

Уважаемые пассажиры и гости аэропорта Шереметьево, рады приветствовать Вас в нашем аэропорту!

В данном справочнике мы собрали ответы на самые распространенные вопросы.

Добро пожаловать в Международный аэропорт Шереметьево!

ШЕРЕМЕТЬЕВО СЕГОДНЯ

Международный аэропорт Шереметьево — крупнейший международный аэропорт Российской Федерации по объемам пассажирских и грузовых перевозок, взлетно-посадочных операций (более 800 в сутки) и площади аэровокзального комплекса (более 570 тыс. м².), входит в ТОП-5 аэропортов-хабов Европы.

Международный аэропорт Шереметьево (МАШ) обслуживает 96 российских и иностранных авиакомпаний различного типа (пассажирские, грузовые, смешанные, бизнес-авиация, государственная авиация).

На базе крупнейшей в стране аэродромной инфраструктуры с пропускной способностью 110 млн пассажиров ежегодно МАШ может обеспечить устойчивый долгосрочный рост авиакомпаний и имеет возможность и инфраструктурные ресурсы для новых авиационных перевозчиков.

Маршрутная сеть аэропорта Шереметьево достигает 214 внутренних и международных направлений и при этом постоянно увеличивается за счет проактивной маркетинговой стратегии МАШ и авиакомпаний по развитию внутреннего туризма, освоению новых мировых рынков.

Шереметьево – лидер по обслуживанию регулярных рейсов в РФ, крупнейший в России аэропорт по размерам и пропускной способности аэровокзального комплекса. Общая площадь пяти пассажирских терминалов – 573,775 тыс. кв. м. Пропускная способность – 87 млн пассажиров ежегодно (с перспективой увеличения до 110 млн ежегодно).

Общее количество стоек регистрации пассажиров и багажа в терминалах – 445, в том числе 35 стоек саморегистрации.

Общее количество телетрапов в пассажирских терминалах МАШ – 84.

Площадь общей зоны предполетного ожидания в аэропорту Шереметьево составляет 103 тыс. кв. м, в ней расположено 7505 кресел (без учета зон посадки кафе, ресторанов, бизнес-залов).

В пассажирских терминалах расположены 113 магазинов общей площадью 15 869 кв. м – крупнейшее в России торговое пространство в аэропорту. В магазинах

представлены премиальные бренды, оригинальные товары и особая категория продукции отечественных производителей «Сделано в Москве».

В пассажирских терминалах аэропорта расположено 110 точек общественного питания общей площадью 16 253 кв. м (рестораны, кафе и фаст-фуд).

В аэропорту Шереметьево функционирует самая крупная по пропускной способности в РФ и одна из крупнейших в Европе автоматизированная багажная система, - в рамках интегрированной багажной системы действует 31 лента выдачи багажа. Багажная система соединена под действующими взлетно-посадочными полосами с помощью тоннелей автоматизированной системы перевозки багажа со всеми терминалами, что обеспечивает минимальное время для трансферных стыковок пассажиров – 50 минут.

При этом наш аэропорт – единственный аэропорт-хаб в РФ с объемом трансферного пассажирского потока – 48%., где реализуется и поддерживается на системном уровне интерактивная коммуникационная среда на трёх языках – русском, английском и китайском.

<https://www.svo.aero/ru/about/sheremetyevo-today>

АВИАКОМПАНИИ

Авиакомпания	Адрес представительства	Телефон / call center
Air Algerie	127550, Москва, Дмитровское шоссе, 27 отель ParkTower, оф. 1911	+7(495) 9092459
Air China	Тверской бульвар 14/1, Москва, 125375	+7 499 557 00 80 +81080086100999 В11127030, (предоставляются услуги на русском языке)
Air SERBIA a.d. Beograd	Москва, ул. Земляной Вал, 9	+ 7 925 102 23 69
AlMasria Universal Airlines		
Ariana Afghan Airlines	Большая Якиманка 31, офис 411	+7 925 772 63 83
Armenian Airlines	Химки, Международный аэропорт Шереметьево, Терминал В, Общая зона, 3 этаж	+37 415 718 191 колл-центр
Beijing Capital Airlines	Новослободская д.4	+86-898-95375
Belavia	Генеральное представительство ОАО «Авиакомпания «Белавиа» в Российской Федерации Армянский пер., 6, Москва, 101000, РФ График работы: Пн.-Пт. 09.00-17.00	+7 495 628 14 37

	Перерыв 13.00-14.00 Сб.-Вс. Выходной	
Cham Wings Airlines	Москва, Внуково, ул. Центральная 8 Б, офис 715	+7 495 18 18 247
China Southern Airlines	127030, Россия, г. Москва, ул. Новослободская, д.4 офис 310	(+7) 495 987 46 29
China Eastern Airlines	119017, Россия, г. Москва, Б.Толмачевский переулок, д.16	+7 (499) 678 67 89
CORENDON AIRLINES	Guzeloluk, 1879. Sk. No:148, 07200 Muratpasa/Antalya/Turkey	+90 216 444 47 37
Etihad Airways PJSC		+7 (499) 350-07-02
Hainan Airlines	Office 335, 3rd floor, shopping center Druzhba, Novoslobodskaya st. 4, Moscow	+7 495 660 05 55
Mahan Air Company CJSC	Тур.агентство Каван трэвел: ул. 1-я Тверская-Ямская 6, здание 1, 2 этаж, офис 25, Москва, Россия, 125047 Офис продаж в Шереметьево: терминал С (вылет) Офис представительства в аэропорту: Терминал В (вылет), офис 12	+7 965 344 83 73 Колл-центр в РФ +98 2148384848 Колл-центр в Тегеране
Oman Air	Представительство в Москве ул. Трубная 12 Пн-Пт 9:00-18:00 Суббота, Воскресенье-выходные	+7 495 787 27 99 Колл-центр в РФ + 968 245 311 11 Сервис центр в Омане
Qatar Airways Q.C.S.C.		+74951083497 +97441445555 (24/7)
Red Sea Airlines	8 Mokhtar Saeid - Golf land, Misr El Gedida, Cairo, Egypt	Call-центр +20 102 9993822 Режим работы: ежедневно 09:00-18:00 Розыск багажа baggage.handling@redseaairlines.com
Sichuan Airlines	Россия, Москва, ул.Старопименовский переулок, 4с1	+86 28 8888 8888
Shirak Avia		+374 11-737-757 +374 41 757-703 (whatsapp)
Southwind Airlines	Химки, Международный аэропорт Шереметьево, Терминал В, Общая зона, 3 этаж	+90 850 283 27 89 Колл-центр
Tianjin Airlines		+86 10 953 50
Turkish Cargo	Химки,Международный аэропорт Шереметьево, Шереметьевское шоссе, 9	(+7) 495 775 08 49 ext. 53-684; 53-683; 53-680; 53-665
Turkmenistan Airlines	119361, Москва, Очаковская улица, дом 47А, стр.1, БЦ "Очаково", 3 этаж, офис 302/12	+99 362 889546
Авиакомпания Северный Ветер	+7 495 730-50-80	Авиакомпания Северный Ветер

