

ВОЗВРАТ АВИАБИЛЕТОВ

Порядок и условия отказа пассажира от полета и возврата авиабилетов определяются *Воздушным Кодексом РФ, Федеральными авиационными правилами, утв. Приказом Минтранса России от 28.06.2007 №82, Правилами формирования и применения тарифов, утв. Приказом Минтранса России от 25.09.2008 №155 и правилами, установленными перевозчиком.*

! Перевозчик обязан информировать пассажира об условиях возврата до заключения договора и оплаты авиабилета как при бронировании, так и при оплате.

ОБЩИЙ ПОРЯДОК ВОЗВРАТА БИЛЕТА

Провозная плата возвращается:

- лицу, указанному в перевозочном документе при его предъявлении;
- при предъявлении документа, удостоверяющего личность;
- по месту оплаты перевозки и тем же способом (наличными, в безналичной форме, банковской картой и др.).

СУММЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ВОЗВРАТУ

При возврате пассажир вправе получить **полную стоимость авиабилета**, которая включает в себя:

- **стоимость перевозки** (провозная плата - тариф(ы), примененный(е) для расчета стоимости перевозки);
- **сборы** (за оформление билета, ордера разных сборов, электронного билета, квитанции оплаты сверхнормативного багажа, за предоставление услуг автоматизированных систем бронирования, сборы иностранных государств, топливный сбор, аэропортовый сбор за обеспечение авиационной безопасности и за предоставление аэровокзального комплекса);
- **плата за дополнительные услуги повышенной комфортности** (места с увеличенным расстоянием между рядами, регистрация и оформление багажа и ручной клади на отдельной стойке без очередей и ожидания и др.)

Требование о возврате провозной платы предъявляется в порядке, установленном правилами перевозчика, и договором воздушной перевозки пассажира (п.234 Правил).

По общему правилу, требование о возврате провозной платы должно быть удовлетворено **в течение 10 дней**.

ОСНОВАНИЯ И УСЛОВИЯ ВОЗВРАТА ДЕНЕГ В СЛУЧАЕ ОТКАЗА ПАССАЖИРА ОТ ПЕРЕЛЕТА

Расторжение договора воздушной перевозки по инициативе пассажира в зависимости от оснований отказа может быть **вынужденным** или **добровольным**.

ВЫНУЖДЕННЫЙ ОТКАЗ ПАССАЖИРА ОТ ПЕРЕЛЕТА

ОСНОВАНИЯ ВОЗВРАТА	возвратный билет	невозвратный билет
внезапная болезнь пассажира или члена его семьи, близкого родственника, совместно следующих с ним на воздушном судне, что подтверждается медицинскими документами)	полная стоимость авиабилета	полная стоимость авиабилета
смерть члена семьи или близкого родственника пассажира, что подтверждается документально		
отмена или задержка рейса		
изменение маршрута перевозки		
выполнения рейса не по расписанию		
непредоставление места на рейс и дату, указанные в билете		
несостоявшаяся перевозка, вызванная задержкой пассажира в аэропорту из-за проведения его досмотра, если не было обнаружено запрещенных к перевозке веществ и предметов		
необеспечение стыковки рейсов в случае выполнения единой перевозки		
непредоставление обслуживания по классу, указанному в билете		
неправильное оформление билета перевозчиком		

ДОБРОВОЛЬНЫЙ ОТКАЗ ПАССАЖИРА ОТ ПЕРЕЛЕТА

ОСНОВАНИЯ ВОЗВРАТА	возвратный билет	невозвратный билет
после окончания времени регистрации на рейс	не возвращается	
не позднее чем за 24 часа до окончания регистрации пассажиров на рейс	полная стоимость авиабилета за исключением сбора за предоставление услуг автоматизированных систем бронирования, сборов за оформление билета, ордера разных сборов, электронного многоцелевого документа, квитанции оплаты сверхнормативного багажа	не возвращается, за искл. сборов иностранных государств на неиспользованных участках маршрута перевозки

позднее чем 24 часа до окончания времени регистрации на рейс	провозная плата не возвращается, с пассажира взыскивается неустойка 25% от уплаченной суммы	
--	---	--

ОТКАЗ ОТ ПЕРЕЛЕТА ПО ИНИЦИАТИВЕ ПЕРЕВОЗЧИКА

ОСНОВАНИЯ ВОЗВРАТА	возвратный билет	невозвратный билет
нарушение пассажиром паспортных, таможенных, санитарных требований	провозная плата с взысканием	не возвращается,
отказ пассажира выполнять требования, предъявляемые федеральными авиационными правилами	неустойки 25% и суммы фактически понесенных расходов	
отказ оплатить провоз своего багажа, вес которого превышает нормы бесплатного провоза багажа (20 кг)	перевозчиком, сборы за искл. сборов иностранных государств,	
отказ оплатить провоз ребенка	топливный сбор, неиспользованный	
наличие при пассажире в вещах, а также в багаже предметов или веществ, запрещенных к перевозке	аэропортовый сбор за обеспечение авиационной безопасности и за предоставление аэровокзального комплекса	
состояние здоровья пассажира требует особых условий перевозки или угрожает его безопасности или других лиц, что подтверждается медицинскими документами	провозная плата и сборы за оформление: билета, ордера разных сборов, электронного билета, квитанции оплаты сверхнормативного багажа, сборы иностранных государств, топливный сбор, сбор за предоставление услуг автоматизированных систем бронирования, аэропортовый сбор за обеспечение авиационной безопасности и за предоставление аэровокзального комплекса	
состояние здоровья пассажира создает беспорядок и неустранимые неудобства для других лиц	не возвращается	
нарушения правил поведения на борту, создающих угрозу безопасности полета либо угрозу жизни или здоровью других лиц, а также невыполнение пассажиром распоряжений командира воздушного судна. По прибытии воздушного судна на ближайший аэродром командир воздушного судна вправе	не возвращается	

удалить таких лиц с воздушного судна, а в случае совершения деяния, содержащего признаки преступления, передать их правоохрaнительным органам	
---	--