

Своим клиентам мы предлагаем онлайн поиск и покупку авиабилетов. Также возможен индивидуальный поиск по запросу.

Информация по онлайн-бронированию билетов:

- **МОГУ ЛИ Я ПЕРЕОФОРМИТЬ ОПЛАЧЕННЫЙ БИЛЕТ НА ДРУГОГО ПАССАЖИРА?**

Нет, это запрещено правилами авиаперевозок. Если такая возможность предусмотрена правилами тарифа, вы можете поменять даты полета или оформить возврат. Чем раньше до вылета вы обратитесь за обменом или возвратом, тем больше шансов сделать это с минимальными потерями. В большинстве случаев, после вылета самолета возврат и обмен невозможен.

- **КАК ВЕРНУТЬ АВИАБИЛЕТ?**

Прежде всего необходимо помнить, что не любой билет можно вернуть. Наименьшие штрафы при возврате авиабилетов с вылетом из России взимают российские авиакомпании. У большинства зарубежных авиакомпаний недорогие билеты являются невозвратными: в лучшем случае вы сможете вернуть деньги за неиспользованные таксы и сборы. Чтобы узнать, какие штрафы будут удержаны при возврате вашего авиабилета, напишите нам через личный кабинет. Если же вы уверены, что хотите вернуть билет и вам не важен размер штрафов, сразу присылайте электронное заявление на возврат. Найти его Вы можете по ссылке "**Возврат и обмен**" в Вашем личном кабинете. На основании электронного заявления мы снимем забронированные места, рассчитаем и произведем возврат денег на ваш Пользовательский счет или иным выбранным вами способом. О том, что возврат произведен, вы узнаете из автоматического письма–уведомления о поступлении денег на ваш пользовательский счет.

- **МОГУ ЛИ Я ВЕРНУТЬ АВИАБИЛЕТ, ЕСЛИ МНЕ ОТКАЗАЛИ В ВИЗЕ?**

Большинство авиакомпаний считает отказ в визе достаточным основанием для полного вынужденного возврата, но только в том случае, если выполняются несколько условий:

1. Вам отказало в визе консульство страны, которая является конечным пунктом в путешествии по авиабилету, который вы хотите вернуть. На практике это означает, что отказ в британской визе не может быть основанием для вынужденного возврата авиабилета Нижневартовск—Москва, даже если вы летите в Москву только для того, чтобы пересесть на самолет в Лондон. Отказ в британской визе может быть основанием для вынужденного возврата авиабилета Нижневартовск—Москва—Лондон, при условии, что это один билет, оформленный одним заказом. Отказ в транзитной визе в большинстве случаев также не может быть основанием для вынужденного возврата авиабилета.

2. Маршрут путешествия по билету, который вы хотите вернуть, начинается в России. Если вы покупаете билет из Хельсинки или Риги, либо внутренний перелет

по Америке, с точки зрения авиакомпании вы уже находитесь за границей, то есть вопрос визы для вас решен.

3. В качестве доказательства отказа в визе вы должны предоставить не только копию отметки в паспорте (отсканировать или сделать копию страницы с отметкой иным способом), но и официальный документ из консульства с печатью, в котором указано ваше имя.

4. Все эти документы должны быть предъявлены не позже, чем за сутки до вылета. Если по каким-то причинам вы не успеваете предоставить документы до вылета, скорее всего, авиакомпания откажет вам в вынужденном возврате.

Заявление на возврат вместе с подтверждающими документами нужно прислать нам из личного кабинета (кликнуть на ссылку "возврат билета" и заполнить необходимые поля). На основании предоставленных документов мы запросим в авиакомпании вынужденный возврат. Если авиакомпания его одобрит, вам будет возвращена полная стоимость билета. В любом случае, окончательное решение о полном вынужденном возврате принимает авиакомпания. В случае ее отказа возврат будет оформлен как добровольный.

- **КАК Я МОГУ ОПЛАТИТЬ БИЛЕТ?**

Вы можете оплатить заказ кредитной картой, а также наличными в любом салоне «Евросети» на территории России или через платежные терминалы **QIWI** и «**Элекснет**», банковским переводом по системе **CONTACT**. Независимо от выбранного способа, через несколько часов после оплаты электронный билет будет выслан на ваш адрес электронной почты, а также станет доступен в Личном кабинете на сайте. Вам нужно только распечатать его и взять с собой в аэропорт.

