\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
Московское представительство

От \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
Адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
тел. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Претензия

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г. я, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, вместе со совей женой, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, вылетел из \_\_\_\_\_\_\_\_\_ в \_\_\_\_\_\_\_\_\_ (через \_\_\_\_\_\_\_\_\_) рейсом \_\_\_\_\_\_\_ (до \_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_) авиакомпании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
Данный полет мы совершили, чтобы добраться до места отдыха (горнолыжного курорта). Вместе с нами были вещи, которые были сданы в багаж. В том числе сумка со спортивной экипировкой и личными вещами.
В \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ данной сумки не оказалось. Представители авиакомпании никакого содействия не оказали. Мной было подано заявление в службу розыска женевского аэропорта (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_).
Наш багаж не был обнаружен в течение всего времени отдыха, в связи с чем нам пришлось произвести незапланированные расходы на покупку спортивной экипировки и специальной лечебной косметики для моей жены.
На обратном пути в аэропорту \_\_\_\_\_\_\_\_ я вновь сделал запрос о нашем багаже, но никаких данных о нем мне предоставлено не было.
По прибытии из отпуска в аэропорт \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ я обращался в службу розыска данного аэропорта, однако данных о моем багаже не было.
В период с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г. по \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г. после неоднократного уточнения внешнего вида и содержимого багажа, мне было сообщено, что похожий багаж находится в Амстердаме и что туда направлен запрос об отправке его в \_\_\_\_\_\_\_\_\_. Однако, по информации сотрудников службы розыска \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, служба амстердамского аэропорта на этот запрос не отреагировала, после чего \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г. туда был послан повторный запрос, также оставшийся без ответа.
В соответствии со ст. 103 Воздушного кодекса РФ по договору воздушной перевозки пассажира перевозчик обязуется перевезти пассажира воздушного судна в пункт назначения с предоставлением ему места на воздушном судне, совершающем рейс, указанный в билете, а в случае воздушной перевозки пассажиром багажа также этот багаж доставить в пункт назначения и выдать пассажиру или управомоченному на получение багажа лицу. Срок доставки пассажира и багажа определяется установленными перевозчиком правилами воздушных перевозок. Пассажир воздушного судна обязуется оплатить воздушную перевозку, а при наличии у него багажа сверх установленной перевозчиком нормы бесплатного провоза багажа и провоз этого багажа.
Согласно статье 106 Воздушного кодекса РФ перевозчик обязан организовывать обслуживание пассажиров воздушных судов, обеспечивать их точной и своевременной информацией о движении воздушных судов и предоставляемых услугах. При этом пассажир воздушного судна имеет право
бесплатного провоза своего багажа в пределах установленной нормы. Багаж весом более нормы оплачивается дополнительно.
Порядок предоставления пассажирам воздушных судов услуг и льгот устанавливается федеральными авиационными правилами.
Такие правила установлены приказом Минтранса РФ от 28.06.2007 N 82
"Об утверждении Федеральных авиационных правил "Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей".
В соответствии с данными Правилами багаж пассажира принимается к перевозке при его регистрации в аэропорту отправления, аэропорту трансфера, аэропорту остановки или другом пункте регистрации.
Зарегистрированный багаж пассажира должен перевозиться на том же воздушном судне, на котором следует пассажир.
При этом перевозчик обязан обеспечить информирование пассажиров о месте выдачи зарегистрированного багажа в аэропорту назначения, остановки или трансфера, а также о причине и продолжительности любой задержки в доставке багажа и обеспечить выдачу багажа пассажирам.
Выдача зарегистрированного багажа производится в аэропорту, до которого зарегистрированный багаж был принят к перевозке.
Зарегистрированный багаж хранится в аэропорту, до которого должен быть доставлен багаж согласно договору воздушной перевозки пассажира в течение двух суток, включая день прибытия воздушного судна, на котором доставлен зарегистрированный багаж, без взимания дополнительной платы.
Дальнейшее хранение зарегистрированного багажа обеспечивается перевозчиком или обслуживающей организацией.
Если перевозчик не выдал пассажиру зарегистрированный багаж в аэропорту, до которого должен быть доставлен багаж согласно договору воздушной перевозки пассажира, то по письменному заявлению пассажира, оформленному на основании перевозочного документа, перевозчик обеспечивает необходимые меры к розыску зарегистрированного багажа, включающие:
направление запроса в аэропорт отправления о наличии багажа;
направление запросов в аэропорты, в которые багаж мог быть доставлен ошибочно;
направление запроса о досылке багажа в случае его обнаружения.
Перевозчик обеспечивает розыск багажа немедленно по предъявлении пассажиром заявления о неполучении багажа.
Если зарегистрированный багаж найден, то перевозчик обеспечивает уведомление владельца зарегистрированного багажа и его доставку в аэропорт (пункт), указанный пассажиром, и по просьбе пассажира по указанному им адресу без взимания дополнительной платы.
Также согласно ст. 18 "Конвенции об унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок" заключенной в г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ и обязательной для перевозчика, перевозчик отвечает за вред, происшедший в случае уничтожения, потери или повреждения зарегистрированного багажа или товара, если происшествие, причинившее вред, произошло во время воздушной перевозки.
При этом воздушная перевозка, по смыслу предыдущего абзаца, охватывает период времени, в течение которого багаж или товар находятся под охраной перевозчика, независимо от того, имеет ли это место на аэродроме, на борту воздушного судна или в каком-либо ином месте, в случае посадки вне аэродрома.
В соответствии со ст. 19 указанной Конвенции перевозчик несет ответственность за вред, происшедший вследствие опоздания при воздушной перевозке пассажиров, багажа или товаров.
"Конвенция для унификации некоторых правил международных воздушных перевозок" заключенная в г. Монреале 28.05.1999 также предусматривает, что перевозчик несет ответственность за вред, происшедший вследствие задержки при воздушной перевозке багажа (ст. 19).

