



Общественный уполномоченный по защите
прав многодетных путешественников,
авиапассажиров и членов их семей

Цифровой защитник 7Я

Как пассажир подаёт обращение и что происходит с ним дальше

С ЧЕМ ОБРАЩАЮТСЯ

Когда в поездке что-то пошло не так

Задержка рейса

Ожидание в аэропорту, в том числе с детьми.

Отмена рейса

Изменились планы; возник вопрос о возврате денег.

Проблема с багажом

Багаж потерян или повреждён.

Отказ в посадке

Пассажир не смог попасть на рейс.

Сервис помогает зафиксировать ситуацию и начать разбор обращения.

Три способа начать обращение

Telegram

Миниприложение 7Я

MAX

То же миниприложение в MAX

Сайт 7yaombudsman.ru

Форма на странице проекта



ПОСЛЕ ОТПРАВКИ

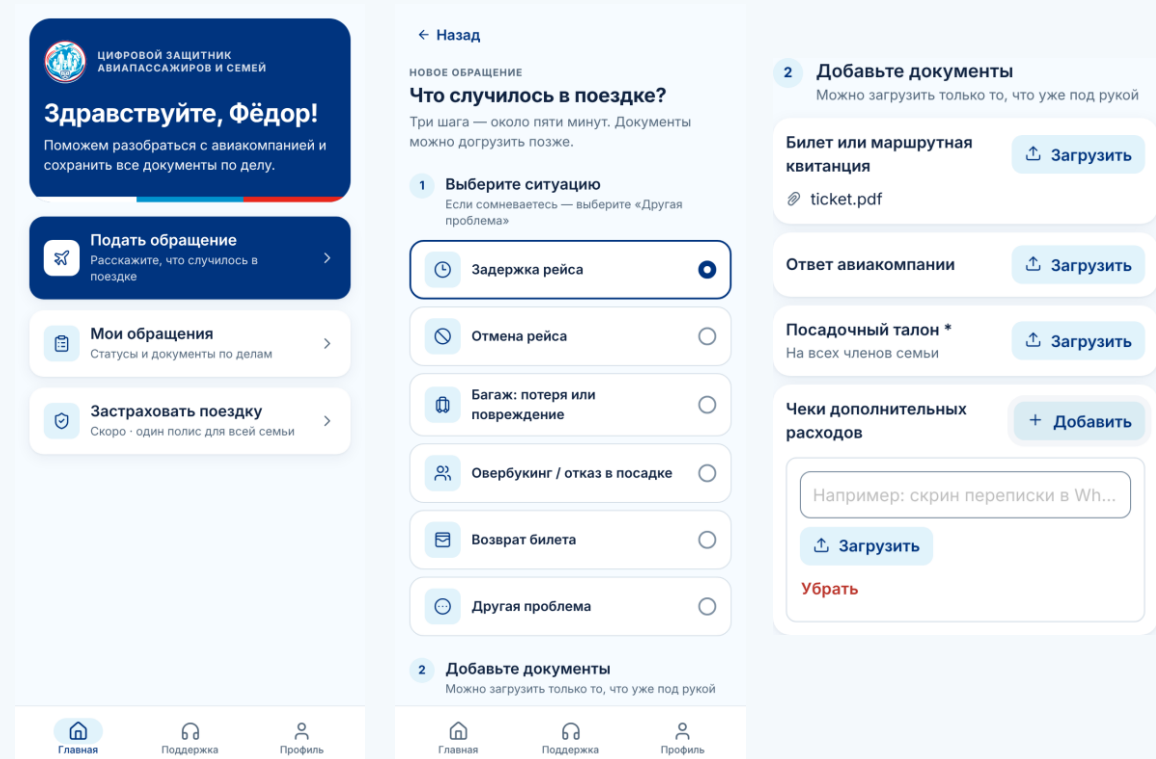
Дело в системе

После приёма обращение связывается с контактом, делом и файлами.

Канал входа сохраняется; материалы относятся к одному обращению 7Я.

Несколько шагов в приложении

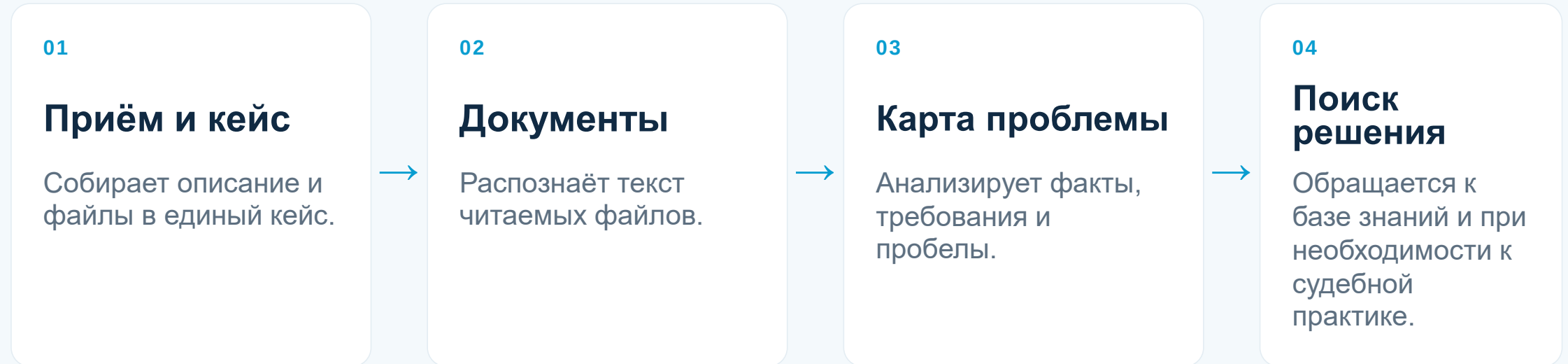
- 1 **Выбрать ситуацию**
- 2 **Описать, что произошло**
- 3 **Добавить имеющиеся документы**
- 4 **Отправить обращение**



После отправки пассажир видит подтверждение и может вернуться к обращению в кабинете.

