|  |  |
| --- | --- |
| ***ОБРАЗЕЦ претензии*** | **В ООО «Санэкспресс» (турагент)**  ОГРН \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  ИНН/КПП\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Юр. адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Факт. адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **от гр. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,**  проживающей по адресу:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  адрес эл.почты:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**Претензия**

Я, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_г. (дата) заключил (а) с ООО «Санэкспресс» (далее - турагент) договор реализации туристского продукта № \_\_\_\_\_\_ (далее - Договор).

Согласно условиям договора (Приложение №1 к Договору) мною был приобретен тур на \_\_-х человек (\_\_\_\_\_\_\_\_) по маршруту: \_\_\_\_\_\_\_, авиабилеты, трансфер, отель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, дата осуществления поездки с \_\_\_\_\_\_\_ 2021 г. по \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2021 г.

Согласно Договору (приложению к договору/листу бронирования (информационный лист тура) туроператором по договору является ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»

Стоимость тура согласно Договору (приложению к договору/листу бронирования (информационный лист тура) к договору составила \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей 00 копеек.

Я свои обязательства по Договору в отношении оплаты стоимости тура выполнил (а) полностью и уплатил (а) в адрес турагента указанную денежную сумму в порядке условий п. \_\_\_\_\_\_\_ Договора, что подтверждается кассовым чеком № \_\_\_ на сумму \_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_) рублей \_\_\_ копеек, выданный от \_\_\_\_ г.

Таким образом, я свои обязательства по Договору исполнил (а) в срок и в полном объеме.

Однако позже выяснилось, что моя заявка № \_\_\_ была аннулирована туроператором по причине того, что турагент своевременно не перечислил денежные средства.

На официальном сайте турагента [www.sunrise-tour.ru](http://www.sunrise-tour.ru) была размещена следующая информация: «в связи с невозможностью исполнения обязательств, ООО «Санэкспресс» вынужден приостановить деятельность. По несостоявшимся турам, направлять обращения по почтовому адресу: 105318, г. Москва, Щербаковская ул., д. 3, комната 9 ЭТ/ПОМ 11/II».

На основании вышеизложенного, считаю, что мои права как потребителя нарушены по следующим основаниям:

Согласно ст. 779 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ) по договору возмездного оказания услуг исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги (совершить определенные действия или осуществить определенную деятельность), а заказчик обязуется оплатить эти услуги.

В соответствии со ст. 309, 310 ГК РФ Обязательства должны исполняться надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства и требованиями закона, иных правовых актов, а при отсутствии таких условий и требований - в соответствии с обычаями или иными обычно предъявляемыми требованиями.

Односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускаются, за исключением случаев, предусмотренных настоящим Кодексом, другими законами или иными правовыми актами.

В силу ст. 6 Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее – ФЗ № 132) при подготовке к путешествию, во время его совершения, включая транзит, турист имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора о реализации туристского продукта туроператором или турагентом в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

В силу ст. 9 ФЗ № 132 туроператор и турагент несут предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств как друг перед другом, так и перед туристом и (или) иным заказчиком. Туроператор и турагент самостоятельно отвечают перед туристом и (или) иным заказчиком.

В соответствии со п. 1 ст. 31 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон № 2300-1) требования потребителя о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.

Исходя из вышеизложенного и руководствуясь Федеральным законом от 24.11.1996, №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей»,

**Прошу:**

1. Расторгнуть Договор реализации туристского продукта № \_\_ от \_\_\_\_\_2021 г.
2. Вернуть денежную сумму в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей 00 копеек, уплаченную по Договору реализации туристского продукта № \_\_ от \_\_\_\_\_2021 г.
3. Выплатить денежную сумму в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей 00 копеек, в качестве компенсации убытков (при наличии).

Прошу рассмотреть претензию и сообщить о принятом Вами решении в течение 10 дней по адресу:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

В случае неудовлетворения в добровольном порядке моего требования я буду вынужден (а) обратиться за защитой своих прав в судебные органы (п.1 ст. 17 Закона №2300-1)

**Приложение:**

1.Копия Договора реализации туристского продукта № \_\_\_ от \_\_\_\_\_2021 г.

2.Копия кассового чека № \_\_ от \_\_\_\_\_ 2021 г.

3.

4.

5.

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2021 г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ ФИО