



Публичное акционерное общество
«Аэрофлот - российские авиалинии»
(ПАО «Аэрофлот»)

119019, Москва, ул. Арбат, 1

Тел.: (499) 500-68-68 / 500-68-69, факс: (499) 500-68-67

ОКПО 29063984, ОГРН 1027700092661

ИНН/КПП 7712040126/997650001

Кузнецову А.В.

г. Омск, 64

Л.И. 12. 2023 № 804.8-5633

На № _____ от _____

Уважаемый Алексей Валерьевич!

Благодарим Вас за обращение в ПАО «Аэрофлот».

Позвольте Вас проинформировать, что в авиакомпании определен порядок работы с обращениями клиентов. На официальном сайте ПАО «Аэрофлот» в разделе «О компании / Контактная информация / Куда обратиться»¹ размещена информация о способах направления обращений в авиакомпанию. Каждому пассажиру, обратившемуся с индивидуальной претензией, в законодательно установленные сроки направляется ответ.

Мы искренне сожалеем о трудностях, с которыми Вы и пассажиры, присоединившиеся к досудебной коллективной претензии (далее - пассажиры), столкнулись при планировании перелета на/из Пхукета. Вынуждены сообщить, что по техническим причинам пассажирам были некорректно оформлены авиабилеты. В этой связи, после устранения несоответствия, созданные бронирования были аннулированы для последующего возврата стоимости перевозки в полном объеме.

В случае оформления авиабилета на сайте авиакомпании, денежные средства поступают на счет, с которого производилась оплата, в течение 5 дней (из-за особенностей проведения межбанковских операций максимальный срок мог составлять 45 рабочих дней). В случае, если билет был оформлен у агента или в офисах собственных продаж, за возвратом денежных средств необходимо обращаться по месту приобретения.

Обращаем Ваше внимание, что некорректно оформленные авиабилеты касались только перевозки по маршруту в/из Пхукета. Поскольку некорректно оформленные бронирования были аннулированы, оснований для возмещения дополнительно понесенных расходов, в том числе на приобретение под данную поездку билетов других авиакомпаний, не имеется. Вместе с тем, принимая во внимание аннулирование бронирований, обращаем Ваше внимание на возможность возврата полной стоимости билетов на рейсы Аэрофлота, приобретенных под данную поездку. Если перелет по билету до/из Екатеринбурга должен был состояться в пределах 72 часов от рейсов в/из Пхукета, для возврата их полной стоимости можно обратиться по месту оформления перевозки.

¹ <https://www.aeroflot.ru/ru-ru/about/queries>

В целях урегулирования ситуации Вам и другим пассажирам было предоставлено право воспользоваться купоном на скидку в размере 30% на приобретение авиабилета по маршрутам от внутренних пунктов России до Пхукета и обратно в экономическом классе обслуживания (купоны с условиями применения направлены по адресам электронной почты, указанным в бронировании), а также начисление 5000 миль на счет участника программы «Аэрофлот-Бонус».

Надеемся, что предоставленная информация будет воспринята с пониманием.

С уважением,

Начальник отдела
по рассмотрению претензий клиентов
департамента управления качеством продукта



В.Г. Гусаров