В авиакомпанию \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
Адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
тел. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ПРЕТЕНЗИЯ

В порядке досудебного урегулирования

Я, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_\_\_\_\_ года забронировал в Вашей авиакомпании два авиабилета в Аэропорту \_\_\_\_\_\_\_\_ на перелёт \_\_\_\_\_\_\_\_ – \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ – \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, на общую сумму \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ года, я должна была вылететь из Москвы в \_\_\_ часов \_\_\_ минут, однако, рейс был задержан и вылет произошел только примерно в \_\_ часов.  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ года, я должен был вылететь из \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рейсом в \_\_ часов \_\_ минут, однако, рейс так же был задержан и вылет произошел только в \_\_ часов \_\_ минут.  
На мои неоднократные вопросы по поводу задержки рейсов никакого ответа не поступало. Общее время задержки двух рейсов составляет в общей сложности \_\_ часов.  
Таким образом, предоставленная Вашей авиакомпанией услуга оказана некачественно.  
Согласно ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей» исполнитель обязан оказать услугу, качество которой соответствует договору.  
При отсутствии в договоре условий о качестве услуги исполнитель обязан оказать услугу, соответствующую обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых услуга такого рода обычно используется.  
Если исполнитель при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях оказания услуги, исполнитель обязан оказать услугу, пригодную для использования в соответствии с этими целями.  
В силу ст. 27 этого же закона исполнитель обязан осуществить оказание услуги в срок, установленный правилами оказания отдельных видов услуг или договором об оказании услуг.  
В соответствии со ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей» за нарушение прав потребителей исполнитель несет ответственность, предусмотренную законом или договором.  
На основании ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать:  
- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);  
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);  
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;  
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.  
Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем.  
Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора.  
Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.  
В соответствии со ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей», в случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем на основании пункта 1 настоящей статьи новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена - общей цены заказа. Договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени).  
Таким образом, неустойка за нарушение установленных сроков оказания услуги составит \_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.  
Исходя из изложенного, мне был причинен моральный вред, компенсация за который предусмотрена ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей», из которой следует, что моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения продавцом прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины.  
Компенсацию причиненного мне морального вреда я оцениваю в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.  
Следует отметить, что за защитой своих нарушенных прав мне пришлось обратиться к ИП \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, в кассу которого мной были уплачены денежные средства в размере \_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.  
На основании вышеизложенного, руководствуясь нормами Закона РФ «О защите прав потребителей»,  
ПРЕДЛАГАЮ:  
1. Выплатить мне денежные средства в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей, в качестве неустойки за нарушение установленных сроков оказания услуги.  
2. Выплатить мне денежные средства в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей, понесённые мной на оплату юридической помощи.  
3. Выплатить мне денежные средства в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей, в качестве компенсации причиненного морального вреда.

Указанные требования прошу выполнить в течении 10 дней со дня получения данной претензии. В случае невыполнения требований я буду вынужден обратиться в компетентные органы за защитой своих прав, а так же суд с отнесением всех судебных расходов за Ваш счёт.

Приложение:  
1. Копия заказа № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г.  
2. Копии авиабилетов.  
3. Копия договора и чека ИП \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

« » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/