

Руководителю ООО «Авиакомпания «Победа»
Группа «Аэрофлот»
Юридический адрес: 115114, г. Москва,
ул. Кожевническая, д.7, стр.1

От Дьяконовой Елены Владимировны
Адрес регистрации: г. Москва,
ул. Боенский проезд 2, кв. 77
телефон: +79851553383

ПРЕТЕНЗИЯ
о выплате штрафа и компенсации убытков,
причиненных отправкой пассажира другим рейсом

«29» июня 2017 года я полностью оплатила и приобрела авиабилет на рейс № DP-119, DP-116 по маршруту Москва – Сочи, Сочи - Москва, за который я заплатила **11 146,30** (Одиннадцать тысяч сто сорок шесть) рублей 30 копеек. Тем самым в соответствии с п.2 ст.786 ГК РФ, п.1. ст.105 Воздушного кодекса РФ и п.44 Общих правил воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требований к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей (введены приказом Минтранса России от 28.06.2007 № 82) я заключила с Вашим предприятием договор воздушной перевозки пассажира.

Из Сочи я должна была вылететь рейсом № DP-116 в 19 часов 25 минут по местному времени «10» июля 2017 года. Этот факт подтвержден оформленным авиабилетом, а также моей он-лайн регистрацией на рейс и фактом оплаты посадочного места на данный рейс, со статусом в электронном билете «забронировано место»

Однако, заблаговременно приехав в аэропорт и подойдя к стойке регистрации за посадочным билетом (он-лайн регистрация на рейс уже была пройдена и было выкуплено мною место на данный рейс), сотрудник аэропорта сказал, что я не могу улететь данным самолетом, т.к. места в салоне закончились. Разъяснить данную ситуацию с учетом выкупленного мною места в салоне сотрудник аэропорта не смог и попросил обратиться к сотрудникам авиакомпании «Победа». Сотрудники авиакомпании «Победа» отсутствовали на стойках регистрации пассажиров в момент прохождения регистрации, телефоны авиакомпании были недоступны, и для решения данной проблемы я обратилась к представителям аэропорта.

По словам сотрудников аэропорта сотрудники авиакомпании смогут подойти только после отправки самолета. На мой вопрос, почему представители компании не решают проблемы пассажиров данного рейса, возникшие по вине авиакомпании, ответа не последовало.

Сотрудники авиакомпании, Багричев Дмитрий и его напарница, соизволили подойти ко мне только после отправки самолета. Вместо содействия в решении моей проблемы сотрудники авиакомпании долго разбирались с сотрудником аэропорта, который осмелился озвучить пострадавшим пассажирам (таковых было 3 (трое)) скрываемую авиакомпанией правку в части отсутствия мест в самолете. После эмоционального разбирательства с сотрудниками аэропорта сотрудники авиакомпании по хамски стали общаться со мной и другими пострадавшими пассажирами, что крайне возмутительно и не приемлемо для компании, оказывающей услуги населению. Сотрудники авиакомпании предложили нам улететь более поздним рейсом данной авиакомпании. Однако, вместо немедленной перерегистрации и разрешения столь неприятной для меня ситуации Багричев Дмитрий с напарницей соизволили удалиться для перекура. Видимо, клиентоориентированность в авиакомпании «Победа» явно не на первом месте.

В итоге 10 июля 2017 года я смогла вылететь из Сочи в Москву рейсом DP-122 в 22 часов 35 минут. Задержка моей отправки в Москву была задержана более чем на 2 часа. Тем не менее, ни прохладительных напитков, ни питания авиакомпанией не было мне предоставлено.

Таким образом, полностью оплатив стоимость услуг по договору воздушной перевозки, я свои обязательства перед Вашей авиакомпанией добросовестно выполнила. Однако, Ваше предприятие в нарушение статьи 4. Федерального закона № 2300-1 от 07.02.1992 года «О защите прав потребителя» не исполнило обязательства в части срока и условий договора.