Авиакомпания Икар	+7 495 730-50-80	Авиакомпания Икар
Авиакомпания «Смартавиа» (Smartavia)	+7 809 505 55 99 (звонок платный) Стоимость за одну минуту от 59 Р/мин без НДС, включая время ожидания разговора с оператором, в зависимости от региона и оператора связи. +7 (495) 970 00 55 звонок бесплатный для подписчиков Smart Up	Авиакомпания «Смартавиа» (Smartavia)
Авиапредприятие «Северсталь»	+7(931) 521-77-01 Стоимость звонка оплачивается в соответствии с тарифами оператора связи, выбранного абонентом Время работы: с 09:00 до 21:00 +7 (903) 273 56 18 График работы: в часы вылета/прилета рейсов	Авиапредприятие «Северсталь»
Авиакомпания «Ямал»	8 (800) 234 44 02 8 (800) 444-02-55 06:00 — 18:00 (МСК) бесплатно по России +7 (903) 273 56 18 График работы: в часы вылета/прилета рейсов	Авиакомпания «Ямал»

<https://www.svo.aero/ru/airlines>

КАК ДОБРАТЬСЯ

<https://www.svo.aero/ru/htgt/to-sheremetyevo/>

Как добраться на скоростном поезде «Аэроэкспресс»

Отправление:

Поезда отправляются с Белорусского вокзала, а также со станций Савёловская, Окружная и Лианозово каждые 30 минут (с ночным перерывом).

Также доступны отправления со станций: Одинцово, Баковка, Сколково, Немчиновка, Сетунь, Рабочий посёлок, Кунцевская, Славянский бульвар, Фили, Тестовская и Беговая.

Время в пути:

- До терминалов В, С:
- От Белорусского вокзала — 50 минут.
- От Савёловской — 45 минут.
- От Окружной — 32 минут.
- От Лианозово — 23 минуты.
- До терминалов D, E, F:
- От Лианозово — около 40 минут.

- От Окружной — 50 минут.
- От Савёловской — около 60 минут.
- От Белорусского вокзала — около 65 минут.

На экспресс-автобусе «Аэроэкспресс»

- Маршруты:
 - №1195: от станции метро «Ховрино» до терминалов В, С.
 - №1195D: от станции метро «Ховрино» до терминала D.

Время в пути: 20 минут.

- Остановки:
 - У терминала В: слева от выхода.
 - У терминала D: напротив выхода (этаж прилёта).
 - У метро «Ховрино»: рядом с выходом №2.
 - Дополнительная остановка маршрута №1195: «Гостиница» (при следовании от терминалов В и С).

Тарифы и покупка билетов

- Тарифы:
 - Действуют одинаковые тарифы и абонементы для маршрутов №1195 и №1195D.
 - Широкая тарифная сетка для поездов и автобусов (подходит для разовых, частых и ежедневных поездок).

Покупка билетов:

- На станциях отправления.
- В аэропорту по прибытии.
- Онлайн на сайте или в мобильном приложении «Аэроэкспресс».



С расписанием, другими тарифами на услугу можно ознакомиться на www.aeroexpress.ru

Как добраться на общественном транспорте

Москва

м. «Речной вокзал»	Автобус № 851	00:01- 23:55 каждые 7 минут	м. «Речной вокзал» → В → D → м. «Речной вокзал»
м. «Планерная»	Маршрутное такси 948	07:00-20:00 Каждые 30 минут	м. «Планерная» → В → D → м. «Планерная»
м. «Планерная»	Автобус №817	05:23 – 00:12 Каждые 15 минут	м. «Планерная» → В → D → м. «Планерная»
ТЦ «Лига», Юбилейный пр.5	Маршрутное такси №20	09:21-21:01 Каждые 20 минут	ТЦ «Лига» - → В → ТЦ «Лига»
м. «Китай-город»	Автобус Н1	Каждые 30 минут («Китай-город») 23:40-4:40	м. «Китай-город» → В → м. «Китай-город»

		От Шереметьево (терминал В) 0:50 – 5:50	
--	--	--	--

Химки

МЦД «Химки»	Автобус № 62к	Каждые 12 минут 6:00 - 22:28	Станция «Химки» → D → Станция «Химки»
МЦД «Химки»	Автобус №41	6:45 – 21:45 каждые 60 минут	МЦД «Химки» → D → В/С → МЦД «Лобня»
МЦД «Химки»	Автобус №43	6:35 – 19:35 каждые 90-120 минут	МЦД «Химки» → D → Ивакино

Лобня

МЦД «Лобня»	Автобус №21	5:30 – 23:55 каждые 25 минут	МЦД «Лобня» → В/С → МЦД «Лобня»
МЦД «Лобня»	Маршрутное такси №321	6:45 – 21:45 каждые 30 минут	МЦД «Лобня» → В/С → МЦД «Подрезково»
МЦД «Лобня»	Автобус №38	7:10 – 19:00 каждые 45 минут	МЦД «Лобня» → В/С → МЦД «Лобня»
МЦД «Лобня»	Маршрутное такси №321к	6:00 – 22:30 каждые 15 минут	МЦД «Лобня» → В/С → МЦД «Лобня»
Красная Поляна, Лобня	Автобус №24к	6:30 – 21:45 каждые 15 минут	Красная Поляна, Лобня → В/С → Красная Поляна, Лобня
МЦД «Лобня»	Автобус №48	6:25 – 20:12 каждые 30 минут	МЦД «Лобня» → В/С → остановка «Дубровки»
ВНИИ Кормов, Лобня	Маршрутное такси № 33к	5:40 – 20:00 каждые 15 минут	ВНИИ Кормов → Лобня остановка «Москвич» → В/С

**Время в пути зависит от дорожной обстановки. Построить маршрут с уточнением времени в пути вы можете на www.svo.aero в разделе:*

«Как добраться» -> «Общественный транспорт».

Как добраться на такси

Онлайн-сервис заказа услуг такси по перевозке пассажиров и багажа в Шереметьево — «Яндекс Go». Стойки заказа есть в Терминале В (зона выдачи багажа и зона прилёта), Терминале С (зона прилёта) и в Терминале D на 1 этаже (зал выдачи багажа и общая зона). Стоимость может меняться в зависимости от расстояния, времени в пути и спроса на машины.

