

Возврат авиабилетов, приобретенных на сайте [www.aviaflot.ru](http://www.aviaflot.ru), можно произвести, обратившись в любую кассу агентства Авиафлот, независимо от места приобретения, или отправив заявление о возврате по электронной почте. При обращении в кассу агентства, необходимо иметь при себе :

- паспорт;
- маршрутную квитанцию;
- банковскую карту, с которой происходила оплата билета;
- нотариально заверенную доверенность на подачу заявления о возврате стоимости электронного билета в связи с отказом от перевозки (если возврат осуществляется по доверенности).

При отправке сообщения о возврате по электронной почте, необходимо заполнить [заявление на возврат авиабилетов и денежных средств](#) на счет пластиковой карты, с которой была осуществлена операция покупки билета. Пересылка документов осуществляется на почтовый ящик [avia103@aviaflot.ru](mailto:avia103@aviaflot.ru).

Рекомендуется уточнить у менеджера агентства Авиафлот, о получении письма с заявлением на возврат, а также стадии обработки Вашего запроса по телефону: (3852) 22-67-55, режим работы: пн-сб.: 8:30 - 20:00, вс.:8:30 - 18:00 Возврат средств на банковскую карту, с которой производилась операция, будет осуществлена в течении 30 дней (зависит от банка-эмитента).

Изменение времени или даты вылета, смена авиакомпании или изменение маршрута перелета, производится при обращении в кассы агентства Авиафлот.

## Сборы при расторжении (изменении условий) договора перевозки

(Сборы при добровольном изменении условий договора перевозки) *добровольное* изменение условий договора перевозки запрещается в случае изменения ФИО/изменение маршрута. **или** (Сборы при добровольном изменении условий договора перевозки) *добровольное* изменение условий договора перевозки разрешается в случае переоформления на более раннюю (ее) дату (время)/переоформления на более позднюю (ее) дату (время) за 24 час и более до отправления воздушного судна. взимается сбор в размере 1000.00 РУБ. **или** (Сборы при добровольном изменении условий договора перевозки) *добровольное* изменение условий договора перевозки разрешается в случае переоформления на более раннюю (ее) дату(время)/переоформления на более позднюю (ее) дату(время) менее чем за 24 час до отправления воздушного судна. взимается сбор в размере 2000.00 РУБ. **или** (Сборы при добровольном изменении условий договора перевозки) *добровольное* изменение условий договора перевозки разрешается. *сбор не взимается.* **или** (Сборы при добровольном возврате) *добровольный* возврат разрешается по полностью неиспользованному билету за 24 час и более до отправления воздушного судна с полной или неполной коммерческой загрузкой. взимается сбор в размере 2000.00 РУБ. **или** (Сборы при вынужденном изменении условий договора перевозки) *вынужденное* изменение условий договора перевозки разрешается. *сбор не взимается.* **или** (Сборы при добровольном возврате) *добровольный* возврат разрешается по полностью неиспользованному билету менее чем за 24 час до отправления воздушного судна. при этом возвращается тариф неиспользованного участка маршрута перевозки. взимается сбор в размере 25.00 процентов от тарифа *неиспользованного участка маршрута перевозки.* **или** (Сборы при добровольном возврате) *добровольный* возврат разрешается по частично использованному билету до отправления воздушного судна. взимается сбор в размере 25.00 процентов от тарифа *неиспользованного участка маршрута перевозки.* **или** (Сборы при добровольном возврате) *добровольный* возврат разрешается в случае неявки на рейс после отправления воздушного судна с полной или неполной коммерческой загрузкой. при этом возвращается тариф неиспользованного участка маршрута перевозки. взимается сбор в размере 1000.00 РУБ плюс 50.00 процентов от тарифа *неиспользованного участка маршрута перевозки.* **или** (Сборы при вынужденном возврате) *вынужденный* возврат разрешается. при этом возвращается тариф неиспользованного участка маршрута перевозки. *сбор не взимается.*

Возвраты:

Возвраты:

