

Ответы на часто задаваемые вопросы

Авиабилеты

- Бронирование
- Обмен / возврат
- Багаж
- Перед вылетом

Отели

- Бронирование
- Изменение и отмена

Ж/Д билеты

- Общие положения
- Бронирование
- Регистрация на поезд
- Изменение и отмена

Карта AIR

- В каких валютах может быть открыта карта AIR?
- Начисляются ли мили по операциям с использованием дополнительной карты?
- Где можно увидеть текущий баланс бонусных миль?
- Можно ли получить выписку с детализацией начисления миль?
- Можно ли доплатить на витрине деньгами, если не хватает миль на полную стоимость услуги?
- На какие категории операций начисляются мили и какие лимиты?

Контакты службы поддержки **OneTwoTrip**:



WhatsApp: [+79266841926](https://wa.me/79266841926)

Телефоны: [+74959816881](tel:+74959816881) [+74956468362](tel:+74956468362)

support@onetwotrip.com

Авиабилеты

Бронирование



Стоимость авиабилетов

Стоимость билетов, которые вы можете подобрать и купить на сайте travel.unicredit.ru, включает все налоги и сборы.

На странице оформления заказа при покупке билетов для нескольких пассажиров вы увидите полную цену всех билетов за всех пассажиров в заказе.

При оплате напрямую в авиакомпанию валюта поставщика может отличаться от валюты вашей карты, в этом случае с вашего счета будет списана сумма в валюте поставщика, и банк может произвести конвертацию в валюту вашего счета по своему внутреннему курсу.

Обратите внимание, что многие авиакомпании (например, AirBaltic, Aegean, Swiss) берут дополнительный сбор за багаж при регистрации на рейс.

На сайте travel.unicredit.ru цены ниже, так как стоимость билета от одной и той же авиакомпании по одному и тому же маршруту, купленному в разных странах, различна.

Например, разница в стоимости перелёта из Москвы в Лондон на одну и ту же дату и на один и тот же рейс может достигать 10% в зависимости от того, где этот электронный билет был выписан — в России (например, в Москве), в Великобритании (например, в Лондоне) или в другом городе/стране.

Это связано с ценообразованием тарифов, размещаемых авиакомпаниями в глобальных системах дистрибуции для той или иной страны, а также с валютной курсовой разницей.

Так как вы приобретаете электронные авиабилеты, то и выписка осуществляется в электронном виде в той стране, где выбранный вами билет стоит дешевле.

Предложения по перелётам и цены на сайте собираются автоматически в онлайн-режиме от многих партнеров (агентов IATA) по всему миру. Система в автоматическом режиме анализирует цены на идентичные перелёты и предлагает вам на выбор только лучшие варианты.

Если по заданному направлению отсутствуют предложения от каких-либо авиакомпаний или какие-либо их рейсы, либо цена билета вдруг оказалась выше ожидаемой, то, скорее всего, эти билеты уже были распроданы или остались в наличии только более дорогие тарифы.

Чартерные рейсы

Чартеры – рейсы, выполняющиеся вне основного расписания авиакомпаний. Плюсы чартерных рейсов – прямой перелет, как правило, по меньшей стоимости, чем на регулярных рейсах, а также сообщение с аэропортами, куда не летают регулярные рейсы.

Расписание чартеров составляется не только в соответствии с пожеланиями организатора рейса, но и в зависимости от наличия свободных «окон» в расписании регулярных рейсов. Безусловной гарантией пассажира чартерного рейса является вылет по определенному направлению, однако время вылета, авиакомпания, тип транспортного средства и аэропорт прилёта/вылета в пределах места назначения может быть изменён.

Поскольку билеты на чартерные рейсы или блок-чартерные места выкупаются партнёрами заранее, вы не можете видеть их на сайте авиакомпании или систем бронирования. Маршрутные квитанции формируются и отправляются на вашу электронную почту **за 24 часа до вылета** и не позднее 12 часов до вылета.

Билеты, выписанные по чартерному тарифу, обмену и возврату не подлежат.

Авиабилеты

Бронирование



Lowcost

Лоукост — это тип авиакомпаний, которые предоставляют пассажирам возможность сэкономить на перелете в обмен на отказ от ряда традиционных услуг. Так, к примеру, в стоимость билета может быть не включен провоз багажа, питание на борту или регистрация на рейс в аэропорту. Если эти услуги необходимы, то их придется оплачивать отдельно.

Основными особенностями большинства авиакомпаний-лоукостеров, за счет которых производится экономия, являются:

- Единый пассажирский класс перелета;
- Использование новых самолетов одних и тех же моделей;
- Минимальный набор дополнительного оборудования в самолёте;
- Продажа билетов через интернет и только на прямые рейсы;
- Увеличение цены билета по мере заполнения самолёта с целью поощрения раннего резервирования клиентами;
- Выполнение в течение дня одним самолетом нескольких рейсов, быстрый оборот самолётов в аэропортах;
- Отсутствие ряда привычных услуг, предоставляемых пассажирам на борту самолета (например, раздача пассажирам прохладительных напитков и питания), и перевод их в категорию платных;
- Получение дополнительных доходов от продажи услуг и товаров на борту самолёта;
- Сокращение обслуживающего персонала за счет выполнения части работ (по уборке салона, регистрации на рейс) членами экипажа.

Необходимо учесть, что все авиабилеты лоукостеров не подлежат обмену и возврату.

Овербукинг

Особенностью рейсов лоукост-авиакомпаний является овербукинг - продажа места в самолете нескольким пассажирам.

Почему это происходит?

Как правило, 10 процентов пассажиров, которые заблаговременно приобрели билеты, по разным причинам отказываются от поездки, сдают билеты или не являются на регистрацию. В связи с этим существует практика, когда авиакомпании продают билетов на рейс больше, чем имеется мест в самолете. Иногда производится замена самолета по технически причинам на другой, с меньшим числом посадочных мест. Частота и «глубина» овербукинга зависит исключительно от политики авиакомпании.

Как избежать овербукинга?

Чтобы самолет не улетел без вас, необходимо пройти онлайн-регистрацию на сайте авиакомпании, которая обычно начинается за 24 часа до вылета, или постараться заблаговременно приехать в аэропорт для регистрации на рейс.

Как авиакомпании решают проблему овербукинга?

При возникновении овербукинга авиакомпании могут заменить класс перелета - из эконом-класса перевести пассажира в бизнес-класс и наоборот. Также может быть предложен перелет другим рейсом или самолетом других компаний. При этом рейс может выполняться как через несколько часов, так и через несколько дней.

В последнем случае авиакомпании могут оплатить питание и номер в гостинице, но этот вопрос нужно решать с представителем авиакомпании.

Авиабилеты

Бронирование



Почему на travel.unicredit.ru есть билеты, которые отсутствуют на сайте авиакомпании?

Если выбранных вами на сайте travel.unicredit.ru рейсов нет на сайте авиакомпании-перевозчика, возможно, что в этом случае речь идёт о билете с условиями «код-шеринг»* или «интерлайн»**.

Сайты некоторых авиакомпаний технически не могут продавать такие билеты, так как авиакомпании имеют доступ только к своим сегментам перелета и не могут комбинировать перелеты из сегментов разных авиакомпаний.

В некоторых случаях из предложений по перелету исключаются билеты авиакомпаний, статистика задержек, опозданий и отмен рейсов которых может прямо или косвенно испортить вашу поездку, а также к выбору не предоставляются билеты с пересадкой, стоимость которых выше стоимости прямых рейсов.

**Код-шер — соглашение, позволяющее одной авиакомпании продавать билеты под собственным кодом на рейсы, выполняемые воздушными судами другой авиакомпании.*

***Интерлайн — соглашение, по условиям которого авиакомпании могут осуществлять бронирование и продажу перевозок друг друга через свои агентские сети.*

Частичное использование билета

Если билет включает несколько сегментов, выписанных на одном бланке (имеет один номер билета/PNR), при не использовании одного из сегментов маршрута, последующие сегменты могут быть автоматически аннулированы авиакомпанией в связи с нарушением порядка использования полетных сегментов. В данном случае индивидуальную возможность использовать последующие сегменты рекомендуем уточнить напрямую в авиакомпании.

При этом можно использовать только первую часть маршрута, например, по единому билету Москва-Рим-Милан осуществить перелет только до Рима, предварительно сообщив об этом на стойке регистрации — в некоторых случаях такой перелет дешевле, или по билету Москва-Милан и Милан-Москва воспользоваться только первым участком Москва-Милан — зачастую, билеты туда-обратно дешевле, нежели чем в одну сторону.

Если ваш заказ "туда обратно" содержит разные номера билетов/PNR, то это как раз позволяет использовать билеты независимо друг от друга, т.к. выписка билетов производится на разных бланках.

Дубликаты бронирований

При создании брони, пожалуйста, убедитесь, что у вас нет дублирующих бронирований ни в не оплаченных бронированиях, ни в заказах, оформленных на других сайтах.

Даже если вы оформляете только не оплаченное бронирование для проверки цены, а у вас уже есть оформленные билеты на этих пассажиров и эти рейсы, авиакомпания может расценивать это как дубликат.

Разными авиакомпаниями может применяться различная политика в отношении двойных бронирований, но, как правило, если данные бронирования совпадают (один и тот же пассажир, одинаковые рейсы и одни и те же или близкие друг к другу даты), авиакомпания может полностью аннулировать одно или оба бронирования.

В случае если авиакомпания аннулирует ваши бронирования как дубликат, OneTwoTrip сделает всё возможное для восстановления одного из ваших бронирований и оформления полного возврата стоимости второго, но принимать решение о полном возврате стоимости одного бронирования будет авиакомпания.

Авиабилеты

Бронирование



Как правильно заполнить фамилию и имя пассажира при бронировании?

В систему бронирования вся информация вносится только латинскими буквами, поэтому имя и фамилия могут быть указаны только буквами латинского алфавита.

Если вы покупаете авиабилет на заграничный паспорт, введите имя и фамилию так, как указано в вашем документе.

