Руководителю авиакомпании

(nordwindairlines.ru)

от Захарченко Надежды Петровны

89096085660 89123476397

zakharchenko-olenka05@mail.ru

Паспорт серии 5312\_\_ № \_\_\_262925, выданный отделом УФМС России по Оренбургской обл.в гор.Новотроицке \_),

проживающего по адресу:

(ул Зелёная д.65 кв 1)

ПРЕТЕНЗИЯ

Я, Захарченко Надежда Петровна, заключила с Вашей авиакомпанией договор о воздушной перевозке, это подтверждается билетом (в т.ч. электронным) серии 216 номер 2419324081, на рейс E0795 по маршруту Санкт-Петербург-Орск с датой вылета 13.07.2022.

Тем не менее, до настоящего времени ваша авиакомпания свои обязательства по перевозке меня как пассажира из (Санкт-Петербурга в Орск) не выполнила , таким образом, ваша компания нарушила положения п. 1 ст. 103 Воздушного кодекса Российской Федерации.

Не обеспечила доведение до пассажиров рейса информации о изменении выхода на посадку. Приехали с внучкой за 4 часа в аэропорт до вылета, прошли самые первые все регистрации , паспортный контроль и сидели там ,где должны были сидеть. Что написано в билете. В последнюю минуту мы узнаём,что нам поменяли выход с 25 на 27. Это нигде не оглашали. Мы бежали, и нам сказали,что уже всё поздно,изменить ничего нельзя, хотя до вылета было ещё пол часа, можно было что-то решить. Слёзно умоляли их и просили,что-нибудь придумать, что мы добежим до этого автобуса или самолета , они взяли развернулись и ушли . Перед глазами нашими уехал прям автобус . Самое обидное ,что эти работники даже не пытались помочь, не вошли в положение . Просто послали нас за новыми билетами, им объясняешь ,что больше нет денег на новые. Кроме того, у них очень высокие цены, чтобы добраться нужно около 23 тысяч за человека. Просидели всю ночь в аэропорту, так и не смогли решить проблему. Так как мы не смогли улететь не по нашей вине. Взяли деньги в кредит, чтобы приобрести другие билеты.

В нарушение требований п. 99 ФАП нам не было обеспечено бесплатное предоставление услуг, оказание которых для перевозчика в названных условиях ) является соответствующей обязанностью вернуть деньги за билеты или обменять на новые.

Прошу вернуть мне провозную плату, т.е. денежную сумму, уплаченную за билет в семидневный срок.Также считаю, что в результате виновного бездействия со стороны авиакомпании и допущенного нарушения моих прав как потребителя мне был причинен моральный вред в размере 30 тысяч рублей, право на компенсацию которого я имею на основании ст. 15 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

13.07.2022