

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: 460036, Оренбургская область, город Оренбург, улица Карагандинская, дом 58/1, 3 этаж, помещение № 4, кабинет 9
- через сайт авиакомпании, раздел Центр поддержки, <https://help.pegasfly.com/>

ВНИМАНИЕ! Претензии 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:

- наименование перевозчика, к которому предъявляется обращение;
- обстоятельства, являющиеся основанием для обращения;
- фамилию, имя и отчество, почтовый адрес и/или адрес электронной почты, телефон, а также подпись и дату.

Форма электронного обращения определена на сайте авиакомпании

Претензия - письменное или электронное требование, адресованное авиакомпании о возмещении убытков, устранении нарушений исполнения обязательств по договору воздушной перевозки. Документ предусматривает урегулирование правового спора на досудебном этапе и 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.

Должны быть направлена через официальный сайт авиакомпании через раздел Центр поддержки <https://help.pegasfly.com/>

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.

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

Ответ на претензию авиакомпания вправе направить пассажиру в той же форме, в которой поступила претензия

С уважением,

Генеральный директор ООО «Авиакомпания «Икар»

П. К. Соловьев