В соответствии с нормами статьи 120 Воздушного кодекса РФ за просрочку доставки пассажира в пункт назначения перевозчик должен выплатить штраф в размере двадцати пяти процентов установленного федеральным законом минимального размера оплаты труда за каждый час просрочки, но не более чем пятьдесят процентов провозной платы.

При любой задержке вылета рейса авиационный перевозчик согласно требованиям пункта 99. Общих правил воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требований к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей обязан бесплатно организовать для пассажиров строго определенный набор услуг, что Вашим предприятием выполнено не было.

Кроме того, по причине просрочки доставки меня в пункт назначения мне пришлось оплатить дополнительные сутки на парковке 4 Аэропорта Внуково, при этом мои прямые убытки за еще одни сутки парковки составили –500,00 (Пятьсот) рублей 00 копеек.

На основании статей 4, 15 и 29 ФЗ «О защите прав потребителей», статьи 120 Воздушного кодекса РФ и статьи 15 ГК РФ

ПРОШУ:

1. Уплатить мне в добровольном порядке в соответствии с уведомлением об ограничении ответственности за просрочку в доставке пассажиров, содержащимся в моем авиабилете, штраф.

2. Возместить причиненные мне из-за задержки рейса прямые убытки в сумме 500,00 (Пятьсот) рублей 00 копеек.

3. Возместить компенсацию за причиненный мне моральный вред, который нанесла мне отправка другим рейсом по вине Вашего предприятия. Учитывая последствия причиненных мне физических и нравственных страданий, я оцениваю их в 15 000,00 (Пятнадцать тысяч) рублей.

В случае неудовлетворения моих законных требований я буду вынужден обратиться в суд с исковым заявлением о принудительном взыскании штрафа и убытков.

Сумму денежных средств прошу перечислить мне на счет банковской карты по следующим реквизитам:

Получатель: Дьяконова Елена Владимировна

Банк получателя: Сбербанк России ПАО

Счет: 40817810938257736097

Корсчет: 30101810400000000225

БИК: 044525225

ИНН: 7707083893

КПП: 773601001

В назначении платежа указать:

Возмещение убытков авиакомпании «Победа» на счет БК номер 40817810938257736097 (ДЬЯКОНОВА ЕЛЕНА ВЛАДИМИРОВНА). Паспорт:серия 6805 номер 290293.

В случае отказа выполнить мои законные требования, я буду вынуждена обратиться в суд за

защитой своих прав и законных интересов, а также в иные уполномоченные (в том числе надзорные и правоохранительные) органы для решения вопроса привлечения авиакомпании «Победа» к установленной законом ответственности:

- ✓ Федеральная служба по надзору в сфере транспорта (Ространснадзор);
- ✓ Управление государственного надзора за деятельностью в гражданской авиации;
- ✓ Управление Роспотребнадзора по городу Москве;
- ✓ Прокуратура и т.д.

При рассмотрении моего иска в суде, я буду просить суд взыскать с Вашего предприятия штраф в доход государства в соответствии с пунктом 6 статьи 13 ФЗ «О защите прав потребителей» за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя.

Приложения:

1. Копия авиабилета.
2. Копия чека оплаты парковки 4 Аэропорт Внуково
3. Копия посадочного билета

«08» августа 2017 года


Дьяконова Е.В.

Код
бронирования

ZM6D4N

Агентство ООО "Вайт Трэвел"

Агент onetwotripapi

Дата заказа 29.06.2017 15:40

Статус брони Подтверждена

Долг по брони 0.00 руб.

Сведения о пассажире

Номер билета	Фамилия Имя Отчество	Кат.	Дата рождения	Тип документа	Номер документа	Стоимость билета
4250009448034	DYAKONOVA ELENA	B3P	14.12.1985	Паспорт РФ	6805290293	11 147.00 руб.