Стоимость услуг такси из аэропорта Шереметьево <https://taxi.yandex.ru/svo/tariff>



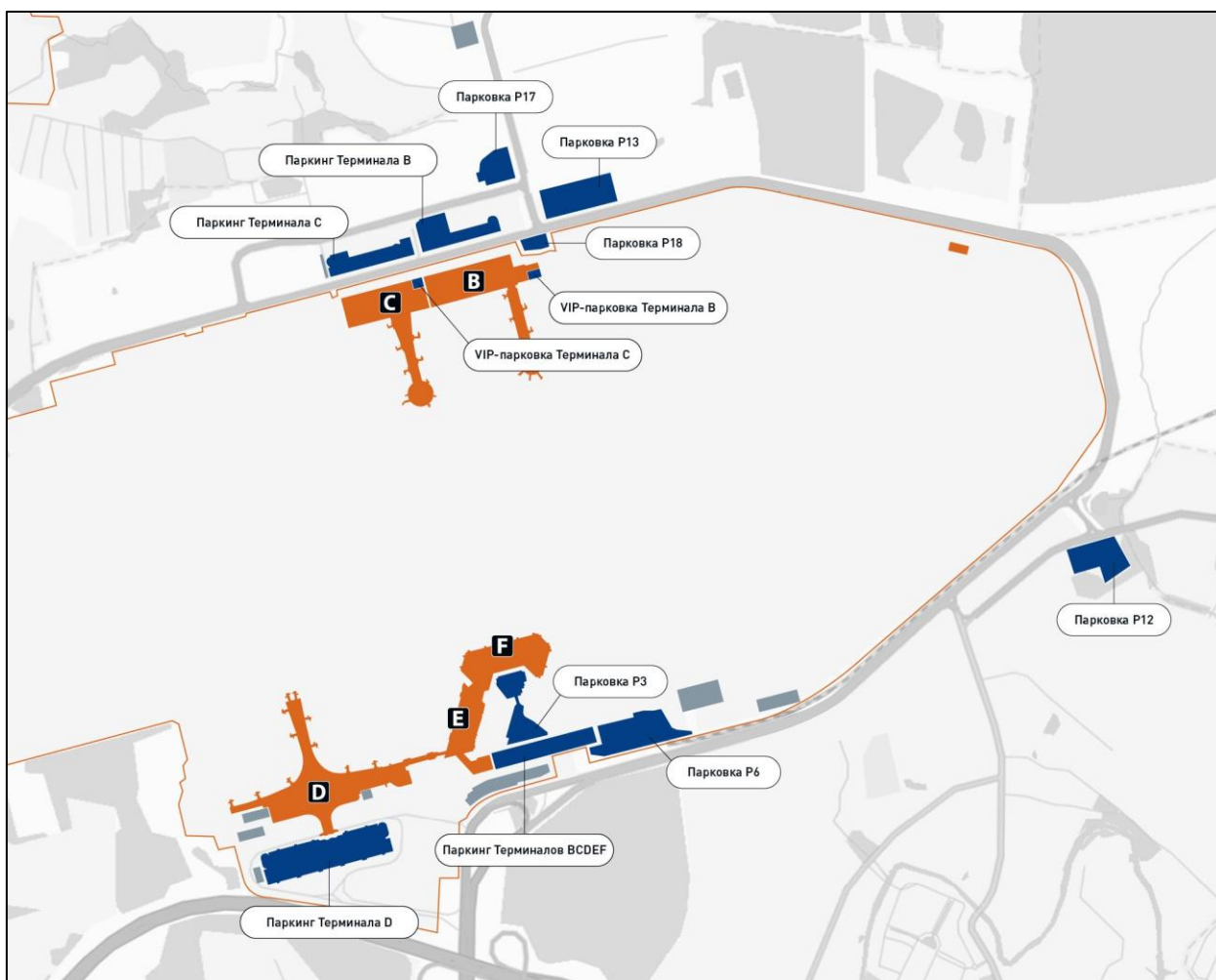
Как добраться на личном транспорте

Международный аэропорт Шереметьево расположен в 28 км северо-западнее центра Москвы и в 11 км от МКАД.

К терминалам D, E и F можно попасть, проехав с Ленинградского шоссе на Международное шоссе. К терминалам В и С — с Ленинградского по Шереметьевскому шоссе.

Также вы можете воспользоваться платным маршрутом по скоростной трассе М-11 «Нева». Актуальная стоимость проезда по автомагистрали – на сайте эксплуатанта (<https://m11-neva.ru/rate/>). Съезды к аэропорту находятся на 25-м км трассы (терминалы D, E, F) и 28-м км (терминалы В и С).

По приезду в аэропорт рекомендуем воспользоваться официальными парковками, которые располагаются вблизи каждого терминала.



Пассажирам с ограниченными возможностями здоровья услуги паркинга предоставляются бесплатно.

+7 (495) 578-65-65

<https://parking.svo.aero/>

Внимание!

Территория привокзальной площади предназначена для посадки и высадки пассажиров. При нахождении автомобиля более 10 минут (зоны «Вылет»/«Прилёт» терминалов В и С) или более 15 минут (зоны «Вылет»/«Прилёт» терминалов D, E, F) вне парковочного пространства взимаются пени в размере 4000 рублей.

Перемещение между терминалами

Схемы терминальных комплексов

Из Терминала D и Аэроэкспресс в Терминалы В и С и обратно вы можете добраться посредством межтерминального перехода (МТП).

Время в пути – 4 минуты, включая посадку. Поезда отходят от станции «Шереметьево -2», расположенной в переходе между терминалами Е и D, и станции «Шереметьево-1», вход в которую осуществляется с 1 этажа терминала В. Проезд бесплатный.

<https://www.svo.aero/ru/map?terminal=all>

Пожалуйста, уточняйте терминал вылета в вашей маршрутной квитанции. Изменения в режиме реального времени отображаются на информационных табло аэропорта

Регистрация и сдача багажа

- Рекомендуем заранее зарегистрироваться на рейс онлайн на сайте авиакомпании.

<https://www.svo.aero/ru/passengers/registration>

Зарегистрироваться на рейс можно онлайн за 24 часа до вылета, а также в аэропорту на стойках регистрации. Для регистрации понадобятся авиабилет и паспорт. Если билет электронный — только паспорт. При вылете можно также воспользоваться электронным посадочным талоном.

