Алгоритм действий при возврате авиабилетов

Отношения по договору воздушной перевозки пассажира прежде всего регулируются Воздушным Кодексом Российской Федерации (далее – ВК РФ), предусматривающим право авиаперевозчика заключить с пассажиром договор как на условиях возврата провозной платы, так и невозврата (невозвратный тариф).

Правила возврата пассажиру провозной платы закреплены положениями ст. 108 ВК РФ, согласно которым:

1) если пассажиром заключен договор, предусматривающий условие о возврате провозной платы при его расторжении, пассажиру возвращается уплаченная за воздушную перевозку провозная плата (за исключением суммы расходов перевозчика, фактически понесенных им и связанных с исполнением обязательств по договору) при условии, что он уведомил перевозчика об отказе от воздушной перевозки не позднее, чем за 24 часа до окончания времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс;

2) если пассажир уведомил перевозчика об отказе от воздушной перевозки позднее, чем за 24 часа до окончания времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс, то ему возвращается уплаченная за воздушную перевозку провозная плата с взысканием неустойки в размере 25% уплаченной за воздушную перевозку провозной платы и суммы расходов перевозчика, фактически понесенных им и связанных с исполнением обязательств по договору воздушной перевозки пассажира. Перевозчик вправе уменьшить размер указанной неустойки;

3) если пассажир уведомил перевозчика об отказе от воздушной перевозки после окончания регистрации пассажиров на указанный в билете рейс, пассажиру не возвращается уплаченная за воздушную перевозку провозная плата;

4) если пассажиром заключен договор, предусматривающий условие о невозврате провозной платы при расторжении договора, уплаченная за воздушную перевозку провозная плата не возвращается, за исключением неиспользованных сумм, взимаемых перевозчиком в пользу иных организаций в соответствии с законодательством иностранных государств, с территорий, на территории или через территории которых осуществляется воздушная перевозка пассажира.

При невозвратном тарифе авиабилетов пассажир вправе вернуть денежные средства при вынужденном отказе от авиаперевозки. При этом вынужденным отказ будет считаться, если он произошел по следующим причинам:

- в связи с болезнью пассажира;

- в связи с болезнью члена семьи пассажира (близкого родственника), совместно следующего с ним на воздушном судне;

- в связи со смертью члена семьи (близкого родственника пассажира);

- в связи с задержкой рейса или иного неисполнения (ненадлежащего исполнения) перевозчиком обязательств по договору авиаперевозки.

Обращаем внимание, что в любом случае решение о возврате денежных средств за авиабилеты, в том числе «невозвратные», в связи с отказом пассажира от договора принимает перевозчик. Для этого потребителю необходимо направить соответствующее требование в адрес авиакомпании (в случае вынужденного отказа необходимо приложить подтверждающие документы: копия свидетельства о смерти, медицинские документы и прочее).

Перевозчик обязан в течение тридцати дней со дня поступления претензии рассмотреть ее и в письменной форме уведомить потребителя об удовлетворении или отклонении претензии (см. ст. 127.1. ВК РФ).

Если авиакомпания откажет в возврате денежных средств добровольно, то дальнейшее разрешение вопроса возможно в судебном порядке. В соответствии со ст. 30 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации  иски к перевозчику предъявляются по месту нахождения (регистрации) авиакомпании.

Авиабилетларны кайтарганда эш итү алгоритмы

Пассажирны һавада йөртү килешүе буенча Мөнәсәбәтләр, беренче чиратта, Россия Федерациясенең Һава кодексы (алга таба – РФ ВК) белән көйләнә, ул авиаперевозчикның пассажир белән ташу түләүен кайтару һәм кире кайтармау шартларында да (кайтарылмаган тариф) килешү төзү хокукын күздә тота.

Пассажирга ташу өчен түләүне кайтару кагыйдәләре РФ ВК 108 маддәсе нигезендә беркетелгән, аларга ярашлы:

1) әгәр пассажир ташу өчен түләүне кире кайтару турында шартнамә төзегән булса, пассажирга, теркәлү вакыты тәмамлануга 24 сәгать кала, ташучыга һава ташудан баш тарту турында хәбәр иткән очракта, һава ташу өчен түләнгән ташу түләве кайтарыла (ташучының чыгымнары суммасыннан тыш) билетта күрсәтелгән рейска пассажирлар;

2) әгәр пассажир ташучыга пассажирларны билетта күрсәтелгән рейска теркәү вакыты тәмамлануга 24 сәгать кала һава транспортыннан баш тарту турында хәбәр итсә, аңа һава транспорты өчен түләнгән ташу түләүенең һәм ташучының чыгымнары суммасының 25 проценты күләмендә неустойка түләтеп, һава транспорты өчен түләнгән ташу түләве кире кайтарыла пассажирны һавада йөртү килешүе буенча. Ташучы күрсәтелгән неустойканың күләмен киметергә хокуклы;

3) Әгәр пассажир пассажирларны билетта күрсәтелгән рейска теркәү тәмамланганнан соң һава транспортыннан баш тарту турында хәбәр итсә, пассажирга һава транспорты өчен түләнгән ташу хакы кире кайтарылмый;

4) Әгәр пассажир килешүне өзгәндә ташу өчен түләүне кире кайтармау турында шартнамә төзегән булса, һава транспорты өчен түләнгән ташу түләве кире кайтарылмый, чит ил дәүләтләре законнары нигезендә ташучы тарафыннан башка оешмалар файдасына, территорияләрендә яки территорияләре аша пассажирны һава транспорты белән йөртү гамәлгә ашырыла торган территорияләрдән алына торган файдаланылмаган суммалардан тыш.

Авиабилетлар тарифы кире кайтарылмаса, пассажир авиаэлемтәдән мәҗбүри баш тарткан очракта акчаны кире кайтарырга хокуклы. Шул ук вакытта, әгәр ул түбәндәге сәбәпләр аркасында булган булса, баш тарту мәҗбүри дип саналачак:

пассажирның авыруы белән бәйле;

пассажирның гаилә әгъзасы (якын туганы) авырып китү сәбәпле, аның белән бергә һава судносында бара;

- гаилә әгъзасының (пассажирның якын туганының) үлеме белән бәйле;

рейсның тоткарлануы яки авиаперевозка килешүе буенча йөкләмәләрнең башка үтәлмәве (тиешле үтәлмәве) сәбәпле.

Игътибар итегез, һәрхәлдә, пассажирның килешүдән баш тартуы сәбәпле, авиабилетлар өчен, шул исәптән «кайтарылмас» акчаларны кайтару турында карарны ташучы кабул итә. Моның өчен кулланучыга авиакомпания адресына тиешле таләп җибәрергә кирәк (мәҗбүри рәвештә баш тарткан очракта раслаучы документлар: үлем турында таныклык күчермәсе, медицина документлары һәм башкалар).

Ташучы дәгъва кергән көннән алып утыз көн эчендә аны карарга һәм кулланучыга дәгъваны канәгатьләндерү яки кире кагу турында язма рәвештә хәбәр итәргә тиеш (кара: 127.1 статья. РФ ВК).

Әгәр авиакомпания акчаларны ирекле рәвештә кире кайтарудан баш тартса, мәсьәләне суд тәртибендә хәл итү мөмкин. Россия Федерациясе Гражданлык процессуаль кодексының 30 маддәсенә ярашлы рәвештә, авиакомпаниянең урнашкан (теркәлгән) урыны буенча ташучыга карата дәгъвалар белдерелә.