Если вы покупаете авиабилет на внутренний паспорт или свидетельство о рождении, вы можете внести данные латинскими буквами, используя правила транслитерации, установленные Федеральной миграционной службой России в 2017 году:

а - **a** б - **b** в - **v** г - **g** д - **d** е - **e** ё - **e** ж - **zh** з - **z** и - **i** й - **i** к - **k** л - **l** м - **m** н - **n** о - **o** п - **p** р - **r** с - **s** т - **t** у - **u** ф - **f** х - **kh** ц - **ts** ч - **ch** ш - **sh** щ - **shch** ъ - **ie** ы - **y** э - **e** ю - **iu** я - **ia**

При вводе на русском сайт автоматически выполнит транслитерацию согласно этим правилам.

В связи с особенностью ввода данных в систему бронирования все пробелы и дефисы в имени, фамилии или номере документа убираются системой автоматически. Поэтому если у вас двойное имя или фамилия, и в паспорте они записываются как Петрова-Водкина Анна Мария, то в системе бронирования эта информация примет следующий вид: PETROVAVODKINA ANNAMARIA. Также информация будет отражена в вашей маршрутной квитанции. Это не является ошибкой.

Максимальное суммарное количество знаков в поле имени и фамилии — 55 знаков.

Если у вашего ребенка нет заграничного паспорта, и он вписан в ваш заграничный паспорт, то при оформлении авиабилета на ребенка необходимо указывать ваш заграничный паспорт.

Как правильно ввести номер свидетельства о рождении?

При вводе данных свидетельства о рождении ребенка все буквы серии указываются латинскими буквами, а римские цифры заменяются заглавными латинскими буквами.

Например, если в свидетельстве о рождении номер ИИП-123456, то вносить его следует так IIP123456.

Я допустил ошибку в написании имени и фамилии, что делать?

Если вы допустили ошибку при вводе данных, рекомендуется связаться со [службой поддержки](#) OneTwoTrip, чтобы скорректировать информацию в бронировании (услуга может быть платной). Однако, к сожалению, это не всегда может быть возможно.

Внесение изменений в неоплаченное бронирование

Если на странице оплаты вы заметили, что допустили ошибку при вводе данных, например, некорректно указали фамилию и/или имя пассажира, дату бронирования, либо выбрали не тот рейс, внести изменения на данном этапе невозможно.

Вам следует отменить неоплаченное бронирование в личном кабинете в разделе «Заказы и брони» и оформить покупку заново. Бронирование будет оформлено по той же стоимости только в том случае, если на выбранном вами рейсе будут места по первоначальному тарифу. Если мест уже нет, система автоматически предложит вам следующий вариант по цене на выбранный рейс.

Авиабилеты

Бронирование



Особенности выписки билетов на разных бланках

При бронировании авиабилетов по направлению «туда-обратно» и/или по наборному маршруту авиабилеты могут быть выписаны на разных бланках.

К каждому направлению перевозчиками могут устанавливаться различные правила и условия применения тарифов, включая различные нормы провоза багажа и условия изменения/возврата заказа.

В случае изменения/возврата заказа соответствующий запрос необходимо оформлять по каждому авиабилету. Правила применения тарифа применяются к каждому авиабилету отдельно.

Покупка билета для ребенка без взрослого

На сайте travel.unicredit.ru вы не можете оформить покупку билетов только для ребенка. При оформлении покупки в заказе должен быть хотя бы один взрослый билет.

Добавить пассажира в уже сформированный и оплаченный заказ также невозможно.

Если вам нужно оформить покупку билетов только для ребенка, обратитесь, пожалуйста, в представительство авиакомпании.

Стоимость билета для ребёнка

Почти все авиакомпании предоставляют скидку для детских билетов, которая в некоторых случаях может достигать 50-60%.

Вы можете указать количество пассажиров и их возраст при поиске на сайте travel.unicredit.ru, и сразу увидеть суммарную стоимость всех билетов на всех пассажиров. При поиске билетов на одного взрослого в результатах поиска будет отображена цена билета на одного пассажира, однако на странице бронирования можно будет добавить других пассажиров в заказ.

При покупке билетов на несколько участков (туда-обратно, с пересадкой, наборный маршрут) обратите внимание: если на момент использования какого-либо участка перелёта ребёнку исполнится два года, а билет был куплен для младенца до двух лет, то такой билет будет считаться недействительным. Такие же правила применимы и для ребёнка до двенадцати лет. Пожалуйста, учтите эти правила и приобретайте билеты, исходя из возраста ребенка на момент даты самого позднего вылета.

Ограничения по пассажирам

В связи со спецификой регламентов и требований авиакомпаний, а также необходимостью получения более детальной информации о пассажире, существуют некоторые ограничения по бронированию билетов через сайт travel.unicredit.ru.

Для следующих категорий пассажиров билеты должны быть забронированы и оформлены только в офисах и представительствах авиакомпаний:

- несовершеннолетние дети без сопровождения;
- пассажиры, не имеющие возможности самостоятельно передвигаться;
- пассажиры, лишенные зрения и/или слуха;
- беременные женщины на поздних сроках.

Авиабилеты

Обмен / возврат



Изменение имени или фамилии пассажира в билете

Согласно правилам продажи авиабилетов OneTwoTrip, фамилия и имя пассажира в электронном билете не могут быть изменены. Билеты не могут передаваться другим лицам, так как это подразумевает также изменение имени и фамилии пассажира в выписанном билете.

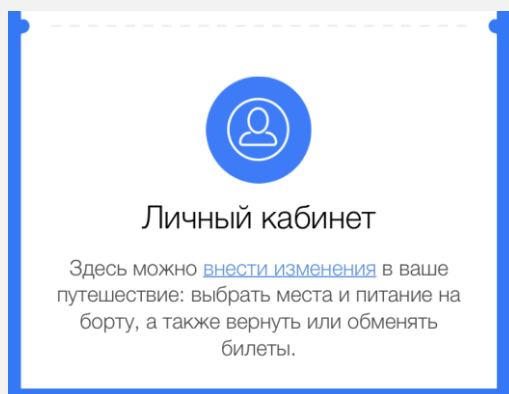
Любое изменение может привести к отмене билета, а возврат средств будет возможен только согласно правилам применения выбранного тарифа.

Различия транслитерации не являются критичными ошибками, если они полностью не меняют звучание и смысл.

Если вы обнаружили ошибку в выписанном билете, как можно скорее обратитесь в [службу поддержки](#) OneTwoTrip.

Процесс возврата/обмена авиабилетов

Для оформления заявки на возврат или обмена авиабилета, а также внесения изменений в бронирование вам необходимо открыть письмо с электронным билетом, которое было направлено на вашу почту после оформления билета. В письме необходимо нажать на ссылку "внести изменения":



Также, возможно найти данную опцию в [личном кабинете](#) по номеру телефона/почте и номеру заказа.

В случае отсутствия данной опции в личном кабинете заказа, пожалуйста, напишите в [службу поддержки](#) OneTwoTrip сообщение.

Итоговая сумма к возврату будет зависеть от правил применения тарифа, а также размера сервисного сбора OneTwoTrip за услугу оформления возврата.

Размер данного сбора будет указан до создания заявки.

В случае вынужденного возврата сервисный сбор за оформление не взимается.

Если сумма возврата вас устраивает, вам необходимо нажать "Подтвердить возврат", если нет - "Отменить возврат".

Обращаем ваше внимание, что авиакомпании часто предлагают невозвратные билеты.

Авиабилеты

Обмен / возврат



Процесс обмена авиабилетов

Заявки на обмен обрабатываются в порядке приоритета по дате вылета.

По факту расчета вам будет отправлено уведомление.

Итоговая сумма к доплате будет зависеть от правил применения тарифа, необходимости производить доплату по тарифу и таксам, а также размера дополнительного сервисного сбора OneTwoTrip за услугу оформления обмена.

Сервисный сбор будет указан до создания заявки.

В случае вынужденного обмена, сервисный сбор за оформление не взимается.

Возврат "невозвратных" авиабилетов

Сумма к возврату при отказе от перелёта рассчитывается по правилам применения тарифов, сформированных авиакомпанией.

В правилах указывается, каким образом осуществляется расчёт добровольного отказа от перелёта, а также случаи, в которых допускается вынужденный полный возврат.

Если в правилах указывается "TICKET IS NON-REFUNDABLE", то это значит, что при добровольном отказе от перелёта или при отмене в определённое время стоимость тарифа в любом случае не возвращается (например, после вылета или при неявке на рейс), а к возврату рассчитывается часть возвратных такс.

Пожалуйста, обратите Ваше внимание на то, что помимо возможных штрафов авиакомпании, OneTwoTrip вправе удерживать сервисный сбор за услугу оформления обмена/возврата билета.

В некоторых ситуациях, когда по правилам применения тарифов билеты являются невозвратными, возможно оформить вынужденный возврат в случае:

- смерти пассажира или близкого члена семьи (родители, муж/жена, дети);
- госпитализации пассажира;
- отказ в визе.

Если вы попали в одну из этих ситуаций, сообщите, пожалуйста, об этом в [службу поддержки OneTwoTrip](#), прислав подтверждающие документы. После этого будет направлен запрос в авиакомпанию для получения авторизации на полный возврат стоимости билета. При этом окончательное решение о возврате принимает авиакомпания.

Обратите, пожалуйста, ваше внимание на то, что авиакомпании ждут вас на своих рейсах, и если вы сообщаете о своем нежелании воспользоваться их услугами по перелёту позднее чем за 24 часа до вылета, при возврате билетов могут взиматься дополнительные штрафы.

Также в случае неявки (опоздания) на рейс авиакомпанией могут взиматься дополнительные штрафы при возврате билетов и применяться ограничения на их обмен.

Для получения подробной информации о том, как подать заявку на возврат на сайте [OneTwoTrip.com](https://onetwotrip.com), ознакомьтесь, пожалуйста, со статьёй ["Процесс возврата авиабилетов"](#).

