

## ПАМЯТКА ПАССАЖИРУ

Уважаемый пассажир!

Благодарим Вас за посещение нашего сайта.

ООО «Авиакомпания «Икар» 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 почтовому адресу: 660020, г. Красноярск, ул. Желябова, д. 6 стр. 2,

- через ссылку Обратная связь: [pegasfly.com](http://pegasfly.com).

**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:*

- 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).



*Претензия, в форме электронного документа*

Должна быть направлена посредством официального сайта [pegasfly.com](http://pegasfly.com) 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 «Авиакомпания «Икар»

П. К. Соловьев