Регистрация пассажиров и оформление багажа в аэропорту обычно начинается за 2 часа и заканчивается за 40 минут до вылета.

**Точное время рекомендуем уточнять у авиакомпании*

Пассажиры внутренних рейсов авиакомпании Аэрофлот могут воспользоваться услугой самостоятельной сдачи багажа:

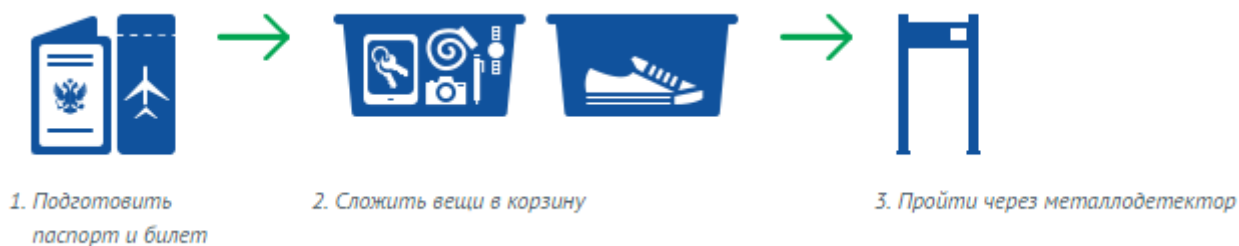
в Терминале В на стойках 314—316

Багажную бирку, полученную после сдачи багажа, сохраняйте до получения багажа в аэропорту прилета.

Досмотр на входе в перевозочный сектор

<https://www.svo.aero/ru/passengers/airport-control/security-screening-at-the-entrance-to-the-terminals>

Перед посадкой в самолет все пассажиры и ручная кладь должны в обязательном порядке пройти досмотр. Пассажир, отказавшийся от прохождения процедуры, к полету не допускается.



Пассажиры с ограниченными возможностями здоровья могут пройти предполетный досмотр по вылету в медпункте Международного аэропорта Шереметьево.

(указать иконку телефона) +7(495)578-65-65

Советы для прохождения досмотра:

- держите в руках или кармане паспорт и посадочный талон;
- переложите все из карманов в сумку (прежде всего металлические предметы) до прохождения металлодетектора;
- снять верхнюю одежду (в том числе пальто, куртку, плащ, пиджак, свитер, джемпер, пуловер, кофту), головной убор, ремень (пояс) шириной более 4,0 см или толщиной более 0,5 см, обувь, за исключением обуви с высотой каблука менее 2,5 см и с подошвой толщиной менее 1,0 см, уложить все в досмотровые лотки, имеющиеся в зале досмотра по вылету.
- положите электронные приборы (телефоны, плееры, ноутбуки) в отдельный контейнер; без корзины класть приборы непосредственно на ленту сканера не рекомендуется, так как риск их повреждения возрастает;
- не волнуйтесь, проходить рамку металлоискателя — безопасно.

Пассажиры обязаны выполнять все требования сотрудников аэропорта, проводящих досмотр.

Пассажиры, имеющие металлосодержащие инвазивные медицинские изделия, включая активные и неактивные имплантируемые медицинские изделия, а также инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья (при наличии медицинских документов и информировании о них уполномоченных лиц из числа работников подразделения транспортной безопасности, осуществляющих досмотр, о противопоказаниях к обследованию с применением средств досмотра), проходят досмотр ручным (контактным) способом.

Запрещено провозить в ручной клади:

- Жидкости и гели в емкостях вместимостью более 100 мл.
- Оружие любого типа и предметы, его имитирующие.

- **Колюще-режущие предметы:** штопоры, ножницы, иглы, топоры, ледорубы, лезвия, ножи, мечи, кинжалы и т. д.
- **Орудия ударно-дробящего действия:** биты, дубинки различных видов, средства рукопашного боя и т. д.
- **Рабочие инструменты:** пилы, монтировки, дрели, сверла и т. д.

В случаях подозрения наличия у пассажира запрещенных к перевозке предметов и/или веществ, производится личный досмотр, включая ручной досмотр содержимого ручной клади пассажира.

Запрещенные к провозу предметы не допускаются. С полным списком запрещенных к перевозке веществ и предметов, а также правила перевозки оружия, пиротехнических изделий, колюще-режущих предметов, литиевых аккумуляторов, пауэрбанков и т.п. можно ознакомиться на сайте www.aeromash.ru

При прохождении досмотра любые шутки на тему безопасности могут повлечь за собой задержание правоохранительными органами и повлиять на ваш вылет вовремя.

Сообщайте сотрудникам только достоверную информацию о ваших личных вещах и багаже.

Правила перевозки литиевых аккумуляторов

Портативные зарядные устройства (внешние аккумуляторы, внешние зарядные устройства, пауэрбанки (Power Bank), портативные пуско-зарядные устройства), содержащие литиевые аккумуляторы, должны перевозиться только в вещах, находящихся при пассажире (ручной клади), при этом должны отдельно защищаться таким образом, чтобы исключалась возможность короткого замыкания (посредством размещения в оригинальной розничной упаковке или изолирования клемм иным способом, например, путем обматывания лентой открытых клемм или размещения каждой батареи в отдельном пластиковом пакете или защитном чехле), с учётом выполнения требований, указанных для литиевых аккумуляторов:

Каждая батарея должна характеризоваться следующими параметрами:

- содержание лития в литий-металлических батареях не превышает 2 г;
- удельная мощность литий-ионных батарей не превышает 100 Втч;
- свыше 100 Втч до 160 Втч включительно – перевозится не более двух и требуется разрешение авиакомпании (перевозчика).

Портативные зарядные устройства и запасные батареи с содержанием лития и удельной мощностью свыше 160 Втч ЗАПРЕЩЕНЫ для провоза пассажирами.

Провоз портативных зарядных устройств (внешних аккумуляторов, внешних зарядных устройств, пауэрбанков (Power Bank), портативных пуско-зарядных устройств) в ЗАРЕГИСТРИРОВАННОМ багаже ЗАПРЕЩЕН.

<https://www.aeromash.ru/>

ГОСУДАРСТВЕННЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ОРГАНЫ В ШЕРЕМЕТЬЕВО

Таможенный контроль

Таможенный контроль проходят пассажиры международных рейсов. Если пассажир везет вещи, подлежащие декларированию - он заполняет бланк пассажирской таможенной декларации. Некоторые товары запрещены к перевозке через границу РФ - их могут изъять на таможне.

Если у вас нет товаров, подлежащих декларации, на таможенном контроле проходите через «зеленый коридор».

Если такие товары есть — проходите через «красный коридор» и заполните, пожалуйста, таможенную декларацию.