По правилам применения тарифов некоторых авиакомпаний вы можете оформить возврат авиабилета или его обмен в течение 1 года с момента покупки при условии снятия мест до вылета. Срок годности вашего билета вы можете уточнить в [службе поддержки](#).

Важно! В случае если вы не сможете полететь в запланированные даты и хотите оформить возврат, рекомендуем вам **снять места до вылета**.

Авиабилеты

Обмен / возврат



Срок возврата денежных средств в случае отмены покупки авиабилета

Отменить покупку билета без удержания штрафа авиакомпанией возможно в течение 30 минут после выписки билета при наличии следующих условий:

- Доступность кнопки в личном кабинете заказа «отменить покупку»;
- Билет был куплен не менее чем за двое суток до вылета;
- До конца суток более 30 минут.

Важно! Отмена покупки билета без удержания штрафа производится только с разрешения авиакомпании. В некоторых случаях авиакомпания может отказать в возврате билета без штрафов. Также при отмене покупки может быть удержана комиссия сервиса OneTwoTrip, которая указана в статье ["Правила отмены покупки авиабилетов без штрафов"](#).

Важно! Если в заказе несколько пассажиров, то необходимо произвести отмену покупки по каждому пассажиру отдельно. В качестве подтверждения ваших действий вам придет электронное письмо с указанием конкретной информации по отмененной покупке билета на того или иного пассажира. Пожалуйста, внимательно проверьте полученную информацию.

Правила применения тарифов и штрафы

Почему правила применения тарифов представлены на английском языке?

В системах бронирования правила представлены в текстовом виде на английском языке, занимают от 2 до 10 страниц и содержат большое количество специализированных терминов. В настоящий момент у авиакомпаний нет единого стандарта представления правил применения тарифов.

В каком виде правила представлены на сайте OneTwoTrip.com?

Правила применения тарифов формируются авиакомпанией и представлены на OneTwoTrip.com в том виде, в котором их размещает в системе бронирования сама авиакомпания.

Что самое важное в правилах применения тарифов?

По статистике OneTwoTrip, примерно 5% клиентов возвращают авиабилеты или вносят в них изменения. Правилами применения тарифа определяются штрафы при возврате авиабилета, а также его обмене на другую дату вылета или другой рейс.

В правилах закреплены все ограничения и условия возврата или обмена (сроки, возможные штрафы и доплаты). Довольно часто дешевые авиабилеты не являются возвратными, поэтому при заказе всегда необходимо изучать соответствующий раздел правил применения тарифа для того, чтобы обезопасить себя от возможных трудностей.

Так, например, необходимо знать, что при неявке пассажира на первый сегмент перелета остальные сегменты будут аннулированы. При этом пассажир может запросить возврат авиабилета по условиям тарифа в разделе No Show, т.е. неявки на рейс.

Какая еще информация содержится в правилах применения тарифов?

Правила применения тарифов определяют условия продажи и использования авиабилета пассажиром и включают в себя следующие пункты:

- Выбор места в салоне самолета;
- Открытые даты вылета/прилета;
- Минимальные и максимальные сроки нахождения в пункте назначения;
- Остановки в пункте пересадки для транзитных пассажиров;
- Повышение в классе обслуживания на регистрации;
- Комбинация тарифов.

Авиабилеты

Обмен / возврат



- Штрафы при возврате авиабилета:

- Возврат билета более чем за 24 часа до запланированного вылета;
- Возврат билета менее чем за 24 часа до запланированного вылета;
- Возврат билета после вылета рейса (условия снятия мест, условия при No Show и пр.).

- Стоимость внесения изменений в оформленную перевозку:

- Изменение условий полета (при условии наличия мест по оплаченному тарифу);
- Изменение условий полета при неявке на рейс.

- Скидки для детей;

- Нормы бесплатного провоза багажа.

Где можно посмотреть правила применения тарифов для выбранного перелета?

Правила применения выбранного тарифа доступны для ознакомления на странице бронирования выбранного варианта перелета, на странице оформления заказа на этапе покупки авиабилета, а также в личном профиле покупателя после оформления заказа.

Образец страницы бронирования:

 **Turkish Airlines**

[Правила обмена и возврата](#)

20:40
16 сентября



Москва, Россия
Внуково

в небе
3 ч 5 мин

Эконом (Р)
Ручная кладь включена в тариф
Багаж на пассажира: 30 кг

23:45
16 сентября



Стамбул, Турция
Ататюрк

в аэропорту
15 ч 5 мин

Пересадка в аэропорту
между терминалами

14:50
17 сентября



Стамбул, Турция
Ататюрк

в небе
3 ч 45 мин

Эконом (Р)
Ручная кладь включена в тариф
Багаж на пассажира: 30 кг

17:35
17 сентября



Барселона, Испания
Барселона

Время вылета и прилёта местное

TK-416
[Статистика](#)



Turkish Airlines
Airbus A330-300

TK-1855
[Статистика](#)



Turkish Airlines
Airbus A330-200

Образец страницы оформления заказа:

Полная стоимость

Билеты 

NAUSHKIN NAUSHNIK
Взрослый, Тариф **EP**

11 424 ₽

Списание с вашего счёта на OneTwoTrip

-500 ₽

Итого

10 924 ₽

Включая сбор за финансовую транзакцию

175 ₽

У меня есть промокод

Передача информации защищена сертификатом SSL.
Сайт в полной мере отвечает стандартам безопасности
платёжных систем Visa и MasterCard.

Verified by VISA
MasterCard SecureCode
IATA Accredited Agent

Нажимая «Оплатить», вы соглашаетесь с тем, что
прочитали и принимаете [соглашение с OneTwoTrip](#) и правила
применения тарифов.

Номер карты

Месяц

Год

CVV/CVC

Имя на карте

☐ Сохранить карту для будущих покупок

Оплатить →

Авиабилеты

Обмен / возврат



Как читать правила тарифов

В правилах тарифа регулярного рейса следует обратить внимание на пункт 16 CANCELLATIONS (отмена), в котором основные фразы это:

- TICKET IS NON-REFUNDABLE – билет не подлежит возврату;
- TICKET IS NON-REFUNDABLE FOR CANCEL/REFUND – билет не подлежит возврату;
- REFUND IS NOT PERMITTED - билет не подлежит возврату;
- ANY TIME TICKET IS NON-REFUNDABLE – билет не подлежит возврату в любое время;
- TICKET IS NON-REFUNDABLE IN CASE OF NO-SHOW – билет не подлежит возврату в случае неявки на рейс;
- CHANGE IS NOT PERMITTED – обмен запрещён;
- CHANGE NOT PERMITTED IN CASE OF NO SHOW – обмен запрещен в случае неявки на рейс.

Срок зачисления денежных средств в случае возврата авиабилетов

Если вы оформили добровольный возврат билетов, средства за неиспользованные сегменты перелёта зачисляются на счёт, с которого была произведена покупка.

Средства зачисляются на счёт **от 3 до 30 дней с момента проведения возврата.**

Если у вашей карты истёк срок годности, средства зачисляются на счёт карты, с которой была произведена покупка. Получить деньги в данном случае можно по паспорту в отделении банка.

Если в течение 30 дней средства не были зачислены на ваш счёт, напишите, пожалуйста, в [службу поддержки OneTwoTrip](#), прикрепив выписку по счёту с даты возврата до настоящего дня.

Авиакомпания изменила расписание рейсов или отменила рейс

Если ваши первоначальные рейсы были изменены авиакомпанией, и данная информация внесена в систему бронирования, вам на почту будет выслано автоматическое оповещение, сформированное роботом, на основании внесенных авиакомпанией изменений.

Если вы согласны с внесенными изменениями, пройдите по ссылке из письма или сообщите нам о вашем согласии любым удобным для вас способом.

В кабинете заказа статус авиабилета при этом изменится на "Не подтвержден".

В случае если эти изменения значительные и вам не подойдут, в письме будет присутствовать ссылка на оформление заявки на вынужденный возврат.

Специалисты сервиса OneTwoTrip на основании вашей заявки на вынужденный возврат направят в авиакомпанию запрос на авторизацию возврата полной стоимости авиабилета и после получения ответа оформят возврат.

Если ваш рейс был задержан или отменён по погодным условиям, в связи со стихийным бедствием или технической поломкой воздушного судна (это могут быть любые причины, по которым вылет не состоялся, и которые не зависели от вас), постарайтесь получить от представителей авиакомпании отметку о задержке или отмене рейса и пришлите её в [службу поддержки OneTwoTrip](#).

При возврате авиабилетов не возвращаются применённые скидки.

Авиабилеты

Обмен / возврат



Частичный обмен или стоповер (STOPOVER)

Если вам нужен билет не с пересадками, а с остановками в пунктах стыковок, вы можете воспользоваться функцией "[Наборный маршрут](#)" и составить любой необходимый вам маршрут.

Если вы уже купили билеты и хотите задержаться в пункте стыковки на какой-то срок или, наоборот, уменьшить время стыковки, можно создать заявку на обмен авиабилета в [личном кабинете](#) и указать необходимые Вам даты и сроки остановки.

Если [правилами применения тарифов](#) не запрещены остановки во время пути (STOPOVERS), то OneTwoTrip может оформить Вам обмен на более длительную стыковку и вышлет расчет суммы к доплате.

Авиабилеты

Багаж



Нормы багажа

Каждая авиакомпания накладывает свои ограничения по весу, габаритам, а также типу провозимого багажа и ручной клади, в зависимости от класса обслуживания и направления перелёта.

В случае приобретения билетов по минимальным или промо тарифам, а также билетов лоукост-перевозчиков, необходимо быть готовыми к тому, что в стоимость билета может быть не включен провоз багажа. В этом случае его можно будет оплатить дополнительно.

Если вы приобрели билет лоукост-авиакомпания, багаж можно включить в тариф на странице оплаты заказа. Если услуга не предлагается, то вы сможете оплатить багаж на стойке регистрации в аэропорту или на сайте авиакомпании (если данная услуга доступна).

Норма бесплатного провоза багажа формируется в системе бронирования на основании той информации, которую вносит туда авиакомпания.