Тарифная группа		Бизнес	Стандарт	Эконом	Промо
RBD	S7	J, C, D	Y, D,B, H	K, M, L, V, T, R, A	S, N, Q, O, W
	SU	J, C, D	Y,I,B	L,H,K,U,M	R,N,T,Q,E
	U6				
	UN				
Открытая дата	S7	Разрешена		Запрещена	Запрещена
	SU	Разрешена		Запрещена	Запрещена
	U6				

	UN				
Комбинации	S7	Разрешены. Действуют правила возврата/изменений на каждом участке.		Разрешены. Действуют правила возврата/изменений на каждом участке	Разрешены. Действуют правила возврата/изменений на каждом участке
	SU	Разрешены. Действуют правила возврата/изменений на каждом участке.		Разрешены. Действуют правила возврата/изменений на каждом участке	Разрешены. Действуют правила жесткого тарифа
	U6				
	UN				
Стоповер	S7	Разрешен без сборов		Разрешен без сборов	Сбор 10 EUR (за каждую остановку)
	SU	Разрешен без сборов		Разрешен без сборов	Сбор 75 EUR (за каждую остановку)
	U6				
	UN				
Изменение рейса/даты (в том же RBD) до окончания регистрации (более 40 мин. до вылета рейса)	S7	Разрешены без сборов		Для тарифов участков внутри РФ (тарифы в RUB) – сбор 1000 RUB за билет Для тарифов международных участков в валюте, отличной от RUB – сбор 20 EUR за билет. При одновременном изменении участков внутри РФ и международных участков (при комбинации участковых тарифов) – сбор 1000 RUB за билет	Для тарифов участков внутри РФ (тарифы в RUB) – сбор 1000 RUB за билет. Для тарифов международных участков в валюте, отличной от RUB – сбор 20 EUR за билет. При одновременном изменении участков внутри РФ и международных участков (при комбинации участковых тарифов) – сбор 1000 RUB за билет
	SU	Разрешены без сборов		Для тарифов участков внутри РФ (тарифы в RUB) – сбор 2500 RUB за билет Для тарифов международных участков в валюте, отличной от RUB – сбор 50 EUR за билет.	Для тарифов участков внутри РФ (тарифы в RUB) – сбор 2500 RUB за билет. Для тарифов международных участков в валюте, отличной от RUB – сбор 50 EUR за билет.
	U6				
	UN				
Повышение (upgrade) до более высокого тарифа	S7	Разрешено до любого более высокого тарифа экономического класса обслуживания. Повышение до бизнес класса запрещено	Разрешено до любого более высокого тарифа экономического класса обслуживания. Повышение до бизнес класса запрещено	Разрешено до любого более высокого тарифа экономического класса обслуживания. Сбор за процедуру изменения условий взимается дополнительно. В случае возврата действуют правила нового билета. Повышение до бизнес класса запрещено	Разрешено до любого более высокого тарифа экономического класса обслуживания. Сбор за процедуру изменения условий взимается дополнительно. В случае возврата нового билета невозвратная сумма по старому билету остается невозвратной. Повышение до бизнес класса запрещено
	SU	Разрешено до любого более высокого тарифа экономического класса обслуживания. Повышение до бизнес класса запрещено	Разрешено до любого более высокого тарифа экономического класса обслуживания.	Разрешено до любого более высокого тарифа экономического класса обслуживания. Сбор за процедуру изменения условий взимается дополнительно. В случае возврата действуют правила нового билета.	Разрешено до любого более высокого тарифа экономического класса обслуживания. Сбор за процедуру изменения условий взимается дополнительно. В случае возврата нового билета невозвратная сумма по старому билету остается невозвратной.
	U6				
	UN				
Понижение RBD (downgrade)	S7	Разрешено	Запрещено	Запрещено	Запрещено