Дежурная служба: +7 (495) 538-72-27

Телефон доверия таможенной службы: +7 (495) 538-73-42

Телефон «горячей» линии ФТС России: + 7 (499) 449 77 71 (по вопросам, входящим в компетенцию таможенных органов РФ)

Справочная по документам, направленным в ФТС России: 8 (499) 449 7235

Центр телефонного обслуживания по вопросам предоставления госуслуг: +7 495 740 1818

Телефон доверия ФТС России: +7 (499) 449 7997

<http://www.customs.ru/>

Пограничный контроль

Пограничный контроль проходится, если пассажир летит международным рейсом.

Если вы гражданин РФ, то на пограничном контроле у вас проверят загранпаспорт. Если иностранный — паспорт, визу и миграционную карточку.

<https://www.svo.aero/ru/passengers/airport-control/customs>

Контакты ОПК ФСБ России в МАП Шереметьево:

Терминал С +7 495 984 15 72

Терминал D +7 495 929 13 34

Оперативный дежурный ОПК ФСБ России в МАП Шереметьево: +7 495 578 90 90

<https://www.svo.aero/ru/passengers/airport-control/border-control>

Пассажирам с животными

Если вы перевозите животных, то прежде всего вам необходимо согласовать условия перевозки с авиакомпанией.

Оформить животное для перелета нужно **до регистрации на рейс** в пункте ветеринарного контроля. Сотрудники осмотрят животное, проверят документы и поставят печать в свидетельство, которое необходимо будет предъявить при регистрации на рейс.

Базовый комплект документов для оформления животного:

- ветеринарный паспорт;
- справка о состоянии здоровья (выдается любой государственной ветеринарной клиникой (форма № 1). Обратите внимание, что последняя прививка должна быть сделана не позднее 30 дней до вылета животного. Провозить животных в салоне самолета можно только с согласия авиакомпании.

Советы для пассажиров с животными

- приезжайте в аэропорт заблаговременно
- одновременно пассажиру разрешено провозить не более двух животных
- перевозка животных оплачивается по тарифам сверхнормативного багажа
- собаки-поводыри провозятся бесплатно при наличии документов о дрессировке.
- требованиями к подготовке контейнера для перевозки животных необходимо уточнять у авиакомпании.

<https://www.svo.aero/ru/passengers/airport-control/veterinary-control>

Более подробно на сайте Россельхознадзор

<https://fsvps.gov.ru/puteshestvujushhim-s-pitomcami-vvoz-vyvo/>

Круглосуточные пункты ветеринарного контроля Терминал С (зона вылета, 3 этаж, каб 3.66.003)

8 485 19 80574

Терминал С (общедоступная зона)

3 этаж, правое крыло, рядом с кассами авиакомпании Аэрофлот
+7 (495) 198 05 74

Терминал С (чистая зона, прилёт/транзит)

1 этаж, зал получения багажа
+7 (495) 198 05 74

ПРИЛЕТ

По прилету пассажиры международных рейсов проходят пограничный и таможенный контроль, а затем получают багаж.

Пассажиры внутренних рейсов сразу проходят в зону выдачи багажа.

<https://www.svo.aero/ru/arrival/a-vyletayushchim>

Таможенный и пограничный контроль

Если у Вас нет товаров, подлежащих таможенному декларированию, то на таможенном контроле проходите через «зеленый коридор».

Если у Вас есть товары, подлежащие таможенному декларированию, то на таможенном контроле Вам следует пройти через «красный коридор» и заполнить таможенную декларацию.

Если Ваш багаж не прибыл, Вам следует пройти через «красный коридор» и заполнить таможенную декларацию.

На пограничном контроле гражданам РФ нужно предъявить только заграничный паспорт. Иностранцев попросят показать удостоверение личности, визу (если она нужна), медицинскую страховку и миграционную карту. Миграционная карта выдается на борту самолета.

Получение багажа

После получения багажа и до выхода в общий зал убедитесь, что с багажом все в порядке. Если возникли проблемы, не покидая зону выдачи багажа, обратитесь на стойку Lost & Found:

- Если Ваш багаж поврежден, оставьте претензию авиакомпании;
- Если Ваш багаж отсутствует, заполните заявление на розыск багажа.

Статус утерянного багажа уточняйте по телефонам, предоставленным Вам при подаче заявления, у авиакомпании-перевозчика.

При получении багажа на ленте убедитесь, что с ним всё в порядке.

Если ваш багаж поврежден или утерян, **не покидая зал прилёта** заполните заявление на розыск багажа или оставьте претензию авиакомпании на стойках Lost and Found.

<https://www.svo.aero/ru/passengers/help/lost-and-found>

Срок подачи претензии со дня получения багажа

Международные рейсы: 7 дней

Внутренние рейсы: 6 месяцев

Статус утерянного багажа уточняйте у авиакомпании.

ПЕРЕСАДКА (ТРАНСФЕР/ТРАНЗИТ)

Если оба рейса выполняет одна авиакомпания или авиакомпании-партнеры, то билеты на стыковочные рейсы обычно продаются сразу с учетом времени, необходимого на пересадку. Если же вы выбираете билеты на стыковочные рейсы самостоятельно, рекомендуем заложить достаточное количество времени на пересадку, чтобы не опоздать на свой рейс.

Если ваш багаж оформлен только до Шереметьево, то при пересадке вам будет необходимо получить и вновь зарегистрировать. Это может существенно увеличить время пересадки – учитывайте это при планировании маршрута, особенно если выбираете рейсы самостоятельно.

<https://www.svo.aero/ru/transit>

Заранее уточняйте всю информацию о пересадке у вашей авиакомпании. При любых затруднениях обращайтесь на стойки «трансфер / Transfer desk», которые расположены по маршруту движения пассажиров.

Рассчитать время на пересадку можно в разделе «Пересадка» на www.svo.aero
Чтобы узнать, где передохнуть во время пересадки, обратитесь к разделу «Гостиницы» данного справочника.

Для уточнения данных – обратитесь к авиакомпании-перевозчику.

Как уехать из аэропорта

Кроме «Аэроэкспресса», общественного и личного транспорта, вы также можете взять такси, арендовать машину или воспользоваться сервисом каршеринга.

В Шереметьево доступен сервис онлайн-заказа такси - «Яндекс Go». Такси в аэропорт можно заказать круглосуточно из любой точки Москвы и Московской области.

За более подробной информацией о том, как еще можно уехать из аэропорта, обратитесь к разделам «Аренда автомобиля» и «Каршеринг» данного справочника.

