МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ

Контрольная работа: Транспортные тарифы

Тема:

**Изменение условий договора на воздушные перевозки**

Выполнил: Сацик М.В.

Студент КФ СнТ

Санкт-Петербург 2010 г.

**Оглавление**

1. Вынужденное изменение условий договора. Порядок возврата денег при вынужденном отказе

2. Добровольное изменение условий договора

3. Особенности оформления бланков СПД НСАВ-ТКП при изменении условий перевозки и возврате билетов

**1. Вынужденное изменение условий договора. Порядок возврата денег при вынужденном отказе**

По условию договора на воздушную перевозку, пассажир имеет право изменить условия договора: отказаться полностью или частично от перевозки либо предъявить билет к возврату или к обмену. В зависимости от причин условия возврата или обмена их можно подразделить на:

Вынужденное изменение

Добровольное изменение

Пассажир имеет право предъявить билет к возврату или к обмену в определенные сроки:

до начала перевозки, т.е. с момента оформления билета до момента отправления ВС;

в течение всего срока годности билета для полета;

после окончания срока годности билета для полета в течении установленного срока перевозчиком, как правило в течении 12 месяцев по нормальным тарифам, а по специальным тарифам необходимо смотреть УПТ параметр 16.

К причинам вынужденного изменения можно отнести:

- задержка рейса по техническим причинам;

- замена ВС;

- отмена рейса;

- посадка ВС в а/п не предусмотренном в билете (запасной а/п);

- пролет ВС а/п указанного в билете;

- возврат ВС в а/п отправления;

-позднее прибытие ВС и, следовательно, опоздание пассажира

на трансферный рейс;

-не правильное время стыковки указанное в билете по вине

агента.

Перечисленные причины можно отнести на вину перевозчика, поэтому пассажира мы как бы принуждаем отказаться от полета или изменить условия. Кроме этого пассажир может отказаться от полета по причинам:

- болезни самого пассажира либо членов семьи (родителей, детей находящихся на иждивении данного пассажира) В том случаи пассажир обязан предъявить кроме билета справку медицинского учреждения о том, что он был болен либо больны его члены семьи. В исключительных случаях пассажир может предъявить больничный лист с которого надо снять копию;

- по метеоусловиям задержка рейса а/п отправления, назначения или по маршруту;

- перевозчик имеет право признать отказ пассажира от полета как вынужденный, если сочтет эту причину уважительной. В этом случаи пассажир обязан доказать перевозку, что данный отказ произошел по независящим от него причинам.

Если пассажир отказывается полностью или частично от полета по причинам вынужденного отказа, то перевозчик обязан вернуть пассажиру сумму за неиспользованный маршрут перевозки т.е. пассажиру возвращается авиатариф от пункта где произошел вынужденный отказ, до пункта назначения и по маршруту указанному в билете. Кроме авиатарифа пассажиру возвращаются.

Основные неиспользованные сборы по билету. Дополнительные сборы пассажиру возвращаются по усмотрению агента, который оформлял билет.

ПОЯСНЕНИЕ:

\* возврат денег в первоначальном а/п:

Sвозв. = Тнеисп. + осн. сборы

пассажиру возвращается полный тариф оплаченный за перевозку плюс все сборы указанные в билете т.е. возвращается сумма указанная в графе ИТОГО. При вынужденном отказе никакие дополнительные сборы не удерживаются

\* а/п обратного вылета либо а/п пересадки:

в данном пункте пассажиру возвращается неиспользованный тариф, от этого пункта до пункта назначения. Сборы возвращаются только те которые он не использовал.

\* если пассажир оплатил билет по специальному тарифу, при трансферной перевозке когда перевозчик предоставил пассажиру на первом участке скидку 100% или другую скидку 50% и 70% и пассажир в а/п трансфера отказывается от дальнейшего полета по любой причине, то в данном случае возвращаемая сумма будет определяться как разница между оплаченным тарифом и нормальным тарифом экономического класса использованного участка пути

**2. Добровольное изменение условий договора**

Пассажир на основании заключенного договора имеет право отказаться от полета полностью либо частично, либо изменить условия договора, то есть пометить дату вылета на более поздний либо на более ранний срок. Если пассажир отказался от полета, то ему производят возврат денег за неиспользованный билет, а если он не изменит условия договора то ему производят обмен билета на новый. Добровольное изменение условий договора может производиться:

\* до начала перевозки

\* в течение срока годности билета для полета, то есть в аэропорту трансфера, остановки, промежуточном пункте, а также пункте обратного вылета.