- **КАК ВЕРНУТЬ АВИАБИЛЕТ НЕЗАДОЛГО ДО ВЫЛЕТА?**

Если об отмене поездки вы узнали незадолго до вылета, первое, что нужно сделать — как можно скорее снять забронированные места. При возврате билета позже, чем за 24 часа до вылета, у многих авиакомпаний резко возрастают штрафы, а в случае неявки на рейс большинство недорогих билетов с перелетом в эконом-классе вернуть нельзя. Какой момент считается последним возможным для возврата билета, решает авиакомпания, но, как правило, это окончание регистрации на рейс или время вылета самолета. С просьбой снять места вы можете обратиться как в авиакомпанию, выполняющую рейс, так и к нам. Если позволяет время, лучше всего прислать электронное заявление на возврат из личного кабинета. Минимальный срок обработки срочных заявлений на возврат - 4 часа после получения.

Если вернуть билет нужно срочно, позвоните нам по телефону **+7 (495) 787-28-88**. Если вы опоздали на рейс и находитесь в аэропорту, обратитесь на стойку регистрации вашего рейса или к представителям вашей авиакомпании, которые снимут забронированные места и сделают отметку на распечатке маршрутной квитанции. Электронная копия авиабилета с отметкой позже пригодится нам при возврате денежных средств. Заявление на возврат средств все равно нужно будет прислать, но сделать это можно будет и после вылета.

- **В КАКИХ ГОРОДАХ МОЖНО ОПЛАТИТЬ И ПОЛУЧИТЬ АВИАБИЛЕТ?**

В любых — в этом заключается удобство использования электронного билета. Купить билет просто:

- вы бронируете билет на сайте и выбираете удобный способ оплаты — банковская карта, оплата в салонах «Евросети», платежные терминалы или электронные деньги;
- электронные билеты придут на ваш адрес электронной почты после подтверждения успешной оплаты. Распечатайте их и возьмите с собой в аэропорт.

- **МОГУ ЛИ Я ПОМЕНИТЬ ДАТЫ ВЫЛЕТА ИЛИ ПРИЛЕТА?**

Это зависит, прежде всего, от правил тарифа вашего авиабилета. Чтобы уточнить для вас эту информацию, пришлите заявку на обмен из вашего Личного кабинета на сайте - нажмите на кнопку "**Возврат и обмен**" рядом с интересующим вас заказом и следуйте инструкциям системы. В одной заявке вы можете выбрать до трех альтернативных дат, на которые будет произведен расчет стоимости обмена, а также дополнительно попросить рассчитать стоимость возврата билетов - в некоторых случаях сдать одни билеты и купить новые оказывается выгоднее, чем делать обмен со всеми штрафами, предусмотренными авиакомпанией. Если у вас есть пожелания по времени вылета, их следует указать в поле "Комментарий". Наш оператор рассчитывает стоимость обмена, а если требуется, и возврата, чтобы вы могли взвесить все «за» и «против», и выбрать самый удобный и выгодный для вас вариант. После вашего согласия на обмен, вам будет выставлен счет на доплату.

- **ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ Я НЕ УСПЕВАЮ ОПЛАТИТЬ БРОНЬ В ОТВЕДЕННЫЙ СРОК?**

Напишите нам через форму обратной связи, и мы продлим срок оплаты, если выбранная вами авиакомпания это позволяет. Если это возможно, мы внесем изменения, а на ваш электронный адрес придет автоматическое письмо с новым сроком оплаты. К сожалению, в случаях, когда срок оплаты бронирования изначально критически мал, например, 1 час, скорее всего, мы не сможем продлить срок оплаты заказа.

- **МОГУ ЛИ Я ДО ОПЛАТЫ БИЛЕТА УЗНАТЬ ПРАВИЛА ОБМЕНА И ВОЗВРАТА?**

Конечно. В любом случае, сначала нужно оформить заказ, после чего написать нам через форму обратной связи, указав номер заказа. Мы ответим вам в течение нескольких часов.

