

Возврат авиа и железнодорожных билетов в связи с введением частичной мобилизации в РФ

Правила возврата денег зависят от тарифа приобретенного пассажиром билета — он бывает возвратным и невозвратным. При покупке невозвратного билета существует возможность вернуть деньги, но только если только если возникли особые обстоятельства, или иначе – вынужденный возврат.

Вынужденный возврат — это наличие уважительной причины отказа от полета, которая подтверждена документально. Список уважительных причин перечислен в Воздушном кодексе Российской Федерации (ст.108) и в Федеральных авиационных правилах (п.227):

- Рейс отменили или задержали.
- Перевозчик изменил маршрут или расписание.
- Пассажиру не предоставили место на рейсе в день, который указан в билете.
- Обслуживание не соответствует классу, который указан в билете. Например, вместо бизнес-класса предлагают лететь в экономе.
- Пассажира задержали в аэропорту при досмотре, но не нашли ничего запрещенного.
- Авиакомпания не обеспечила стыковку рейсов при выполнении единой перевозки.
- Пассажир, его спутник или близкий родственник, с которым он должен был лететь, заболел. При условии, что есть медицинские документы, которые это подтвердят.
- Пассажир, член его семьи или близкий родственник умер.
- Перевозчик или агент неправильно оформил билет.

Мобилизация в данный перечень не входит. Но в правилах сказано, что перевозчик может признать отказ пассажира от перевозки вынужденным и в других случаях.

В связи с частичной мобилизацией граждан пассажир может оформить вынужденный возврат билетов, забронированных или приобретенных **до 10:00 Московского времени 21 сентября 2022 года**. Вынужденный возврат возможен в период срока действия билета.

Для оформления вынужденного возврата потребуется один из следующих документов:

- Повестка о мобилизации.
- Мобилизационное предписание и документы, подтверждающие, что воинская часть, к которой приписан гражданин, переведена в военное состояние.
- Документы, которые подтверждают, отказа в разрешении на выезд с места жительства и документы о нахождении на воинском учёте или то, что гражданин состоит на воинском учёте и обратился за разрешением на выезд, но ещё не получил ответ.

Мобилизованному необходимо обратиться по месту приобретения билета и предоставить документы, подтверждающие мобилизацию.

Кроме того, предъявить требование о возврате денежных средств имеют право:

- члены семьи мобилизованного: супруги, родители и дети (усыновители и усыновлённые). В этом случае потребуются документы, подтверждающие родство (например, свидетельство о заключении брака / рождении и т.д.).

- пассажиры, следующие вместе с гражданином РФ, который подпадает под призыв. В этом случае авиабилеты всех пассажиров должны быть оформлены в одном заказе (за исключением групповых бронирований).

О гарантии полного возврата денег за билет заявили "Аэрофлот", "Россия", "Победа", "Азимут", "Якутия", "Алроса", "Северный ветер", "Ямал" и NordStar, передают Минтранс и Росавиация.

О готовности вернуть денежные средства мобилизованным гражданам в полном объёме сообщили в **ОАО «Российские железные дороги»**.

Мобилизованные граждане могут вернуть железнодорожные билеты на поезда дальнего следования, в том числе купленные по невозвратному тарифу. Вернуть деньги можно также за билеты и абонементы на пригородные поезда. Возврат денежных средств будет осуществляться без удержания дополнительных сборов и плат.

Для возврата проездных документов пассажиру достаточно обратиться в железнодорожную кассу, предъявив документ, удостоверяющий личность, а также повестку или мобилизационное предписание, в которых содержится информация о сборном пункте и сроках явки на такой пункт. На тех же условиях предусмотрена возможность возврата денежных средств за проездные документы третьим лицам, которые планировали совместное путешествие с призванным.

Если мобилизованный гражданин убыл в часть и не может самостоятельно обратиться за возвратом, то средства за такой железнодорожный билет могут быть возвращены его родственнику на основании простой письменной доверенности.

Для этого проездные билеты необходимо предъявить в железнодорожную кассу, предоставив документы, удостоверяющие личность, на всех путешественников, и копию документа, подтверждающего факт мобилизации. Возвращаемые билеты должны быть оформлены на одну и ту же поездку, один и тот же поезд или они могли быть оформлены на одно бронирование.

Внимание! Уточнить условия возврата можно обратившись на горячую линию, которые работают у каждого авиа- и железнодорожного перевозчика.

*Подготовлено специалистами консультационного
центра по защите прав потребителей
по материалам сайтов www.aeroflot.ru/ru-ru,
nordwindairlines.ru,
www.rzd.ru/*