Руководителю авиакомпании
(указывается ее наименование
согласно информации,

содержащейся в билете)
от (фамилия, имя пассажира,

наименование, серия и номер

документа, удостоверяющего

личность),

проживающего по адресу:
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ПРЕТЕНЗИЯ

Я, (фамилия, имя пассажира) имею заключенный с Вашей авиакомпанией договор
перевозки, подтверждаемый купленным мною билетом (может быть оформлен в
электронном виде) (серийный номер), на рейс \_\_\_\_\_\_\_\_ по маршруту
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ с датой вылета \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Однако вплоть до настоящего времени авиакомпания свои обязательства по
перевозке меня как пассажира в пункт назначения не выполнила, чем нарушила
соответствующие положения п. 1 ст. 103 Воздушного кодекса Российской
Федерации.

При этом, учитывая фактический период задержки (указывается время в часах),
авиакомпания в нарушение соответствующих требований п.92 Федеральных
авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа,
грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей,
грузополучателей», утвержденных приказом Минтранса России от 28 июня 2007
г. № 82 (далее – ФАП), не обеспечила доведение до пассажиров рейса
информации о задержке или отмене рейса и о причинах задержки/отмены рейса
(данная информация должна доводиться визуальным и/или акустическим
способом).

Кроме того, в нарушение требований п. 99 ФАП мне не было обеспечено
бесплатное предоставление услуг, оказание которых для перевозчика в
названных условиях (ввиду задержки/отмены рейса) является соответствующей
обязанностью (далее указывается вид неоказанных услуг в зависимости от
фактических обстоятельств:

· предоставление комнат матери и ребенка пассажиру с ребенком в возрасте до
семи лет;

· два телефонных звонка или два сообщения по электронной почте при ожидании
отправления рейса более двух часов;

· обеспечение прохладительными напитками при ожидании отправления рейса
более двух часов;

· обеспечение горячим питанием при ожидании отправления рейса более четырех
часов и далее каждые шесть часов — в дневное время и каждые восемь часов —
в ночное время;

· размещение в гостинице при ожидании вылета рейса более восьми часов — в
дневное время и более шести часов — в ночное время;

· доставка транспортом от аэропорта до гостиницы и обратно в тех случаях,
когда гостиница предоставляется без взимания дополнительной платы;

· организация хранения багажа).

Принимая во внимание названные обстоятельства я на основании п. 2 ст. 795
Гражданского кодекса Российской Федерации отказываюсь из-за задержки рейса
от перевозки, в связи с чем прошу вернуть мне провозную плату, т.е.
денежную сумму, уплаченную за билет.

С учетом соответствующих положений ст. 314 Гражданского кодекса Российской
Федерации деньги прошу вернуть в семидневный срок.

При уклонении авиакомпании от исполнения данной обязанности я оставляю за
собой право дополнительно на основании ст. 395 Гражданского кодекса
Российской Федерации требовать уплаты процентов за пользование моими
денежными средствами вследствие их неправомерного удержания.

Также считаю, что в результате виновного бездействия со стороны
авиакомпании и допущенного нарушения моих прав как потребителя мне был
причинен моральный вред, право на компенсацию которого я имею на основании
ст. 15 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав
потребителей».

С учетом изложенного сумма моих претензионных требований составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.

Подпись, дата