

FAQ

Покупка авиабилета / Оплата авиабилета.....	2
Если с одного раза не получается оплатить при помощи пластиковой карты банка, то что делать?	2
Почему деньги списались, а билет не пришел на почту?	2
Страница сайта не отвечает после того, как я ввел оплату, что делать?.....	2
Что делать если не приходит пароль для оплаты	2
Каким образом оплачиваются авиабилеты в «Евросети» и «Связном»?	2
Если не получается произвести оплату забронированного билета в срок, то что делать?	2
После покупки и оплаты авиабилета	3
Если возникла необходимость изменить дату вылета, то что необходимо сделать?	3
Я получил маршрутную квитанцию и правила на мой тариф на иностранном языке, почему?	3
Что делать, если допустил ошибку в имени/ фамилии?	3
Где и когда можно пройти ОНЛАЙН регистрацию на рейс?	3
Нужна ли маршрут-квитанция электронного авиабилета для полета?	3
Возврат авиабилета	4
Каким образом осуществляется возврат билета на регулярный рейс?	4
Мне потребовалось вернуть билет незадолго до вылета, как это сделать?	4
Почему документы на возврат отправлены, а ответа нет несколько дней?	4
Как вернутся деньги, если выпущена новая карта?.....	4
Отказ в выдаче визы является уважительной причиной для возврата билета?	4
Каков срок возврата денежных средств за авиа билеты?	4
Почему не вернулись деньги на карту, хотя прошло больше месяца?	5
Как отменить заказ и вернуть авиабилет	6
Отмена заказа на бронирование.....	6
Возврат билета	6
Как и куда нужно подавать документы на возврат	6
Как обменять авиабилет	7
Расчет обмена авиабилета.....	7
Что нужно знать, если Вы решите вернуть билет:	7
Какую сумму вы сможете получить при возврате билета	7
Как получить деньги за билет	7
Если отказ от перелета - вынужденный.....	8

ПОКУПКА АВИАБИЛЕТА / ОПЛАТА АВИАБИЛЕТА

Если с одного раза не получается оплатить при помощи пластиковой карты банка, то что делать?

Если ваш платёж не прошел с первого раза, пожалуйста, убедитесь в том, что на вашей карте имеется достаточное количество денежных средств, она имеет CVV/CVC код. Вы можете попытаться оплатить ваш заказ ещё несколько раз, внимательно проверив заполняемые реквизиты карты. Не стоит волноваться - система не позволит один и тот же заказ оплачивать более одного раза.

Если ни вторая, ни третья попытка не помогла, то необходимо обратиться в службу поддержки вашего банка по указанным на карте данным или воспользоваться другими способами оплаты.

Почему деньги списались, а билет не пришел на почту?

Внимание! Если ваша маршрутная квитанция была недоступна на последнем шаге бронирования, а также вы не получили её на адрес вашей электронной почты, указанной при бронировании, просим вас незамедлительно связаться с нашей службой поддержки.

Страница сайта не отвечает после того, как я ввел оплату, что делать?

Рекомендуем проверить ваш электронный ящик. Как правило, оплата проходит успешно и копия маршрутной квитанции уже отправлена вам на почту. В случае, если оплата не прошла, маршрутная квитанция была недоступна на последнем шаге бронирования и не пришла к вам на почту, просим вас связаться с нашей службой поддержки и уточнить статус вашего заказа.

Что делать если не приходит пароль для оплаты

Если ваша карта подключена к мобильному банку, вы можете повторить попытку оплаты билета через полчаса, если это позволяет время, отведенное на оплату вашего билета. Если пароль снова не приходит, вам необходимо обратиться в банк, выпустивший вашу карту.

Каким образом оплачиваются авиабилеты в «Евросети» и «Связном»?

Для того, чтобы оплатить покупку билета на самолет в салоне компании «Евросеть», необходимо зайти в ближайший салон продаж и назвать оператору платежный код, который вы получите на нашем сайте в последнем шаге оформления брони. Также необходимо сообщить номер вашего телефона, который вы должны были вписать во время оформления бронирования авиабилета.

Если не получается произвести оплату забронированного билета в срок, то что делать?

Если вы не успеваете оплатить вовремя, то по истечении срока, отведенного на оплату, ваша бронь автоматически аннулируется, о чем вы будете уведомлены по e-mail и через СМС. Для покупки билета вам нужно заново создавать заказ на сайте и бронировать новый билет.