На странице оформления заказа до осуществления покупки вы можете ознакомиться с нормой бесплатного провоза багажа, включённого в стоимость выбранного вами билета.

Для получения более подробной информации о правилах провоза багажа на бортах выбранной вами авиакомпании перейдите по ссылке «Правила обмена и возврата».

Также Вы можете ознакомиться с нормой провоза багажа в личном кабинете вашего заказа.

Если объем дополнительного багажа превышает стандартные нормы, свяжитесь заранее с [службой поддержки](#) для уточнения возможности такой перевозки. Подробнее в разделе [Правила провоза спортивного снаряжения или нестандартного багажа](#).

Важно учитывать, что если вы приобрели **билет с пересадкой** (транзитный перелёт — см. статью «[Регистрация багажа на транзитных рейсах](#)»), то в данном случае будут действовать более жесткие правила провоза багажа и ручной клади из всех установленных авиакомпаниями (перевозчиками), осуществляющими перелёт.

Правила провоза ручной клади

Норма бесплатного провоза ручной клади составляет от 5 до 10 кг. При этом размер одного места ручной клади определяется индивидуально авиаперевозчиком.

Что нельзя брать на борт

Приложением № 1 «Правил проведения предполетного и послеполетного досмотров» запрещается провозить как в ручной клади, так и в багаже, следующие вещества и предметы, представляющие опасность

Правила провоза багажа и ручной клади по билетам авиакомпании «Победа»

Для безопасного размещения в пассажирском салоне максимальные суммарные габариты Ручной клади и вещей из пункта 135 ФАП-82 не должны превышать 36 x 30 x 27 сантиметров (общий размер всех предметов). Ручная кладь и вещи из пункта 135 ФАП-82 по количеству и весу не ограничиваются, но должны свободно помещаться в калибратор (измеритель) Ручной клади с логотипом авиакомпании, установленный в аэропорту.

Измерение необходимо произвести перед тем, как пройти в зону досмотра пассажиров. Нормы провоза Ручной клади не суммируются для совместно следующих пассажиров и не распространяется на детей до 2 лет, перевозимых без предоставления отдельного места.

Ручная кладь, габариты которой не соответствуют требованиям к ее безопасному размещению, перевозится в качестве Зарегистрированного багажа с уплатой сбора, предусмотренного условиями применения тарифа.

Авиабилеты

Багаж



Правила провоза спортивного снаряжения или нестандартного багажа

Как оформить провоз нестандартного багажа?

Если вы планируете перевозить сверхнормативный или нестандартный багаж, то вам необходимо сразу после покупки авиабилета предварительно согласовать такую возможность с авиакомпанией. Для этого обратитесь к нам: после покупки авиабилета на сайте [OneTwoTrip](#) напишите сообщение в [личном кабинете](#), указав тип запрашиваемого багажа и его характеристики (вес и размер в формате 10x10x10 см). Сотрудник OneTwoTrip направит специальный запрос в авиакомпанию.

Запросы на провоз сверхнормативного багажа принимаются не позднее 48-ми часов до вылета.

Стоимость провоза нестандартного багажа

Обратите внимание: спортивное снаряжение и другой нестандартный багаж могут включаться или не включаться в норму бесплатного провоза багажа в зависимости от авиакомпании. Если провоз такого багажа не входит в стоимость, он будет оплачиваться при регистрации на рейс как сверхнормативный багаж по тарифам авиакомпании. Для уточнения стоимости провоза багажа вы можете обратиться в службу поддержки авиакомпании.

Провоз музыкальных инструментов

При приобретении билетов на [OneTwoTrip](#) провоз музыкальных инструментов осуществляется только в багажном отсеке.

Для оформления покупки билета с добавочным местом в салоне при провозе музыкального инструмента вам следует обратиться в представительство авиакомпании.

Добавление багажа

За последнее время политика многих авиакомпаний в отношении провоза бесплатной нормы багажа изменилась. В продаже все чаще можно встретить билеты, в стоимость которых не включен багаж. Отсюда вопрос: «Как же в таком случае взять багаж с собой?».

1. На этапе бронирования вы можете выбрать тариф с включённым в стоимость с багажом. Здесь можно увидеть информацию о текущем тарифе (например, «Базовый Эконом») и тарифах с включенным в стоимость провозом багажа («Гибкий Эконом») и выбрать подходящий.
2. Если меню выбора тарифов недоступно, обращайтесь внимание на описание тарифа на странице оплаты. В случае отсутствия бесплатной нормы, оплатить багаж можно на стойке регистрации в аэропорту, а в некоторых случаях — на сайте авиакомпании. Также для некоторых авиакомпаний в личном кабинете после покупки доступна услуга «Дополнительный багаж».

Ознакомиться со стоимостью услуги в зависимости от веса багажа и приобретенного класса бронирования можно на сайте перевозчика.

Если вы выберете рейс [авиакомпаний-лоукоста](#), на странице оплаты билетов будет возможность добавить в корзину 1, 2 или 3 багажных места на пассажира.

Регистрация багажа на транзитных рейсах

Как правило, если все сегменты перелета осуществляются одной авиакомпанией, регистрация на рейс багажа производится до конечной точки назначения, и в аэропорту-транзите не возникает необходимости получать багаж и заново регистрироваться на рейс.

Если рейсы выполняются разными авиакомпаниями, то будет ли ваш багаж зарегистрирован до конечной точки назначения или нет, будет зависеть от того, есть ли у авиакомпаний, участвующих в перевозке, соответствующая договоренность. Эту информацию вы сможете уточнить на стойке регистрации в аэропорту.

Если в транзитном пункте вам нужно будет переезжать из одного аэропорта в другой (например, в итальянском городе Милане из аэропорта Мальпенса в аэропорт Линате), вам нужно будет получать багаж и заново его регистрировать.

Авиабилеты

Перед вылетом



Сопровождение пассажира с особыми потребностями

Перевозка пассажира с инвалидностью должна быть заранее согласована с Авиакомпанией и подтверждена перед вылетом. Запросы принимаются не позднее 72 часов до вылета.

Если пассажиру с инвалидностью по вашему заказу требуется сопровождение, то свяжитесь [со службой поддержки](#), чтобы был направлен запрос в авиакомпанию.

В письме в службу поддержки OneTwoTrip укажите какой тип услуги запросить у авиакомпании:

STCR - пассажир на носилках (сопровождение другим пассажиром обязательно);
MEDA - пассажир, которому может потребоваться прохождение медицинского освидетельствования;
MAAS - пассажир, которого необходимо встретить и сопроводить, которому необходима помощь в получении багажа;
BLND - слепой (слабовидящий) пассажир. Если слепой пассажир следует в сопровождении собаки-поводыря: собака-поводырь перевозится бесплатно при наличии подтверждающего свидетельства. Собака-поводырь должна находиться в наморднике и быть привязана у ног пассажира;
DEAF - глухой пассажир;
DPNA - пассажир с задержкой в интеллектуальном развитии (пассажир с расстройствами интеллекта, способный к пониманию), и требующий сопровождения:
в аэропорту до вылета – от регистрации до посадки в ВС;
в аэропорту по прилету – от ВС и до передачи встречающим в аэропорту;
на борту ВС – пассажир находится под присмотром ответственного бортпроводника.
Перевозка пассажиров данной категории осуществляется при предъявлении медицинской справки, в которой указана необходимость его сопровождения. Регистрация производится через медпункт аэропорта вылета.

Для пассажиров, пользующихся инвалидной коляской:

WCHC - пассажир полностью неподвижен, требует инвалидного кресла при движении до самолета или от него, не может подняться/спуститься по трапу и не в состоянии дойти до своего места в самолете;
WCHS - пассажир, которому требуется инвалидное кресло при движении до самолета, который не в состоянии сам подняться/спуститься по трапу, но способен сам дойти до своего места в самолете;
WCHR - пассажир, которому требуется инвалидное кресло при движении до самолета или от него и который в состоянии сам подняться/спуститься по трапу и дойти до своего места в салоне.
WCBD - пассажир имеющий собственное кресло на сухих аккумуляторных батареях.
WCBW - пассажир имеющий собственное кресло на аккумуляторных батареях с жидким электролитом.

Если ребенку требуется сопровождение, то обратитесь в службу поддержки авиакомпании.

Проверка статуса авиабилета

Проверить статус бронирования билета вы можете в разделе "Мой заказ" по адресу <https://secure.onetwotrip.com/ticket/>, а также на сайте дистрибьюторских систем бронирования (GDS):

- Sirena <https://www.myairlines.ru/pages/myOrder.jsf>
- Amadeus <https://www.checkmytrip.com/cmt/apf/cmtng/index?LANGUAGE=GB&SITE=NCMTNCMT>
- Galileo <https://viewtrip.travelport.com/>
- Sabre <https://www.virtuallythere.com>

Уточнить, в какой системе выписан именно ваш билет (а так же код бронирования, который понадобится для проверки статуса) вы сможете, обратившись в [службу поддержки OneTwoTrip](#).

После уточнения данной информации в соответствующее поле на сайте дистрибьюторской системы бронирования вам нужно ввести данные пассажира: фамилию и код бронирования.

Авиабилеты

Перед вылетом



Маршрутная квитанция

Электронный билет или e-ticket — это электронный документ, удостоверяющий договор воздушной перевозки между пассажиром и авиакомпанией. В отличие от бумажного авиабилета, электронный билет представляет собой цифровую запись в базе данных авиакомпании.

После покупки билета на сайте OneTwoTrip на Ваш электронный адрес направляется маршрутная квитанция — документ, подтверждающий факт приобретения e-ticket.

При регистрации пассажира по электронному билету предъявлять маршрут-квитанцию не обязательно — вся необходимая информация уже есть в системе, достаточно удостоверения личности (паспорта) пассажира. После регистрации на рейс пассажиру выдается посадочный талон, который является основным документом для пропуски пассажира в зону предполетного досмотра и посадки в самолет.