К причинам добровольного изменения можно отнести:

1) отказ по желанию самого пассажира.

2) прибытие в аэропорт без перевозочных документов, т.е. отсутствие билета, паспорта, соответствующей визы

3) опоздание на регистрацию билета

4) опоздание на посадку ВС

5) если перевозчик отказывает пассажиру в перевозке по каким либо причинам, т.е. подделка документов, неправильно заполненный билет, недействительность паспорта

6) если пассажир находится в нетрезвом состоянии, наркотическом состоянии или его здоровье не в норме

7) если пассажир провозит запрещенные предметы, холодное оружие, наркотики и в других случаях, если перевозчик сочтет отказ уважительным

Любой мотивированный отказ перевозчика должен быть зафиксирован протоколом о снятии с рейса, подписанный перевозчиком и уполномоченными лицами.

Изменение условий перевозки можно подразделить на своевременный и несвоевременный.

Своевременный – если отказ произошел более чем за 24 часа до полета.

Несвоевременный – если пассажир изменяет условия или отказывается от полета менее чем за 24 часа.

ПОРЯДОК ВОЗВРАТА СУММ И УДЕРЖАНИЕ СБОРОВ ПРИ ДОБРОВОЛЬНОМ ОТКАЗЕ ОТ ПОЛЕТА.

При добровольном отказе от полета пассажиру возвращается разница между оплаченным тарифом за перевозку и тарифом использованного участка пути.

Sвозв. = Топл – Тиспл

Примечание; если пассажир следует по специальному тарифу туда и обратно то возвращаемая сумма в пункте поворота определяется как разница между оплаченным тарифом туда и обратно и тарифом экономического класса (на день приобретения билета) использованного участка без удержания сбора за отказ от полета.

РАЗМЕР СБОРОВ ПРИ НЕСВОЕВРЕМЕННОМ ДОБРОВОЛЬНОМ ОТКАЗЕ.

Несвоевременный отказ считается, когда пассажир отказался от полета менее чем за 24 часа до полета. В этом случае с пассажира удерживается сбор в размерах:

10% если отказ произошел мене чем за 24 часа, но более чем за 3-и часа

25% если отказ произошел менее чем за 3-и часа до полета

Сборы установлены по стандартным условиям.

Примечание: если пассажир оформил перевозку по специальному тарифу, то перевозчик имеет право установить свой срок отказа и процент сбора за несвоевременный отказ, но он не должен противоречить стандартным условиям. В этом случае необходимо смотреть УПТ перевозчика параметр 16 «Сборы при расторжении (изменение условий) договора перевозки».

10% или 25% сбора удерживается от тарифа до пункта назначения указанного в билете, а если пассажир оформил билет по специальному тарифу то сбор удерживается от нормального тарифа экономического класса. Дополнительно с пассажира должен быть удержан сбор за операцию возврата билета которая устанавливается самостоятельно в каждом агентстве, но этот сбор должен быть утвержден начальником агенства. Как правило, он составляет от 50% до 100% рублей. В настоящее время данные сборы оформляются отдельным документом, который называется “ордер разных сборов”.

**3. Особенности оформления бланков СПД НСАВ-ТКП при изменении условий перевозки и возврате билетов**

Возврат билетов подразумевает возврат мест в АСБ и осуществление финансовых расчетов с пассажиром за неиспользованную перевозку в соответствии с условиями примененного при продаже билета тарифа.

В АРС «Сирена-Трэвел», АСБ «Сирена-2000» и АСБ «Сирена-2.3» функция возврата билетов автоматизирована в случае, если условия применения тарифа поддаются формализации. При автоматизированном возврате расчет денежной суммы, которая должна быть возвращена пассажиру в соответствии с условиями примененного тарифа, осуществляется автоматически. В иных случаях (применение специальных тарифов, особые условия возврата) кассир возвращает в автоматизированную систему место, а подсчет денежной суммы, которая должна быть возвращена пассажиру, производит вручную.

Автоматизированный возврат билета может быть также произведен в случае, если возврат места был произведен ранее. В этом случае перерасчет денежных сумм к возврату исчисляется из фактического времени возврата мест в АСБ.

