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

**(ООО " АЙ ФЛАЙ")**

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

**ПРАВИЛА**

### предоставления услуги «Платный багаж»

**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);

**Сверхнормативный багаж** - багаж, превышающий норму бесплатного провоза багажа и подлежащий оплате;

**Норма бесплатного провоза багажа** - устанавливается перевозчиком и предусматривает вес и габариты багажа на одного пассажира воздушного судна.

**Объединенный багаж** - по желанию пассажиров, следующих совместно с одной целью поездки в один и тот же аэропорт назначения или аэропорт остановки одним и тем же рейсом (члены семьи, лица, совместно путешествующие или следующие в командировку), Перевозчик применяет к ним сумму норм бесплатного провоза багажа по весу багажа каждого из пассажиров. Объединение касается только норм бесплатного провоза багажа. Объединенное место багажа не должно превышать по весу 30 килограммов и по размеру 203 сантиметров в сумме трех измерений и принимается к перевозке без взимания дополнительной платы. В случае превышения веса и/или размеров оплата такого багажа осуществляется в соответствии с багажными тарифами. Объединение норм провоза багажа производится только при совместной регистрации пассажиров;

**Негабаритный багаж** – багаж, размеры одного места которого в сумме трех измерений превышает 203 см;

**Тяжеловесный багаж** – багаж, масса одного места которого превышает 30 кг**,** но не превышает 50 кг за исключением кресла-коляски, используемого пассажиром из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности;

**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 приобретения дополнительного сверхнормативного багажа 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 (EMD).
   2. Приобрести услугу «Платный багаж» (далее - Услуга) могут только лица, достигшие 18-летнего возраста. Приобрести Услугу для лиц, не достигших этого возраста, могут их законные представители.
   3. Предоставление Услуги осуществляется только на рейсы ООО «АЙ ФЛАЙ».
   4. Услуга предоставляется на платной основе в соответствии с установленными Перевозчиком тарифами и доступна в определенный период до вылета рейса по расписанию.
   5. Авиакомпания оставляет за собой право ограничивать предоставление Услуги для различных типов ВС и на различных маршрутах в соответствии с техническими возможностями.
   6. Услуга доступна для пассажиров, имеющих подтвержденное бронирование, оплаченный и корректно оформленный электронный билет.
   7. Передача права пользования оплаченной Услугой другим лицам или использование на других рейсах не допускается.
   8. Весь перевозимый пассажиром багаж должен соответствовать требованиям, установленным Правилами воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов ООО «АЙ ФЛАЙ» в части содержимого, упаковки, габаритов, массы и т.п.
2. **ОГРАНИЧЕНИЯ**
   1. Услуга не предоставляется:

* пассажирам, не имеющим оформленного электронного билета;
* несовершеннолетним в возрасте до 12 лет без сопровождения законных представителей/опекунов (UNMR);
* пассажирам с ограниченными физическими возможностями, требующим сопровождение (MAAS);
* пассажирам на носилках (STCR) и их сопровождающим;
* не допущенным/депортированным пассажирам, конвоируемым пассажирам.
  1. Услуга не распространяется на перевозку специальных видов багажа, перевозка которых согласно правилам воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов ООО «АЙ ФЛАЙ» подлежит обязательной оплате независимо от количества и массы других вещей пассажира:
* животных (птиц);
* негабаритного багажа;
* тяжеловесного багажа;

1. **ОФОРМЛЕНИЕ УСЛУГИ**
   1. После бронирования и оплаты Услуги:

* забронированный багаж закрепляется в автоматизированной системе бронирования;
* на приобретенную Услугу оформляется электронный многоцелевой документ.
  1. Подтверждением оформления и оплаты Услуги, кроме оформленного электронного многоцелевого документа на Услугу (EMD) в автоматизированной системе бронирования (АСБ), также является 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 провоза сверхнормативного багажа 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, класса обслуживания, от категории багажа и будет представлена при выборе Услуги.
   2. Тарифы для Услуги являются фиксированными и публикуются в автоматизированной системе бронирования (АСБ).
   3. Стоимость Услуги определяется в рублях.
   4. Плата за Услугу взимается за каждый участок авиаперевозки пассажира.
2. **ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ**
   1. Информация о приобретенной Услуге из автоматизированной системы бронирования (АСБ) отправляется в систему регистрации пассажиров и багажа аэропорта (DCS).
   2. Багаж пассажира принимается к перевозке при его регистрации в аэропорту в соответствии с параметрами приобретенной Услугой.
   3. Услуга будет являться оказанной по факту перевозки багажа после оплаты Услуги и оформления электронного многоцелевого документа.
3. **ИЗМЕНЕНИЕ УСЛУГИ, ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ЗА НЕОКАЗАННУЮ УСЛУГУ**
   1. В случае если пассажир предъявил к перевозке багаж параметром меньшим, чем им было забронировано и предварительно оплачено по Услуге, возврат разницы уплаченной суммы между оплаченным и фактическими параметрами багажа не производится.
   2. В случае если пассажир предъявил к перевозке багаж по параметрам больше, чем им было забронировано и предварительно оплачено по Услуге, пассажир должен оплатить новую услугу по действующим на момент регистрации багажа тарифам за перевозку сверхнормативного багажа. По ранее оплаченной услуге пассажир может запросить возврат денежных средств у Перевозчика.
   3. При добровольном изменении условий договора воздушной перевозки либо добровольном отказе пассажира от перевозки, возврат денежных средств, уплаченных в счет оплаты Услуги, не производится.
   4. Вынужденный возврат денежных средств, уплаченных в счет оплаты Услуги, производится в полном объеме в случаях невозможности оказания Услуги 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;
* оперативной отмены рейса;
  1. Основанием для вынужденного возврата денежных средств является наличие электронного многоцелевого документа на Услугу (EMD) и кассового чека (при наличии).
  2. Вынужденный возврат денежных средств за не оказанную Услугу, производится через центральный офис Авиакомпании при обращении пассажира по адресу электронной почты [vozvrat@iflyltd.ru](mailto:%20vozvrat@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 электронного многоцелевого документа на Услугу (EMD).
  1. Вынужденный возврат денежных средств за не оказанную Услугу, осуществляется через автоматизированную систему бронирования (АСБ).
  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 услуги «Платный багаж»:

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

Приложение № 1

к Правилам предоставления

услуги «Платный багаж»

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.)*