

**АО «Ред Вингс»**  
119415, Москва, проспект Вернадского,  
дом 41, стр. 1, эт. 8, пом. I, ком. 25

От (Ф.И.О.) Суржиной Юлии Александровны  
Домашний адрес: индекс \_\_\_\_\_

**Обязательно указать:**

Адрес электронной почты: sjuliaann@gmail.com

Телефон: +7 910 38 696 38

## **ПРЕТЕНЗИЯ**

21 февраля 2024 мне было отказано в регистрации на рейс WZ-1030 (отправление 20:55 Нижний Новгород, рейс с Екатеринбург) по причине того, что билет был приобретен на старый паспорт. Новый паспорт был получен согласно необходимости его замены по российскому законодательству в связи с достижением возраста 45 лет, и был получен уже после покупки билета. Распечатанный чуть ранее билет с посадочным талоном был демонстрационно разорван сотрудницей стойки регистрации и я была направлена в кассу для переоформления билета. Диалог с сотрудницей стойки регистрации ни к чему не привел, было отказано в помощи со ссылкой на то, что она является работником аэропорта и к авиа-компания, выполняющей перевозку, не имеет никакого отношения. Аналогичный подход был и у сотрудницы кассы аэропорта. Моя попытка разобраться в ситуации посредством обращения в офис авиа-перевозчика, расположенный на 2-ом этаже здания нижегородского аэропорта, не увенчалась успехом: офис был закрыт, по указанному телефону связи, наклеенному на двери офиса +7 929 053 56 23, никто не ответил. Дозвонившись по номеру контактного центра +74952121251 получила ответ, что для посадки на рейс мне необходимо переоформить билет на платной основе.

В случае, если пассажир намерен предъявить при регистрации на рейс иной документ, удостоверяющий его личность, чем тот, на основании которого был оформлен билет, пассажир заблаговременно до прохождения регистрации на рейс, должен обратиться к перевозчику или уполномоченному агенту для внесения в билет и в автоматизированную систему бронирования изменений, касающихся документа, удостоверяющего личность, а перевозчик или уполномоченный агент обязаны произвести действия по внесению указанных изменений (п. 52 Федеральных авиационных правил "Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей" (утв. приказом Минтранса РФ от 28 июня 2007 г. N 82)). Названная выше норма не устанавливает права перевозчика устанавливать плату за принятие уведомления о внесении изменений в билет и систему бронирования.

Согласно ч. 1 ст. 18 Закона РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I "О защите прав потребителей" недопустимыми условиями договора, ущемляющими права потребителя, являются условия, которые нарушают правила, установленные международными договорами Российской Федерации, настоящим Законом, законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей. Недопустимые условия договора, ущемляющие права потребителя, ничтожны. Если включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, повлекло причинение убытков потребителю, они подлежат возмещению продавцом (изготовителем, исполнителем, импортером,

владельцем агрегатора) в полном объеме в соответствии со ст. 13 Закона РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I "О защите прав потребителей". Требование потребителя о возмещении убытков подлежит удовлетворению в течение десяти дней со дня его предъявления.

На основании вышеизложенного, плата за внесение изменений в билет Суржиной Ю.А. \_\_\_\_\_ (№, дата, рейс) является незаконной, прошу осуществить возмещение убытков в виде указанной платы в течение 10 дней со дня предъявления настоящего требования путем перечисления на расчетный счет Суржиной Ю.А.: \_\_\_\_\_.

**Полные банковские реквизиты счета для рублевых зачислений:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 202\_\_ г. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
(число, подпись)