Кассиру, перед тем, как принять билет к возврату следует произвести следующие действия:

- обратить внимание на внешний вид билета (наличие исправлений, подчисток) и физическую целостность билета;

- обратить внимание на записи, произведенные в билете при продаже (графы «Недействителен до», «Недействителен после» и ограничительные записи в графе «Разрешается/Запрещается»);

- вызвать PNR и в обязательном порядке прочитать условия примененного при продаже билета тарифа, для того, чтобы произвести перерасчеты.

Существующая Система контроля бланков автоматически не позволит осуществить возврат билетов, находящихся в стоп-листе. Однако, кассир до осуществления операции возврата может получить информацию о наличии/отсутствии номера бланка в стоп-листе АСБ.

Перед выполнением операции возврата билетов необходимо прочитать условия примененного тарифа (УПТ), чтобы ознакомить пассажира с условиями возврата и в соответствии с условиями применения тарифа произвести перерасчеты. Для этого следует соответствующим запросом в АСБ получить справку по тарифу и по коду тарифа, указанному в билете, найти УПТ.

Порядок внесения информации о возврате места

При отказе пассажира от полета следует вернуть места в установленном порядке в АРС «Сирена-Трэвел», АСБ «Сирена-2000», АСБ «Сирена-2.3» и после завершения соответствующей операции в обязательном порядке внести в билет записи о возврате мест.

При возврате места с билетом, предъявленным к возврату, следует произвести следующие действия:

- на оборотной стороне лицевой обложки билета указать причину (вид) возврата, дату и время возврата места. Если возврат места производится по нескольким участкам маршрута, то информацию указать по каждому участку. Запись заверить валидатором ТКП;

- на соответствующем полетном купоне зачеркнуть рейсовую строку и в графе «Место» проставить символ установленного образца «ХХ» (аннулировано). Символы «ХХ» следует указать таким образом, чтобы перечеркнуть графу «Место». Запись на полетном купоне билета в обязательном порядке заверить валидатором ТКП. При возврате мест на нескольких участках маршрута аналогичные действия произвести с каждым полетным купоном;

Порядок внесения информации о возврате билета

При возврате билета и соответствующих перерасчетах с билетом необходимо произвести следующие действия:

На оборотной стороне лицевой обложки билета укажите причину (вид) возврата места, дату и время возврата места. Если возврат места производится по нескольким участкам маршрута, то информацию следует указать по каждому участку. Запись необходимо заверить валидатором ТКП.

(А) Перечеркните первый неиспользованный полетный купон каждого билета по диагонали (от левого нижнего угла до правого верхнего угла) и вдоль данной линии впишите слово "ВОЗВРАТ". В аналогичном порядке запись «ВОЗВРАТ» производится на обложке билета.

(Б) Информацию о возврате билета следует указать на первом неиспользованном полетном купоне билета. Если перевозка оформлена на нескольких «связанных» билетах, то информацию о возврате следует указать только на первом неиспользованном купоне первого неиспользованного билета (во второй и др. неиспользованные билеты информацию о возврате вносить не следует). Вносимые записи о возврате должны содержать информацию, относящуюся ко всей перевозке. Исключение составляют предъявляемые неиспользованные билеты с расчетным кодом 99А.

(В) При предъявлении к возврату билетов с расчетным кодом 99А информацию о возврате следует указать на каждом неиспользованном полетном купоне билета. Записи о возврате в данном случае должны содержать информацию, относящуюся только к соответствующему полетному купону билета

(Г) В соответствии с пунктами (Б)-(В) настоящего раздела укажите в свободном от информации поле купона следующую информацию о возврате.

(а) Дату возврата билета(ов): день - двумя цифрами, месяц – тремя первыми буквами месяца и год – двумя последними цифрами года, например: 10АПР05.

(б) Вид возврата:

ДОБР – при добровольном отказе пассажира от перевозки;

ВЫНУЖД – при вынужденном отказе пассажира от перевозки.

(в) Величину возвращаемого по неиспользованному(ым) билету(ам) тарифа в случае, если данная величина не совпадает с величиной примененного в билете(ах) тарифа (в графе "Тариф"), например: ТАРИФ 1950РУБ.

Для билета(ов) с расчетным кодом 99А величину возвращаемого тарифа участка перевозки укажите в случае, если она не совпадает с величиной примененного на данном участке перевозки тарифа.

