**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "АЙ ФЛАЙ"**

**(ООО " АЙ ФЛАЙ")**

### ==============================================================

**Правила**

**предоставления услуги «Выбор места в салоне ВС»**

**ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

**EMD** - Ассоциированный электронный многоцелевой документ (Electronic Miscellaneous Document – Associated (EMD-A), связанный (ассоциированный) с пассажирским авиабилетом в электронной базе данных перевозчика. Документ строгой отчетности, существующий в виде электронной записи в базе данных, оформленный перевозчиком или его уполномоченным агентом для взимания различных сборов и платы при оказании услуг пассажирам (в том числе дополнительных услуг);

**Карта мест** – схематическое отображение в системе бронирования и продажи пассажирских перевозок плана размещения на борту ВС посадочных пассажирских мест и их характеристик;

**Место повышенной комфортности** – место с увеличенным пространством для ног;

**Перевозчик** – ООО «АЙ ФЛАЙ»;

**Официальный веб-сайт** ООО «АЙ ФЛАЙ» - веб-сайт с интернет-адресом [www.iflyltd.ru](http://www.iflyltd.ru);

**ВС** — воздушное судно.

1. **ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГИ**
	1. Авиакомпания предоставляет пассажиру возможность выбора по его желанию определенного места в салоне ВС (при его наличии и доступности) при бронировании билета на сайте авиакомпании, при веб-регистрации на рейс или при регистрации в аэропорту вылета. За данную услугу взимается фиксированная стоимость и оформляется электронный многоцелевой документ.
	2. Приобрести услугу «Выбор места в салоне ВС» (далее Услуга) на Веб-сайте Авиакомпании могут только лица, достигшие 18-летнего возраста. Приобрести Услугу для лиц, не достигших этого возраста, могут их законные представители.
	3. При выборе мест пассажирами с детьми от 2х до 12 лет, для совместного размещения в салоне ВС, места должны быть приобретены и для детей, и для их законных представителей. В противном случае, при поздней явке на регистрацию пассажиров с детьми и/или при полной загрузке ВС, Авиакомпания не может гарантировать совместное размещение в салоне ВС.
	4. Предоставление Услуги осуществляется только на рейсы ООО «АЙ ФЛАЙ».
	5. Услуга предоставляется в соответствии с картой мест воздушного судна, выполняющего рейс и доступна в определенный период до вылета рейса по расписанию.
	6. Авиакомпания оставляет за собой право ограничивать предоставление Услуги для различных типов ВС и на различных маршрутах в соответствии с техническими возможностями.
	7. Авиакомпания оставляет за собой право блокировать определенные места для предварительного выбора в целях соблюдения требований по безопасности полета или по производственным причинам.
	8. Услуга доступна для пассажиров, имеющих подтвержденное бронирование, оплаченный и корректно оформленный электронный билет, и действительна только для того рейса и даты, на которые приобретена перевозка.
	9. Передача права пользования оплаченной Услугой другим лицам или использование на других рейсах не допускается.
2. **ОГРАНИЧЕНИЯ**
	1. В целях обеспечения безопасности полетов, бронирование мест у аварийных выходов недоступно следующим категориям пассажиров:
* пассажирам с ограниченными физическими возможностями, больным пассажирам;
* пассажирам, габариты или физическое состояние которых не позволяет быстро выполнить указание экипажа и/или необходимые действия в случае экстренной эвакуации;
* пассажирам с багажом в салоне;
* сотрудникам фельдъегерской службы и службы спецсвязи;
* пассажирам с животными в салоне;
* не допущенным/депортированным пассажирам, конвоируемым;
* пассажирам, перевозимым под охраной;
* беременным женщинам;
* пассажирам преклонного возраста;
* пассажирам в возрасте младше 18 лет;
* пассажирам, следующим с ребенком от 2х — 18 лет;
* пассажирам, следующим с младенцем от 0 до 2х лет;
* пассажирам, не владеющим русским или английский языком.

В случае оформления Услуги пассажирами указанных категорий, Авиакомпания имеет право пересадить таких пассажиров на другие места с проставлением на посадочном талоне соответствующей отметки и без компенсации стоимости оплаты Услуги.

* 1. Услуга выбор места не предоставляется следующим пассажирам:
* пассажирам, не имеющим номеров электронных билетов;
* пассажирам с животными в салоне;
* несопровождаемым детям в возрасте до 12 лет;
* пассажирам с ограниченными физическими возможностями, больным пассажирам;
* не допущенным/депортированным пассажирам, конвоируемым.

