

## ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СПРАВОК Пассажирам

**Авиакомпания «КрасАвиа» по личному заявлению пассажира / при заполнении формы на официальном сайте предоставляет справки в отношении перевозки, выполненной исключительно на собственных рейсах:**

- о подтверждении факта перевозки на рейсе Авиакомпания (в случае утраты посадочного талона);
- о протяженности маршрута (ортодромии рейса);
- о стоимости перелета (по билету, оформленному на рейс Авиакомпания);
- об отсутствии прямых рейсов Авиакомпания по воздушной линии;
- об отсутствии мест на рейсе (по состоянию на определенную дату);
- об отмене рейса и пересадке на другой рейс;
- о задержке (отмене) рейса.

**Авиакомпания «КрасАвиа» не предоставляет справки, в т.ч. оплаченные:**

- о рейсах, выполняемых другими перевозчиками, включая интерлайн-партнеров Авиакомпания;
- о перевозке, осуществлённой более двух лет назад от даты получения заявки (заявления);
- о стоимости перевозки между пунктами, не указанными в приобретенном билете, при запросе информации по авиабилету;
- о стоимости перевозки, осуществленной на чартерном (заказном) рейсе и оформленной в рамках соглашения заказчика рейса с Авиакомпанией;
- о деталях причин задержки рейса.

В случае получения одной оплаченной заявки, в которой запрошены сведения, предполагающие предоставление отдельных видов справок, но не оплаченной в нужном размере, Авиакомпания предоставляет справку по первому запросу из заявки.

В случае невозможности оформить заказанную справку в связи с предоставлением заявителем недостоверной, неточной информации или некорректно оформленной заявки/заявления запрос считается рассмотренным – оплаченные денежные средства заявителю не возвращаются.

При отказе от услуги «заказ справки» до и после момента ее оказания оплаченные денежные средства возврату не подлежат.

При получении оплаченного запроса, не подлежащего ответу согласно настоящему порядку, оплаченные денежные средства лицу, направившему запрос, не возвращаются.

## Порядок заказа, оплаты и получения справок

### Для заказа справки необходимо:

1. Заполнить все строки формы на сайте ИЛИ направить личное заявление на [ticket@krasavia.ru](mailto:ticket@krasavia.ru);
2. Оплатить по реквизитам или QR-коду стоимость справки в размере **1300 руб.** (стоимость указана за 1 справку, в том числе НДС) по платежным данным, указанным ниже.

Срок подготовки справки занимает **до 5 рабочих дней** (с момента поступления оплаты за услугу).

В случае, если пассажиром, оформляющим заявку/заявление на предоставление справки, нарушен порядок составления заявки/заявления и/или осуществления оплаты, срок изготовления справки увеличивается на период, необходимый для устранения пассажиром всех допущенных нарушений.

Справка, **подписанная квалифицированной электронной подписью**, направляется на электронный адрес, указанный в форме/заявлении.

При необходимости получения справки на бумажном носителе в соответствующем поле формы требуется указать полный почтовый адрес получателя. Справка направляется заказным письмом без уведомления.

При необходимости получения справки на бумажном носителе лично (г. Красноярск, ул. Аэровокзальная, д. 9Д) в адресном поле необходимо указать "В офисе Авиакомпании". Личное вручение возможно только по предварительному согласованию со специалистом Центра клиентской поддержки с 13:30 до 17:30 ч. и после получения сканированной копии оригинала на электронный адрес.

Справка о подтверждении факта перевозки на рейсе Авиакомпании или о её стоимости по маршруту в направлении «туда-обратно» или по трансферной перевозке, оформленных одним заказом (имеющим единый код бронирования), предоставляется на одном бланке с оплатой за одну справку. Для оформления справки оформляется одна заявка с указанием всего маршрута.

Справка для ребенка до 12-и лет, совместно следующего с заявителем одним рейсом, может быть предоставлена на одном бланке с оплатой за одну справку. При заказе единой справки необходимо направить одну заявку.

Стоимость отдельной справки для ребенка до 12-ти лет – **1300 рублей** (стоимость указана за 1 справку, в том числе НДС).

Справка о задержке/отмене рейса, а также справка об отмене рейса и пересадке на другой рейс предоставляются **БЕСПЛАТНО**.

Для получения бесплатной справки необходимо заполнить форму заказа на сайте/ направить личное заявление на [ticket@krasavia.ru](mailto:ticket@krasavia.ru), выбрав соответствующий вид справки - Справка о задержке (отмене) рейса / справка об отмене рейса и пересадке на другой рейс.

В целях оформления запрашиваемой справки осуществляется обработка и хранение персональных данных, в соответствии с Политикой конфиденциальности Авиакомпании.

### Способы оплаты

#### 1. По реквизитам:

р/с 40602810631000000019 в отделении  
№8646 ПАО Сбербанк в г. Красноярск;  
ИНН 2465177981;  
БИК 040407627;  
к/с 30101810800000000627

#### 2. По QR-коду в мобильном приложении вашего банка (реквизиты заполняются автоматически):



**ВНИМАНИЕ!** При оплате необходимо обязательно заполнить строку **НАЗНАЧЕНИЕ ПЛАТЕЖА**, с указанием **ФИО получателя справки**.

**Плата за оформление и выдачу справок не взимается со следующих категорий граждан:**

1. Ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны – граждане РФ, постоянно проживающие в РФ, относящиеся к категориям ветеранов и инвалидов Великой Отечественной войны, указанным в п.п. 1-4 ч. 1 ст. 2 и п.1 ст. 4 ФЗ от 12.01.1995 № 5-ФЗ, за исключением военнослужащих, проходивших военную службу в воинских частях либо временно находившихся в воинских частях, штабах и учреждениях, входивших в состав действующей армии в период «других боевых операций по защите Отечества» (отличных от Великой Отечественной войны);

2. Бывшие несовершеннолетние узники концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданным фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны, постоянно проживающие в РФ (зарегистрированные в РФ), подпадающие под действие Указа Президента РФ от 15.10.1992 № 1235 (бывшие несовершеннолетние узники фашизма);

3. Граждане РФ, родившиеся в период с 22 июня 1928 года по 3 сентября 1945 года, постоянно проживавшие на территории СССР в годы Великой Отечественной войны, за исключением лиц, отбывавших наказание в местах лишения свободы в этот период (дети войны).

Справка оформляется на фирменном бланке АО "КрасАвиа" с подписью уполномоченного лица.

Авиакомпания «КрасАвиа» выдает подтверждающие справки на перелеты, совершенные за последние 2 года.

Справка действительна для предъявления по месту требования и не имеет ограничения по сроку действия.

По возникающим вопросам просим обращаться в центр клиентской поддержки Авиакомпании по номеру телефона **+7(391) 291-81-80** в рабочее время центра (07:00-21:00 по красноярскому времени).

