**Особенности возврата стоимости авиа- и железнодорожных билетов.**

В связи с нестабильной эпидемиологической обстановкой в России, связанной с новой коронавирусной инфекцией, а в этом году и с непредсказуемыми погодными явлениями на юге нашей страны – в Крыму, на Кубани и в Сочи, граждане все чаще стали обращаться за разъяснениями по вопросам возврата денежных средств за авиа- и железнодорожные билеты.

**Возврат стоимости железнодорожных билетов (на поезда дальнего следования)**.

1. В случае возврата железнодорожного билета:

- не позднее, чем за восемь часов до отправления поезда потребитель имеет право на возврат стоимости проезда (стоимости билета, плацкарты, платы за сервисное обслуживание (при наличии), иных платежей;

-менее чем за восемь часов, но не позднее, чем за два часа до отправления поездапотребитель имеет право на возврат стоимости билета и 50% стоимости плацкарты, платы за сервисное обслуживание (при наличии) и иных платежей;

- менее чем за два часа до отправления поезда потребитель имеет право на возврат стоимости билета (стоимость плацкарты не возвращается), платы за сервисное обслуживание (при наличии) и иных платежей.

Сбор за резервирование мест в поездах дальнего следования не возвращается.

Для некоторых поездов международного сообщения установлены особые условия возврата.

По общему правилу если приобретен невозвратный билет, то вернуть его стоимость можно только в подтвержденном документами случае внезапной болезни пассажира или совместно следующего с ним члена семьи, смерти члена семьи или травмирования пассажира в результате несчастного случая, а также в случае отмены или задержки отправления поезда либо непредоставления пассажиру места, указанного в билете.

2. В случае возвратажелезнодорожного билетапри отмене отправления поезда в связи с COVID-19 пассажир вправе:

- осуществить поездку по приобретенному билету до указанной в нем станции, в вагоне того же типа и класса, провезти багаж не позднее 12 месяцев после прекращения соответствующих обстоятельств;

- получить полную стоимость проезда и провоза багажа.

При этом перевозчик должен разместить на своем сайте информацию об отмене отправления поезда и о действиях пассажиров, оформивших билеты на него.

**Возврат стоимости авиабилетов**

1. При добровольном отказе пассажира от перелета пассажиру **возвращается**:

- стоимость авиабилета (за минусом фактических расходов перевозчика по данному договору) при условии, что билет возвратный и пассажир уведомил перевозчика об отказе не позднее, чем за 24 часа до окончания времени регистрации пассажиров на рейс;

- стоимость авиабилета (за минусом неустойки в размере 25% и суммы фактических расходов перевозчика по данному договору), если билет возвратныйи пассажир уведомил перевозчика об отказе от перелета менее чем за 24 часа до окончания времени регистрации пассажиров на рейс. Перевозчик вправе уменьшить размер указанной неустойки;

**Не возвращается** стоимость авиабилета, если пассажир уведомил перевозчика об отказе от перелета после окончания времени регистрации пассажиров на рейс, а также, если билет невозвратный.

2. При вынужденном отказе пассажира от перелета возвращается сумма за невыполненную часть перевозки в случаях:

- болезни пассажира или членов его семьи либо близкого родственника, следующих с ним на самолете при уведомлении перевозчика до окончания регистрации пассажиров на рейс.

- смерти члена семьи пассажира или близкого родственника при уведомлении перевозчика до окончания регистрации пассажиров на рейс;

- задержки или отмены рейса, выполнения рейса не по расписанию;

- изменения перевозчиком маршрута перевозки;

- невылета пассажира из-за невозможности предоставить ему место на рейс и дату, указанные в билете;

- задержки пассажира в аэропорту из-за проведения досмотра в случае, если не было обнаружено запрещенных к перевозке веществ и предметов;

- необеспечения перевозчиком стыковки рейсов в случае выполнения единой перевозки;

- неправильного оформления билета перевозчиком (уполномоченным агентом);

- непредоставления пассажиру обслуживания по классу, указанному в билете.

В связи с ограничениями на полеты, связанными с COVID-19,отказ пассажира от международной перевозки в период действия запрета международного авиасообщения считается вынужденным, и провозная плата подлежит возврату.

При отмене рейса перевозчиком в связи с COVID-19или отказе пассажира от поездки ввиду изменения перевозчиком условий договора пассажир имеет право:

• в течение 3-х лет с даты, указанной в билете, зачесть оплату по нему в счет оплаты услуг по иному рейсу;

• по истечении 3-х лет с даты, указанной в билете, вернуть уплаченную сумму (с начисленными процентами за пользование денежными средствами).

Отдельные категории граждан имеют право вернуть деньги раньше: многодетные семьи, инвалиды I или II группы и ребенок-инвалид (даже если на дату приобретения билета они не имели такого статуса).