- **ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ ОПЛАТА ПО БАНКОВСКОЙ КАРТЕ НЕ ПРОХОДИТ?**

Попробуйте оплатить заказ еще раз. Оплата может не проходить по самым разным причинам, и, возможно, вторая или третья попытка будут более успешными. Если вы так и не смогли оплатить заказ банковской картой, обратитесь в службу поддержки вашего банка, номер телефона которого указан на обратной стороне банковской карты. Вы всегда можете выбрать другой способ оплаты в вашем личном кабинете и тем самым сохранить билет.

- **КАК ОПЛАТИТЬ ЗАКАЗ В «ЕВРОСЕТИ»?**

Чтобы оплатить заказ в «Евросети», найдите ближайший к вам салон, назовите номер заказа, номер вашего телефона, указанный при бронировании, и название билетного агентства. Обязательно укажите разделяющую цифры черту (дефис) в середине номера заказа, в противном случае идентифицировать его будет невозможно.

- **МОЖНО ЛИ ОФОРМИТЬ ЗАКАЗ БЕЗ АКТУАЛЬНЫХ ДАННЫХ ПАСПОРТА?**

Самая важная информация в билете - это имя и фамилия пассажира. Если вы покупаете билет за границу и на момент бронирования у вас нет на руках документа, по которому будет совершаться перелет, основной риск - что в новом паспорт фамилия и имя будут указаны не так, как вы написали их при оформлении заказа. Имя и фамилия пассажира в оформленном билете не подлежат изменению. Максимум, что мы можем сделать - это внести в бронь "примечание" о том, что написание фамилии изменилось. Для большинства авиакомпаний этого будет достаточно, но есть перевозчики, которые не допускают ни единой ошибки в имени и фамилии пассажиров

Мы не рекомендуем оформлять авиабилеты на данные старого паспорта, если вы планируете покупку билетов азиатских авиакомпаний (в первую очередь – китайских и вьетнамских). Дело в том, что в странах с иероглифическим письмом изменение одной буквы (иероглифа) полностью меняет смысл и звучание имен. Поэтому если в новом паспорте написание имени и фамилии пассажира будет хотя бы на одну букву отличаться от указанного в билете - это может служить основанием для отказа в перевозке со стороны авиакомпании.

Особую строгость в этом вопросе проявляет авиакомпания **China Southern Airlines**. Даже одна ошибка в имени или фамилии расценивается ими как критическая, внесения изменений в имя и фамилию они не допускают даже за доплату. Единственное, что остается пассажиру с ошибкой – возврат билета со всеми штрафами, установленными авиакомпанией. А ведь билет может оказаться и невозвратным.

Авиакомпания **Vietnam Airlines** также не допускает ни одной ошибки в имени и фамилии пассажира, но хотя бы разрешает внести изменения в оформленный билет со штрафом 15 евро. Изменения вносятся только в Представительстве Vietnam Airlines в Москве не позднее, чем за 7 часов до вылета рейса.

Авиакомпания **Airberlin** также не принимает "ремарки" в случае изменения написания имени и фамилии. В данном случае придется производить "именной обмен" с доплатой штрафа авиакомпании и доплатой до стоимости тарифа, фактически имеющегося в продаже на момент внесения изменений. Причем, в случае, если в вашем билете помимо Airberlin фигурирует хотя бы еще одна авиакомпания (то есть если хотя бы один из рейсов окажется совместным) - произвести именной обмен будет невозможно.

- **В КАКИЕ СРОКИ ПРОИЗВОДИТСЯ ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ?**

В среднем, с того момента, как мы получили подписанное заявление на возврат, до момента получения вами денег, проходит 7–30 дней. Мы стараемся рассмотреть заявление в течение 1–2 дней с момента его получения. Остальное время требуется для перевода и поступления денег на вашу банковскую карту, электронный кошелек или в выбранное банковское отделение.

- **КАК УЗНАТЬ, СКОЛЬКО КИЛОГРАММОВ БАГАЖА Я МОГУ ВЗЯТЬ С СОБОЙ БЕСПЛАТНО?**

Информация об этом есть в вашем личном кабинете в разделе «**Мои заказы**». Найдите заказ, и кликните в столбце «№ брони (PNR)» на код брони, выделенный синим. По этой ссылке вы сможете просмотреть последнюю информацию о состоянии вашего бронирования и всех возможных изменениях.

