



Общество с ограниченной ответственностью
«Авиакомпания «Икар»

ПАМЯТКА Пассажиру

Уважаемый пассажир!

ООО «Авиакомпания «Икар» в целях улучшения качества услуг и удобства пассажиров информирует Вас о предусмотренной в Авиакомпании процедуре работы с претензиями и обращениями.

Претензии/обращения от пассажиров могут поступать в адрес авиакомпании:

- по почтовому адресу: 660020, г. Красноярск, ул. Желябова, д. 6 стр. 2,

- по электронной почте: info@pegasfly.com либо info@ikar.aero, с обязательной досылкой оригиналов по почте,

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

Обращение – направленное в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, не имеющее требований материального характера.

Письменное обращение должно содержать:

- указание на фирменное наименование авиакомпании,
- на существо обращения,
- должно быть подписано собственноручно с указанием фамилии, имени и отчества, почтового адреса или адреса электронной почты, телефона и даты.

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

Документ предусматривает урегулирования правового спора на досудебном этапе.

Включает в себя требования материального характера.

Письменная претензия должна содержать:

- указание на фирменное наименование авиакомпании;
- фамилию, имя и отчество, почтовый адрес или адрес электронной почты заявителя;
- обстоятельства, на которых основаны претензионные требования (с указанием доказательств, их подтверждающих);
- требования заявителя (а также сумма претензии и ее обоснованный расчет);
- ссылка на соответствующую норму закона и условие договора.
- даты документа;
- личную подпись;
- перечень прилагаемых к претензии документов и иных доказательств.



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

Дополнительно может быть указан для обратной связи телефон заявителя, электронный адрес.

Обращаем внимание, что при предъявлении претензий по багажу, претензия к перевозчику при внутренних воздушных перевозках может быть предъявлена в течение 6 месяцев, при международных воздушных перевозках – в течение 7 дней (см. ст. 126, 127 Воздушного кодекса РФ).

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

Рассмотрение претензии, поступившей в электронном виде в плохом качестве с требованием материального характера, не предполагается до получения оригинала письменного заявления с приложением необходимых подтверждающих документов.

Рассмотренные и удовлетворенные претензии, поступившие в электронном виде, не подлежат оплате до момента поступления заверенных копий и оригиналов претензий.

При поступлении претензии ответ на них авиакомпания вправе направить пассажиру в той же форме, что она и поступила.

С уважением,

Генеральный директор ООО «Авиакомпания «Икар»

П. К. Соловьев