1. **ОФОРМЛЕНИЕ УСЛУГИ**
	1. После выбора конкретного места в салоне ВС и оплаты Услуги:
* выбранное место закрепляется за пассажиром в автоматизированной системе бронирования;
* на приобретенную Услугу оформляется электронный многоцелевой документ.
	1. Подтверждением оформления и оплаты Услуги, кроме наличия номера выбранного места в бронировании пассажира, оформленного электронного многоцелевого документа на Услугу в автоматизированной системе бронирования и наличие кассового чека.
	2. Перевозчик не несет какой-либо ответственности перед Пассажиром в части возмещения убытков (ущерба), прямых или косвенных, включая штрафные санкции, адвокатские гонорары и судебные издержки, вызванные невозможностью завершения электронной покупки Услуги, если это связано с временной невозможностью доступа к ресурсам Веб-сайта.
	3. В любой момент до оплаты Услуги Пассажир вправе отказаться от Услуги, если какие-либо условия являются для него неприемлемыми.
1. **СТОИМОСТЬ И ОПЛАТА УСЛУГИ**
	1. Стоимость Услуги зависит от тарифа, применяемого на данном маршруте перевозки, категории выбранного места, расположения выбранного места в салоне воздушного судна и будет представлена при выборе Услуги.
	2. Тарифы для Услуги являются фиксированными, устанавливаются в соответствии с картой мест воздушного судна и публикуются в автоматизированной системе бронирования.
	3. Стоимость Услуги определяется в рублях.
	4. Плата за Услугу взимается за каждый участок перевозки авиабилета.
2. **ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ**
	1. Регистрация пассажира осуществляется на место, закрепленное за пассажиром в результате оформления Услуги. В исключительных ситуациях ООО «АЙ ФЛАЙ» оставляет за собой право изменения места в целях соблюдения правил безопасности полета или правил размещения на борту воздушного судна отдельных категорий пассажиров согласно разделу 2 настоящих Правил.
	2. Информация о приобретенной Услуге из автоматизированной системы бронирования отправляется в систему регистрации пассажиров аэропорта вылета пассажира.
	3. При замене типа ВС, выполняющего рейс, в сбойных и других ситуациях, при которых у пассажира, оплатившего Услугу, может быть изменено забронированное место, в целях сохранения за пассажиром приобретенной Услуги, пассажирам по возможности (при наличии свободных мест) будут предоставлены места в салоне ВС, аналогичные по цене и комфортности с сохранением следующих параметров:
* стоимость Услуги;
* расположение места относительно окна/прохода;
* совместное размещение пассажиров, забронировавших Услугу в одном бронировании, если таковая было выбрана изначально;
* размещение в первом ряду салона, если таковое было выбрано изначально.
	1. В случае необходимости пересадки пассажира на другое посадочное место, представитель Авиакомпании в аэропорту проставляет на посадочном талоне соответствующую отметку. В случае необходимости осуществления пересадки на борту ВС, отметку проставляет ответственный бортпроводник.
	2. Услуга будет являться оказанной по факту перелета пассажира на забронированном месте после оплаты Услуги и оформления электронного многоцелевого документа. Услуга также будет являться оказанной по факту перелета на аналогичном по цене и комфортности месте, или на месте по цене и комфортности выше приобретенного места с соблюдением параметров изложенных в пункте 6.3. настоящих Правил.
1. **ИЗМЕНЕНИЕ УСЛУГИ, ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ЗА НЕОКАЗАННУЮ УСЛУГУ**
	1. Изменение пассажиром выбранного места после оплаты Услуги не производится.
	2. При добровольном изменении условий договора воздушной перевозки либо добровольном отказе пассажира от перевозки, возврат денежных средств, уплаченных в счет оплаты Услуги, не производится.
	3. Вынужденный возврат денежных средств, уплаченных в счет оплаты Услуги, производится в полном объеме в случаях невозможности оказания Услуги или не предоставления аналогичного по стоимости и комфортности места, или места по цене и комфортности выше приобретенного по следующим причинам:
* вынужденный отказ пассажира от перевозки в случаях, предусмотренных правилами ООО «АЙ ФЛАЙ» и ст. 227 Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утвержденных приказом Минтранса России от 28.06.2007 №82 (далее – ФАП);
* расторжение Перевозчиком в одностороннем порядке договора воздушной перевозки пассажира, в соответствии со ст. 230 ФАП;
* замены (оперативной замены) ВС с другой компоновкой, в случае не предоставления места в салоне ВС, аналогичного по цене и комфортности и без сохранения следующих параметров, указанных в п. 5.3. настоящих Правил;
* оперативной отмены рейса;
* в случае пересадки пассажира в полете с выбранного места на другое, не входящее в категорию мест, с дополнительным пространством для ног, в целях обеспечения авиационной безопасности и безопасности полетов, за исключением ситуации, изложенной в пункте 2.1. настоящих Правил.
	1. При обращении пассажира за вынужденным возвратом денежных средств в случае, если пассажир был пересажен на другое место, не соответствующее параметрам, изложенным в пункте 5.3. настоящих Правил, необходимо предъявление посадочного талона с отметкой о том, что Услуга на борту ВС не оказана.
	2. Основанием для вынужденного возврата денежных средств является наличие электронного многоцелевого документа на Услугу и копии посадочного талона, подтверждающего неоказание оплаченной Услуги на борту ВС.
	3. Вынужденный возврат денежных средств за не оказанную Услугу, производится через центральный офис Авиакомпании при обращении пассажира по адресу электронной почты vozvrat@iflyltd.ru с обязательным предоставлением:
* заполненного и подписанного заявления на вынужденный возврат денежных средств за не оказанную Услугу;
* копии документа, удостоверяющего личность, в случае необходимости нотариально заверенной доверенности;
* копии посадочного талона;
* копии электронного многоцелевого документа на Услугу (EMD);
* копии документов, подтверждающих неоказание оплаченной Услуги на борту ВС.
	1. Вынужденный возврат денежных средств за не оказанную Услугу, осуществляется через автоматизированную систему бронирования.
	2. Подача Заявления на вынужденный возврат денежных средств за не оказанную Услугу должна быть произведена не позднее 2 (двух) месяцев с даты вылета рейса, на который была оформлена Услуга.
	3. При обращении пассажира за вынужденным возвратом денежных средств за не оказанную Услугу более чем через 2 (два) месяца с даты вылета рейса, на который была оформлена Услуга, возврат осуществляется в претензионном порядке.
	4. Срок рассмотрения заявления – 30 календарных дней с момента поступления обращения в Авиакомпанию, при надлежащем оформлении документов на возврат согласно п.8.6 настоящих Правил.
	5. Возврат денежных средств, уплаченных в счет оплаты Услуги, производится на банковскую карту в течение 10 календарных дней от даты положительного рассмотрения заявления и только на банковский счет, с которого осуществлялась оплата Услуги.

