

# **Правила возврата билета, приобретенного на официальном сайте и в кассах АО «2-ой Архангельский объединенный авиаотряд»**

## **1. Общие положения**

1.1. Возврат билета означает прекращение договора воздушной перевозки на указанном в билете рейсе.

1.2. Условия возврата билета зависят от причины возврата и тарифа, по которому была оформлена перевозка.

1.3. Основания прекращения договора воздушной перевозки:

1.3.1. Вынужденный отказ пассажира от перевозки (часть 2 статьи 108 Воздушного кодекса Российской Федерации, пункты 227 – 228 Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утв. приказом Минтранса России от 28.06.2007 №82; далее – ВК РФ и ФАП-82).

1.3.2. Добровольный отказ Пассажира от перевозки (часть 1 статьи 108 ВК РФ, пункт 229 ФАП-82).

1.3.3. Прекращение договора воздушной перевозки по инициативе Перевозчика (статья 107 ВК РФ, пункт 230 ФАП-82).

1.4. По вопросам, не урегулированным настоящими Правилами, Стороны договора воздушной перевозки руководствуется действующим законодательством Российской Федерации, в том числе ВК РФ, ФАП-82 и Правилами формирования и применения тарифов на регулярные воздушные перевозки пассажиров и багажа, взимания сборов в области гражданской авиации, утв. приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 25.09.2008 № 155 (далее – Приказ Минтранса № 155).

## **2. Основания вынужденного отказа Пассажира от перевозки (вынужденный возврат билета)**

2.1. Вынужденный возврат билета — это возврат по причинам, возникшим вне зависимости от воли Пассажира. Перечень причин/оснований вынужденного отказа Пассажира от перевозки (вынужденного возврата билета) установлен частью 2 статьи 108 ВК РФ и пунктами 227-228 ФАП-82.

2.2. Основания для вынужденного отказа от перевозки (вынужденный возврат авиабилета) (в соответствии с пунктом 227 ФАП-82):

2.2.1. отмена или задержка рейса, указанного в билете;

2.2.2. изменение Перевозчиком маршрута перевозки;

2.2.3. выполнение рейса не по расписанию;

2.2.4. несостоявшаяся отправка Пассажира из-за невозможности предоставить ему место на рейс и дату, указанные в билете;

2.2.5. несостоявшаяся перевозка Пассажира, вызванная 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;

2.2.6. необеспечение Перевозчиком стыковки рейсов в случае выполнения единой перевозки;

2.2.7. болезнь Пассажира или члена его семьи либо близкого родственника, совместно следующего с ним на воздушном судне, что подтверждается медицинскими документами;

2.2.8. смерть члена семьи или близкого родственника Пассажира, что подтверждается документально.

2.2.9. неправильное оформление билета Перевозчиком или уполномоченным агентом.

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

2.4. В случае вынужденного отказа Пассажира от перевозки или вынужденного изменения пассажиром условий договора воздушной перевозки пассажира Перевозчик делает отметку в перевозочном документе (пункт 228 ФАП-82).

### **3. Основания добровольного отказа Пассажира от перевозки**

3.1. Отказ Пассажира от перевозки по причинам, не вошедшим в перечень оснований для вынужденного отказа от перевозки (в случаях, не предусмотренных пунктом 227 ФАП-82) признается добровольным отказом от перевозки (пункт 229 ФАП-82).

3.2. Основания добровольного отказа от перевозки:

3.2.1. указание ошибочных данных Пассажира по вине Пассажира при покупке билета на сайте;

3.2.2. опоздание на регистрацию, неявка на вылет;

3.2.3. отсутствие или неправильное оформление необходимых для перевозки документов (паспорт, свидетельство о рождении ребенка);

3.2.4. личные обстоятельства Пассажира.