В следующих случаях Вам может понадобиться распечатанная маршрутная квитанция:

- для предъявления службам авиационной безопасности при входе в некоторые аэропорты или некоторые зоны аэропорта;
- во время прохождения паспортного контроля или таможенного досмотра, как доказательство того, что Вы имеете обратный билет или путешествуете далее;
- в случае задержки или отмены рейса для проставления на маршрутной квитанции отметок авиакомпанией;
- в случае технических сбоев в системах бронирования и ручной регистрации на рейс для официального подтверждения покупки билета и, соответственно, Вашего права совершить данный перелет.

Поэтому настоятельно рекомендуется всегда иметь при себе маршрутные квитанции в распечатанном виде на случай различных непредвиденных ситуаций и сбоев при регистрации на рейс. Этим Вы избавите себя от проблем и испорченного настроения перед путешествием.

Регистрация на рейс

Вы можете не только зарегистрироваться на свой рейс, но и в некоторых случаях выбрать места в салоне самолёта. Сделать это можно несколькими способами.

Традиционно регистрация проходит на стойках регистрации в аэропорту.

Также практически во всех аэропортах уже установлены киоски самообслуживания, с помощью которых вы можете быстро зарегистрироваться без необходимости стоять в очереди.

В случае если авиакомпания предоставляет услуги онлайн-регистрации, вы можете воспользоваться ею на сайте за 24 часа до вылета самолёта. Заканчивается регистрация, как правило, за 60-40 минут до вылета.

Для регистрации на рейс на сайте авиакомпании вам понадобится номер билета/код бронирования и фамилия пассажира. Эту информацию вы можете найти в вашей маршрутной квитанции или в разделе "[Мой заказ](#)".

Однако существуют случаи, когда зарегистрироваться на рейс можно только на стойке регистрации в аэропорту. В этом случае стойки открываются за 2-4 часа до вылета и закрываются за 60-40 минут до вылета.

Также вы не сможете зарегистрироваться онлайн, если авиакомпания не предоставляет такой возможности на своем сайте.

Пожалуйста, обратите внимание, что на данном сайте каждый пассажир может быть оформлен в отдельном бронировании, а могут быть и все пассажиры оформлены в одной брони. Оформление пассажиров в отдельных бронированиях может повлиять на их онлайн-регистрацию на рейс. Несовершеннолетние пассажиры, оформленные в отдельном бронировании, могут зарегистрироваться на рейс только на стойке регистрации в аэропорту.

Рекомендуется иметь распечатанную маршрутную квитанцию при себе на случай проставления отметок авиакомпанией или подтверждения вашего маршрута у аэропортовых служб.

Авиабилеты

Перед вылетом



Путешествие с животными

Почти все авиакомпании, билеты на рейсы которых вы можете оформить на travel.unicredit.ru, разрешают провоз домашнего животного в транспортировочном контейнере в салоне самолёта.

Вес животного и контейнера для его перевозки не включается в норму бесплатного провоза багажа и оплачивается только как нестандартный багаж.

Бесплатно перевозятся только собаки-поводыри, сопровождающие своих хозяев в полёте.

Если вы хотите взять с собой в путешествие своё домашнее животное, напишите, пожалуйста, в [службу поддержки](#), указав вес животного с транспортировочным контейнером и размер контейнера в формате см x см x см, и OneTwoTrip направит запрос в авиакомпанию.

Обратите внимание, что если на выбранном вами рейсе уже есть животное-антагонист (для кошек животными антагонистами являются собаки и наоборот) или двое животных одного вида, то авиакомпания может не подтвердить провоз животного.

Уточнить стоимость провоза животного вы можете, обратившись в службу поддержки авиакомпании.

Запросы на провоз животных принимаются не позднее 72 часов до вылета.

Отели

Бронирование

Выбрать отель на Сайте

Для этого вам нужно:

Заполнить форму поиска отеля

Выбрать подходящий отель в результатах поиска

Выбрать номер в отеле

Оформить заказ и оплатить его

На сайте процедура покупки номера в отеле выглядит так:

1. Заполните форму поиска.

Выберите город, количество взрослых и детей, даты проживания. Нажмите «Найти»

2. Выберите отель.

Будет выполнен поиск доступных отелей в удобном виде (на карте и в списке). Используйте поиск по карте или специальные фильтры (бюджет, количество звезд отеля, оценка гостей, тип питания и т.д.), чтобы ограничить количество отелей для выбора

3. Выберите номер в отеле.

На странице выбора номера вы можете выбрать тип кровати, тип оплаты (напрямую в отель или оплату сейчас через OneTwoTrip) и т.д. Обратите внимание, что с "оплатой сейчас" вы можете использовать промокод, трипкоины и средства накопительного счета для оплаты номера. Напротив выбранного номера нажмите "Забронировать"

4. Оформите заказ и оплатите его.

Укажите имена гостей. Не забудьте указать всех гостей, если ваучер потребуется для оформления визы. Укажите информацию о покупателе. После завершения оформления заказа письмо-нотификация будет направлено на указанный вами адрес электронной почты.

Ознакомьтесь с условиями, правилами и ограничениями в "Важной информации". Нажмите кнопку "Далее" и перейдите на этап оплаты

После завершения оформления заказа на вашу электронную почту поступит письмо-нотификация, в котором содержится ссылка для скачивания ваучера в разделе "[Мой заказ](#)", а также sms со статусом вашего заказа.

Подтверждением покупки является ваучер. Вы можете скачать ваучер в разделе «История заказов».

Статус заказа "Бронирование подтверждено" означает успешное оформление номера. Если вы видите другой статус, то, пожалуйста, обратитесь в [службу поддержки](#) OneTwoTrip.

Мое бронирование не находят в отеле

По ситуации, когда ваше бронирование отель не находит, свяжитесь с [службой поддержки](#) OneTwoTrip.

Отели

Бронирование



Что входит в стоимость?

Непосредственно под названием номера располагается список того, что включено и не включено в его стоимость. Наличие всех не входящих в данный список дополнительных удобств и особые запросы необходимо обсудить непосредственно с администрацией отеля по завершении процедуры бронирования (например, парковку, трансфер и т.д.).

Все дополнительные платежи, а также информация о дополнительных платных услугах указаны в пункте "Важная информация" во время бронирования номера.

Взимает ли отель залог или предоплату?

Если вы выбираете "оплату сейчас", с вашей банковской карты списывается полная стоимость заказа.

Если вы "платите отелю сегодня", отель может списать как часть суммы заказа (например, за одну ночь), так и всю сумму заказа до заезда.

В остальных случаях, как правило, отели не требуют предоплаты или оплаты залога. Если отель требует предоплату или залог, вы найдете дополнительную информацию об этом при создании бронирования.

По каждому варианту бронирования в разделе "Важная информация" указан порядок оплаты согласно правилам объекта размещения.

Мы путешествуем с детьми. Предоставляются ли в номере дополнительные/детские кровати?

Информацию о проживании детей в отеле и предоставлении дополнительных спальных мест/детских кроваток вы увидите при создании бронирования. Пожалуйста, примите к сведению следующее:

- Дополнительная плата за проживание детей (если такая плата взимается отелем) не включена в стоимость бронирования.
- При бронировании, пожалуйста, сделайте пометку в поле "Особые пожелания", если вам нужна дополнительная кровать/детская кроватка.
- Рекомендуется связаться с отелем по телефону или электронной почте до вашего прибытия для гарантии выполнения вашего запроса. Вы найдете контактные данные отеля в вашем электронном подтверждении бронирования.

Возможен ли ранний заезд или поздний выезд?

Как правило, ранний заезд возможен при наличии свободного номера в отеле на момент прибытия гостя. Невозможно гарантировать возможность раннего заезда в отель, так как это зависит от самого отеля. Для обеспечения доступности вашего номера в случае раннего заезда рекомендуем вам забронировать его также на и предыдущие сутки, то есть на сутки ранее.

В большинстве отелей имеется камера хранения багажа, где вы можете бесплатно оставить вещи до часа регистрации заезда. Некоторые отели взимают плату за раннюю регистрацию заезда или поздний выезд (стоимость варьируется от половины стоимости комнаты за 1 день до полной стоимости).

Входят ли в стоимость бронирования дополнительные услуги в отеле?

Все дополнительные услуги, предоставляемые отелем, оплачиваются вами на стойке регистрации при выезде.

Все сервисы, стоимость которых уже включена в заказ, указаны в электронном подтверждении бронирования и в ваучере.

Отели

Изменение и отмена



Изменить имя и фамилию гостя в заказе

Если вам нужно изменить гостя в заказе, то обратитесь в [службу поддержки](#) OneTwoTrip.

Изменение или отмена бронирования

Правила изменения или отмены бронирования указаны в разделе история заказов. В этом разделе вы можете отменить бронирование, если это предусмотрено правилами.

Перед отменой заказа внимательно ознакомьтесь с условиями, поскольку бронирование не подлежит восстановлению после отмены.

Если вас интересует возможность изменения дат проживания в отеле, рекомендуем обратиться в [службу поддержки](#) OneTwoTrip.

Ж/Д билеты

Общие положения



Общие положения

В одном заказе можно оформить не более 4 электронных билетов с указанием персональных данных 4 пассажиров.

Электронные билеты оформляются по полному/детскому тарифам на перевозку взрослых/детей, а также безденежные для проезда детей, которые не занимают отдельное место.

Оформление электронных билетов производится не позднее, чем за 1 час до отправления поезда со станции посадки пассажира. На поезда дальнего следования, оборудованные устройствами контроля легитимности электронных билетов, следующие по России и за границу, за исключением перевозок в страны СНГ, Латвию, Литву и Эстонию, электронный билет можно оформить за 15 минут до отправления пассажира со станции его посадки.

Билет можно получить только до отправления поезда со станции отправления пассажира.

