

ПАМЯТКА ПАССАЖИРУ

Уважаемый пассажир!

Благодарим Вас за посещение нашего сайта.

ООО «Северный Ветер» в целях улучшения качества услуг и удобства пассажиров информирует Вас о предусмотренной в авиакомпании процедуре работы с претензиями.

Претензии от пассажиров могут поступать в адрес авиакомпании:

- по адресу для корреспонденции: 141402, Московская область, г. Химки, ул. Московская, дом 18, а/я № 564.

- через ссылку Обратная связь: nordwindairlines.ru, с обязательной досылкой оригиналов по почте,

ВНИМАНИЕ! Претензии пассажиров по телефону и в устной форме не принимаются, не рассматриваются.

Претензия - письменное требование, адресованное авиакомпании о возмещении убытков, устранении нарушений исполнения обязательств по договору воздушной перевозки.

Документ предусматривает урегулирование правового спора на досудебном этапе.

Включает в себя требования материального характера.

Письменная претензия должна содержать:

- фирменное наименование авиакомпании;
- фамилию, имя и отчество, почтовый адрес и адрес электронной почты (если имеется), а также телефон заявителя;
- обстоятельства, являющиеся основанием для направления претензии, содержание претензии;
- требования заявителя с указанием размера суммы выплаты по претензии и ее расчет;
- ссылка на соответствующую норму закона и условие договора;
- дату документа и личную подпись;
- перечень документов, приложенных к претензии.

В случаях необходимости к претензии должны быть приложены копии документов, подтверждающих право на предъявление претензии (ст. 125 Воздушного кодекса РФ), а также документы, подтверждающие факты, на которые ссылается заявитель в своей претензии.

Обращаем внимание, что при предъявлении претензий по багажу срок предъявления претензий к перевозчику ограничен ст. 126 и ст. 127 Воздушного кодекса РФ.

Претензия, в форме электронного документа

Должна быть направлена посредством официального сайта nordwindairlines.ru через раздел **Обратная связь**. Данный сервис предназначен для обратной связи с авиакомпанией.

ВНИМАНИЕ! Претензии, не содержащие сведений на указание фамилии, имени и отчества, адреса для направления ответа, признаются анонимными и не подлежат рассмотрению. В случае, если претензия содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни и здоровью, и имуществу авиакомпании, ее работников и членов их семей, претензия рассмотрению не подлежит и в адрес заявителя ответ не направляется.

Авиакомпания оставляет за собой право истребовать оригиналы документов для оплаты рассмотренных и удовлетворенных претензий.

Ответ на претензионные требования авиакомпания вправе направить пассажиру в той форме, в какой поступила претензия.

С уважением,

Генеральный директор ООО «Северный Ветер»

И.В. Швецов