***Наименование туроператора***: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес, место нахождения: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***Наименование турагентства*** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(заполняется в случае, если турпродукт приобретен через турагента)*

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(ФИО)

Проживающего(ей) по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

тел. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Претензия**

**в связи ненадлежащим исполнением условий**

**договора о реализации туристского продукта**

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_\_ г. между мной \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ был заключен договор № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_о реализации туристского продукта по размещению и перевозке в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(указать наименование страны, города, отеля, в которые организована турпоездка)*, срок поездки с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ , продолжительность тура \_\_\_\_\_\_\_\_\_дней/ночей, \_\_\_\_\_ взрослых и \_\_\_\_\_\_\_ ребенок. Согласно условиям договора, туристский продукт бронируется и формируется туроператором \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(указать наименование туроператора)*. По данному договору мной уплачена сумма \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей, что подтверждается документом об оплате\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(указать номер чека, квитанции, иного документа).*

Таким образом, свои обязательства по договору я исполнил(а) в полном объеме.

В соответствии со ст. 9 Федерального закона от 24.11.1996 №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» троператор обеспечивает оказание туристу всех услуг, входящих в туристский продукт, самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед туристом и (или) иным заказчиком. По договору о реализации туристского продукта, заключенному турагентом, туроператор несет ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание туристу и (или) иному заказчику услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги.

**Туроператор отвечает перед туристом или иным заказчиком за действия (бездействие) третьих лиц, оказывающих услуги, входящие в туристский продукт, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристом или иным заказчиком несет третье лицо.**

**Условия договора о реализации туристского продукта были выполнены туроператором ненадлежащим образом, а именно:**

**1**. Вылет рейса из г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ был задержан на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_часов, что подтверждается \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(указать документ, например, справка из аэропорта)*.

В связи с задержкой мне должны были быть бесплатно предоставлены услуги, предусмотренные п. 99 Федеральных авиационных правил "Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей", утв. Приказом Минтранса России от 28.06.2007 N 82. Однако, в нарушение требований закона мне не были предоставлены услуги *(подчеркнуть необходимое)*:

* комната матери и ребенка пассажиру с ребенком в возрасте до семи лет;
* два телефонных звонка или два сообщения по электронной почте при ожидании отправления рейса более двух часов;
* обеспечение прохладительными напитками при ожидании отправления рейса более двух часов;
* обеспечение горячим питанием при ожидании отправления рейса более четырех часов и далее каждые шесть часов - в дневное время и каждые восемь часов - в ночное время;
* размещение в гостинице при ожидании отправления рейса более восьми часов - в дневное время и более шести часов - в ночное время;
* доставка транспортом от аэропорта до гостиницы и обратно в тех случаях, когда гостиница предоставляется без взимания дополнительной платы;
* организация хранения багажа.

**В связи с тем, что данные услуги мне не оказаны, мне причинены убытки, возмещение которых я имею право требовать с туроператора, в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб., что подтверждается следующими документами \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***(например, чеки об оплате питания, оплате номера в гостинице, услуг такси и другое).*

**Кроме того, необходимость ожидать рейс, постоянные волнения и переживания причинили мне и сопровождающим меня туристам, указанным в договоре, моральный вред. Стоимость морального вреда оцениваем в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб. каждому туристу, указанному в договоре. Моральный вред подлежит возмещению туроператором.**

**2**. *(заполняется в случае, если произошла задержка отправления рейса до места размещения)*

В связи с задержкой рейса фактическое заселение в отель произошло « \_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г. в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ часов *(указать фактическую дату и время заселения)*, тогда как согласно условия договора я должна была заселиться в отель не позднее « \_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г. в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_часов *(указать дату и время согласно условиям договора и времени прилета по билетам).*

Таким образом, я и сопровождающие меня туристы в количестве \_\_\_\_\_\_\_ человек были лишены возможности пользоваться забронированными по договору услугами (размещение в отеле, питание в отеле) в течение \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ часов/дней.

В соответствии со ст. 29 Закона РФ Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать, в частности, соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги).

Считаю, что стоимость услуг по размещению в отеле и питанию в течение 1 суток составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб., что подтверждается следующими документами \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(указать документы, например, скриншоты интернет страниц с сайта отеля, условия договора о реализации туристского продукта, прейскуранты на услуги проживания и питания в отеле, и другое).* В связи с тем, что в результате некачественного оказания услуг я не имел(а) возможности воспользоваться в полном объеме услугами по размещению и питанию в отеле в указанное время, считаю, что стоимость услуг по договору подлежит уменьшению на стоимость неоказанных мне услуг в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.

**3.** В соответствии со ст. 15 Гражданского кодекса Российской Федерации лицо, право которого нарушено, может требовать полного возмещения причиненных ему убытков, если законом или договором не предусмотрено возмещение убытков в меньшем размере.

Под убытками понимаются расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права, утрата или повреждение его имущества (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которые это лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода).

**В связи с задержкой рейса мне также были причинены убытки, а именно \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** *(указать причинённые иные убытки, связанные с некачественным оказанием услуг, например, утрата заработной платы за дни не выхода на работу связи с задержкой рейса )* в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_руб., что подтверждается следующими документами: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(например, чеки, квитанции об оплате, справка с места работы)*.

На основании изложенного, руководствуясь ст. 15 Гражданского кодекса РФ, ст. ст. 6, 9 Федерального закона от 24.11.1996 №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ», ст. 29, 31 Закона РФ «О защите прав потребителей», прошу:

- снизить стоимость услуг по договору о реализации туристского продукта № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_г., возвратив мне стоимость неоказанных услуг по проживаю и питанию в отеле \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(указать наименование отеля в соответствии с условиями договора)* в размере\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.

- возместить мне причинные убытки в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_руб., вызванные задержкой рейса № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

- выплатить мне и туристам, в интересах которых заключен договор о реализации туристского продукта, компенсацию морального вреда в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб. каждому, всего\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.

Денежные средства выплатить мне в срок 10 дней со дня получения претензии в соответствии со ст. 31 Закона РФ «О защите прав потребителей» путем выдачи наличными средствами / перевода на мой банковский счет по реквизитам: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (наименование банка) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (номер счета).

О принятом решении прошу Вас уведомить письменно в установленный Законом десятидневный срок, предварительно сообщив мне по телефону: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

В случае отказа в удовлетворении заявленных мной требования я имею право обратиться в суд с исковым заявлением о взыскании убытков, компенсации морального вреда и неустойки, а также штрафа в размере 50% в мою пользу за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке. В суд также будет привлечен Роспотребнадзор – для дачи заключения по делу.

Приложение:

1. Копия договора о реализации туристского продукта № \_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. Копия документа, подтверждающего задержку рейса \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (например, справка из аэропорта)
3. Копии документов, подтверждающих убытки.
4. Иные документы при необходимости \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«\_\_\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(ФИО)*