Продажа электронных билетов осуществляется на поезда, следующие:

- По России (формирования ОАО "РЖД", АО "ФПК", ОАО "ПКС", ЗАО ТК "Гранд Сервис Экспресс", ООО "Тверской экспресс", ЗАО "ТКС"), за исключением поездов, следующих в (из) Калининградскую область транзитом через территорию Литовской Республики.
- За границу в страны СНГ (Азербайджанская Республика, Республика Казахстан, Кыргызская Республика, Республика Беларусь, Украина, Республика Таджикистан, Туркменистан, Республика Узбекистан, Республика Молдова), Латвийской Республикой, Литовской Республикой, Эстонской Республикой, Республикой Абхазии.
- За границу (дальнее зарубежье) на поезда:
- №9/10 Москва – Варшава – Москва;
- №13/14 Москва – Берлин – Москва;
- №17/18 Москва – Ницца – Москва;
- №21/22 Москва – Прага – Москва, включая беспересадочные вагоны: Москва – Вена – Москва, Москва – Карловы Вары – Хеб – Москва, Санкт-Петербург – Прага – Санкт-Петербург, Санкт-Петербург – Вена – Санкт-Петербург;
- №23/24 Москва – Париж – Москва;
- №32/31 Москва – Хельсинки – Москва и скоростные поезда "Аллегро" Санкт-Петербург – Хельсинки – Санкт-Петербург.

Ж/Д билеты

Общие положения



Сроки открытия продаж электронных билетов

Электронные билеты при наличии свободных мест можно приобрести:

- на поезда железных дорог **России** – **за 90 суток в 8:00** по московскому времени (есть исключения);
- на поезда железных дорог **Казахстана, Киргизии** – **за 45 суток в 4:00** по московскому времени;
- на поезда железных дорог Абхазии за **60 суток в 08:00** по московскому времени, Белоруссии, Таджикистана, Узбекистана, Литвы, Латвии, Эстонии – **за 45 суток в 8:00** по московскому времени;
- на поезда железных дорог Украины – **за 30 суток**;
- на поезда железных дорог Молдовы – **за 45 суток**;
- с промежуточной станции – **за 3 суток** (если иное не предусмотрено перевозчиком);
- на поезда международного сообщения (дальнее зарубежье), а также на поезда №1/2 Москва – Минск, №3/4 Москва – Брест, №7/8 Москва – Брест, №11/12 Москва – Минск, №39/40 Москва – Полоцк, №51/52 Минск – Санкт-Петербург, №55/56 Москва – Гомель, № 1/2 Санкт-Петербург – Москва, № 3/4 Санкт-Петербург – Москва, № 9/10 Москва – Саратов, № 21/22 Москва – Ульяновск, № 25/26 Москва – Воронеж, № 29/30 Москва – Липецк, № 31/32 Москва – Тамбов, № 35/36 Нижний Новгород – Москва, № 141/142 Москва – Чебоксары – **за 60 суток в 8:00** по московскому времени;
- на пригородные поезда – **за 10 суток в 8:00** по московскому времени.

Оформление электронных билетов не производится в период технологического перерыва системы "Экспресс" с 03:30 до 04:00 по московскому времени.

Ж/д билеты предоставляют партнеры OneTwoTrip Ltd. Стоимость билетов указана с учетом сервисного сбора. Итоговая стоимость отображена на экране подтверждения покупки.

Электронный багажный билет или билет для домашнего животного

OneTwoTrip не производит оформление перевозки домашних животных и багажа.

Рекомендуем получить купленный на сайте билет в кассе на территории РФ и там же оформить багажный билет.

Оплата постельного белья

При покупке билета в вагон купе или более высокого класса, а также в спальные вагоны международных поездов (дальнее зарубежье), белье оплачивать отдельно не нужно - его стоимость включена в стоимость билета.

При покупке билета в плацкартный вагон белье можно добавить в заказ на этапе оформления или оплатить проводнику непосредственно в вагоне.

Ж/Д билеты

Общие положения



Правила заполнения данных о пассажирах

Формат ввода номеров документов:

Паспорт РФ	Серия: 4 цифры Номер: 6 цифр Образец: 2804123456
Заграничный паспорт	Номер: 9 цифр Образец: 123456789
Свидетельство о рождении РФ	Серия: римские цифры (латиницей), 2 буквы кириллицей Номер: 6 цифр Образец: IIIДН123456
Иностранный документ	Не регламентировано

Данные заполняются БЕЗ ПРОБЕЛОВ и ТИРЕ!

Если персональные данные в документе указаны на двух языках, информация в заказе заполняется:

- на русском языке при проезде во внутрироссийском сообщении, со странами СНГ, Балтии и Абхазией; Если вы заполняете данные из заграничного паспорта, данные указываются латиницей, как в паспорте.
- латиницей при проезде в дальнее зарубежье.

Если ФИО в документе написаны на другом языке, то при оформлении заказа они вводятся латиницей.

Приобретение билетов для третьих лиц

Оформление оплаченных на сайте всех железнодорожных билетов из одного заказа производится на основании бланка заказа или номера заказа (14 цифр) либо одним из пассажиров по документу, удостоверяющему его личность, указанному в бланке заказа, либо доверенным лицом на основании нотариально заверенной доверенности. Следовательно, без доверенности билет в кассе сможет получить только ваш друг.

Стоимость ж/д билета для ребёнка

Возраст ребенка определяется на день начала поездки. Если в день отправления поезда ребенку исполняется 10 лет, то на него оформляется проездной документ (билет) по тарифу на перевозку детей.

Для детей старше 10 лет необходимо оформлять билет для взрослого.

Детский тариф составляет от 35% до 50% от полного (в зависимости от класса поезда и вагона).

Для детей младше 5 лет предусмотрена возможность оформления бесплатного билета "без места".

Ж/Д билеты

Общие положения



Сопровождение детей

Ребенок какого возраста может ехать в поезде без сопровождения взрослых?

10 лет и старше.

Нужна ли доверенность от родителей для перевозки ребенка?

Доверенность не требуется для перевозки ребенка по территории России.

Согласие родителей необходимо на пересечение границы РФ при проезде ребенка в возрасте до 18 лет транзитом через территорию стран СНГ.

Оформление билета "без места" для ребенка в вагон Люкс

При оформлении проезда в вагоне класса "Люкс" 1А, 1М или 1И (оформление производится с выкупом целого купе, в котором могут ехать один или два пассажира). В купе со взрослыми пассажирами может следовать ребенок 0-10 лет без занятия места, без оплаты стоимости проезда. Оформить безденежные проездные документы для проезда детей в указанном сообщении на сайте возможно только в возрасте до 5 лет, детям старше 5 лет безденежные проездные документы возможно оформить только в кассе РЖД на территории Российской Федерации.

Если пассажир не оформил электронный билет на ребенка до 5 лет (10 лет) без занятия места, получить безденежный проездной документ возможно в билетной кассе, при наличии электронного билета (посадочного купона на бланке проездного документа), оплаченного по тарифу на перевозку взрослого пассажира.

Правила перевозки животных

В плацкартных вагонах поездов дальнего следования перевозка домашних животных разрешена с 13 декабря 2015 года в вагонах АО "ФПК" класса обслуживания ЗУ.

Для того чтобы провозить животных, пассажиры обязаны знать и соблюдать особые требования, иначе в вагон вместе с животными их не пустят:

- Обязательно следует соблюдать санитарно-гигиенический режим в вагоне при перевозке мелких домашних животных, собак и птиц (это относится как к животным, так и к пассажирам);
- Перевозка крупных собак производится в намордниках, с поводком, и под постоянным наблюдением владельца;
- Перевозка мелких домашних животных, собак и птиц осуществляется при наличии соответствующих ветеринарных документов.

Динамическое ценообразование

Иногда на карточке поезда вы можете видеть иконку "ДЦ". Это означает, что в данном поезде применяется динамическое ценообразование. Эта система охватывает 95% перевозок АО "ФПК" по России в вагонах купе, СВ, Люкс и вагонах с местами для сидения скоростных поездов.

Динамическое ценообразование позволяет экономить на стоимости проезда. Основной принцип такой: чем выше спрос и меньше мест в поезде, тем выше цена билетов.

Стоимость билетов при динамическом ценообразовании зависит не только от расстояния и популярности маршрута, но и от категории поезда, времени года, дня недели, времени отправления и прибытия, количества мест в поезде, даты покупки билета и т. д.

Ж/Д билеты

Общие положения



Как часто изменяется стоимость билета при системе динамического ценообразования?

Стоимость билета может изменяться в течение дня или даже каждый час. Дело в том, что система динамического ценообразования постоянно делает перерасчет, основываясь на перечисленных выше факторах.

Когда лучше покупать билеты, если в поезде действует система динамического ценообразования?

Приобретайте билеты заранее, лучше всего в день открытия продаж (по России это за 60 дней до отправления). Как правило, чем меньше дней осталось до отправления, тем выше цена на билеты.

Как сэкономить на покупке билета?

При покупке обращайте внимание на факторы, которые влияют на цену:

- **Скидки на определенные места.** Часто скидки зависят от расположения мест в вагоне. Например, верхние места в купейном вагоне покупают реже, поэтому на них часто бывает скидка.
- **Время суток отправления или прибытия.** Билеты на поезда с удобным временем отправления – вечером пятницы, утром субботы – обычно стоят дороже. А вот билеты на поезда, которые отправляются в пятницу после полуночи или в обед субботы, обычно значительно дешевле.
- **День недели.** Многие уезжают в пятницу вечером и возвращаются в воскресенье, а значит, эти билеты дороже, чем билеты на те же поезда в другие дни. Попробуйте выбрать билеты, к примеру, на день пятницы и утро понедельника..
- **Сезон.** Летом, в праздники (Новый год, 8 марта, 1 мая и другие) и периоды школьных каникул спрос на билеты выше, а значит, выше и цена. А вот сразу после праздников люди путешествуют меньше, а значит, есть немало шансов поймать более дешёвые билеты.

Кроме того, чтобы сэкономить, **не забывайте об акции «Удачный вторник» от РЖД.** Она проходит почти каждый вторник. Список поездов, участвующих в ней, появляется на сайте ОАО «РЖД» в понедельник. Скидка может достигать 35% от стоимости билета.

