Образец претензии туриста в авиакомпанию по задержке рейса

Руководителю\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

    (указать наименование авиакомпании и ее адрес места нахождения)

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

                                                                                                                                   (Ф. И. О. полностью, адрес регистрации и номер телефона)

**ПРЕТЕНЗИЯ**

**о выплате штрафа и компенсации убытков,**

**причиненных задержкой рейса**

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 200\_\_ года я полностью оплатил и приобрел авиабилет(ы) на рейс № \_\_\_\_ по маршруту \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_., за который(е) я заплатил \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей. 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(ов).

Вылет рейса № \_\_\_\_ должен был состояться в \_\_часов \_\_минут по местному времени «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 200\_\_ года. Этот факт подтвержден оформленным(и) авиабилетом(ами).

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 200\_\_ года вылет рейса не состоялся. Он был отложен до \_\_\_\_часов \_\_\_минут «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 200\_\_ года. Этот факт подтвержден отметкой авиакомпании/аэропорта назначения на бланке(ах) авиабилета(ов).

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» не исполнило обязательства в части срока договора.

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, что в моем случае составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей.

При любой задержке вылета рейса авиационный перевозчик согласно требованиям пункта 99. Общих правил воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требований к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей обязан бесплатно организовать для пассажиров строго определенный набор услуг, что Вашим предприятием выполнено не было. Так как задержка вылета рейса составила более \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ часов, то мне пришлось за свой счет оплатить: услуги по хранению моего багажа — \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей; междугородний телефонный разговор с целью сообщить семье о задержке рейса — \_\_\_\_\_\_\_ рублей; междугородний телефонный разговор с целью сообщить в туристское агентство о задержке рейса и вынужденном изменении сроков пребывания на отдыхе — \_\_\_\_\_\_\_ рублей; приобретение прохладительных напитков – \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей; обед в ресторане — \_\_\_\_\_\_ рублей; проезд на такси из аэропорта в гостиницу и обратно — \_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей; проживание в гостинице — \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей; приобретение лекарств от головной боли и для понижения давления — \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей. Тем самым из-за задержки рейса мне были причинены прямые убытки в сумме \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.

Вариант №1.

Кроме того, по причине просрочки доставки меня к месту отдыха я понес также следующие прямые убытки: из-за сокращения времени проживания в отеле на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ сутки — \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей; отмена оплаченной экскурсии, которой я не смог воспользоваться из-за просрочки в доставке — \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей, и того в сумме \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.

Вариант №2.

Кроме того, по причине просрочки доставки меня в пункт назначения я не смог воспользоваться заранее приобретенной перевозкой из г.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ к месту своего проживания, при этом мои прямые убытки после сдачи ранее купленных проездных билетов и приобретения новых составили — \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.

На основании статей 4, 15 и 29 ФЗ «О защите прав потребителей», статьи 120 Воздушного кодекса РФ и статьи 15 ГК РФ

**ПРОШУ:**

1. Уплатить мне в добровольном порядке в соответствии с уведомлением об ограничении ответственности за просрочку в доставке пассажиров, содержащимся в моем авиабилете, штраф за просрочку в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.

2. Возместить причиненные мне из-за задержки рейса прямые убытки в сумме \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.

В случае неудовлетворения моих законных требований я буду вынужден обратиться в суд с исковым заявлением о принудительном взыскании штрафа и убытков.

Кроме того, я буду просить суд на основании статьи 13 ФЗ «О защите прав потребителей» и статьи 151 ГК РФ взыскать с Вашего предприятия компенсацию за причиненный мне моральный вред, который нанесла мне задержка рейса по вине Вашего предприятия. Учитывая последствия причиненных мне физических и нравственных страданий, я оцениваю их в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.

В случае отказа выполнить мои законные требования, при рассмотрении моего иска в суде, я буду просить суд взыскать с Вашего предприятия штраф в доход государства в соответствии с пунктом 6 статьи 13 ФЗ «О защите прав потребителей» за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя.

Приложения:

1. Копия авиабилета.

2. Копия счета за хранение багажа.

3. Копия счета за междугородние телефонные разговоры.

4. Копия кассового чека за приобретение прохладительных напитков.

5. Копия счета за обед в ресторане.

6. Копия счета за проезд на такси.

7. Копия счета за проживание в гостинице.

8. Копия кассового чека на приобретение лекарств.

9. Копия справки из туристского агентства о стоимости проживания в отеле и оплаченной экскурсии.

10. Копия справки о возврате ранее приобретенных проездных билетов.

11. Копия вновь приобретенных проездных документов.

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года                                                           \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

подпись                        Ф.И.О.