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