

Как вернуть авиабилет

Инициатором возврата электронного авиабилета может быть Покупатель билета или один из взрослых Пассажиров, зарегистрированный в бронировании (заказе). Вне зависимости от Заявителя, средства возвращаются на реквизиты Покупателя, непосредственно осуществлявшего оплату билета.

Если Вы хотите аннулировать билеты, приобретенные через сервис «Билет Маркет», Вам необходимо заполнить и прислать Заявление о возврате:

- скачайте бланк Заявления о возврате (если по какой-либо причине Вы не можете скачать бланк – отправьте ЗАПРОС О ВОЗВРАТЕ СРЕДСТВ на электронный адрес [biletmarket\(c\)ukr.net](mailto:biletmarket(c)ukr.net) или через форму «Обратной связи» на сайте www.biletmarket.at.ua и Вам будет прислан бланк в электронном виде);
- распечатайте и заполните Заявление о возврате. Укажите все необходимые данные, поставьте свою подпись. **Помните, что заявка будет принята к обработке только при наличии личной подписи Заявителя!**
- пришлите копию Заявления (и других необходимых документов) в электронном виде по адресу [biletmarket\(c\)ukr.net](mailto:biletmarket(c)ukr.net) или через форму «Обратной связи» на сайте www.biletmarket.at.ua.

Рассмотрение заявки происходит в течение 2 рабочих дней с момента ее получения. Получением Вашей заявки нами является наш ответ Вам, что мы действительно получили заявку и приняли её в работу.

Внимание! Каждый отдельный случай возврата требует дополнительного согласования с авиакомпанией-перевозчиком, которая принимает окончательное решение по поводу суммы возврата, поскольку правила возврата регламентируются именно авиакомпаниями. Как правило, возвращение полной стоимости билета за вычетом комиссии платежной системы (1–5%) происходит только при аннулировании заказа до момента выписки билета, либо при возврате билета первого или бизнес класса, оплаченных по полному тарифу.

Следует иметь в виду, что большинство льготных тарифов вообще не допускают возврата билетов, поэтому желательно уточнять этот вопрос до оформления билета.

Как заполнить Заявление:

- Прощу анулювати квиток № — указать номера электронных билетов тех пассажиров, которым необходимо произвести возврат.
- № бронювання — указать номер бронирования (заказа). Номера билетов должны соответствовать общему номеру бронирования (заказа).
- За маршрутом — указать маршрут перелета, который необходимо аннулировать (достаточно указать города вылета и прилета, без указания названий аэропортов; кириллицей или латиницей). Если необходимо отменить только обратный перелёт, Заявление на возврат рекомендуется отправлять после осуществления перелета «Туда».
- На прізвище — указать фамилии пассажиров, для которых необходимо осуществить аннуляцию авиабилетов. Фамилии пассажиров должны соответствовать фамилиям в номерах билетов, указанных в первом пункте Заявления (поле Прощу анулювати квиток №). Фамилии указываются кириллицей или латиницей, точно так, как они были вписаны в билет.
- У зв'язку з — указать причину возврата.

Если Вы сдаете билет по одной из нижеприведенных причин, то ее обязательно нужно указать в Заявлении! В противном случае мы будем самостоятельно выяснять в авиакомпании фактическую ситуацию, что обычно продлевает срок обработки запроса и возвращения средств.

В зависимости от причины возврата, кроме Заявления, могут потребоваться дополнительные документы:

- при отмене или задержке рейса более, чем на 3 часа — вместе с Заявлением отправляется официальное подтверждение задержки/отмены рейса;
- при отказе пассажиру в выдаче визы — вместе с Заявлением отправляются: подтверждение отказа на официальном бланке посольства; копия первой страницы паспорта; копия страницы паспорта со штампом отказа. Запрос на полный возврат в связи с отказом в выдаче визы возможно отправить не позже, чем за 24 часа до вылета по первому сегменту маршрута;
- при болезни/смерти пассажира или родственника, который должен был осуществлять перелёт вместе с пассажиром — вместе с Заявлением отправляются соответствующие подтверждающие документы о болезни/смерти; документ, подтверждающий родство с заболевшим/умершим родственником;
- при опоздании или неявке пассажира на рейс (если до отправления рейса места не были сняты авиакомпанией или сервисом «Билет Маркет» по просьбе пассажира) — о факте опоздания или неявки пассажира на рейс нужно обязательно сообщить в причине возврата.