Ж/Д билеты

Бронирование



Стоимость ж/д билетов

На сайте можно купить билеты по той же цене, что и в кассах РЖД, с сбором OneTwoTrip.

Проверял стоимость билетов на один и тот же поезд вчера и сегодня. Почему цифры разные?

Стоимость билетов может изменяться вследствие колебания курсов валют. Стоимость проезда в международном сообщении:

- со странами СНГ, Латвией, Литвой, Эстонией, Абхазией - определяется в швейцарских франках;
- со странами Европы (дальнее зарубежье) - определяется в евро.

Оплата проезда осуществляется в рублях по официальному курсу ЦБ РФ на день оформления электронного билета.

Как купить железнодорожный билет онлайн

На сайте процедура покупки билета выглядит так:

1. Заполните форму поиска билетов и нажмите кнопку «Найти»
2. Дождитесь результатов поиска и выберите подходящий поезд
3. Оформите бронирование, выбрав тип, номер вагона и место на схеме, и, указав данные документа, по которому поедет пассажир. Также необходимо внести контактную информацию покупателя. После завершения оформления заказа письмо-нотификация будет направлено на указанный вами адрес электронной почты. Нажмите кнопку "Забронировать"
4. После того, как бронирование будет оформлено, еще раз проверьте данные перевозки и пассажира. Если доступны средства на накопительном счете, то используйте их для оплаты, поставив галочку в окне напротив "Оплатить со счета". Ознакомьтесь с Пользовательским соглашением. Если вы согласны, введите данные банковской карты и нажмите «Оплатить», чтобы завершить покупку.

После завершения оформления заказа на вашу электронную почту поступит письмо-нотификация, в котором содержится ссылка для скачивания билетов в разделе «история заказов», а также sms со статусом вашего заказа.

Оплаченный заказ вы можете просмотреть в разделе история заказов. Подтверждением покупки является электронный билет. Вы можете скачать электронный билет в разделе «история заказов».

Оформление заказа "туда-обратно"

На текущий момент оформление заказа по тарифу "туда-обратно" возможно, если станция отправления и прибытия находится в одной из перечисленных стран: **Россия, Белоруссия, Украина, Абхазия, Казахстан, Киргизия, Латвия, Литва, Молдавия, Монголия, Узбекистан, Таджикистан.**

Для оформления заказа туда-обратно на странице поиска в поле даты необходимо выбрать опцию "туда-обратно" и указать 2 даты

В результатах поиска вы выбираете поезд и место сначала по направлению туда, затем поезд и место по направлению обратно.

После чего у вас отобразится информация по выбранным вариантам туда и обратно, а также поля для заполнения данных пассажира.

После перехода на страницу оплаты вы увидите итоговую стоимость заказа, включая выбранные дополнительные услуги и скидку на обратный билет.

Ж/Д билеты

Регистрация на поезд



Паспортно-административные (визовые) и таможенные правила

Пассажир, отправитель и получатель багажа или грузобагажа обязаны соблюдать паспортно-административные (в том числе визовые), таможенные и другие правила, установленные при проезде железнодорожным транспортом в международном сообщении, как в отношении себя, так и в отношении своей ручной клади, багажа, грузобагажа и перевозимых комнатных животных (собак, кошек, птиц).

Перевозчик не вправе контролировать соблюдение указанных правил, за исключением установленных международными соглашениями в области железнодорожного транспорта, и не несет ответственности за невыполнение этих правил пассажиром, отправителем и получателем багажа или грузобагажа.

Ограничения при электронной регистрации

При наличии услуги электронной регистрации на поезд не производится:

- возобновление срока действия электронного билета в случае опоздания пассажира на поезд;
- возобновление срока действия электронного билета в случае прерывания пассажиром поездки в пути следования (отказ от поездки или остановка в пути следования).

Ограничения:

- Оплата билетов только картами российских банков;
- Купить билет можно только с местом.

Отказ от электронной регистрации

Отказаться от электронной регистрации можно не позднее, чем за 1 час до отправления поезда с начальной станции маршрута следования путем получения бумажного билета на территории РФ в кассе или терминале самообслуживания РЖД.

Ж/Д билеты

Регистрация на поезд



Документы, необходимые для предъявления проводнику при посадке

Я купил электронный билет для проезда по России, что нужно предъявить проводнику при посадке?

Если пройдена электронная регистрация:

- паспорт (или другой удостоверяющий личность документ, реквизиты которого были указаны при оформлении билета);
- посадочный купон (распечатку или на экране мобильного устройства).

Если электронная регистрация не пройдена:

- паспорт (или другой удостоверяющий личность документ, реквизиты которого были указаны при оформлении билета);
- билет, полученный в кассе или терминале самообслуживания. (см. статью "[Способы получения билета \(без электронной регистрации\)](#)").

Я купил электронный билет, но не проходил электронную регистрацию. Достаточно ли предъявить проводнику паспорт и распечатку с сайта (контрольный купон)?

Нет. Контрольный купон для проезда недействителен. Вам необходимо либо пройти электронную регистрацию и распечатать электронный билет с посадочным купоном (с 2D-кодом), либо получить бумажный билет в кассе.

Можно ли предъявить при посадке нотариально заверенную копию паспорта / свидетельства о рождении?

Нет. При посадке в поезд необходимо предъявлять оригинал документа, удостоверяющего личность: для взрослых это паспорт, для детей - свидетельство о рождении.

При посадке в поезд в сообщении между Россией и Латвией / Белоруссией / Украиной:

- необходимо предъявить паспорт (или иной документ, на основании которого был оформлен электронный билет);
- желательно иметь при себе распечатку электронного билета с посадочным купоном (А4).

При посадке в поезд международного сообщения (дальнее зарубежье) необходимо предъявить:

- паспорт (или иной документ, на основании которого был оформлен билет);
- электронный билет с посадочным купоном (распечатку или на экране мобильного устройства).

Ж/Д билеты

Регистрация на поезд



Способы получения билета (без электронной регистрации)

Получить билет можно только на территории Российской Федерации в кассе или с помощью терминала самообслуживания. Получить билет может один из указанных в заказе пассажиров либо доверенное лицо (в этом случае необходима доверенность).

В кассе можно получить билеты на весь заказ или на отдельные электронные билеты из заказа. Для оформления билета в кассе вам потребуется:

- паспорт (или другой указанный в билете документ);
- контрольный купон или номер заказа/билета;
- если вы получаете билет не для себя – доверенность или ее копия (ее необходимо будет отдать кассиру).

В терминале самообслуживания можно получить билеты только на весь заказ. Для оформления билета с помощью терминала самообслуживания вам потребуется:

- номер паспорта одного из пассажиров, указанный при покупке билетов;
- номер заказа.

Контрольный купон формируется сразу после оплаты электронного билета. В нем указан номер заказа (14 знаков) и номер электронного билета (тоже 14 знаков). Если в заказе один билет – эти номера совпадают, если больше – номер заказа совпадает с номером билета первого пассажира.

Обратите внимание, что получение бумажного билета в кассе или терминале отменяет электронную регистрацию.

Получение билета на международный поезд без электронной регистрации

Правила получения билетов те же, что и на внутрироссийские поезда. Но билет на международный поезд можно получить только в международных кассах на территории России. Исключение составляют билеты на поезда в сообщении Россия – Финляндия, которые можно также получить в терминалах самообслуживания.

Ж/Д билеты

Изменение и отмена



Особенности возврата билетов, оформленных с применением специального тарифа «туда - обратно»

1. Возврат может производиться одновременно двух проездных документов, оформленных в двух направлениях «туда» и «обратно» или одного проездного документа, оформленного в одном направлении.
2. При предъявлении к возврату двух проездных документов первым всегда должен возвращаться документ, оформленный в направлении «обратно»; затем документ, оформленный в направлении «туда».
3. Возврат одного проездного документа:
 - Возврат проездного документа, оформленного в направлении «туда», отдельно от проездного документа, оформленного в направлении «обратно», производится, если проездной документ, оформленный в направлении «обратно», ранее был возвращен.
 - Возврат проездного документа, оформленного в направлении «туда», отдельно от проездного документа, оформленного в направлении «обратно» производится только в билетной кассе ОАО «РЖД», АО «ФПК». В кассе сдаются места, а возврат денежных средств, производится после положительно рассмотренной претензии перевозчиком.
4. Возврат одного проездного документа, оформленного в направлении «обратно», может производиться в любое время, без ограничений.

Обмен билета

Изменение поезда после подтверждения и оплаты заказа не допускается.

Внесение изменений в данные пассажира

Возможно ли изменить номер паспорта, имя, или фамилию, если я ошибся при оформлении билета?

Всё зависит от того, что это за ошибка. В ж/д билете допускаются небольшие ошибки: 1 неверная буква в фамилии, имени или отчестве либо 1 неверная цифра в номере паспорта. К примеру, если ваша фамилия Карманов, а в билете из-за опечатки она отражается как Картанов, вас всё равно посадят в поезд.

Не считается серьёзной ошибкой и неверная дата рождения взрослого пассажира — но только в том случае, если она не влияет на стоимость билета. То есть, если вы случайно указали не то число или месяц рождения, всё в порядке, а вот если из-за ошибки ваш взрослый билет тарифицируется как детский, нужно его поменять.

Если ошибок больше одной или они серьёзнее, например, вы перепутали отчество, то придётся получить новый билет. Сдавать его и покупать новый не нужно, всё гораздо проще. Есть два способа.

Первый способ: минимум за несколько часов до поездки подойдите в кассу ОАО «РЖД» на вокзале с паспортом. Кассиру нужно будет назвать номер заказа или предъявить посадочный купон. Сообщите, что вам нужно изменить личные данные в билете, оплатите 236 рублей 40 копеек, и кассир выдаст новый билет. По правилам изменить данные можно только в билете АО «ФПК», но на практике в кассе иногда меняют данные и в билетах других перевозчиков.