ПОСЛЕ ПОКУПКИ И ОПЛАТЫ АВИАБИЛЕТА

Если возникла необходимость изменить дату вылета, то что необходимо сделать?

Возможности изменения устанавливаются правилами применения тарифа, по которому вы приобрели билет на самолет. Вам необходимо прислать заявку в случае возникновения необходимости обмена билета. Заполнить заявку можно в свободной форме, указав номер вашего заказа, номер билета, желаемые изменения в дате вылета, прилета, смены времени. После этого оператором будет произведен перерасчет, исходя из которого, Вы должны окончательно решить, будете ли вы менять авиабилеты, взвесив все за и против. При положительном решении высылается счет, по которому необходимо доплатить определенную сумму, посредством банковского перевода или кредитной картой. Сборы за изменение дат устанавливаются авиакомпаниями в соответствии с правилами примененного тарифа, по которому вы приобрели билет на самолет.

Я получил маршрутную квитанцию и правила на мой тариф на иностранном языке, почему?

Тарифные правила и маршрутная квитанция предоставляются вам именно в том виде, который имеется в оригинале. То есть при создании бронирования в системе международного класса (например, Amadeus), распечатка ваших документов будет на иностранном (чаще всего, английском) языке. Эта система хранения информации применяется на международных рейсах многих авиаперевозчиков, включая российских (например, «Сибирь», «Аэрофлот», и другие). Возможности автоматического перевода в таком случае нет. Однако по вашему запросу вам может быть оказано содействие в переводе необходимой информации или составлении резюме по основным пунктам. Для этого вам необходимо отправить запрос оператору сайта.

Что делать, если допустил ошибку в имени/ фамилии?

Обязательно свяжитесь с операторами сайта

Где и когда можно пройти ОНЛАЙН регистрацию на рейс?

Получить информацию о сроках и зарегистрироваться Вы можете на сайте авиакомпании. Как правило, он-лайн регистрация начинается за 24 часа и заканчивается за 90 минут до вылета. Номер бронирования для он-лайн регистрации Вы найдете в маршрутной квитанции.

Нужна ли маршрут-квитанция электронного авиабилета для полета?

Рекомендуется иметь маршрут-квитанцию при себе на протяжении всего путешествия. Это особенно важно в тех случаях, когда осуществляется перелет за границу. По прибытии в иностранное государство необходимо иметь возможность пройти все процедуры службы безопасности и иммиграционной службы, которые могут потребовать подтверждения дальнейшего маршрута или обратного вылета из страны.

Для путешествия внутри страны обязательно наличие паспорта, для международного путешествия – наличие действительного документа, позволяющего выезд за границу: загранпаспорта или паспорта международного образца. Авиакомпании рекомендуют иметь маршрут-квитанцию в аэропорту, хотя это не является необходимым для прохождения регистрации.

Также в некоторых аэропортах подтверждение на полет может понадобиться для предъявления службам авиационной безопасности, на контроле перед входом на регистрацию.

ВОЗВРАТ АВИАБИЛЕТА

Каким образом осуществляется возврат билета на регулярный рейс?

Для начала необходимо знать, что не каждый билет на самолет подлежит возврату, поэтому будьте внимательны еще при начальном оформлении билета.

- для невозвратных билетов: в зависимости от правил перевозчика, осуществляющего ваш перелёт, возможен возврат денежных средств за неиспользованные таксы (аэропортовые сборы), или полное отсутствие возврата денежных средств.
- для возвратных билетов: возможен возврат всей суммы, за вычетом штрафных санкций, согласно правилам авиакомпаний.

Внимание! Есть ряд авиакомпаний, в правилах которых прописаны невозвратные таксы при возврате билета.

Мне потребовалось вернуть билет незадолго до вылета, как это сделать?

Если ваши планы на перелет изменились, а до отправления рейса осталось совсем немного времени, то первое, что необходимо сделать - это снять места по вашей брони. Для этого вам необходимо обратиться к перевозчику. Необходимо быть готовым к тому, что срок менее суток до вылета считается критическим для взимания штрафных санкций на возвратный билет. Если вы не явились на рейс, а билет приобретен по минимальной стоимости, скорее всего вам будет отказано в возврате средств. Крайний момент, в который пассажир может вернуть хоть часть потраченных на билет денег, определяет каждый перевозчик в соответствии с внутренними правилами.