### **4. Прекращение договора воздушной перевозки по инициативе Перевозчика**

4.1. Перевозчик может в одностороннем порядке расторгнуть договор воздушной перевозки Пассажира в следующих случаях (статья 107 ВК РФ, пункт 230 ФАП-82):

4.1.1. нарушение Пассажиром паспортных, таможенных, санитарных и иных установленных законодательством Российской Федерации требований в части, касающейся воздушной перевозки;

4.1.2. отказ Пассажира выполнять требования, предъявляемые к нему федеральными авиационными правилами;

4.1.3. если состояние здоровья Пассажира воздушного судна требует особых условий воздушной перевозки либо угрожает безопасности самого пассажира или других лиц, что подтверждается медицинскими документами (Перевозчик не вправе относить услуги, указанные в пунктах 7 и 8 статьи 106.1 ВК РФ, к особым условиям воздушной перевозки);

4.1.4. если состояние здоровья Пассажира воздушного судна создает беспорядок и неустраняемые неудобства для других лиц;

4.1.5. отказ Пассажира воздушного судна оплатить провоз своего багажа в размере и на условиях, которые предусмотрены договором воздушной перевозки пассажира;

4.1.6. отказ Пассажира воздушного судна оплатить перевоз следующего с ним ребенка, за исключением случаев, предусмотренных подпунктом 3 пункта 2 статьи 106 ВК РФ;

4.1.7. нарушение Пассажиром воздушного судна правил поведения на борту воздушного судна, создающее угрозу безопасности полета воздушного судна либо угрозу жизни или здоровью других лиц, а также невыполнение Пассажиром воздушного судна распоряжений командира воздушного судна, предъявленных в соответствии со статьей 58 ВК РФ;

4.1.8. наличие в ручной клади, а также в багаже, грузе запрещенных к воздушной перевозке предметов или веществ.

## **5. Порядок расчета суммы, подлежащей возврату Пассажиру в случае вынужденного отказа от перевозки**

5.1. В случае прекращения действия договора воздушной перевозки Пассажира в связи с его вынужденным отказом от перевозки Пассажиру возвращается вся сумма, уплаченная за перевозку, если перевозка ни на одном участке не была выполнена.

5.2. В случае прекращения действия договора воздушной перевозки Пассажира в связи с его вынужденным отказом от части перевозки Пассажиру возвращается сумма за невыполненную часть перевозки.

5.3. Вынужденный обмен, возврат билета по медицинским показаниям производится на основании одного из перечисленных медицинских документов:

5.3.1. справки медицинского учреждения о наличии противопоказаний к полету на дату вылета, указанного в билете рейса;

5.3.2. копии листка нетрудоспособности, заверенной подписью ответственных лиц медицинского учреждения и печатью медицинского учреждения;

5.3.3. документа, подтверждающего госпитализацию (выписной эпикриз);

5.3.4. оригинала справки медицинского пункта аэропорта вылета о снятии с рейса, указанного в билете (отстранения от полета); справка о факте обращения в медицинский пункт аэропорта к таким документам не относится;

5.4. справка о временной нетрудоспособности студента, учащегося техникума, профессионально-технического училища, о болезни, карантине и прочих причинах отсутствия ребенка, посещающего школу, детское дошкольное учреждение (Форма № 095/у).

5.5. Медицинский документ, содержащий только диагноз (в том числе COVID-19) либо только подтверждающий обращение в лечебное учреждение для целей признания отказа от перевозки вынужденным и осуществления полного возврата провозной платы, не является документом, подтверждающим наличие противопоказаний к полету.

5.6. Медицинские документы должны соответствовать следующим требованиям:

- наличие в документе названия медицинского учреждения, выдавшего документ;
- реквизитов данного учреждения (адрес, контактные данные);
- должность и фамилия лица, выдавшего документ;
- соответствие дат болезни или дат противопоказаний к перевозке, указанных в документе, дате рейса;
- наличие в документе двух печатей: личной печати врача (лечащего врача или главного врача) и печати медицинского учреждения.

5.7. Документами, подтверждающими родство (для членов семьи и/или близких родственников) являются документы, позволяющие однозначно установить требуемые родственные связи: свидетельство о рождении, свидетельство о заключении брака, свидетельство о расторжении брака, свидетельство о перемене фамилии (имени, отчества).

5.8. В случае смерти пассажира производится вынужденный возврат стоимости билета родственникам на основании свидетельства о смерти и документов, подтверждающих родство, указанных в пункте 5.7 настоящих Правил.

## **6. Порядок расчета суммы, подлежащей возврату в случае добровольного отказа Пассажира от перевозки (часть 1 статьи 108 ВК РФ)**

6.1. При отказе от воздушной перевозки не позднее, чем за 24 часа до времени окончания регистрации на рейс Пассажиру возвращается стоимость билета, за вычетом платы за операцию по аннулированию бронирования перевозок в размере 1000 рублей;

6.2. При отказе от воздушной перевозки менее чем за 24 часа до окончания до регистрации на рейс Пассажиру возвращается уплаченная за воздушную перевозку провозная плата за вычетом:

- неустойки в размере 25 % от стоимости билета.
- платы за операцию по аннулированию бронирования перевозки в размере 1000 рублей.

