

Чтобы не возникало никаких спорных моментов в вопросе возврата билетов, перевозчик обязан предупреждать клиентов о статусе их билетов. Кроме этого пассажиры должны владеть информацией о правилах возврата невозвратных проездных документов до того, как они их приобрели.

Таким образом, можно сделать вывод, что расходы, сделанные во время приобретения билетов, могут быть возмещены только в случае вынужденного отказа от полета. В остальных случаях компенсация не осуществляется, за исключением возможности получить деньги, которые не были использованы (например, аэропортовые сборы).

В какие сроки должен быть возвращен проездной документ, чтобы пассажир имел возможность получить обратно часть суммы, затраченной на приобретение билетов?

Лучше всего осуществлять возврат билетов заблаговременно. Чем больше времени до отлета, тем выше шансы вернуть свои деньги.

В том случае, если обстоятельства складываются так, что вы не можете отправиться в запланированный полет, сдайте билет не позже, чем за сутки до полета. Так вы сможете вернуть часть денег, и не будете оплачивать штраф (равен 25 % от стоимости билета).

Важно! Если хотите компенсировать хотя бы часть своих расходов – постарайтесь успеть осуществить возврат до окончания регистрации на рейс.

Если вы опоздали на самолет и хотите вернуть потраченные деньги, обратитесь на сайт компании-перевозчика.

Что делать дальше?

- В «уведомлении» запишите свои личные и паспортные данные, номер телефона, номер рейса, когда был этот рейс, а также пишите, какой вид возврата денег вас устраивает;
- Далее берете лист, и перечисляете на нем причины, из-за которых ваш полет не состоялся;
- Получив отказ, не останавливайтесь на достигнутом. Составьте письмо на адрес директора авиакомпании;
- В случае повторного отказа, повторите свои действия еще раз. Кроме этого обратитесь за юридической консультацией.

Зная свои права на возврат средств, действуйте, опираясь на Закон. В ст. 108 Воздушного кодекса РФ содержится информация о действиях договора о воздушной перевозке. Также в документе говорится о возможности пассажиров возвращать свои билеты и получать часть их стоимости, если возникла такая необходимость.