	SU	Разрешено	Запрещено	Запрещено	Запрещено
	U6				
	UN				
Изменения в случае неявки на рейс (No-Show) (менее 40 мин до вылета рейса)	S7	Разрешены без сборов		Запрещены для сегментов с неявкой (NS). Разрешено изменение маршрута со следующими условиями: - участки с NS в новом билете не отражаются; - производится перерасчет стоимости перевозки по всем сегментам первоначального билета, за исключением сегментов с NS; - добавление новых участков в маршрут нового билета не разрешено; - невозвратная сумма первоначального билета остается невозвратной. Сбор за процедуру изменения условий взимается дополнительно.	Запрещены для сегментов с неявкой (NS). Разрешено изменение маршрута со следующими условиями: - участки с NS в новом билете не отражаются; - производится перерасчет стоимости перевозки по всем сегментам первоначального билета, за исключением сегментов с NS; - добавление новых участков в маршрут нового билета не разрешено; - невозвратная сумма первоначального билета остается невозвратной. Сбор за процедуру изменения условий взимается дополнительно.
	SU	Разрешены без сборов		Запрещены для сегментов с неявкой (NS). Разрешено изменение маршрута со следующими условиями: - участки с NS в новом билете не отражаются; - производится перерасчет стоимости перевозки по всем сегментам первоначального билета, за исключением сегментов с NS; - добавление новых участков в маршрут нового билета не разрешено; - невозвратная сумма первоначального билета остается невозвратной. Сбор за процедуру изменения условий взимается дополнительно.	Запрещены для сегментов с неявкой (NS). Разрешено изменение маршрута со следующими условиями: - участки с NS в новом билете не отражаются; - производится перерасчет стоимости перевозки по всем сегментам первоначального билета, за исключением сегментов с NS; - добавление новых участков в маршрут нового билета не разрешено; - невозвратная сумма первоначального билета остается невозвратной. Сбор за процедуру изменения условий взимается дополнительно.
	U6				
	UN				
Изменения маршрута (Regrouting) до окончания регистрации (40 мин до вылета рейса)	S7	Разрешены без сборов		Разрешены. Сбор за процедуру изменения условий взимается дополнительно. В случае возврата действуют правила нового билета.	Разрешены. Сбор за процедуру изменения условий взимается дополнительно. В случае возврата нового билета невозвратная сумма по старому билету остается невозвратной. При уменьшении стоимости перевозки невозвратная сумма, списанная на EMD, возврату не подлежит.
	SU	Разрешены без сборов		Разрешены. Сбор за процедуру изменения условий взимается дополнительно. В случае возврата действуют правила нового билета.	Разрешены. Сбор за процедуру изменения условий взимается дополнительно. В случае возврата нового билета невозвратная сумма по старому билету остается невозвратной.
	U6				
	UN				
Возврат до окончания регистрации (более 40 мин до вылета рейса)	S7	Полностью возвратный		Для тарифов участков внутри РФ (тарифы в RUB) – сбор 1000 RUB за каждый возвращаемый участок. Для тарифов международных участков (в валюте, отличной от RUB) – сбор 20 EUR за каждый возвращаемый участок	Не возвратный. Таксы и сборы (включая YR) по неиспользованным участкам подлежат возврату
	SU	Полностью возвратный		Для тарифов участков внутри РФ (тарифы в RUB) – сбор 2500 RUB за каждый возвращаемый участок. Для тарифов международных участков (в валюте, отличной от RUB) – сбор 50 EUR	Не возвратный. Таксы и сборы (включая YR) по неиспользованным участкам подлежат возврату
	U6				

	UN			
Возврат в случае неявки на рейс (No-Show) (40 мин до вылета рейса)	S7	Полностью возвратный	Не возвратный. Таксы и сборы (включая YR) по неиспользованным участкам подлежат возврату	Не возвратный. Таксы и сборы (включая YR) по неиспользованным участкам подлежат возврату
	SU	Полностью возвратный	Не возвратный. Таксы и сборы (включая YR) по неиспользованным участкам подлежат возврату	Не возвратный. Таксы и сборы (включая YR) по неиспользованным участкам подлежат возврату
	U6			
	UN			