Для вашего удобства уличные колонны у входов и выходов пронумерованы - сообщите вашему водителю, где вас встретить или проводить, назвав нужный номер.

<https://www.svo.aero/ru/htgt/to-moscow/>

Покупки по прилету

К услугам пассажиров, прибывающих в терминалы В, С, D, магазины Sheremetyevo Duty Free, расположенные в залах выдачи багажа. Купить по прилете необходимые товары и продукты можно также в магазинах «Глобус Гурмэ Экспресс» (Терминал В) и SPAR - Терминал С.

Ассортимент магазинов Sheremetyevo Travel Retail и Sheremetyevo Duty Free включает в себя парфюмерию и косметику, кондитерские изделия, товары в дорогу, игрушки и сувениры, одежду и аксессуары, часы и ювелирные украшения. Вас ждет широкий выбор товаров, последние поступления коллекций известных мировых марок, в том числе эксклюзивные и нишевые продукты, которые можно приобрести только в магазинах на территории аэропортов.

Контактный номер службы клиентского сервиса Sheremetyevo Duty Free +7 495 229 32 12

<https://www.svo.aero/ru/services/duty-free/sheremetyevo-travel-retail>

Модная одежда и аксессуары

В мультибрендовых магазинах и бутиках Sheremetyevo Duty Free представлены товары глобальных брендов: Montblanc, Bally, Lancel, Hugo Boss, Max Mara Weekend, Paul&Shark, Marc Cain, Armani Exchange, Boggi Milano, Max&Co, Liu Jo, Guess, Furla, Coccinelle, Swarovski, и других.

Украшения

В ассортименте Sheremetyevo Duty Free также можно найти ювелирные изделия и наручные часы торговых марок Bvlgari, Pasquale Bruni, Bee Goddess, Gold&Roses, Rado, Tissot, Longines, Raymond Weil, Maurice Lacroix, Frederique Constant, Candino, Jaguar, Wainer.

Парфюмерия и косметика

Широкий ассортимент парфюмерии, декоративной и уходовой косметики, а также товары для красоты и здоровья представлены в магазинах Sheremetyevo Duty Free, расположенных во всех терминалах аэропорта.

Сувениры

Если вы ищете подарки и лакомства «from Russia with love» для себя, близких или коллег, то загляните в магазины Sheremetyevo Duty Free.

ЕДА И НАПИТКИ

<https://www.svo.aero/ru/services/food-and-drinks?terminal=all&zone=all>

Кафе и рестораны

Любители кофе и десертов могут посетить заведения сети «Шоколадница», Лалибела, Coffeeshop company, Stars Coffe и многих других.

Быстро и сытно перекусить можно в популярных фаст-фудах: БлинБери, Вкусно — и точка, Крошка-картошка, Black Star Burger, Bud Burgers, Doner House, Фарш, GlowSubs, KFC.

Соскучились по любимым блюдам русской кухни? Тогда отправляйтесь в «Му-Му», «Урожай», Pelmen Lab, Пельмени

Для любителей европейской и американской кухни: Мясник и море, Онегин, Чайхона, Номер Один, Ava Bistro, IL Патио, T.G.I Friday's.

Поклонники азиатской кухни могут посетить рестораны «Хао/хао», Узбечка, Чайхона Номер Один,

Многие кафе и рестораны в аэропорту предлагают специальное детское меню — спросите о нем на месте.

Услуги в аэропорту

Авиа- и ж/д кассы

В аэропорту Шереметьево работают авиа- и железнодорожные кассы, где вы можете купить билеты на все направления. Кассы размещены в общедоступных зонах каждого терминала аэропорта Шереметьево.

Более подробная информация на сайте <https://www.svo.aero/ru/services/in-airport?terminal=all&zone=all> в разделе «Услуги в аэропорту»

Аптеки

Неофарм	Терминал С, Этаж 1 Общая зона	+7 (495) 585 55 15
Неофарм	Терминал С, Этаж 3 Вылет межд. рейсы	+7 (495) 585 55 15
«36,6»	Терминал В, Этаж 1 Общая зона	+7 (495) 797 86 86
«36,6»	Терминал В, Этаж 3 Общая зона, Вылет внутр. рейсы	+7 (495) 797 86 86

<https://www.svo.aero/ru/services/shops?terminal=all&zone=all>

Аренда автомобиля

В аэропорту Шереметьево вы можете взять в аренду автомобиль. Офисы операторов аренды расположены на 1 этаже Терминала В.

	Время работы	Контакты
Rentmotors	Дни/часы работы - пн-вс/ с 09:00-21:00	+7 (495) 921 38 38
EuropCar	Дни/часы работы - пн-вс/ с 09:00-21:00	+7 (495) 640 82 82
REX Rent	Дни/часы работы - пн-вс/ с 09:00-21:00	+7 (926) 900 18 84

<https://www.svo.aero/ru/services/in-airport/rent-a-car>

Банкоматы

Список банкоматов в Шереметьево по терминалам. Все банкоматы находятся в общей зоне.

<https://www.svo.aero/ru/services/in-airport/cash-machines>

Терминал Аэроэкспресс	
ВТБ24	3 этаж
Промсвязьбанк	3 этаж
Сбербанк	3 этаж
Тинькофф	3 этаж
Терминал В	
Сбербанк	1 этаж
Терминал С	
Сбербанк	1 этаж
Кредит Европа Банк	1 этаж
Газпромбанк	1 этаж
Терминал D	
Сбербанк	1 этаж
Сбербанк	3 этаж

Банки

В аэропорту Шереметьево работают отделения банков, где вы можете снять или внести на счет наличные средства, обменять валюту и перевести деньги.

<https://www.svo.aero/ru/services/in-airport/banks>

Отделения банков

Сбербанк Будни: 9:30 – 18:30

Сб, Вс, праздники: закрыто

Терминал В, 1 этаж +7 (800) 555 55 50

Обмен валют

В Шереметьево работают пункты обмена валют, где вы можете обменять российские рубли на иностранную валюту и обратно.

<https://www.svo.aero/ru/services/in-airport/currency-exchange>

Терминал С	1 этаж (чистая зона, зал выдачи багажа) 1 этаж (общая зона, зал прилёта) 3 этаж (чистая зона, зал вылета, у гейтов 138-139)
------------	---

Бюро находок

Забыли вещи в самолете или в аэропорт? Багаж, не полученный по прилете, хранится в Камерах хранения невостребованного багажа. Вещи, забытые в аэропорту и на привокзальной площади, хранятся 6 месяцев в Бюро находок - 1 этаж Терминала В

Если вещь хранилась в Бюро более 2 суток — потребуется оплатить ее хранение

Прием и оформление – 200 руб.
До 2-х суток хранения – бесплатно
За 3-и сутки хранения – 270 руб.
В сутки с 4-х суток хранения – 125 руб.