Приложения к Правилам предоставления дополнительной онлайн услуги «Выбор места»:

1. Образец заявления на вынужденный возврат денежных средств за не оказанную Услугу.

Приложение № 1

к Правилам предоставления

дополнительной онлайн

услуги «Выбор места»

Генеральному директору

ООО «АЙ ФЛАЙ»

К.В. Романовскому

От пассажира и/или плательщика

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 *(Фамилия И.О.)*

**Заявление**

**на вынужденный возврат денежных средств**

**за не предоставленную дополнительную услугу**

Я, (Ф.И.О. полностью): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес регистрации: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

паспорт: серия \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ номер \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ дата выдачи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Кем выдан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Контактный телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Прошу расторгнуть Договор на предоставление услуги \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**по причине** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Информация о Договоре предоставления оформленной услуги:

№ рейса \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ дата вылета «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г. Маршрут \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Номер(а) электронного(ых) авиабилета(ов) для вынужденного возврата на всех пассажиров:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Квитанция(и) на оплаченную услугу ЕМД (Единого многоцелевого документа) на всех пассажиров:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Прошу вернуть оплаченные за не предоставленную услугу денежные средства на банковскую карту, с которой производилась оплата выбранной услуги.**

*Внимание:*

1. *Заявление принимается лично от Пассажира или Плательщика, либо от лица, уполномоченного Пассажиром или Плательщиком, что подтверждено нотариально оформленной доверенностью. К рассмотрению принимается заявление* *с оригинальной подписью с приложением копий документов, подтверждающих заявленные требования.*
2. *Данные документа, удостоверяющего личность Пассажира, должны совпадать с данными указанными при оформлении договора воздушной перевозки и с предъявляемым документом при подаче заявления представителем авиакомпании.*
3. *Запрос на возврат рассматривается Авиакомпанией не более 30 календарных дней со дня принятия заявления.*
4. *Возврат средств на банковскую карту производится в течение 10 календарных дней от даты положительного рассмотрения заявления и только на карту, с которой осуществлялась оплата.*

**Настоящим я подтверждаю принятие вышеперечисленных условий, а также соглашаюсь, оплатить установленные авиакомпанией сборы за возврат и обработку заявления, если таковые существуют.**

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_года \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(подпись) (Фамилия И.О.)*