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

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

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

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

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

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

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

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

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(Ф.И.О)

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

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

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

**Претензия**

**по договору о реализации туристского продукта**

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_\_ г. между мной \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (*далее – потребитель*) и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (*далее – турагент*) был заключен договор № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ о реализации туристского продукта по перевозке и размещению в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(указать наименование страны, города, отеля, в которые организована турпоездка)*, срок поездки с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ , продолжительность тура \_\_\_\_\_\_\_\_\_дней/ночей, на \_\_\_\_\_ взрослых и \_\_\_\_\_\_\_ ребенка (детей). 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, однако туроператор допустил одностороннее изменение условий договора:

04.07.2018г. на официальном сайте туроператора «Натали Турс», в сети интернет опубликована информация об аннулировании всех забронированных и оплаченных туров на период с 04.07.2018г. по 30.09.2018г. <https://www.natalie-tours.ru/news_tours/195406/>. Данную информация, также, подтверждается турагентом, где я приобретал(а) тур.

В результате одностороннего отказа туроператором от оказания услуг я был(а) вынуждена понести дополнительные расходы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (*необходимо указать какие* *расходы были понесены, например, связанные с оплаты отеля на указанные даты и пр.)*, которые подтверждаются следующими документами \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (*указать документы, которыми подтверждаются дополнительные расходы*).

Таким образом, разница между первоначальной оплатой туристских услуг и дополнительных затрат, связанных с оказанием туристских услуг в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ являются моими убытками.

В соответствии с абз.2 статьи 9 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.2006г. № 132-ФЗ туроператор обязан обеспечить оказание туристу всех услуг, входящих в туристский продукт, самостоятельно или с привлечением третьих лиц. Односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускаются, за исключением случаев, предусмотренных Гражданским кодексом РФ, другими законами или иными правовыми актами (ст. 310 Гражданского кодекса РФ).

Согласно абзацу 3 статьи 9 Закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», туроператор несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность перед туристом за неисполнение (или ненадлежащее исполнение) обязательств по договору о реализации туристского продукта, в том числе за неоказание или ненадлежащее оказание туристам услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги.

Аналогичная норма установлена Законом РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1. Согласно пункту 1 статьи 13 Закона РФ «О защите прав потребителей» за нарушение прав потребителей исполнитель несет ответственность, предусмотренную законом или договором.

Условия договора о реализации туристского продукта были выполнены туроператором ненадлежащим образом.

В соответствии с пунктом 1 статьи 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе потребовать, в том числе и возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами.

В соответствии со ст. 15 Гражданского кодекса РФ 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).

На основании изложенного и руководствуясь ст.ст. 4,13,15,29,31 Закона РФ «О защите прав потребителей, ст. 9 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в РФ», ст. 15 Гражданского кодекса РФ прошу:

- снизить стоимость услуг по договору о реализации туристского продукта № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_г., возвратив мне разницу в 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. *(указать при возникновении и подтверждении убытков);*

- компенсировать мне причиненный моральный вреда в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб., выразившийся в следующем \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (*указать в чем выразились физические и (или) нравственные страдания*).

Предлагаю возникший спор решить в досудебном порядке и денежные средства выплатить мне в течение 10 дней в соответствии со ст. 31 Закона РФ «О защите прав потребителей» путем выдачи наличными средствами / перевода на мой банковский счет по реквизитам: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (*наименование, реквизиты банка*) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (*номер счета*) (*необходимо выбрать способ получения денежных средств*).

О принятом решении прошу Вас уведомить письменно в установленный Законом десятидневный срок, предварительно сообщив мне по телефону: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_[[1]](#footnote-1).

В случае отказа в удовлетворении заявленных мной требования я имею право обратиться в суд с исковым заявлением о взыскании убытков, компенсации морального вреда, выплаты неустойки, а также штрафа в размере 50% в мою пользу за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке.

Приложение:

1. Копия договора о реализации туристского продукта № \_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. Копии документов, подтверждающих убытки \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
3. Иные документы при необходимости \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«\_\_\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(Ф.И.О)*

1. **Порядок вручения претензии:**

   С заполненной претензии необходимо сделать копию или заполнить ее в двух экземплярах. Один экземпляр претензии вручается под роспись уполномоченному лицу исполнителя оказывающего услуги (выполняющего работы), с указанием фамилии, должности, даты вручения, штампа (печати).

   В случае отказа от принятия претензии, необходимо направить ее на адрес исполнителя заказным письмом с уведомлением или вручить исполнителю в присутствии свидетеля, который при необходимости подтвердит факт вручения. [↑](#footnote-ref-1)