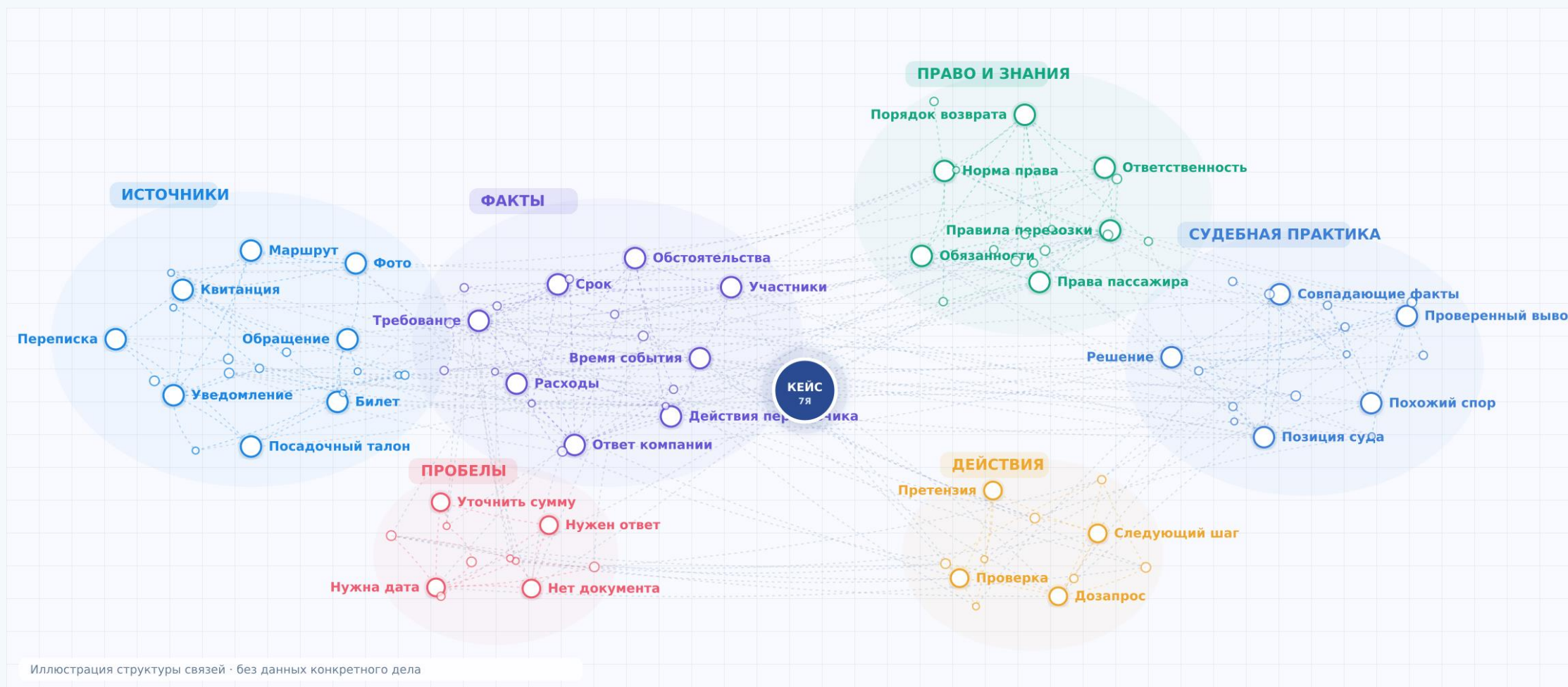
Экраны приложения 7Я

Как система разбирает обращение



Если материалов не хватает, система формирует дозапрос документов.

Как выглядит граф знаний дела



ЕСЛИ ДАННЫХ НЕ ХВАТАЕТ

Дозапрос — только по реальным пробелам

Сначала проверка

Система сверяет запрос с профилем и уже загруженными файлами.

Только нужное

Определяет, какие сведения необходимы на текущем этапе.

Один дозапрос

Объединяет недостающие документы и вопросы в одно сообщение.

Продолжение анализа

После ответа новые материалы добавляются к тому же кейсу.

Пассажиру не нужно повторно присылать то, что уже есть в деле.

Возможный путь дела

Проверка материалов

Организация выясняет обстоятельства и при необходимости запрашивает недостающие сведения.

Досудебный этап

Если есть основания, готовится и направляется претензия; факт направления фиксируется.

Судебный этап

Если спор не решён и условия выполнены, может быть подготовлено обращение в суд.

Каждый следующий шаг зависит от обстоятельств дела и проверок. Решение суда и выплата не гарантируются.

Обращение остаётся под контролем

Личный кабинет

Пассажир возвращается к обращению, видит его состояние и материалы, доступные в приложении.

Связь по делу

Если требуется уточнение, документы или сведения можно передать в рамках того же обращения.

Главное: описать проблему один раз и понимать, где находится обращение и что делать дальше.

Откройте сервис

7Я

Telegram



Сканировать

7Я

MAX



Сканировать

Клиентправ

Telegram



Сканировать

Клиентправ

MAX



Сканировать

МОО потребителей «Клуб защиты покупателей „Клиентправ“»

clientright.ru · info@clientright.ru · 8 800 600-34-91