**В ЗАО «АВК Домодедово»**

адрес: 142015, Московская обл, Домодедовский р-н, г. Домодедово г,  а/п"Домодедово".

**Петрова Надежды Михайловны**

адрес: г. Москва, Проектируемый пр-д, № 10, д. , к. 4, кв.

**в порядке досудебного урегулирования**

[**ПРЕТЕНЗИЯ**](http://mashenkof.ru/levoe_menyu/obrazci_pretenziy/ponyatie_pretenzii__pretenzionnogo_pisma_/)

         05.12.2009 года мной были приобретены в ООО «Би ТРЭВЭЛ» авиабилеты  с целью перелета из Москвы  в Хельсинки рейсом через Санкт-Петербург  на 30.12.2009 г.  при помощи услуг Вашей авиакомпании.

         За приобретенные авиабилеты мной была уплачена денежная сумма в размере 11 658 (одиннадцати тысяч шестисот пятидесяти восьми) рублей.

         30 декабря  2009 г.  я приехала в аэроэкспресс на Павелецком вокзале, где в установленном  порядке (за 2 часа до вылета) прошла регистрацию, сдала багаж и отправилась  в Московский аэропорт Домодедово на аэроэкспрессе  ожидать посадку к выходу, обозначенному на  табло. При оформлении багажа Ваш оператор сообщил уверил меня в том, что багаж будет отправлен в Хельсинки, и получать его в Санкт-Петербурге мне не требуется, и мне был выдан багажный талон с указанием конечного пункта Хельсинки.

         Однако, прибыв в Санкт-Петербург, уже после  регистрации на посадку мне стало известно о том, что между терминалом 1 и терминалом 2 аэропорта Пулково отсутствует соглашение о транспортировке багажа, в связи с чем мне было необходимо получить багаж. Учитывая, что рейс  из Москвы был задержан самостоятельно получить багаж у меня не хватило времени, и я была вынуждена вылететь в Хельсинки без багажа.

         В результате вышеизложенного я получила багаж на обратном пути 04 января 2010 года.

         С Вашими действиями я не согласна по следующим основаниям.

Согласно ст. 309 ГК РФ, обязательства должны исполняться надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства и требованиями закона, иных правовых актов, а при отсутствии таких условий и требований - в соответствии с обычаями делового оборота или иными обычно предъявляемыми требованиями.

На основании ст. 786 ГК РФ по договору перевозки пассажира перевозчик обязуется перевезти пассажира в пункт назначения, а в случае сдачи пассажиром багажа также доставить багаж в пункт назначения и выдать его управомоченному на получение багажа лицу; пассажир обязуется уплатить установленную плату за проезд, а при сдаче багажа и за провоз багажа.

Заключение договора перевозки пассажира удостоверяется билетом, а сдача пассажиром багажа багажной квитанцией.

         Согласно ст.  4 Закона РФ «О защите прав потребителей» продавец обязан передать потребителю товар, качество которого соответствует договору.

         При отсутствии в договоре условий о качестве товара, продавец обязан передать потребителю товар, соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется.

         Если продавец при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях приобретения товара, продавец обязан передать потребителю товар, пригодный для использования в соответствии с этими целями.

         При продаже товара по образцу и (или) описанию продавец обязан передать потребителю товар, который соответствует образцу и (или) описанию.

         В силу ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей»изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора.

         Статья 12 этого же закона предусматривает, что если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), он вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

         При отказе от исполнения договора потребитель обязан возвратить товар (результат работы, услуги, если это возможно по их характеру) продавцу (исполнителю).

Продавец (исполнитель), не предоставивший покупателю полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге), несет ответственность, предусмотренную пунктами 1 - 4 статьи 18 илипунктом 1 статьи 29 указанного Закона, за недостатки товара (работы, услуги), возникшие после его передачи потребителю вследствие отсутствия у него такой информации.

Согласно п. 1 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.

Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков, об изготовлении другой вещи или о повторном выполнении работы (оказании услуги) не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания выполнения работы (оказания услуги).

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 сложившейся ситуации,  оказавшись по Вашей вине на отдыхе без багажа, в котором находились все мои вещи, я вынуждена была производить незапланированные расходы, которые являются моими убытками.

Сумма расходов, произведенных мной в связи с нарушением моих прав, составляет  2000 (две тысячи) рублей.

Вашими действиями мне были причинены колоссальные нравственные страдания, связанные с переживаниями за сохранность вещей, находящихся в багаже, а также  неудобствами, понесенными мной в связи с отсутствием необходимых мне вещей.

  Необходимо отметить, что для разрешения данного вопроса и защиты своих нарушенных прав мне пришлось обращаться в различные инстанции, на что я потратила свое личное и рабочее время, а также денежные средства.

         Исходя из изложенного, мне был причинен моральный вред, компенсация которого 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  200 000 (двести тысяч) рублей.

         Кроме того, следует заметить, что за защитой своих нарушенных прав мне пришлось обратиться в ООО «Барьер», в кассу которого мной были уплачены денежные средства в размере 20 361 (двадцати тысяч трехсот шестидесяти одного) рубля.

  Ввиду того, что Вы не принимаете действенных мер по урегулированию сложившейся ситуации, я вынуждена обратиться к Вам с настоящей претензией.

         Таким образом, на основании вышеизложенного, руководствуясь нормами действующего законодательства Российской Федерации,

**ПРЕДЛАГАЮ:**

         1. Выплатить в мою пользу 2000 (две тысячи) рублей, в счет компенсации понесенных мной убытков.

         2. Возместить мои расходы на юридические услуги в размере 20 361 (двадцати тысяч трехсот шестидесяти одного) рубля.

         3. Компенсировать причиненный мне моральный вред в размере  200 000 (двухсот тысяч)  рублей.

Приложение:

1. Копии авиа билетов;

2. Копии платежных документов;

3. Копия договора и чеков  ООО «Ромашка»;

4. Копия посадочного талона.

         В случае неудовлетворения требований данной[*претензии*](http://mashenkof.ru/levoe_menyu/obrazci_pretenziy/ponyatie_pretenzii__pretenzionnogo_pisma_/)в течении 10 (десяти) дней я буду вынуждена обратиться в суд с требованием об обязании Вас выполнить вышеуказанные требования, а также с жалобами в Роспотребнадзор и Министерство транспорта.

 «\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2015 г.           \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Н.М. Петров