

Исх. 635 от «08» 08 2018 года

Гориванову Фариду Михайловичу
Эл. почта urlmhs@gmail.com
Телефон +79260459140

Уважаемый Фарид Михайлович!

Ваша жалоба, полученная нами электронным письмом, была рассмотрена, в связи с чем сообщаем Вам следующее.

04.08.2018 посредством сайта www.tutu.ru был оформлен заказ авиабилетов № А1808357379985 (авиакомпания «Северный ветер»; маршрут Москва – Самара, вылет 17.08.2018; № бронирования 2ГФ2В9; система бронирования 6В4584; тариф «Эконом»; 2 пассажира). В качестве контактных данных в заказе были указаны электронная почта urlmhs@gmail.com и номер телефона +79260459140.

Сайт www.tutu.ru не является компанией-перевозчиком. Это агентство, предоставляющее услуги по бронированию и оформлению билетов через сеть Интернет. На сайте представлены билеты различных авиакомпаний. У каждой авиакомпании есть свои правила по возврату, обмену авиабилетов и внесению изменений в бронирование. Авиабилет – это договор между пассажиром и авиакомпанией.

Билет приобретен по тарифу, предусматривающему возврат со сборами. Информация о наличии сборов при возврате билета отображалась на странице расписания, на странице ввода данных пассажиров при оформлении заказа, а также в правилах применения тарифа, с которыми Вы, как заказчик, согласились, переходя к оплате и поставив галочку перед фразой: «Я ознакомлен и согласен с публичной офертой, правилами применения выбранного тарифа и политикой конфиденциальности». Также, поставив галочку, заказчик соглашается с условиями публичной оферты ООО «НТТ». Все названия документов кликабельны, при нажатии на них заказчик может увидеть их полный текст и ознакомиться с ними.

В п. 3.3 оферты сказано:

"...3.3. Производя оплату Заказа, Заказчик подтверждает правильность внесения своих данных, а так же данных Пассажира, собственное ознакомление с информацией, размещенной на Сайте и/или в Мобильном приложении, выражает согласие с окончательной стоимостью Заказа, включающей Сервисный сбор Оператора, условиями договора IATA, правилами применения Тарифа и условиями возврата и обмена Авиабилета. ..."

«Правила применения выбранного тарифа», раздел «Общие правила»:

«При обмене или возврате купленного билета к возможным сборам авиакомпании для выбранного тарифа, дополнительно взимается сервисный сбор агентства:

при возврате: 950 руб. за каждый билет».

Полный текст публичной оферты раздела Авиабилеты Вы можете посмотреть, перейдя по ссылке из маршрутной квитанции по заказу № А1808357379985, а также в справочном разделе сайта www.tutu.ru («Справочная» - «Авиа» - «Правила заказа авиабилетов» - «Публичная оферта раздела Авиабилеты»).

Указанная информация является общедоступной, доступ к ней не ограничен.

Таким образом, считаем, что информация была до Вас доведена должным образом.

После оплаты на электронную почту urlmhs@gmail.com, указанную в заказе, была выслана маршрутная квитанция, в которой была указана информация: «Возврат авиабилетов осуществляется по правилам авиакомпании. ...»

11.08.2018 в 20:35 при обращении в чат поддержки из мессенджера «Telegram» от Вас поступила заявка на возврат двух билетов по заказу № A1808357379985 в направлении Москва – Самара по личным причинам. 12.08.2018 специалист отдела бронирования авиабилетов сайта www.tutu.ru в письме на адрес urlmhs@gmail.com сообщил, что при добровольном возврате билетов по заказу A1808357379985 будет возвращена сумма 2500 руб. 00 коп. за оба билета. Проинформировал, что удержания составляют за каждый билет:

185 руб. - использованная/невозвратная часть по таксам;
1500 руб. - сбор авиакомпании «Северный ветер» при возврате авиабилета не позднее 24 часов до вылета;
950 руб. - сервисный сбор за услугу возврата авиабилета;
412.12 руб. - сервисный сбор за оказание услуг по оформлению билета.

В ответном письме добровольный возврат был подтвержден Вами 12.08.2018, после чего Вы написали нам о своем несогласии с суммой удержаний. Возврат билета оформлен не был. 14.08.2018 Вы обращались к нам по телефону за возвратом билета. В этот же день специалист по бронированию перезвонил Вам и подробно объяснял обо всех удержаниях. В звонке Вы подтвердили согласие на возврат суммы, о которой Вам ранее писали наши специалисты. Получив подтверждение, 14.07.2018 специалист по бронированию оформил возврат авиабилета по заказу № A1808357379985 в сумме 2500.00 руб.

Общая сумма удержаний - 6094.25 руб.

В том числе за каждый билет:

185 руб. - использованная/невозвратная часть по таксам;
1500 руб. - сбор авиакомпании «Северный ветер» при возврате авиабилета не позднее 24 часов до вылета;
950 руб. - сервисный сбор за услугу возврата авиабилета;
412.12 руб. - сервисный сбор за оказание услуг по оформлению билета.

С нашей стороны, при оформлении авиабилета, были полностью соблюдены условия Публичной Оферты раздела Авиабилеты, услуга была оказана в полном объеме. Поэтому Ваша жалоба о возврате сборов, удержанных за оформление возврата по авиабилетам, приобретенным по тарифу, предусматривающему удержания при возврате в добровольном порядке, не может быть удовлетворена.

Дата: 27.08.2018

По доверенности № 2017/12-4 от 29.12.2017

Заместитель руководителя группы по бронированию авиабилетов Степ Борисова Л.А.

