

Памятка пассажирам рейсов АО «Комиавиатранс»  
(код ИГ, КМА, КО), имеющим претензии к перевозчику.

Уважаемые пассажиры!

В случае, если Вы посчитали, что при осуществлении воздушной перевозки рейсами АО «Комиавиатранс» были нарушены Ваши права в рамках договора воздушной перевозки, Вы можете оформить претензию в адрес АО «Комиавиатранс».

При оформлении претензии, просьба принять во внимание следующее:

1. Претензия оформляется в письменной форме на имя Генерального директора АО «Комиавиатранс» от имени пассажира, с которым был заключен договор воздушной перевозки, с указанием ФИО, почтового адреса (при желании – адреса электронной почты), номера контактного телефона. Претензия должна быть подписана пассажиром.

2. В претензии указываются обстоятельства нарушения обязательств по договору воздушной перевозки со стороны перевозчика (дата, номер рейса), требования к перевозчику (размер материального ущерба, штрафа и т.д.).

3. Претензионные требования должны быть предъявлены отдельно по каждому оформленному билету – заключенному договору воздушной перевозки (либо предоставлена доверенность на представление интересов конкретному гражданину), а также в случае представления в претензии интересов несовершеннолетних граждан должны быть приложены копия свидетельства о рождении или иного документа на право представления интересов несовершеннолетнего гражданина.

4. К претензии прикладываются оригиналы или копии документов, оформленные на заявителя претензии:

- документов, подтверждающих фактический маршрут и его использование: маршрутных квитанций (электронных билетов), посадочных талонов;

- документов, подтверждающих размер материальных требований, предъявляемых к перевозчику - подтверждающих понесение дополнительных затрат по вине перевозчика и право на компенсацию затрат: коммерческих актов по повреждению багажа, актов, чеков, накладных, квитанций, электронных билетов, документов, подтверждающих условия обмена и возврата билетов, и иных документов;

- полных банковских реквизитов для перечисления суммы компенсируемого убытка (наименование банка, БИК, номер расчетного счета, номер корреспондентского счета).

5. Копии документов, прикладываемые к претензии, должны быть читаемы.

6. Претензию (со всеми приложениями) необходимо направить по почтовому адресу АО «Комиавиатранс»: 167981, Республика Коми, г. Сыктывкар, ул. Советская, д. 67.

7. Для ускорения процесса рассмотрения претензии ее копию (оформленную с учетом указанных выше требований) с приложением всех документов необходимо направить на электронный адрес АО «Комиавиатранс» [mail@komiaviatrans.ru](mailto:mail@komiaviatrans.ru).

8. При возникновении вопросов по оформлению претензии и составу необходимых документов – обращаться к специалисту ООП АО «Комиавиатранс» путем направления письменного сообщения на адрес электронной почты: [mail@komiaviatrans.ru](mailto:mail@komiaviatrans.ru).

9. В соответствии с частью 6 статьи 5 Федерального закона от 14.06.2012 г. N 67-ФЗ "Об обязательном страховании гражданской ответственности перевозчика за причинение вреда жизни, здоровью, имуществу пассажиров и о порядке возмещения такого вреда, причиненного при перевозках пассажиров метрополитеном" АО «Комиавиатранс» доводит до сведения пассажиров информацию о страховании гражданской ответственности перевозчика:

Сведения о договоре обязательного страхования гражданской ответственности перевозчика за причинение вреда жизни, здоровью, имуществу пассажиров размещены на официальном сайте АО «Комиавиатранс» в сети Интернет по адресу [www.komiaviatrans.ru](http://www.komiaviatrans.ru), в разделе «Пассажирам» / «Правила перевозок пассажирам» / «Информация о страховании гражданской ответственности перевозчика».

Поступившие в АО «Комиавиатранс» надлежаще оформленные претензии рассматриваются претензионной комиссией АО «Комиавиатранс» в установленном законодательством РФ порядке. По результатам рассмотрения претензии пассажиру направляется ответ по почтовому адресу, указанному в претензии.

10. В рассмотрении претензии (части претензии) может быть отказано:

а) если заявитель требует возмещения по потерям стыковок (опозданий) на рейсы сторонних перевозчиков (или следования к месту назначения другими видами транспорта), время в которых не обеспечивает прибытие заявителя к месту отправления сторонним перевозчиком (другим видом транспорта) за два часа для внутрироссийских и за четыре часа для международных перевозок.

б) если на стыковочный рейс стороннего перевозчика (вида транспорта) у него приобретен билет по невозвратному тарифу и/или потерю стыковки между прибытием по расписанию в пункт назначения рейса Авиапредприятия и прибытия заявителя в место отправления для дальнейшего следования в пункт своего назначения позднее сроков, установленных в подпункте а), п. 10.

в) если претензии, в которых отсутствуют требования материального возмещения (компенсации), содержат оскорбления в т. ч. нецензурные выражения в адрес Авиапредприятия и его сотрудников.

г) если претензии не относятся к оказанию услуг воздушных перевозок, предоставляемых АО «Комиавиатранс».