Для билета(ов), в котором(ых) применен конфиденциальный тариф, укажите величину возвращаемого тарифа.

(г) Для возвращаемых по билету(ам) сумм укажите форму их возврата.

Если при расчете с пассажиром по неиспользованному(ым) билету(ам) форма возврата сумм не совпадает с формой их оплаты, укажите величины возвращаемых по билету(ам) тарифа, сборов АГС, такс ТКП, сборов ЦКС, и форму их возврата, например:

ТАРИФ85ДОЛ НАЛ

ХТ19ДОЛ НАЛ

И2.2ДОЛ НАЛ

Ц2.5ДОЛ НАЛ

Для билета(ов) с формой оплаты ПП, АВ, ВТ, НАЛ+ПП, НАЛ+АВ, НАЛ+ВТ, INV, VT, CASH+INV или CASH+VT информацию о форме возврата сумм можно не указывать.

(д) Информацию в пунктах (в)-(г) настоящего раздела укажите в валюте, в которой заполнена графа "Тариф" билета(ов).

Если в графе "Тариф" билета(ов) указаны две величины, информацию, приведенную в пунктах (в)-(г), укажите в валюте, в которой указана первая из величин.

Для билета(ов), в котором(ых) применен конфиденциальный тариф, укажите величину возвращаемого тарифа в валюте, в которой заполнена графа "Наличные" расчетной области билета (информация указана на купоне агента).

Если в графе "Наличные" расчетной области билета(ов) указаны две величины, величину возвращаемого тарифа укажите в валюте, в которой указана первая из величин.

ТАРИФ85ДОЛ

ХТ19ДОЛ

И2.2ДОЛ

Ц2.5ДОЛ

Если неиспользованный(е) билет(ы) оплачен(ы) в валюте, отличной от рублей, примененный в билете(ах) тариф назначен в валюте, отличной от рублей, и расчеты с пассажиром осуществляются в рублях, укажите в рублях возвращаемые по данному(ым) билету(ам) величины тарифа, сборов АГС, сборов ЦКС, такс ТКП, и применяемый при расчете рублевых величин курс перевода валют, например:

ТАРИФ3300РУБ

ХТ465РУБ

И70РУБ

1ДОЛ=30РУБ

Если неиспользованный(е) билет(ы) оплачен(ы) в валюте, отличной от долларов США, примененный в билете тариф назначен в рублях, и расчеты с пассажиром осуществляются в долларах США, укажите в долларах США возвращаемые по данному(ым) билету(ам) величины тарифа, сборов АГС и такс ТКП и применяемый при расчете долларовых величин курс перевода валют.

ТАРИФ85ДОЛ

ХТ19ДОЛ

И3ДОЛ

1ДОЛ=30РУБ

(е) Внесенную в полетный купон билета информацию заверьте валидатором ТКП. Валидатор проставьте вблизи произведенной записи.

Информация, вносимая в пассажирский купон использованного пассажиром билета при возврате пассажиру разницы в тарифах, в случае изменения перевозчиком класса обслуживания

Внесите в пассажирский купон использованного билета следующие записи:

(А) Перечеркните пассажирский купон по диагонали (от левого нижнего угла до правого верхнего угла) и вдоль данной линии впишите слово «ВОЗВРАТ»;

(Б) В свободном от информации поле купона укажите следующую информацию:

(а) Дату возврата: день – двумя цифрами, месяц - тремя первыми буквами месяца и год – двумя последними цифрами года, например: 10МАЙ05.

(б) Фразу «ВОЗВРАТ РАЗНИЦЫ В ТАРИФАХ».

(в) Трехсимвольные коды пунктов отправления/назначения участка(ов) перевозки, по которому(ым) возвращается сумма, и возвращаемую сумму (величину и код валюты).

Возвращаемую сумму укажите в валюте, оговоренной в п. 3.2Г(д) «Руководства по оформлению стандартных перевозочных документов НСАВ-ТКП», например: МОВИЖВ1000РУБ.

Для билетов с расчетным кодом 99А укажите информацию о сумме, возвращаемой по каждому участку перевозки, например: MOWIEV 1500РУБ IEVTAS 2200РУБ.

(г) Внесенную в пассажирский купон билета информацию заверьте валидатором ТКП. Валидатор проставьте вблизи произведенной записи.