Руководителю авиаперевозчика \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

От: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Тел.: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Претензия**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ я приобрел авиабилет на рейс № \_\_\_\_\_\_\_\_\_ по маршруту \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, за который я заплатил \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_руб.

Тем самым в соответствии с п.2 ст.786 ГК РФ, п.1. ст.105 Воздушного кодекса РФ и п.44 Общих правил воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требований к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей (введены приказом Минтранса России от 28.06.2007 № 82) я заключил с Вашим предприятием договор воздушной перевозки пассажира.

Вылет рейса № \_\_\_\_\_\_\_\_ должен был состояться в \_\_\_\_ часов \_\_\_\_ минут по местному времени \_\_\_\_\_\_\_\_\_ года. Этот факт подтвержден оформленным авиабилетом.

Пройдя паспортный контроль, я узнал, что вылет рейса не состоится. Он отложен на \_\_\_\_\_ часов \_\_\_\_\_ минут по местному времени \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ года. Этот факт подтвержден справкой о задержке рейса. Как только я узнал об отмене рейса я созвонился с вашей авиакомпанией и потребовал возврат денежных средств за не оказанную транспортную услугу. К сожалению, до настоящего времени денежные средства мне не вернули.

Полностью оплатив стоимость услуг по договору воздушной перевозки, я свои обязательства перед Вашей авиакомпанией добросовестно выполнил. Однако Ваше предприятие в нарушение статьи 4. Федерального закона № 2300-1 от 07.02.1992 года «О защите прав потребителя» свои обязательства не исполнило.

В соответствии с нормами статьи 120 Воздушного кодекса РФ за просрочку доставки пассажира в пункт назначения перевозчик должен выплатить штраф в размере двадцати пяти процентов установленного федеральным законом минимального размера оплаты труда за каждый час просрочки, но не более чем пятьдесят процентов провозной платы.

В связи с отменой рейса я был вынужден приобрести новый авиабилет другой авиакомпании на рейс № \_\_\_\_\_\_, время вылета: \_\_\_\_\_\_\_\_ по тому же маршруту, стоимостью \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб. Моя поездка по вине Вашей авиакомпании обошлась мне дороже на \_\_\_\_\_\_\_\_ рублей. Данный факт подтверждается Электронным билетом и чеком от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ года.

Согласно ст. 4 Закона «О защите прав потребителей»

1. Продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору.

2. При отсутствии в договоре условий о качестве товара (работы, услуги) продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется.

Согласно ст. 28 Закона «О защите прав потребителей», если исполнитель нарушил сроки выполнения работы (оказания услуги) - сроки начала и (или) окончания выполнения работы (оказания услуги) и (или) промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуги) или во время выполнения работы (оказания услуги) стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, потребитель по своему выбору вправе:

отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги).

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказания услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Согласно ст. 31 Закона «О защите прав потребителей» Требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, предусмотренные пунктом 1 статьи 28 и пунктами 1 и 4 статьи 29 настоящего Закона, подлежат удовлетворению в **десятидневный срок** со дня предъявления соответствующего требования.

На основании вышеизложенного, руководствуясь статей 4, 28 и 31 ФЗ «О защите прав потребителей», статьи 120 Воздушного кодекса РФ и статьи 15 ГК РФ

**Прошу Вас в течении 10-ти дней с момента получения настоящей претензии:**

1. Уплатить мне в добровольном порядке за просрочку в доставке пассажиров штраф в размере \_\_\_\_\_\_ руб.

2. Вернуть мне стоимость билета за не исполненный в отношении меня договор перевозки в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.

3. Возместить мне причиненные из-за отмены рейса на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ прямые убытки виде разницы в цене заранее купленного мной билета и билета, купленного в момент необходимости вылета утренним рейсом в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_руб.

В случае неудовлетворения моих законных требований в добровольном порядке я буду вынужден обратиться в суд с исковым заявлением, где дополнительно потребую взыскание штрафа, неустойку и возмещение морального вреда.

**Приложения:**

1. Копия авиабилета купленного взамен отмененного рейса

2. Копия справки о задержке рейса

Краткое описание:

*в формате Word 97-2003:*

* *образец претензии по услугам авиаперевозки с требованием возврата стоимости возмещение убытков выплаты штрафа*
* *инструкцию по заполнению претензии.*

Первое поле (большое)

В настоящей претензии отражена следующая правовая ситуация: Вы заключили договор авиаперевозки (купили билет). Авиакомпания в назначенное время вылет самолета не обеспечила и вы вынуждены были купить другой билет дороже по цене.

Законодательные особенности

В случае авиаперевозок действует специальное законодательство – Воздушный кодекс ограничивает размер ответственности по сравнению с Законом РФ О Защите прав потребителей.

Инструкция по заполнению

Свои фамилия имя отчество обязательно к заполнению в строке «от». Свой адрес можно не предоставлять. В этом случае указание телефона обязательно.

В описательной части заполняется дата приобретения билета, наименование рейса, маршрут следования, время вылета, цена. Рассчитывается штраф за нарушение срока доставки пассажира

В просительной части заполняете размер штрафа, стоимость неиспользованного билета, размер ваших убытков.

Внизу обязательно проставляется дата составления претензии, ставится подпись с расшифровкой фамилии имени отчества.