Как получить забытые вещи: покажите документ, удостоверяющий личность, покажите посадочный талон или авиабилет (для не востребовавшего багажа), сообщите место и время утери вещей, покажите любые документы, доказывающие, что эти вещи ваши.

Если Вы покинули зону выдачи багажа, перейдите в раздел «Подать заявление на розыск багажа» <https://gh.svo.aero/baggage-main>

Для подачи заявления Вам понадобятся полетные документы — посадочный талон и отрывной талон багажной бирки.

Если Вы хотите проверить статус по ранее поданному заявлению на розыск багажа, перейдите в раздел «Проверить статус заявления» <https://gh.svo.aero/baggage-main>

Дополнительную информацию о ходе розыска багажа Вы можете получить по телефону:
+7 495 578 65 65.

ВИП и бизнес-залы

Sheremetyevo VIP – официальный оператор залов повышенной комфортности на территории аэропорта Шереметьево.

В бизнес-залах можно приятно и полезно провести время в ожидании посадки, окунувшись в атмосферу комфорта и превосходного сервиса. Бизнес-залы расположены во всех терминалах и работают круглосуточно. Воспользоваться залами могут пассажиры приоритетных классов авиакомпаний (условия необходимо уточнить у вашей авиакомпании), а также владельцы карт различных международных программ лояльности.
<https://www.svo.aero/ru/services/business-halls?terminal=all&zone=all>

Пассажир любого класса обслуживания может приобрести разовое посещение бизнес-зала непосредственно на стойке ресепшн непосредственно в самом Бизнес-зале.

Стоимость и условия уточняйте на сайте <https://businesszal.ru/>

Терминал В	
«Рублев»	3 этаж, вылет внутренние рейсы, после специального контроля
«Кандинский»	2 этаж, вылет внутренние рейсы
Терминал С	

Шагал	3 этаж, вылет международные рейсы, после прохождения паспортного контроля рядом с выходом на посадку 126.
Малевич	3 этаж, вылет международные рейсы, после паспортного контроля в зоне терминальной ротонды. Подняться в зал можно на лифте или эскалаторе, расположенных около 143-го выхода на посадку.
Alfa Only	3 этаж, вылет международные рейсы, Двигайтесь в сторону выходов на посадку №126-127 по навигационным указателям.
Сбер	находится напротив кассы аэрофлот между магазинами Duty Free.
Терминал D	
Сочи	1 этаж, вылет внутренние рейсы

Спа-зоны

В бизнес-зале «Рублев» (терминал В) открыты фирменные пространства Clarins Skin Spa, где вы можете побаловать себя уходовыми процедурами по лицу перед перелетом.

ВИП-залы

В аэропорту Шереметьево работают два ВИП-зала:

- ВИП-зал в терминале В;
- ВИП-зал в терминале С.

Всю информацию по услугам и условиям посещения вы можете найти на сайте ООО «Шереметьево ВИП»

<https://svovip.ru/>

Терминал А

Терминал А (НАО «Авиа Групп) в Международном аэропорту Шереметьево предлагает услуги для самых взыскательных пассажиров деловой авиации.

Изысканный интерьер, подчеркнутый современным дизайном, и высококвалифицированный персонал, который заботится о каждой детали вашего пребывания в Терминале А начиная с момента прибытия и заканчивая вылетом.

К услугам пассажиров Терминала А:

ВИП-комнаты для максимального комфорта и приватности.

Просторный конференц-зал, оснащенный оборудованием для организации деловых переговоров, презентаций, пресс-конференций и официальных приёмов на высоком уровне.

Кафе, предлагающее меню одного из лучших московских ресторанов и возможность наблюдать взлеты, посадки и обслуживание вашего самолёта через панорамные окна.

Контакты:

Адрес: Международный аэропорт Шереметьево, Терминал А

Сайт: <https://a-group.aero/>

Эл. Почта: refer@a-group.aero

Телефон: +7(495) 988 08 90

ВЕРУЮЩИМ

В аэропорту Шереметьево для верующих предусмотрена возможность посещения часовень и молебных комнат.

<https://www.svo.aero/ru/passengers/believers>

Также в непосредственной близости от аэропорта расположен Храм Вознесения Христова.

Христианам

Часовня Святого Архангела Михаила

Расположение: Терминал В, 1 этаж

График работы: ежедневно с 8:00 - 20:00

Часовня Николая Чудотворца

Расположение: переход из терминала D к зданию Аэроэкспресс.

График работы: 08:00-18:00, ежедневно

Храм Воскресения Христова

Расположение: 10 минут от Терминала F на автобусе 817, 41 или 62к до остановки «Международный грузовой комплекс»

Мусульманам и представителям других конфессий

Молебные комнаты

В пассажирских терминалах расположены специализированные помещения- молебные комнаты,

График работы: круглосуточно, ежедневно

Расположение:

Терминал С, 1 этаж, общедоступная зона, справа от входа, напротив аптеки "НеоФарм", вход рядом с киоском Обмен валюты

Терминал D, 1 этаж, общедоступная зона, слева от входа, в конце зала, за рестораном "Вкусно и точка"

Камера хранения

Камеры хранения доступны пассажирам и гостям аэропорта в Терминале В и Терминале D.

В камере хранения вы можете оставить вещи на срок до 6 месяцев.
Масса одного места багажа — не более 32 кг.

Правила оказания услуги

- упакуйте вещи так, чтобы **исключить свободный доступ к содержимому**. Стекло и другие бьющиеся предметы положите в твердую упаковку с надписью: «Осторожно, стекло».
- **не принимаются на хранение** взрывчатые, огнеопасные, отравляющие вещества, скоропортящиеся продукты, колющие и режущие предметы, оружие, деньги, документы, драгоценности, грязные и неприятно пахнущие вещи.
- вещи, не полученные владельцем в течение **90 суток** со дня сдачи в камеру хранения, считаются невостребованными и уничтожаются.

Стоимость услуг камеры хранения на сайте <https://www.svo.aero/ru/services/in-airport/left-luggage>

Комната матери и ребенка

В комнате матери и ребёнка маленькие дети в сопровождении родителей могут отдохнуть, поесть, принять душ и поиграть. Пользоваться комнатой могут пассажиры с детьми до 7 лет (дети с ОВЗ — до 14 лет) и беременные женщины.

