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

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

проживающего по адресу:

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

**ПРЕТЕНЗИЯ**

**о нарушении срока получения услуги в установленное время (вследствие задержки рейса) на воздушном транспорте**

«\_\_\_\_\_\_\_\_ »  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. я приобрел авиабилет на рейс №        следующий по маршруту         , который должен был состояться « »\_\_\_ 20       г.  в          час.        минут. Тем самым я заключил договор с вашим предприятием на перевозку пассажира. Факт заключения договора подтверждается авиабилетом.

Оплатив стоимость билета\_\_\_\_\_\_\_ рублей, я свои обязательства по договору выполнил. Однако авиапредприятие в установленный срок не начало выполнения усло­вий договора: самолет вылетел спустя    \_\_\_\_\_   часов, о чем свидетельствует отметка в авиабилете.

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.

Таким образом, нарушена ст. 27 Закона РФ «О внесении изменений и дополнений в Закон РФ «О защите прав потребителей», где требуется, чтобы исполнитель осуществил услугу в установленный договором срок.

Нарушение моего права на получение услуги в установленное время привело к непредвиденным материальным расходам, мне был причинен моральный вред (возникший вследствие переживаний, физических неудобств, трудностей по устройству в гостиницу, ухудшения самочувствия и т. п. — приложите копии документов).

На основании изложенного и в соответствии со ст. ст. 15, 27, 28 и 31 Закона РФ требую:

-оплатить неустойку из расчета 3% от стоимости билета на день предъявления требования за каждый час просрочки (минуту — если расписание в минутах);

-оплатить расходы, связанные с задержкой рейса в сумме \_\_\_\_\_\_          рублей (чеки, квитанции прилагаются);

-компенсировать моральный вред в сумме  \_\_\_\_\_\_  рублей;

При отказе решить дело в добровольном порядке я оставляю за собой право обратиться на основании ст. 17 Закона в суд, но уже с требованием полного возмещения убытков, и к первоначальной сумме прибавится неустойка за просрочку в выполнении моего требования (ст. 31 п. 3 Закона), а также штраф в размере пятидесяти процентов, от суммы, присужденной судом в мою пользу за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований (п. 6 ст. 13 Закона).

Прошу принять решение в течение 10 дней (ст. 31 Закона) и сообщить мне об этом письменно в те же  сроки.

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

*Контроль и надзор за соблюдением законодательства на воздушном транспорте относится к ведению Министерства транспорта Российской Федерации ул. Рожденка, д. 1, строение 1, г. Москва, 109012).*