Полётные купоны

Аэропорт отправления	Аэропорт прибытия	Рейс	Отправление	Прибытие	Длит.	Тариф	Статус купона
VKO Москва (Внуково) А	AER Сочи	DP119	06.07.17 23:20	07.07.17 01:35	2:15	JECON	Регистрация
AER Сочи	VKO Москва (Внуково) А	DP116	10.07.17 19:25	10.07.17 21:45	2:20	JECON	Открыт

Указано местное время отправления/прибытия. Класс экономический.

Дополнительные услуги

DYAKONOVA ELENA	06.07.17 Москва (Внуково) > Сочи	10.07.17 Сочи > Москва (Внуково)
 Без багажа в салоне	 Без багажа в салоне	
 Нет платного багажа	 Нет платного багажа	
 Нет специального багажа	 Нет специального багажа	
 Без страхования в полёте	 Без страхования в полёте	
Забронировано место: 21B	Место не назначено	

Тарифы и сборы

Наименование сбора	Код сбора	Ставка НДС	Сумма НДС	Сумма сбора
Базовый тариф (невозвратный)	JECON x2	10%	999.82 руб.	10 998.00 руб.
Выбор места в салоне	POS2	10%	13.55 руб.	149.00 руб.
Комиссия за обработку платежа	FCC	18%	0.91 руб.	5.96 руб.
Итого по бронированию			1 014.28 руб.	11 152.96 руб.

Сведения об оплате

Дата платежа	Форма оплаты	Номер счета	Владелец счета	Сумма платежа
29.06.17 15:48	Агентство		ООО "Вайт Трэвел"	21 996.00 руб.
06.07.17 10:21	Карта MasterCard	****4642	YULIA SINITSKAYA	303.96 руб.
Итого оплачено				22 299.96 руб.

Важная информация

Регистрация и посадка

Регистрация в аэропорту начинается не позднее чем за 2 часа и заканчивается строго за 40 минут до времени отправления рейса. Посадка на рейс заканчивается за 25 минут до времени отправления рейса.

Пассажиры, опоздавшие на регистрацию или посадку, к полёту не допускаются.

Перевозка багажа

Пассажир может провезти бесплатно не более 10 кг зарегистрированного багажа в багажном отсеке воздушного судна. Багаж сверх бесплатной нормы перевозится за дополнительную плату в соответствии с [Правилами и тарифами провоза багажа](#).

Сверх установленной нормы бесплатного провоза багажа и без взимания платы пассажир имеет право провозить следующие вещи (из перечня, установленного Федеральными авиационными правилами), если они находятся при пассажире и не вложены в багаж: дамскую сумочку или портфель (один из этих предметов), папку для бумаг, зонтик, трость, букет цветов, верхнюю одежду, печатные издания для чтения в полете, детское питание для ребенка во время полета, телефон сотовой связи, фотоаппарат, видеокамеру, портативный компьютер, костюм в портплексе, детскую люльку при перевозке ребенка, а также костыли или складную кресло-коляску.

Для бесплатной перевозки портативного компьютера, фотокамеры и видеокамеры их можно поместить в мужской портфель или дамскую сумочку, либо перевезти в качестве самостоятельных вещей (без чехла). Портплекс не должен содержать в себе других предметов, кроме костюма.

Перевозимый в салоне багаж и личные вещи не должны содержать предметов, запрещённых к перевозке. Жидкости, разрешённые к перевозке, перевозятся в салоне воздушного судна в пластиковом пакете в ёмкостях вместимостью не более 100 мл, совокупным объёмом

не более 1 л на пассажира.

Каждое место багажа, перевозимого в салоне воздушного судна за дополнительную плату, должно быть не более 10 кг и 115 см по сумме трех измерений.

Места в салоне

Места в салоне назначаются пассажиру во время регистрации и указывается в посадочном талоне. Изменение мест на борту воздушного судна не допускается.

