

Подача жалобы или претензии

Уважаемый пассажир,

Благодарим Вас за Ваш выбор осуществлять перелет рейсами АО «Авиакомпания «Якутия» и сожалеем, что предоставленные нами услуги по Договору воздушной перевозки, не оправдали Ваших ожиданий. Мы стремимся избегать подобных ситуаций, делаем всё возможное для предотвращения таких случаев. Для подачи претензионного заявления и/или жалобы в адрес Авиакомпании, просим Вас соблюсти следующие правила:

1. Претензия или жалоба может быть направлена нам одним из следующих способов:
 - a. Почтовым отправлением и прямым обращением по юридическому адресу АО «Авиакомпания «Якутия» - ул. Быковского, д.9, г. Якутск, Республика Саха (Якутия), 677014;
 - b. Через представительство АО «Авиакомпания «Якутия» в аэропортах;
 - c. Электронной почтой на адрес claim@yakutia.aero.
2. Претензия предъявляется по каждому перевозочному документу отдельно, за исключением законного представления защиты прав и интересов.
3. Предъявляемая претензия должна быть изложена в письменной форме, содержать подпись заявителя и все необходимые для ее разрешения сведения.
4. В претензионном заявлении должны быть указаны:
 - a. наименование авиаперевозчика, к которому адресуется претензия;
 - b. наименование и контактные сведения для обратной связи организации или лица, заявившего претензию;
 - c. обстоятельства, являющиеся основанием для претензии - содержание претензии;
 - d. размер суммы выплаты по претензии и ее расчет, подтвержденный оригиналами документов (квитанции, счета, чеки и т.п.).
5. К заявлению должны быть приложены:
 - a. Документ(ы) удостоверяющие заключение договора перевозки и подтверждающие право заявителя на предъявление претензии;
 - b. Документы, удостоверяющие личность;
 - c. Документальное подтверждение, удостоверяющее наличие обстоятельств, которые могут служить основанием для имущественной ответственности;
 - d. Полные банковские реквизиты именного расчетного счета в национальной валюте.

Более подробно о правилах подачи и процедуре рассмотрения претензионных заявлений и жалоб можно узнать отправив запрос на claim@yakutia.aero

Благодарим за сотрудничество!