Отказаться от перелета возможно, прислав заявление на возврат на адрес zapros@aviakassa.ru, либо непосредственно обратившись в авиакомпанию. Опоздание на рейс ничем не отличается от всех вышеописанных случаев, подходите к стойке регистрации и попросите сделать соответствующую отметку. Такая маршрутная квитанция с отметкой будет обоснованием того, что вам должны вернуть деньги за неиспользованный электронный билет, такое заявление можно заполнять даже после вылета.

Обращаем внимание, что время обработки вашей заявки на возврат или обмен билета может составлять до 24 часов.

Как вернуть билет, если зарегистрировался на рейс?

Вам необходимо отменить электронную регистрацию и прислать пакет документов для возврата нашим операторам.

Почему документы на возврат отправлены, а ответа нет несколько дней?

Следует проверить адрес, на который Вы отправили документы. Адрес, на который следует отправлять документы на возврат указан в контактах.

Как вернутся деньги, если выпущена новая карта?

Деньги за возвращенные авиабилеты поступают на расчетный счет. Получить деньги с расчетного счета Вы можете обратившись в банк.

Отказ в выдаче визы является уважительной причиной для возврата билета?

Да, в основном авиаперевозчик считает такую причину достаточной для вынужденного возврата всей суммы, но такое правило действует при соблюдении некоторых условий, которые могут отличаться в каждом отдельном случае.

Каков срок возврата денежных средств за авиа билеты?

Обычно деньги за билет на самолет можно вернуть в течение семи - десяти дней с момента получения заявления от пассажира. Этот срок может сократиться или увеличиться по решению авиакомпании, мы стараемся обработать все заявки в течение одного-двух дней, затем получив положительный ответ от перевозчика, отправляем деньги на счет и далее все зависит от оперативности работы вашего банка, ведь деньги переводятся на банковский счет. Если же согласование с авиакомпанией требует более длительного времени, то возврат может быть проведен в более

поздние сроки. Такие сложные запросы идут при попытке сделать вынужденный возврат, поэтому авиакомпания, особенно за дешевые авиабилеты, может отложить возврат денег. Но некоторые авиаперевозчики могут требовать согласования даже добровольных возвратов, к примеру, такими являются «Белавиа» и Korean Air, некоторые другие.

Почему не вернулись деньги на карту, хотя прошло больше месяца?

В таких случаях может быть несколько причин:

- авиакомпания пока не произвела возврат денежных средств.
В отдельных случаях авиакомпании требуется для возврата до 60 дней
- ваш банк имеет специальные условия по возврату денежных средств. Уточняйте в вашем банке.

КАК ОТМЕНИТЬ ЗАКАЗ И ВЕРНУТЬ АВИАБИЛЕТ

Отмена заказа на бронирование

Бронирование электронного авиабилета, сделанное через сайт, в случае не оплаты, будет отменено автоматически по истечении срока, указанного при оформлении заказа на авиабилет. Вы также можете уточнить порядок отмены заказа по телефону:

Возврат билета

Внимание!

Если билет подлежит возврату, то за проведение процедуры возврата будут произведены удержания:

- Плата за оформление процедуры возврата – 1000 рублей за каждый билет
- Штраф авиаперевозчика за отказ от перелёта (сумма сбора устанавливает авиаперевозчик)
- Невозвратные сборы (устанавливает авиаперевозчик)

Сумма к возврату будет рассчитываться: **«стоимость билета»** минус «Плата за оформление процедуры возврата» минус **«штраф авиаперевозчика за отказ от перелёта»** минус **«невозвратные сборы»**

Для возврата билета необходимо отправить полный пакет документов, предусмотренный данным пунктом, одним письмом. Предоставляя документы, Вы даёте согласие на проведение процедуры возврата билета. После получения документов, возврат будет проведен, билет к перелёту будет недействителен.

Для возврата купленного авиабилета нужно:

Направить комплект документов на адрес электронной почты нашего оператора (см. раздел контакты)

Будьте аккуратны при предоставлении всех перечисленных документов. Принимается к рассмотрению только полный набор документов.

Как и куда нужно подавать документы на возврат

Документы, перечисленные в предыдущем абзаце, принимаются от пассажира или плательщика, либо от доверенных лиц, действующих на основании доверенности, заверенной нотариусом.