Места, находящиеся напротив аварийных выходов, не могут занимать пассажиры с детьми, лица с ограничениями жизнедеятельности, беременные женщины, пассажиры, не владеющие русским или английским языком, несовершеннолетние пассажиры, тучные пассажиры.

Услуги в полёте

Питание и горячие напитки в полёте не предоставляются. Питьевая вода предоставляется по требованию. В интересах безопасности проносить на борт воздушного судна горячие напитки запрещается.

На борту воздушного судна запрещается курить и распивать алкогольные напитки. Спинки кресел не откидываются для удобства пассажиров, сидящих сзади.

Специальное обслуживание

Пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, перевозка которых требует специальных условий, рекомендуется сообщить об этом в контактный центр авиакомпании не позднее, чем за 24 часа до времени отправления рейса.

Дополнительные услуги

Вы можете заказать дополнительные услуги через [онлайн-кабинет](#) или контактный центр: +7 (809) 505-4777 (от 55,00 до 60,17 рублей без НДС в минуту) не позднее, чем за 4 часа до времени отправления рейса.

Информация о перевозчике

Перевозчик ООО «Авиакомпания «Победа». ИНН: 9705001313. КПП: 775101001. Лицензия ПП0377 от 01.10.2015. Официальный сайт: www.pobeda.aero. Правила перевозки пассажиров и багажа: www.pobeda.aero. Поддержка клиентов: feedback@pobeda.aero. Контактный центр: +7 (809) 505-4777 (звонок платный, от 55,00 до 60,17 рублей без НДС в минуту).

КАССОВЫЙ ЧЕК

ПРИХОД
0002 СТОЯНКА
СЕКЦИЯ 02

ИТОГ

1.000 * 2500.00 = 2500.00
= 2500.00

ОПЛАТА

ПЛАТ.КАРТОЙ *2500.00
ВСЕГО ОПЛАЧЕНО
НАЛИЧНЫМИ *0.00
ЭЛЕКТРОННЫМИ *2500.00
СНО: УСН ДОХОД
Сумма без НДС *2500.00
Сайт ФНС: www.nalog.ru
Пользователь: Индивидуальный предприниматель Назаров Борис Иванович

Адрес: 119027, Москва, аэропорт Внуково, Привокзальная площадь
КАССИР 01

ИНН: 613901611380
ККТ: 001072005532074
Смена № 14
Чек № 17

11.07.17 01:34

ИТОГ *2500.00
РН ККТ: 0003827528038244
ФН № 8710000100384648
ФД № 153
ФПД: 3624609740



СПАСИБО
ЗА ПОКУПКУ



ИП НАЗАРОВ Б.И.
г.ер. Внуково Аэропорт
пл. Привокзальная
г. (8903)1607873

11.07.17

01:42

ЧЕК

Оплата

Номер операции: 0017
Терминал: 11020240
Пункт обслуживания: 380000005835
VISA

А0000000031010
Карта:(С) ****9763
Клиент: DYAKONOVA/ELENA

Сумма (Руб.):

2500.00

Комиссия за операцию - 0 Руб.

ОД06РРЮ

Код авторизации: 498643

Номер ссылки: 719289642406
Введен ПИИ код

подп. кассира (контролера)
C3A269BA9816E77C56A1F40C8AFF42CF
=====



ПОСАДОЧНЫЙ ТАЛОН BOARDING PASS

11170

Name of passenger
DYAKONOVA / ELENA

From
Sochi

To
Moscow (Vnukovo)

Flight
DP 123 Date **15** Door **1**

Date
10 Ju Seat No.
16E

Time
22:35 Boarding till
22:10

SEQ61

ZM6D4N

NO SMOKING



Check (Luggage)
the Warsaw Convention as amended

ной конвенции
Варшавской Конвенции,
дополни, дополни
1955 года.



ATIFICATION
liable for an
I immediate
сет ответс
перевозке
сразу же

СППРИН

Международный аэропорт Сочи
Служба авиационной безопасности
ДОСМОТРЕНО № 123