Второй способ: до отправления поезда обратитесь к начальнику поезда, и он исправит персональные данные на специальном терминале. За это нужно будет заплатить 200 рублей. Таким образом можно исправить данные только в билетах АО «ФПК».

Если ошибок так много, что пассажира нельзя идентифицировать — такой билет можно только вернуть (онлайн или в кассе).

Если в билете больше двух ошибок, лучше всего подойти в кассу — так как способ восстановления билета (переоформление или возврат) во многом зависит от конкретного кассира.

Переоформление электронных билетов производится в билетной кассе РЖД. Или вы можете оформить возврат билетов через сайт OneTwoTrip и приобрести новый билет с верными данными.

Ж/Д билеты

Изменение и отмена



За правильность указания реквизитов поездки и персональных данных каждого пассажира полную ответственность несет лицо, оформляющее заказ.

Я купила билет, потом поменяла паспорт (вышла замуж / по достижении 20 или 45 лет / потеряла старый). Надо ли менять билет?

Не надо. При посадке необходимо будет предъявить новый паспорт, страницу в нем с реквизитами ранее выданного паспорта (которые указаны в билете) и – в случае смены фамилии – оригинал свидетельства о браке.

Как сдать электронный ж/д билет?

Как сдать электронный билет на сайте?

Зайти в раздел история заказов и открыть ваш заказ ЖД билета.

Выбрать необходимый заказ, ознакомиться с условиями, нажать кнопку «Оформить возврат» Далее убедитесь, что есть подтверждение возврата и статус заказа после возврата поменяется на "Возврат оформлен". Если статус не изменился, пожалуйста, обратитесь в [службу поддержки](#) OneTwoTrip.

Как сдать электронный билет в кассе?

Возврат электронного билета возможен на территории России в любой кассе, осуществляющей возврат.

Сдать билет может только лично пассажир. В исключительных случаях возможен возврат билета по доверенности. Для возврата необходимо предъявить:

- контрольный купон или номер электронного билета/заказа;
- паспорт (или иной удостоверяющий личность документ, указанный в билете).

Если ранее был получен бумажный билет в кассе или терминале самообслуживания – вместо контрольного купона необходимо предъявить именно его.

При возврате в кассе билета на поезд во **внутрироссийском** сообщении с электронной регистрацией менее чем **за 1 час до отправления поезда с начальной станции маршрута** следования поезда возврат денежных средств производится в претензионном порядке.

При возврате неиспользованных электронных билетов в период **от 20 минут до 3 часов после отправления поезда на станции отправления пассажира**, при условии личной явки в билетную кассу и предъявления документа, удостоверяющего личность, указанного в электронном билете, денежные расчеты осуществляются на карту плательщика.

Срок зачисления денежных средств в случае возврата ж/д билетов

Возврат денежных средств осуществляется в соответствии с правилами платежных систем в срок от 7 до 30 дней.

Если срок прошел, а средства не поступили, вам необходимо обязательно проверить информацию о поступлении средств в банке-эмитенте вашей карты. Если в банке-эмитенте подтвердили не поступление платежа, пожалуйста, обратитесь в [службу поддержки](#) OneTwoTrip, приложив выписку по банковской карте с даты возврата до момента обращения.



Какого уровня дебетовая карта AIR Visa?

Дебетовая карта AIR Visa выпущена на платформе Reward, для целей получения скидок и привилегий от платежной системы она приравнивается к уровню Visa platinum. Посмотреть скидки можно на сайте www.visa.com.ru

Какого уровня кредитная карта AIR MasterCard?

Кредитная карта AIR MasterCard выпущена на платформе World. Посмотреть скидки можно на сайте www.mastercard.ru

В каких валютах может быть открыта карта AIR?

Для кредитных карт – только в рублях. Для дебетовых карт – в рублях, Долларах и Евро, при этом отдельно открыть валютную карту без рублевой невозможно.

Можно ли открыть на свое имя несколько дебетовых карт в одной валюте?

На свое имя можно открыть только 3 карты: в рублях, долларах и евро, остальные карты можно открыть только на других лиц.

На какие карты распространяется снятие наличных без комиссии за границей?

Снятие наличных без комиссии за границей распространяется на основные и дополнительные карты во всех валютах (по дебетовым и кредитным картам).

Распространяется ли страховка ВЗР на держателей дополнительных карт?

Нет, страховка при выезде за границу распространяется только на держателя основной рублевой кредитной или дебетовой карты. Покрытие 50 000 евро.

Для бесплатного обслуживания по дебетовой карте AIR Visa, учитываются ли обороты по дополнительным и валютным картам?

При подсчете оборотов по карте, учитываются операции, совершенные по основным и дополнительным рублевым картам. При этом не учитываются операции, которые относятся к исключениям при подсчете вознаграждения (например, оплата услуг ЖКХ, покупки в салонах связи, оплата услуг в интернет - банке и т.д.)

Как и когда начисляются мили за бронь гостиницы через travel.unicredit.ru?

Мили начисляются двумя частями:

- 2% - с общим начислением в следующем месяце после покупки;
- 8% - до 65 дней после окончания месяца выезда из гостиницы.

Например, при бронировании на travel.unicredit.ru гостиницы с датой заезда 01.08.2019 и выезда 07.08.2019, берем начало следующего месяца после выезда – 01.09, прибавляем 65 дней (максимум) – 05.11, выплата миль в течение 15 раб. дней следующего месяца с 01.12.2019 по 20.12.2019.



Если у клиента есть и кредитная карта, и дебетовая карта AIR, как будут начисляться мили?

Бонусные мили будут суммироваться и начисляться на единый бонусный счёт клиента.

Начисляются ли мили по операциям с использованием дополнительной карты?

Да, бонусные мили начисляются по дополнительным картам. Все мили начисляются на единый бонусный счёт владельца основной карты.

Как начисляются мили по валютным картам?

Для расчета базовых 2% или 30% в магазинах Duty Free операции пересчитываются на мили по курсу ЦБ на день их отражения по счету. При расчете дополнительных миль (8% и 3%) за покупки на витрине travel.unicredit.ru, берется изначальная стоимость услуги в рублях.

Начисляются ли мили по операциям в иностранной валюте по рублевой карте?

Да, бонусные мили начисляются и для их расчёта используется рублёвый эквивалент суммы операции.

Где можно увидеть текущий баланс бонусных миль?

Баланс отображается в интернет-банке (Enter.UniCredit, Mobile.UniCredit) под балансом основной рублевой карты, а также в Личном кабинете на бонусной витрине travel.unicredit.ru.

Начисляются ли мили на доступный остаток по кредитным и дебетовым валютным картам?

Нет, согласно правилам программы лояльности, проценты на остаток начисляются только по дебетовой карте в рублях.

Каким образом округляются мили?

Мили округляются до сотого разряда (например, 199 Р x 2% = 3,98 миль). Большинство банков округляют мили до целых значений в меньшую сторону.

Как рассчитывается процент на остаток по карточному счёту?

Балансы на начало каждого дня суммируются и делятся на количество календарных дней в месяце. В результате получается среднемесячный остаток, который умножается на процентную ставку в 7%, делённую на количество месяцев в году (12).

Можно ли получить выписку с детализацией начисления миль?

Да, вы можете увидеть детализацию начисления в личном кабинете travel.unicredit.ru.

Можно ли воспользоваться милями при закрытии карты?

Все накопленные мили сгорают в течение 15 рабочих дней месяца, следующим за месяцем, в котором был закрыт карточный счет. При наличии открытого счета другой основной рублевой карты AIR мили не сгорают.



Услуги на витрине travel.unicredit.ru за мили можно оформить только на держателя карты?

Нет, услугу (авиабилет, ж/д билет, отель) можно оформить на любое физическое лицо.

Где можно скачать купленный авиабилет?

После покупки электронный билет направляется на почту, указанную при оформлении билета, также купленные за мили билеты отображаются в личном кабинете витрины.

Можно ли доплатить на витрине деньгами, если не хватает миль на полную стоимость услуги?

Да, можно доплатить за услугу рублями с помощью любой карты, но максимум 25% от стоимости услуги. Например, билет стоит 10 000 рублей, у клиента есть 9 000 миль, то 1 000 рублей можно доплатить картой; если же баланс 5 000 миль, то доплатить картой не получится, только целиком оплатить картой.

Нужно ли что-то доплачивать за билет, приобретаемый за мили (топливные сборы и др.)?

Нет, билет за мили включает в себя все сборы (топливный/сервисный) и не требует никаких доплат.

На какие категории операций начисляются мили и какие лимиты?

Ниже представлена таблица с описанием категорий начисления миль, а также лимиты по начислению. Максимальное количество миль, которые можно заработать по всем картам AIR в месяц составляет 23 000 миль.

Условия		Лимиты
A.	7% от Среднемесячного баланса, дебетовой рублевой Карты, деленного на 12	2 000 миль
B.	Курс ЦБ: Для Расходных операций, совершенных в долларах США или Евро по Картам, выпущенным к рублевому счету, в виде миль выплачивается разница между суммой Расходной операции в Рублях РФ по курсу Банка на момент списания Расходной операции со счета и суммой Расходной операции в Рублях РФ по курсу ЦБ на день совершения Расходной операции	3 000 миль
C.	30% от суммы Расходной операции с Картой за покупки в магазинах Duty Free (тип операций с кодом MCC 5309, за исключением операций в описании которых присутствует текст «LAFAYETTE»)	1 000 миль
D.	2% от суммы Расходной операции с Картой за все остальные Расходные операции, совершенные по Карте	10 000 миль
Дополнительные мили (помимо базовых 2%) за покупки на travel.unicredit.ru :		
E.	8% от стоимости оплаченного бронирования в разделе «Отели»	4 000 миль
F.	3% от стоимости оплаченного бронирования в разделе «Авиабилеты»	2 000 миль
G.	3% от стоимости оплаченного бронирования в разделе «Ж/Д билеты»	1 000 миль
В столбце «Лимиты» указано максимальное количество зачисляемых за один календарный месяц Бонусных миль по каждой категории (A, B, C, D, E, F, G), указанной в столбце «Условия».		