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г. мной было подано заявление Перевозчику об указанных фактах. И только после того, как я сам сообщил Перевозчику о том, где находится мой багаж, были предприняты меры для его прибытия. Однако об этом мне пришлось узнавать самостоятельно, поскольку о его прибытии меня не уведомляли. Так, позвонив \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г. Перевозчику, я узнал, что уже могу забирать багаж. При этом мне пришлось ехать за ним в аэропорт, чем было нарушено мое право на доставку найденного багажа в указанный мной пункт без взимания дополнительной платы.
Таким образом, Перевозчиком нарушены мои права как Потребителя, выразившиеся в том, что по прилете в Женеву мне не был выдан зарегистрированный багаж в аэропорту, до которого зарегистрированный багаж был принят к перевозке.
Это значит, что мне была оказана некачественная услуга. Считаю, что перевозчик должен был принять все меры для недопущения утраты багажа, для его поиска, а также самостоятельно меня уведомить о факте его нахождения и доставить без взимания дополнительной платы в указанный мной пункт. Все это следует из требований закона, которые перевозчиком были проигнорированы.
При этом согласно ст. 28 Закона «О защите прав потребителей» если исполнитель нарушил сроки оказания услуги - сроки начала и (или) окончания оказания услуги и (или) промежуточные сроки оказания услуги потребитель вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков оказания услуги. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.
Согласно ст. 29 Закона «О защите прав потребителей» потребитель при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе потребовать возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами.
В связи указанными обстоятельствами мне пришлось приобретать вещи взамен утраченных, а именно косметику для моей жены и горнолыжные маски. Стоимость данных вещей составила \_\_\_\_\_\_ евро.
При этом спортивную экипировку для себя мне приобрести не удалось, поскольку в связи с особенностями моего телосложения приобрести подходящие именно мне вещи очень тяжело. Именно поэтому до вылета экипировка была мной специально заказана и готовилась под меня.
Согласно ст. 15 Закона «О защите прав потребителей» я имею право на компенсацию морального вреда, причиненного мне в связи с нарушением моих прав. Так, во время поездки и после нее, я испытывал нравственные страдания от того, что, выехав в незнакомую страну, я оказался в такой ситуации, когда я вынужден произвести незапланированные расходы, из-за чего я и моя жена могли остаться без необходимых средств.
При этом данную поездку я запланировал еще с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г., для чего регулярно откладывал денежные средства. Однако отдых нам был безнадежно испорчен в связи с тем, что по причине пропажи багажа я оказался без экипировки, приобрести которую по указанным выше причинам для меня не представлялось возможным.
Кроме того, по причине отсутствия именно той косметики, которую использует моя жена (в связи с особенностями кожи ей требуется именно эта косметика) после возвращения она вынуждена была пройти курс лечения.
Моральный вред я оцениваю в \_\_\_\_\_\_\_\_ рублей, поскольку из-за данных нарушений мне и моей жене был испорчен отдых, на который мы вправе были рассчитывать, оплачивая услуги перевозчика.
Кроме того, считаю, что перевозчик должен выплатить мне штраф, предусмотренный п. 3 ст. 22 "Конвенции для унификации некоторых правил международных воздушных перевозок" заключенной в г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, в сумме 17 специальных прав заимствования за килограмм. При этом с учетом того, что для меня важно было получить именно обе сумки, а не одну, согласно п. 4 данной статьи во внимание должен приниматься общий вес места, то есть 29 кг. На \_\_\_\_\_\_\_\_\_ г. курс ЦБ РФ установлен в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей за одно специальное право заимствования. Следовательно штраф составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.
Также в связи с нарушением перевозчиком моих прав как потребителя я вынужден был для восстановления моих прав воспользоваться юридическими услугами, стоимость которых составила \_\_\_\_\_\_\_\_ рубля. Согласно ст. 15 ГК РФ данные расходы также являются моими убытками.
В связи с указанным, прошу возместить мне понесенные убытки, а именно:
- возместить стоимость приобретенных вещей в размере \_\_\_\_ евро в российских рублях по курсу ЦБ РФ на день перечисления денежных средств;
- возместить стоимость юридических услуг, которыми я был вынужден воспользоваться в размере \_\_\_\_\_\_\_\_ рубля.
Кроме того, я требую выплаты мне штрафа за задержку багажа в размере штраф \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.
Также я хочу, чтобы мне был компенсирован моральный вред, причиненный по причине оказания некачественной услуги в размере \_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.
В противном случае я буду вынужден обратиться в суд за защитой своих прав. При этом мной будет заявлено требование о взыскании неустойки в размере 3% цены билета за каждый день просрочки.
При этом кроме исполнения моих требований суд обяжет Вас согласно п. 6 ст. 13 Закона «О защите прав потребителей» выплатить штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя, за неисполнение законных требований Потребителя в добровольном порядке.
Также я буду вынужден обратиться с жалобой в Роспотребнадзор.

Приложение:
1. Копия билетов.
2. Копия заявления о розыске в аэропорт \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
3. Копия заявления перевозчику.
4. Копия договора на оказание юруслуг с документами об оплате.
5. Копии документов об оплате вещей, которые были приобретены взамен утраченных.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г.