- До 6 часов перед вылетом (но не ранее чем за 8 часов до времени вылета рейса по расписанию)
- До 1 часа по прилете (но не позднее чем за 3 часа после прибытия рейса) услуга предоставляется бесплатно
- Пассажиры, осуществляющие трансферную стыковку через аэропорт Шереметьево, могут находиться на весь период стыковки, но не более 24 часов
- В случае прибытия пассажира по прилете в период с 00:00 до 06:00, услуга предоставляется на весь указанный период времени

<https://www.svo.aero/ru/passengers/passengers-with-children>

Работает бесплатно и круглосуточно

Терминал В, 1-й этаж, левое крыло здания
Терминал D, 2-й этаж, правое крыло здания
Терминал С, 3-й этаж, общая зона

Пассажирам с ограниченными возможностями

Если маломобильному пассажиру требуется помощь в аэропорту, он может заблаговременно оформить заказ бесплатной услуги встречи, сопровождения и помощи при посадке в самолет. Для удобства пассажиров пройти таможенный, паспортный и специальный контроли можно в медпункте аэропорта. Парковка на территории аэропорта предоставляется маломобильным пассажирам бесплатно.

<https://www.svo.aero/ru/passengers/people-with-special-needs>

+7(495)578-65-65

WI-FI

Услуга предоставления бесплатного Wi-Fi в терминалах аэропорта предоставляет пассажирам возможность быть всегда на связи с близкими.

Для подключения необходимо авторизоваться в сети **_Sheremetyevo Wi-Fi** и далее следовать стандартным инструкциям - ввести номер телефона и код, который Вы получите в SMS-уведомлении.

*для подключения услуги wi-fi к иностранному номеру телефона пассажиру необходимо при авторизации переключиться на английский язык (иконка расположена в правом верхнем углу главной страницы авторизации).

Далее следовать инструкции - корректно ввести код страны и номер телефона. После этого на электронное устройство придёт SMS с кодом подтверждения авторизации. Обратите внимание, что обязательным условием является наличие роуминга.

Хотите уточнить информацию о рейсе или услугах в Международном аэропорту Шереметьево?

Задайте нам вопрос в WhatsApp или Viber (проставить иконками) и получите информационную поддержку в чате с оператором!

+7(495)578-65-65

<https://www.svo.aero/ru/services/in-airport/wi-fi>

Гостиницы

Для удобства пассажиров открыты отели в непосредственной близости к аэропорту – от них до терминалов можно добраться пешком.

GettSleep	+7 (915) 927 86 05	https://gettsleep.com/ru/
Комфорт-отель	+7 (800) 222 06 23	https://комфорт-отель.рф/
Cosmos	+7 (495) 739 44 64	https://www.radissonhotels.com/en-us/
Cosmos Selection	+7 (495) 280 34 10	https://selectionsheremetyevo.cosmosgroup.ru/ru
Novotel	+7 (495) 626 59 00	https://sherotel.com/
Sheraton Moscow Sheremetyevo	+7 (499) 226 00 01	https://skypoint-luxe.ru/
Sleep and Fly		https://sleepnfly.ru/booking/?ysclid=m8n3r7mrba287451579

Холидей Экспресс Москва Аэропорт Шереметьево	+7 (495) 150 95 05	https://www.hiex-svo.ru/
--	-----------------------	---

Почта

Отправить письмо, посылку или телеграмму, а также воспользоваться услугами ксерокса пассажиры могут в почтовом отделении аэропорта.

Работает ежедневно с 09:00 до 18:00

Аэроэкспресс (D, E, F), 3 этаж

+7 (800) 100 00 00

<https://www.svo.aero/ru/services/in-airport/post-office>

Турагентства

Библио-Глобус	Туристический оператор Терминал С, 3 этаж, зал регистрации на рейсы https://www.bgoperator.ru/
Aviroom	Терминал С, 1 этаж www.aviroom.ru investavia@aviroom.ru +7 (495) 221 77 11
ТРЭВЭЛ МАРКЕТ	Терминал В, 1 этаж 89165185555@mail.ru +7 (916) 518 55 55
Салон путешествий «ТВОЙ МИР»	Терминал В, 1 этаж oskinatwoimir@bk.ru +7 (926) 718 92 25
Бюро путешествий «Ольга» Терминал В, 1 этаж, 3 этаж Терминал С, 1 этаж	info@bpo.travel +7 (495) 461 00 11

Упаковка багажа

Для того, чтобы защитить ваш багаж от повреждений во время перелета, вы можете воспользоваться услугами упаковки. Точки упаковки багажа находятся во всех терминалах аэропорта в общедоступных залах регистрации на рейс и обозначены вывесками. Услуги упаковки являются платными.

<https://www.svo.aero/ru/services/in-airport/packing>

Стойки информации

Хотите задать вопрос о статусе рейса или найти банкомат в терминале? Сотрудник аэропорта поможет вам. Стойки информации работают круглосуточно:

Терминалы D, В и С – 1-3 этажи

+7(495)578-65-65

Telegram- Info_SVO

Нелегальные услуги такси

При заказе такси из аэропорта рекомендуем пользоваться услугами официального агрегатора на специальных желтых стойках, размещенных в залах прилёта в каждом терминале.

Курение

Уважаемые пассажиры, обратите внимание, что на основании требований Федерального закона об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака, курение разрешено только на улице, на расстоянии не менее 15 метров от входов в терминал.

Контакты

Call-центр Международного аэропорта Шереметьево

+7 (495) 578-65-65

Полиция

ЛУ МВД Шереметьево: +7 (495) 578-22-54

Дежурная часть (Терминал D): +7 (495) 578-47-54

Медпункты

Терминал В: +7 (926) 244-63-01

Терминал D: +7 (495) 578-03-31, +7 (926) 244-48-24

Розыск багажа

Розыск багажа Терминалы: +7 (495) 578-65-65, добавочный в тоновом режиме 202

Розыск багажа ВВЛ “Аэрофлот” (терминал D) +7 (499) 500-72-70

Розыск багажа МВЛ “Аэрофлот” (терминал D) +7 (495) 544-33-25

Розыск багажа ВВЛ «Аэрофлот» (Терминал В) +7(495)664-14-99

Федеральная миграционная служба

+7 (495) 578-19-11, 578-66-67, 578-82-64, 578-62-22

Санитарный контроль

+7 (495) 578-56-47, 578-56-75, 578-96-48, +7 (965) 254-47-51

Грузовые перевозки

Шереметьево Москва Карго: +7 (495) 737-60-60

Шереметьево в социальных сетях:

Оставайтесь в курсе SVOих новостей!

Подписывайтесь на Международный аэропорт Шереметьево!

(VK) svo_airport

(Telegram) svo_online