Общество с ограниченной ответственностью «СВТранс»677000, г. Якутск, ул. Лермонтова, 26, блок 3, помещение 6

ИНН 4704069609, КПП 143501001тел. /факс: 8 (4112) 402-409

e-mail: office@svtrans14.ru

**Порядок предоставления информации по требованиям пассажиров для физических лиц:**

**Порядок получения информации:**

1.     Услуга предоставления информации состоит из сбора, анализа и проверки базы данных авиакомпаний по существу запроса пассажира и направляется ему в виде справки или ответа о невозможности предоставления информации.

2.    Справка формируется отдельно на каждого пассажира.

3.    Пассажир (заявитель)заполняет заявление на имя директора ООО «СВТранс» – Приложение №1(форма заявления с инструкцией) настоящего Порядка предоставления информации.

4.    Пассажир (заявитель) оплачивает услугу любым удобным способом:

* по безналичному расчету в любом отделении любого банка города проживания пассажира – банковские реквизиты Приложение №2 настоящего Порядка предоставления информации;
* наличный расчет в головном офисе компании;
* через платежный терминал по банковской карте в головном офисе компании.

4. Стоимость справки составляет 500 (пятьсот) рублей.

5.    Пассажир (заявитель) предоставляет полный комплект документов (заявление; квитанция об оплате; копии документов, подтверждающих личность; копии документов, подтверждающих родство; оригинал маршрут-квитанции) в адрес компании любым удобным способом:

* по почте на адрес: 677005, Республика Саха (Якутия), г. Якутск, ул. Лермонтова, 26, блок 3, помещение 6;
* на адрес электронной почты  svtranssakha@mail.ru (сканированную копию);
* передача непосредственно в офисе компании по адресу: г. Якутск, ул. Лермонтова, 26, блок 3, помещение 6, ответственному сотруднику c 09-00 до 18-00 в будние дни.

6.     Срок подготовки справки исчисляется со дня перечисления денежных средств на счет ООО «СВТранс» и получения полного пакета документов. Максимальный срок подготовки справки 15 рабочих дней.

7.    Справка (ответ) предоставляется пассажиру (заявителю) в соответствии с Перечнем справок настоящего Порядка предоставления информации.

8.    В случае невозможности предоставить информацию в связи с указанием заявителем недостоверной, неточной информации в заявлении, в адрес заявителя направляется запрос о предоставлении дополнительной информации. Справка подготавливается после получения ответа от заявителя.

9.    В случае получения одного оплаченного запроса, содержащего более двух вопросов, требующих ответов, но не оплаченных в нужном размере, в адрес заявителя направляется уточняющий запрос. Справка подготавливается после получения ответа от заявителя.

10.    Услуга по предоставлению информации в соответствии с Перечнем справок настоящего Порядка предоставления информации, считается выполненной в момент направления ответа заявителю.

11.    В случае если услуга выполнена, но заявителя не удовлетворяет содержание выданной справки, возврат денежных средств не производится.

12.    Все виды справок выдаются на фирменном бланке за подписью работника, обладающего правом подписи, и печатью ООО «СВТранс».

13.    Выдача справок производится в соответствии со способом получения, указанном в заявлении:

* в головном офисе компании по адресу г. Якутск ул. Быковского д. 9 «Окно выдачи справок» ответственному сотруднику c 15-00 до 17-00 в будние дни (в пятницу с 15-00 до 16-45);
* электронная почта;
* другое.

 Перечень справок, предоставляемых компанией в ответ на запрос информации по требованиям пассажиров:

* с указанием стоимости авиабилета на регулярных рейсах;
* о стоимости базового тарифа экономического класса обслуживания по маршруту;
* о стоимости перелета до точки пересечения границы РФ;
* о стоимости перелета с разбивкой по участкам (для трансферного тарифа);
* копия маршрут – квитанции электронного билета;
* справку-подтверждение о сверхнормативном багаже;
* об отсутствии/наличии рейса по отдельным направлениям;

**Авиакомпания не предоставляет следующие данные:**

* О стоимости перевозки, приобретенной в составе туристического пакета, проданной туроператором. Пассажирам, приобретающим авиабилеты в составе турпакета или в туристических агентствах, по вопросам стоимости приобретенных билетов необходимо обращаться непосредственно к туроператорам, у которых был приобретен билет;
* Запросы персональных данных в отношении третьих лиц не могут быть предоставлены постороннему лицу, в том числе мужу, жене, иному родственнику или сторонней организации.

**Компания предоставляет данные:**

На основании Федерального закона "О персональных данных" от 27.07.2006г. №152-ФЗ документы, подтверждающие информацию по фактическому перелету, совершенному пассажиром (факт пролета, стоимость перелета, стоимость перевозки сверхнормативного багажа и т.д.) могут быть выданы только лицу, совершившему перелет, или лицу, несовершеннолетний ребенок которого совершил перелет (в этом случае к заявлению должно быть приложено свидетельство о рождении/паспорт ребенка), или лицу, при наличии у него полномочий, подтвержденных доверенностью, оформленной в установленном Гражданским кодексом порядке;

 **Порядок предоставления информации по требованиям пассажиров для юридических лиц:**

**Порядок получения информации:**

1.    Услуга предоставления информации состоит из сбора, анализа и проверки базы данных авиакомпании по существу запроса пассажира и направляется ему в виде справки или ответа о невозможности предоставления информации.