Вы можете прислать отсканированные копии документов на адрес электронной почты нашего оператора (см. раздел контакты)

Заявка обрабатывается в порядке очереди в зависимости от близости даты вылета.

После одобрения возврата билетов авиакомпанией, в течение 30 дней будет произведен возврат денежных средств.

Как обменять авиабилет

Для обмена авиабилета следует отправить заявку с указанием номера заказа на адрес электронной почты нашего оператора (см. раздел контакты)

В заявке обязательно укажите номер вашего заказа, новые даты перелета и фамилии пассажиров, билеты которых вы хотите поменять, а также приложите копии паспортов всех пассажиров, для которых будет производиться обмен.

При этом обмен билета на самолет возможен только при выполнении следующих условий:

- только на билет той же авиакомпании
- только в том случае, если эта операция разрешена условиями применения тарифа.

Расчет обмена авиабилета

При обмене авиабилета взимается:

- плата за оформление процедуры обмена в размере 1000 руб. за одного пассажира
- сборы авиакомпании согласно условиям применения тарифа.

Что нужно знать, если Вы решите вернуть билет:

Возврату подлежит билет, если он является возвратным по условиям авиакомпании. Билеты авиакомпаний могут быть невозвратными.

Следует учитывать то, что для билетов "туда-обратно" и по непрямому маршруту действует такое правило: неявка пассажира на первый рейс автоматически влечет аннулирование права перелета на всех остальных участках маршрута полета, при этом ваш билет становится недействительным.

В подавляющем числе случаев изменение бронирования и возврат билетов осуществляется строго до начала перевозки по участкам полета, которые вы хотели бы изменить или вернуть. Рекомендуем заранее определяться со своими планами и своевременно ставить в известность сотрудников авиакомпаний, во избежание финансовых потерь.

Контактный центр работает круглосуточно.

Какую сумму вы сможете получить при возврате билета

Размер суммы возврата зависит от близости даты вылета, класса перевозки, способа оплаты, условий применения тарифа. Подробнее с правилами обмена и возврата авиабилета вы можете ознакомиться во время бронирования. В случае возникновения вопросов по применению правил возврата и обмена необходимо обратиться в службу поддержки сайта.

При возврате билета предусмотрена дополнительная плата за операцию возврата в размере 1000 руб. за один билет, независимо от направления.

Как получить деньги за билет

При оплате авиабилета с помощью банковской карты деньги возвращаются на ту же карту, с которой был произведен платеж при покупке билета.

При оплате в салонах «Евросеть» и "Связной" деньги возвращаются по заявлению клиента только на расчетный счет в банке.

Если отказ от перелета - вынужденный

В случае, если отказ от перелета является вынужденным, пассажиру возвращается полная стоимость билета, кроме случая, когда перелет уже состоялся частично. Случаи, когда отказ признается вынужденным:

отмена или задержка рейса, указанного в авиабилете (для подтверждения требуется справка от авиакомпании);

изменение перевозчиком маршрута перевозки (для подтверждения требуется справка от авиакомпании);

выполнение рейса не по расписанию (для подтверждения требуется справка от авиакомпании);

несостоявшаяся отправка пассажира из-за невозможности предоставить ему место на рейс и дату, указанные в авиабилете (для подтверждения требуется справка от авиакомпании);

несостоявшаяся перевозка пассажира на воздушном судне, 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 (для подтверждения требуется справка от авиакомпании);

необеспечение перевозчиком стыковки рейсов в случае выполнения единой перевозки (для подтверждения требуется справка от авиакомпании);

смерть пассажира или члена его семьи, совместно следующего с ним на воздушном судне, что подтверждено медицинскими документами (для подтверждения требуется медицинская справка);

непредоставление пассажиру обслуживания по классу, указанному в авиабилете (для подтверждения требуется справка от авиакомпании);

неправильное оформление авиабилета перевозчиком или уполномоченным агентом (для подтверждения требуется справка от авиакомпании).

Важно! В случае вынужденного отказа от полета пассажир должен предоставить соответствующее документальное подтверждение непредвиденных обстоятельств.

В любых других случаях отказ от полета является добровольным.

Обращаем внимание, что время обработки вашей заявки на возврат или обмен билета может составлять до 24 часов.