



Если необходима медицинская помощь

Медпункты расположены во всех терминалах Шереметьево:

Терминал В
Зал «Вылет», комната 1.48.
+7 (495) 578-74-54

Терминал С
В левой части терминала за кафе «Шоколадница»,
комната 1.68. +7 (495) 578-47-12

Терминал D
2 этаж, правое крыло.
+7 (903) 256-09-39

Терминал F
1 этаж, левое крыло, комната 1.44.
+7 (495) 578-78-38



Если Вы путешествуете с животным

При покупке билета необходимо предупредить авиакомпанию.

Перед регистрацией на рейс следует пройти ветеринарный контроль.

Вам необходим следующий комплект документов:
Ветеринарный паспорт, справка о состоянии здоровья с обязательной отметкой о прививке от бешенства (оформляется за 3 дня до вылета), справка из клуба СКОР или РКФ о том, что собака не представляет племенной ценности.

Пункты ветеринарного контроля:
Терминал В и Терминал С: +7 (495) 578-62-44, +7 (905) 590-63-16.
Терминал D: +7 (925) 082-07-62, +7 (495) 995-13-40 (доб. 2470).
Терминал F и Терминал E: +7 (495) 578-76-53.

Условия перевозки животных в салоне самолета уточняйте у авиакомпании.

Рекомендуем заранее узнать правила, действующие в стране въезда.

STOP

Если возникли проблемы на границе, таможне, фитосанитарном контроле

Отдел пограничного контроля в аэропорту: +7 (495) 578-26-31

Федеральная таможенная служба +7 (495) 449-77-71

Санитарно-карантинные пункты:
В терминалах В и С: +7 (495) 578-57-21, 578-57-37
В Терминале D: +7 (925) 082-07-62, +7 (495) 995-13-40 (доб. 2470)
В терминалах F и E: +7 (495) 578-56-45, 578-56-75

Подготовлено в соответствии с Приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 28 июня 2007 г. № 82 г. Москва «Об утверждении Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей»



Где получить информацию

Call-центр аэропорта +7 (495) 232-65-65, 8-800-100-65-65 (звонок по России бесплатный)

На стойках информации в терминалах

На тацскринах (информационные стойки для пассажиров с сенсорным экраном) в терминалах

На сайте аэропорта www.svo.aero и по адресу: callcenter@svo.aero



Как добраться



С Белорусского вокзала на на поезде «Аэроэкспресс».



На общественном транспорте от станции м. «Речной вокзал» (автобусы №851, 851Э, маршрутное такси №949) или от станции м. «Планерная» (автобус №817, маршрутное такси №948).



На такси. Единая диспетчерская официального оператора аэропорта: +7 (964) 588-88-80. Действуют фиксированные тарифы. Возможна оплата кредитной картой.



В целях Вашей безопасности

В аэропорту проводится предполетный досмотр пассажиров и багажа, в отдельных случаях – послеполетный досмотр. Досмотр производится сотрудниками службы безопасности аэропорта с участием сотрудников милиции.

Досмотр осуществляется ручным методом и с применением технических средств. По решению службы безопасности или милиции может проводиться личный досмотр.

По заявлению пассажиров, имеющих имплантированные кардиостимуляторы, досмотр проводится без применения технических средств.

Досмотр пассажиров, не способных передвигаться самостоятельно, проводится в медпункте.

Провоз на борту воздушного судна веществ и предметов, запрещенных к перевозке, а также любые шутки на тему авиационной безопасности являются нарушением закона, влекущим ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Все сканирующие приборы сертифицированы и безвредны для здоровья пассажиров.



ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ АВИАПАССАЖИРОВ

ВЫЛЕТ

ПРИЛЕТ

ОТЛОЖЕН РЕЙС?

НУЖНА МЕДИЦИНСКАЯ ПОМОЩЬ?

ПОТЕРЯЛИ БАГАЖ?

ОПОЗДАЛИ НА РЕЙС?



ВАШИ ПРАВА И НАШИ ОБЯЗАННОСТИ

Мы всегда вам рады!



**МЕЖДУНАРОДНЫЙ АЭРОПОРТ
ШЕРЕМЕТЬЕВО**

www.svo.aero



Если рейс задержан, Вам обязаны предоставить

2 телефонных звонка или 2 сообщения по электронной почте, прохладительные напитки (при ожидании более 2 часов).

Горячее питание (при ожидании более 4 часов и далее каждые 6 часов в дневное время и каждые 8 часов в ночное время).

Размещение в гостинице (при ожидании более 8 часов в дневное время и более 6 часов в ночное время).

Транспорт от аэропорта до гостиницы и обратно (в тех случаях, когда гостиница предоставляется без взимания дополнительной платы).

Комнату матери и ребенка, если Вы путешествуете с ребенком до 7 лет.

Согласно законодательству РФ, данные услуги предоставляются бесплатно.

Обращайтесь к представителю авиакомпании.



Если рейс отменен

Представитель авиакомпании должен сделать отметку об этом в Вашем билете.

Представитель авиакомпании обязан отправить Вас в пункт назначения ближайшим рейсом при условии Вашего согласия.

Вы можете вернуть полную стоимость билета и отказаться от полета, обратившись к представителю авиакомпании.