6.3. При отказе от воздушной перевозки после окончания установленного времени регистрации на рейс Пассажиру стоимость билета не возвращается.

## **7. Порядок возврата денежных сумм при прекращении договора воздушной перевозки по инициативе Перевозчика (статья 107 ВК РФ, пункты 132, 136,137 Приказа Минтранса № 155)**

7.1. Уплаченная за воздушную перевозку провозная плата не подлежит возврату Пассажиру:

7.1.1. в случаях, предусмотренных подпунктами 4.1.1., 4.1.2, 4.1.5., 4.1.6, 4.1.8. настоящих Правил, при условии, если договором воздушной перевозки Пассажира предусмотрено невозвращение провозной платы при расторжении договора;

7.1.2. в случаях, предусмотренных подпунктами 4.1.4, 4.1.7. настоящих Правил.

7.2. При прекращении договора воздушной перевозки Пассажира по инициативе Перевозчика в случаях, предусмотренных подпунктами 4.1.1., 4.1.2, 4.1.5., 4.1.6, 4.1.8. настоящих Правил, если договор воздушной перевозки пассажира предусматривает условие о возврате провозной платы при расторжении договора воздушной перевозки пассажира, с пассажира взимаются или удерживаются:

- неустойка в размере 25 % от стоимости билета;
- плата за операцию по аннулированию бронирования перевозки в размере 1000 рублей.

## **8. Порядок обращения к Перевозчику при возврате денежных средств, уплаченных за воздушную перевозку**

8.1. Для аннулирования/отмены бронирования билета:

- приобретенного на официальном сайте Перевозчика [www.2aoao.ru](http://www.2aoao.ru), с заявлением на возврат денежных средств, оплаченных за воздушную перевозку, необходимо обращаться по электронной почте [vozvrat@avia29.ru](mailto:vozvrat@avia29.ru);

- приобретенного в кассе АО «2-ой Архангельский ОАО», с заявлением на возврат денежных средств, оплаченных за воздушную перевозку, необходимо обращаться в кассу АО «2-ой Архангельский ОАО» по телефону 8 (8182) 46-21-59 (часы работы с 8 до 16 часов в будние дни).

8.2. Возврат денежных средств, оплаченных за воздушную перевозку, производится на основании заявления о возврате денежных средств за авиабилеты по форме Перевозчика, размещенного на официальном сайте Перевозчика [www.2aoao.ru](http://www.2aoao.ru), документа, подтверждающего факт оплаты, копии маршрут-квитанции и подтверждающих документов (для вынужденного возврата).

8.3. Заявление на возврат денежных средств, оплаченных за воздушную перевозку, принимается в течение срока действия билета (при условии аннулирования бронирования не позднее окончания регистрации на рейс).

8.4. Возврат денежных средств осуществляется АО «2-ой Архангельский ОАО» в течение 10 рабочих дней с даты оформления возврата авиабилета на ту же банковскую карту, с которой была оплачена провозная плата, при ее отсутствии – на другую банковскую карту того же держателя или наличными денежными средствами при предъявлении документа, удостоверяющего личность. При этом Перевозчик не несет ответственности за увеличение сроков перечисления денежных средств, которые зависят

от используемых пассажиром (лицом, оплатившем билеты) платежных систем, платежных сервисов и банков.

8.5. В случае обращения за возвратом Пассажира, не являющегося Плательщиком, осуществление возврата на карту, принадлежащую Пассажиру, возможно при условии предъявления Пассажиром документа, подтверждающего переход к нему права требования возврата денежных средств либо согласия Плательщика на отказ от возврата, либо заявления Плательщика об отсутствии у него карты, на которую может быть осуществлен возврат.

8.6. В случае обращения за возвратом третьего лица, не являющегося ни Плательщиком, ни Пассажиром, осуществление возврата денежных средств на карту, принадлежащую данному лицу, возможно при условии предоставления таким лицом нотариально удостоверенной доверенности от пассажира на право расторжения договора перевозки.

8.7. Возврат денежных средств, оплаченных за воздушную перевозку, приобретенную в стороннем агентстве и/или сайте, производится по месту приобретения.