- **КАК ОПЛАТИТЬ ЗАКАЗ БАНКОВСКИМ ПЕРЕВОДОМ?**

Вам нужно заполнить форму регистрации юридического лица и указать в ней реквизиты компании, которая будет оплачивать данную поездку. Сразу после регистрации на указанный вами адрес электронной почты будет отправлен логин и пароль для входа в Личный кабинет юридического лица. После оформления заказа счет на оплату безналичным расчетом сформируется автоматически, и вы сможете распечатать его в Личном кабинете.

Обычно, для прохождения средств по безналичному расчету требуется больше времени, чем отведено на оплату бронирования. Сразу после получения перевода мы постараемся восстановить бронь по той же цене. Если это будет невозможно, мы вернем вам деньги в полном объеме. Чтобы ускорить выпуск билетов, вы можете прислать нам сканированную копию платежного поручения.

- **ЗАЧЕМ ВЫ ОТМЕНИЛИ МОЙ РЕЙС/ИЗМЕНИЛИ РАСПИСАНИЕ ПОЛЕТА?**

Изменить расписание, и, тем более, отменить рейс, может только авиакомпания, выполняющая перелет, мы лишь своевременно сообщаем вам об этих изменениях. Изменение времени вылета или прилета — стандартная практика авиакомпаний, причем чем раньше вы купили билет, тем больше шансов, что ближе к вылету рейс немного «подвинется». Если вы узнали, что расписание изменилось и это не нарушает ваши планы, подтвердите, пожалуйста, свое согласие на перелет, написав нам через форму обратной связи. Не забудьте указать номер заказа. Мы подтвердим изменения в системе бронирования, и либо пришлем новый билет, либо сообщим, что на регистрацию вы можете прийти на посадку со старой маршрутной квитанцией, так как при незначительных изменениях маршрутная квитанция не переписывается.

В случае отмены рейса авиакомпании всегда стараются предложить пассажирам альтернативу. Если новый вариант вам не подходит, мы можем запросить у авиакомпании разрешение переписать билет на более удобный для вас рейс. При отмене или переносе рейса более чем на 3 часа пассажир также имеет право на полный вынужденный возврат уплаченных за билет денег. Помните, что вынужденный возврат возможен, только если вы не согласились на изменения. Если вы захотите вернуть билет после того, как подтвердили свое согласие на изменения,

возврат будет оформлен и произведен как добровольный, в соответствии с правилами тарифа.

- **КАК ОФОРМИТЬ КОМАНДИРОВОЧНЫЕ РАСХОДЫ ПРИ ПОКУПКЕ ЭЛЕКТРОННОГО АВИАБИЛЕТА?**

Согласно письму Департамента налоговой и таможенно–тарифной политики Министерства финансов Российской Федерации от 11 октября 2007 года №03–03–06/1/717, если работник для поездки в командировку приобрел авиабилет, оформленный в бездокументарной форме (электронный авиабилет), то оправдательными документами для признания расходов в целях налогообложения прибыли могут являться распечатка электронного документа (авиабилета) на бумажном носителе и посадочный талон.

Обратите внимание, что действительными документами могут быть только оригиналы посадочных талонов, которые вы должны сохранить для оформления командировочных расходов. Дубликаты посадочных талонов не выдаются.

По вашему запросу, отправленному через форму обратной связи, мы также можем выслать вам "Акт об оказании услуг".

- **КАК ВЕРНУТЬ БИЛЕТ, ЕСЛИ Я ЯВЛЯЮСЬ ПАССАЖИРОМ, НО НЕ ЗАКАЗЧИКОМ, И НЕ МОГУ ПОПАСТЬ В ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ?**

В этом случае для аннуляции билета вам необходимо обратиться к нам на горячую линию по телефонам **(495) 787-28-88** или **8-800-775-70-70**. После проведения идентификации наш оператор снимает место и аннулирует билет. Но запрос на перечисление денежных средств должен поступить непосредственно от заказчика - того лица, которое имеет доступ в Личный кабинет.