Внимание! Все вышеуказанные поля обязательны к заполнению. Если какое-либо обязательное поле не заполнено или заполнено некорректно — Заявление в обработку не принимается! Об этом Вас сотрудник сервиса «Билет Маркет», принявший присланное Заявление.

Вместе с Заявлением на возврат, подписанным Заявителем, необходимо прислать копию первой страницы паспорта, для идентификации подписи.

Медицинские документы, обязательно необходимые в случаях оформления возврата авиабилетов, мотивированного болезнью/смертью:

- наличие в медицинском документе четкого и читаемого названия учреждения, выдавшего данный документ.
- наличие реквизитов данного учреждения.
- наличие печати учреждения, выдавшего медицинский документ.
- четко читаемая должность и фамилия лица, выдавшего документ.
- наличие даты выдачи медицинского документа.
- соответствие дат болезни/даты смерти, указанных в медицинском документе, датам перевозки.

Если подтверждающие документы были выданы учреждением вне территории Украины — к медицинским документам должен быть приложен перевод на русский язык, заверенный в нотариальном порядке.

Внимание! Пожалуйста, приложите копии вышеуказанных документов к заявлению! Авиакомпания не принимает к рассмотрению заявления без подтверждающих документов.

Выбор платежной системы для возврата

Средства будут возвращены тем же способом, которым производилась оплата:

- на банковскую карту;
- на расчетный счет;

- с помощью сервиса «Приват24».

Сроки, в которые Покупателю будут возвращены денежные средства могут отличаться. Это зависит от:

- метода оплаты авиабилетов;
- способа возврата денежных средств;
- сроков, когда Покупатель (Пассажир) обратился с Заявлением о возврате.

Внимание! Если Вы хотите отменить заказ, по некоторым билетам которого (или сегментам перелета) уже был произведен возврат — следует обязательно указать это в поле "Комментар", указав реквизиты счета, на который нужно дополнительно произвести возврат средств.

В зависимости от метода возврата, могут понадобиться дополнительные данные Покупателя или документы.

1. Возврат на банковскую карту (возможен при оплате заказа через интернет банковской картой)

В заявлении Вам нужно указать номер заказа и способ оплаты. Другой дополнительной информации не требуется. По запросу возврат будет осуществлен на банковскую карту, с которой была произведена оплата заказа.

Перечисление денежных средств на банковскую карту производится:

- при оплате напрямую в авиакомпанию (Инициатором снятия средств с карты Покупателя являлась непосредственно авиакомпания) — В случае оплаты непосредственно в авиакомпанию и в дальнейшем возможного инициирования Вами возврата, возврат денежных средств на карту находится исключительно в зоне ответственности авиакомпании, в которую поступила оплата. Сроки возврата денежных средств на Вашу карту могут составить от 10 до 60 банковских дней после получения запроса на возврат.
- при оплате в сервис «Билет Маркет» с последующим перечислением оплаты в авиакомпанию (Инициатором списания средств с карты является сервис «Билет Маркет») — Средства на карту будут возвращены в течение 20 банковских дней после получения запроса на возврат.

2. Возврат на расчетный счет (возможен при оплате авиабилетов в банке, по счету-фактуре; для физических и юридических лиц)

В заявлении Вам нужно указать:

- номер заказа;
- фамилию, имя и отчество получателя платежа полностью;
- № расчетного счета;
- наименование банка;
- МФО;
- ЕГРПОУ.

Дополнительно, при оплате физическим лицом по счету в банке, вместе с заполненным Заявлением, необходимо прислать копию идентификационного кода (ИНН) лица, являющегося получателем средств.

Возврат осуществляется только лицу, оплатившему заказ, в течение 20 банковских дней с момента получения запроса на возврат.

3. Если заказ был оплачен с помощью сервиса «Приват24»

При оплате авиабилетов посредством сервиса «Приват24», в заявлении, кроме номера заказа, следует указать реквизиты счета ПриватБанка, на который Покупателю будут возвращены денежные средства.

Дополнительно, вместе с заполненным Заявлением, необходимо прислать копию идентификационного кода (ИНН) лица, являющегося получателем средств.

Возврат будет произведен в течение 20 банковских дней с момента получения запроса на возврат.