В случае, если часть перевозки уже выполнена и пассажир ее принял, стоимость будет возвращена частично.



Если Вы отказались от полета по собственной инициативе

При отказе не позднее чем за 24 часа до вылета Вам возвращается вся сумма, уплаченная за перевозку.

При отказе от полета менее чем за 24 часа до вылета Вам обязаны возместить не менее 75% от стоимости перевозки.

Если билет приобретен по специальному тарифу, то авиакомпания имеет право устанавливать иной порядок возмещения стоимости. Для уточнения свяжитесь в авиакомпании.

Иностранцы авиакомпании имеют право устанавливать иной порядок возмещения стоимости. Для уточнения информации свяжитесь с авиакомпанией.



Если Вы опоздали на регистрацию

Свяжитесь с авиакомпанией или обратитесь к ее представителю в аэропорту.

Время окончания регистрации – не ранее чем за 40 минут до вылета.

TRANSIT

Если Вы путешествуете транзитом

Оформляйте багаж до конечного пункта полета.

При пересадке с международного рейса на международный: иностранные граждане могут находиться в аэропорту Шереметьево до 24 часов без российской визы. Далее необходимо оформить транзитную визу РФ.

При пересадке с международного рейса на федеральный: необходимо получить багаж, пройти паспортные формальности и добраться до терминала, указанного в билете. Для удобства пассажиров между терминалами курсирует комфортабельный автобус.

При пересадке с федерального рейса на международный: необходимо получить багаж, пройти паспортные формальности и добраться до терминала, указанного в билете.

При любых затруднениях обращайтесь на стойку «Транзит/Transfer desk».



Для пассажиров с ограниченными возможностями

В аэропорту Шереметьево пассажирам с ограниченными возможностями уделяется особое внимание.

Если Вам потребуется помощь, сообщите об этом при заказе авиабилета, но не позднее чем за 72 часа до вылета.

Пассажирам предоставляется все необходимое, включая инвалидное кресло.

Для транспортировки на борт используется амбулифт. Тяжелые больные обязательно сопровождаются медицинским работником.

Для удобства проходить таможенный, паспортный и специальный контроль можно в медпункте аэропорта.



Авиакомпания может отказать в перевозке, если физическое состояние пассажира угрожает безопасности полета или создает дискомфорт.

Более подробную информацию Вы можете получить в представительстве авиакомпании.



Если Вы потеряли вещи

В самолете: обратитесь к представителю авиакомпании.

В аэропорту: обратитесь в линейное управление внутренних дел (ЛУВД), тел.: +7 (495) 578-57-46 или в камеру хранения невострогованного багажа (Терминал F, зал прилета, левое крыло). Тел.: +7 (495) 578-74-64.

При получении забытых вещей Вы должны иметь при себе документ, удостоверяющий личность, посадочный купон или билет, а также указать место утери вещей и доказать их принадлежность Вам.



Если Ваш багаж потерян или поврежден

До выхода из зала прилета обратитесь в службу розыска багажа для составления акта. Письменная претензия должна быть предъявлена авиакомпании не позднее 7 дней со дня неполучения багажа.

Если багаж не найден в течение 21 дня с момента подачи заявления, Вам положена компенсация из расчета не более 600 рублей за 1 кг (если невозможно подтвердить стоимость). За утерянную по вине авиакомпании ручную кладь – не более 11 000 рублей вне зависимости от веса (если невозможно подтвердить стоимость). Ущерб от повреждения багажа оплачивается по этим же тарифам.

Служба розыска багажа: тел +7 (495) 232-65-65 (доб. 201 для терминалов В и С, доб. 202 для терминалов F и E), +7(499) 500-72-70 (Терминал D).



В случае перевеса или негабаритного багажа

Вы должны оплатить превышение норм в кассах оплаты сверхнормативного багажа. Место расположения касс уточните у представителя авиакомпании.

Норма бесплатного провоза багажа устанавливается авиакомпанией самостоятельно, но не менее чем 10 кг на одного пассажира. Для уточнения свяжитесь с авиакомпанией.

Габаритные размеры багажа: по сумме трех измерений багаж не должен превышать: в экономклассе – 158 см, в первом и бизнес-классе – 203 см.

При значительном перевесе или провозе негабаритного багажа рекомендуем заранее предупредить авиакомпанию.



Каждая авиакомпания устанавливает индивидуальные тарифы на оплату сверхнормативного багажа.



Если Вы путешествуете с ребенком

Дети до 2 лет могут путешествовать без места (предупредите авиакомпанию о путешествии с ребенком не позднее чем за 24 часа до вылета).

Дети от 2 до 12 лет, путешествующие одни, на время полета сопровождаются членом экипажа воздушного судна. Для этого необходимо подать заявление.

Пассажиры с детьми до 2,5 лет могут взять дорожную коляску в ручную кладь. Самым маленьким пассажирам авиакомпания предоставляет люльки.

С детьми до 7 лет воспользуйтесь услугами комнаты матери и ребенка

Если Вы потеряли ребенка в аэропорту, обратитесь на стойку информации, к сотруднику милиции или к любому служащему аэропорта.

На борт можно заказать детское питание (не позднее чем за 36 часов до вылета).

За подробной информацией обращайтесь в авиакомпанию.