Наступает лето – пора отпусков и путешествий для россиян, многие из которых выбирают авиаперелеты для поездок по стране. При бронировании/покупки билетов потребителям приходится выбирать: отдать предпочтение более дешевому, но рискованному варианту или выбрать более дорогой, но с возможностью возврата средств в случае изменения планов. Возвратные билеты обеспечивают финансовую защиту при отмене поездки, в то время как невозвратные билеты, несмотря на свою привлекательную цену, не гарантируют возврата денег, за исключением случаев, предусмотренных законодательством.

# Чтобы избежать неприятных сюрпризов в дальнейшем, предлагаем ознакомиться с информацией о порядке возврата авиабилетов.

Основными нормативными правовыми актами, регулирующими сферу воздушных перевозок пассажиров, являются:

* Гражданский кодекс РФ;
* Воздушный кодекс РФ;
* Федеральные авиационные правила;
* Закон РФ «О защите прав потребителей».

Воздушный кодекс РФ предоставляет пассажиру свободу выбора при покупке авиабилета. Он может приобрести билет по "возвратному" тарифу, позволяющему вернуть деньги при отказе от полета, или по "невозвратному" тарифу, который такой возможности не предусматривает.

**До заключения договора воздушной перевозки**, авиакомпания или уполномоченный ею представитель обязаны предоставить пассажиру полную и достоверную информацию об условиях возврата стоимости билета, чтобы обеспечить возможность осознанного выбора услуги. Условия возврата авиабилета (возвратный или невозвратный тариф) указываются на сайте авиакомпании или агентства. Как правило, эта информация находится в разделах "Условия тарифа" или "Правила бронирования". При этом,

**Условия возврата авиабилетов: возвратный тариф и его особенности**

При добровольном отказе от перелета и возврате билета:

* **Более чем за 24 часа до окончания регистрации:** возвращается стоимость билета за вычетом фактически понесенных расходов перевозчика, если договором предусмотрен возврат.
* **Менее чем за 24 часа до окончания регистрации:** возвращается стоимость билета за вычетом 25% неустойки и фактически понесенных расходов перевозчика, если договором предусмотрен возврат. Перевозчик может уменьшить неустойку.

Обращаем внимание, если пассажир уведомил перевозчика об отказе от перелета **после окончания времени регистрации** пассажиров на рейс, **стоимость авиабилета пассажиру не возвращается.**

**В каких случаях можно вернуть деньги за невозвратный авиабилет?**

Авиабилет, приобретенный потребителем по невозвратному тарифу, может быть компенсирован в случае вынужденного отказа, вызванного **уважительными причинами**, такими как:

* болезнь пассажира либо болезнь члена семьи либо близкого родственника, летящего вместе с пассажиром, подтвержденная медицинскими документами;
* смерть члена семьи или близкого родственника, подтвержденная документально, при уведомлении перевозчика до окончания регистрации на рейс;
* отмены или задержки рейса, указанного в билете;
* изменения перевозчиком маршрута перевозки;
* выполнения рейса не по расписанию;
* несостоявшейся отправки пассажира из-за отсутствия места на рейс/дату, указанные в билете;
* несостоявшейся перевозки пассажира из-за задержки в аэропорту, вызванной продолжительным досмотром, если при досмотре не было обнаружено запрещенных веществ и предметов;
* необеспечения перевозчиком стыковки рейсов в случае выполнения единой перевозки.
* непредоставления пассажиру обслуживания по классу, указанному в билете;
* неправильного оформления билета перевозчиком или уполномоченным агентом.

При вынужденном отказе пассажира от рейса перевозчик обязан сделать отметку в перевозочном документе или предоставить подтверждающий документ.

Обращаем внимание, что решение о возврате денег за авиабилет принимает авиакомпания. Потребителю необходимо направить претензию в авиакомпанию или агентство, где он покупал билет, и приложить документы, подтверждающие причину возврата. Если причина - болезнь, то требования к медицинским документам устанавливает авиакомпания. В случае смерти потребуется свидетельство о смерти. В иных случаях документы, обосновывающие вашу ситуацию.

Перевозчик обязан **в течение 30 дней со дня поступления** **претензии** рассмотреть её и в письменной форме уведомить потребителя об удовлетворении или отклонении претензии.

Претензия к перевозчику может быть предъявлена в течение шести месяцев.

Если авиакомпания откажет в возврате денежных средств добровольно, то дальнейшее разрешение вопроса возможно в судебном порядке.

Иски к перевозчикам, вытекающие из договоров перевозки, предъявляются в суд **по месту нахождения перевозчика**, к которому в установленном порядке была предъявлена претензия. Несоблюдение претензионного порядка является основанием для возвращения  искового заявления.

Данная памятка информирует о правах пассажиров при оказании услуг авиаперевозчиками на внутренних воздушных перевозках.

*Информация подготовлена*

*с использованием СПС Консультант Плюс и открытых данных из сети Интернет*

**Ждем Вас по адресам:**

|  |
| --- |
| **г.Иркутск,** ул.Трилиссера, 51, 8(395-2)22-23-88 Пушкина, 8, 8(395-2)63-66-22 zpp@sesoirk.irkutsk.ru. |
| **г.Ангарск,** кв-л 95, д.17, тел. 8(395-5)67-55-22 ffbuz-angarsk@yandex.ru |
| **г.Усолье-Сибирское**, ул.Ленина, 73 тел.8(395-43) 6-79-24 ffbuz-usolie-sibirskoe@yandex.ru |
| **г.Черемхово** (обращаться в Иркутск) |
| **г.Саянск**, микрорайон Благовещенский,д.5 А,тел. 8(395-53) 5-10-20, ffbuz-sayansk@yandex.ru |
| **п.Залари** (обращаться в г.Саянск, г.Иркутск) |
| **г.Тулун**, ул.Виноградова, 21, тел.8(395-30)2-10-20ffbuz-tulun@yandex.ru, |
| **г.Нижнеудинск**, ул.Аллейная, 27а тел.8(395-57)7-09-53, ffbuz-nizhneudinsk@yandex.ru,  |
| **г.Тайшет**,ул.Старобазарная, 3-1н, тел. 8(395-63) 5-35-37;ffbuz-taishet@yandex.ru |
| **г.Братск,** ул.Муханова, 20,тел.8(395-3) 42-57-50 |
| **г.Железногорск-Илимский**, (обращаться в г.Иркутск, г.Усть-Кут) |
| **г.Усть-Илимск**, лечебная зона, 6 тел.8(395-35) 6-44-46;ffbuz-u-ilimsk@yandex.ru |
| **г.Усть-Кут**, ул.Кирова, 91, тел.8(395-65) 5-03-78; ffbuz-u-kut@yandex.ru |
| **п.Усть-Ордынский**, пер.1 Октябрьский, 12 тел. 8 (395-41) 3-10-78, ffbuz-u-obao@yandex.ru |

**ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»**

****

**Возврат авиабилетов**

Консультационный центр и пункты

по защите прав потребителей

Единый консультационный центр Роспотребнадзора –

**8-800-555-49-43**