Руководителю \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
(укажите полное наименование)
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(укажите адрес продавца)
от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,
(Ваши Фамилия, Имя, Отчество)
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

проживающего по адресу:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
(укажите Ваш контактный телефон, можно мобильный)

**ПРЕТЕНЗИЯ**

**о нарушении сроков и (или) о недостатках оказанной услуги на железнодорожном транспорте**

 «\_\_\_ »  \_\_\_\_\_ 20  г. я приобрел билет на поезд  №\_\_\_\_ следующим по маршруту \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, тем самым между мной и Вашей организацией был заключен договор перевозки, в соответствии с которым Ваша организация взяла на себя обязательства перевезти меня в пункт назначения в установленные сроки и предоставить мне в пути следования услуги, перечень которых содержится в ведомственных нормативных документах: Правилах перевозки пассажиров и багажа и Типовой инструкции проводника пассажирского вагона; я обязан уплатить установленную сумму за проезд и платные услуги. Заплатив за проезд и прокат постельного белья, я свои обязательства выполнил. Данный факт подтверждается железнодорожным билетом на  сумму \_\_\_\_\_\_\_\_\_ и квитанцией №\_\_\_\_\_ за использование белья (или указать, что квитанция не выдавалась; указать сумму оплаты белья).

В соответствии со ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей» (далее - Закон) исполнитель обязан оказать услугу, качество которой соответствует договору. Кроме того, эти услуги должны соответствовать по качеству требованиям, содержащимся в указанных Правилах и Инструкции.

Однако требования Закона и мои права на надлежащее качество услуг были нарушены: (перечисляются все недостатки и нарушения, например не предоставление места в вагоне согласно проездному документу (билету), нарушение срока отправки пассажира и т.д.).

Все это привело к значительному ухудшению условий пребывания в вагоне, вызвало ряд неудобств, а также привело к нарушению санитарно-гигиенических норм и правил (опишите самочувствие, ухудшение состояния здоровья, нарушение сна, отдыха; если были после поезд­ки посещения врачей — копии справки).

Ввиду ненадлежащего качества услуг и неправомерного поведения ваших работников при исполнении служебных обязанностей, мне были причинены моральные и физические страдания, подлежащие в соответствии со ст. 15 Закона компенсации.

На основании изложенного и руководствуясь ст. 4, 15 и 29 Закона, требую:

— уменьшить стоимость билета на \_\_\_\_ % и выплатить мне разницу;

— выплатить добровольно компенсацию за причине­ние морального вреда в сумме \_\_\_\_\_\_\_\_  рублей.

При отказе добровольно выполнить мои требования я оставляю за собой право обратиться, на основании ст. 17 Закона, в суд с требованием о взыскании суммы полного возмещения убытков, неустойки за просрочку выполне­ния моих требований (ст. 31 Закона), а также штрафа в размере пятидесяти процентов, от суммы, присужденной судом в мою пользу за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований (ст. 13 Закона).

Прошу принять решение в течение 10 дней со дня получения данной претензии (ст. 31 Закона) и дать мне письменный ответ не позднее указанного срока.

Дата: «\_\_»\_\_\_\_\_\_\_г.                                         Подпись: «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»

*Контроль и надзор за соблюдением законодательства на железнодорожном транспорте относится к ведению Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека на железнодорожном транспорте (115054, г. Москва, ул. Дубининская, д.17).*