2.    Справка формируется отдельно на каждого пассажира.

3.    Организация (заявитель) оформляет заявление на имя директора ООО «СВТранс» – Приложение №1(форма заявления с инструкцией) настоящего Порядка предоставления информации.

4.    Организация (заявитель) предоставляет полный комплект документов (заявление от организации (заявителя); доверенность от работника организации (заявителя) на получение справки; при наличии - оригинал маршрут-квитанции)  в адрес компании любым удобным способом:

* по почте на адрес: 677005, Республика Саха (Якутия), г. Якутск, ул. Лермонтова, 26, блок 3, помещение 6;
* на адрес электронной почты  office@svtrans14.ru (сканированную копию);
* передача непосредственно в офисе компании по адресу: г. Якутск, ул. Лермонтова, 26, блок 3, помещение 6, ответственному сотруднику c 09-00 до 18-00 в будние дни.

5.    Срок подготовки справки исчисляется со дня перечисления денежных средств на счет ООО «СВТранс» и получения полного пакета документов. Максимальный срок подготовки справки 14 рабочих дней

6.    Справка (ответ) предоставляется организации (заявителю) в соответствии с Перечнем справок настоящего Порядка предоставления информации.

7.    В случае невозможности предоставить информацию в связи с указанием заявителем недостоверной, неточной информации в заявлении, в адрес заявителя направляется запрос о предоставлении дополнительной информации. Справка подготавливается после получения ответа от заявителя.

8.    Услуга по предоставлению информации в соответствии с Перечнем справок настоящего Порядка предоставления информации, считается выполненной в момент направления ответа заявителю.

9.    Все виды справок выдаются на фирменном бланке за подписью работника, обладающего правом подписи, и печатью ООО «СВТранс».

10.    Выдача справок производится в соответствии со способом получения, указанном в заявлении:

13.    Выдача справок производится в соответствии со способом получения, указанном в заявлении:

* в головном офисе компании по адресу г. Якутск ул. Быковского д. 9 «Окно выдачи справок» ответственному сотруднику c 15-00 до 17-00 в будние дни (в пятницу с 15-00 до 16-45);
* электронная почта;
* другое.

 Перечень справок, предоставляемых компанией в ответ на запрос информации по требованиям пассажиров:

* с указанием стоимости авиабилета на регулярных рейсах;
* о стоимости базового тарифа экономического класса обслуживания по маршруту;
* о стоимости перелета до точки пересечения границы РФ;
* о стоимости перелета с разбивкой по участкам (для трансферного тарифа);
* копия маршрут – квитанции электронного билета;
* справку-подтверждение о сверхнормативном багаже;
* об отсутствии/наличии рейса по отдельным направлениям;

**Компания не предоставляет следующие данные:**

* О стоимости перевозки, приобретенной в составе туристического пакета, проданной туроператором. Пассажирам, приобретающим авиабилеты в составе турпакета или в туристических агентствах, по вопросам стоимости приобретенных билетов необходимо обращаться непосредственно к туроператорам, у которых был приобретен билет;
* Запросы персональных данных в отношении третьих лиц не могут быть предоставлены постороннему лицу, в том числе мужу, жене, иному родственнику или сторонней организации.

Приложение №1

К порядку предоставления информации по требованиям пассажиров

Директору ООО «СВТранс» Сивцеву Александру Михайловичу

от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. полностью)\* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(дата рождения, чч.мм.гггг.)\* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (паспортные данные (номер серия)\* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(индекс, почтовый адрес)\* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

(контактный телефон)\* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(адрес электронной почты, номер факса)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ЗАЯВЛЕНИЕ

 Прошу предоставить (нужное отметить):

 с указанием стоимости авиабилета на регулярных рейсах;

 о стоимости базового тарифа экономического класса обслуживания по маршруту;

 о стоимости перелета до точки пересечения границы РФ;

 о стоимости перелета с разбивкой по участкам (для трансферного тарифа);

 копия маршрут – квитанции электронного билета;

 справку-подтверждение о сверхнормативном багаже;

 об отсутствии/наличии рейса по отдельным направлениям;

номер рейса(ов)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_дата(ы) вылета (чч.мм.гггг)\*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

по маршруту (ам)\*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

авиабилет № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

для (отметить необходимое):

 меня

 супруги/супруга, моего ребенка, другого заинтересованного лица

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Ф.И.О. супруги/супруга, моего ребенка (полностью) | Дата рождения | Паспортные данные (номер,серия)/Свидетельство о рождении |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

 Я согласен(на) с предоставлением своих персональных данных составителю заявления\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(личная подпись от руки, расшифровка подписи)\*

Способ получения (отметить необходимое)\*:

 в головном офисе компании по адресу г. Якутск, ул. Лермонтова, 26, блок 3, помещение 6, ответственному сотруднику c 09-00 до 18-00 в будние дни;

 электронная почта;

 другое.

«\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(личная подпись от руки составителя заявления, расшифровка подписи)\*

С порядком выдачи справок ознакомлен(а) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(личная подпись от руки составителя заявления, расшифровка подписи)\*

\*-Обязательные параметры заполнения заявления