**Возврат авиабилетов**

Наступает лето, и для многих россиян это пора отпусков, путешествий и поездок по стране. Всё больше людей предпочитают путешествовать самолётом. При планировании поездки первым возникает вопрос о выборе авиабилета, оптимального по цене и условиям, особенно в части возможности его возврата.

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.

# Возврат авиабилетов – ситуация, с которой сталкиваются многие пассажиры. Обстоятельства меняются, и запланированная поездка становится невозможной. В таких случаях возникает вопрос: можно ли вернуть деньги за билет и на каких условиях?

# 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 «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утверждённые приказом Минтранса России от 28 июня 2007 г. № 82;
* Закон РФ от 07 февраля 1992г. №2300-1 «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.

Условия возврата авиабилета (возвратный или невозвратный тариф) указываются в условиях бронирования, размещенных на сайте авиакомпании или агентства. Как правило, эта информация находится в разделах "Условия тарифа" или "Правила бронирования". При этом, **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 авиабилетов: возвратный тариф и его особенности**

В случае добровольного отказа пассажира от запланированного перелета и возврата авиабилета пассажиру возвращается:

* стоимость авиабилета (за исключением суммы расходов перевозчика, фактически понесенных им и связанных с исполнением обязательств по договору) - если договором воздушной перевозки предусмотрено условие о возврате стоимости авиабилета и **пассажир уведомил перевозчика об отказе от перелета не позднее чем за 24 часа до окончания времени регистрации пассажиров на рейс**;
* стоимость авиабилета с взысканием неустойки в размере 25% и суммы расходов перевозчика, фактически понесенных им и связанных с исполнением обязательств по договору, - если договором воздушной перевозки предусмотрено условие о возврате стоимости авиабилета и **пассажир уведомил перевозчика об отказе от перелета менее чем за 24 часа до окончания времени регистрации пассажиров на рейс**. Перевозчик вправе уменьшить размер указанной неустойки.

Обращаем внимание, если пассажир уведомил перевозчика об отказе от перелета **после окончания времени регистрации** пассажиров на рейс (*к сведению сообщаем, что регистрация пассажиров и оформление багажа на рейсы в аэропорту заканчивается****не ранее чем за 40 минут****до времени отправления воздушного судна по расписанию*), **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;
* болезнь члена его семьи либо близкого родственника, совместно следующих с ним на воздушном судне, что подтверждается медицинскими документами;
* смерть члена его семьи или близкого родственника, что подтверждается документально, и уведомления об этом перевозчика до окончания установленного в соответствии с федеральными авиационными правилами времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс

Справочно, под членами семьи понимаются супруги, родители и дети (усыновители и усыновленные), под близкими родственниками - дедушки, бабушки и внуки, полнородные и неполнородные братья и сестры;

* отмены или задержки рейса, указанного в билете;
* изменения перевозчиком маршрута перевозки;
* выполнения рейса не по расписанию;
* несостоявшейся отправки пассажира из-за невозможности предоставить ему место на рейс и дату, указанные в билете;
* несостоявшейся перевозки пассажира на воздушном судне, вызванной задержкой пассажира в аэропорту из-за продолжительности проведения его досмотра, если при досмотре багажа или личном досмотре пассажира не было обнаружено запрещенных к перевозке 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.

В случае, если пассажир был вынужден отказаться от рейса, перевозчик должен сделать запись в документе о перевозке или предоставить документ, подтверждающий данную ситуацию.

Обращаем внимание, что решение о возврате денег за авиабилет, даже если он "невозвратный", всегда 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 близкого родственника потребуется свидетельство о смерти. В иных случаях документы, обосновывающие вашу ситуацию.

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

Претензия к перевозчику при внутренних воздушных перевозках может быть предъявлена в течение шести месяцев.

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

**Важно!** Иски к перевозчикам, вытекающие из договоров перевозки, предъявляются в суд **по месту нахождения перевозчика**, к которому в установленном порядке была предъявлена претензия. В этой связи, несоблюдение обязательного досудебного порядка (претензионного) урегулирования спора  является основанием для возвращения  искового заявления.

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

*Информация подготовлена специалистами*

*отделения по защите прав потребителей*

*– консультационного центра*

*с использованием материалов*

*СПС КонсультантПлюс*

*НАШИ КОНТАКТЫ: г. Иркутск,*

*ул. Трилиссера 51, каб. 113*

*тел.: 8 (395-2) 22-23-88,*

*ул. Пушкина 8, каб. 101,*

*тел.: 8 (395-2) 63-66-22,*

*Е-мail:zpp@sesoirkutsk.ru*