|  |  |
| --- | --- |
|  | **Туроператору**  **ООО «Панорама Тур»**  **(фирменное наименование НАТАЛИ ТУРС)**  Адрес:109029, г. Москва, ул. Нижегородская, д.32, стр.15, ком. 25 а  **от гр. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,**  проживающей по адресу:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  адрес эл.почты: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**Претензия**

(*в порядке досудебного урегулирования)*

Дата. Я, …………………………. ФИО, заключила с ООО «…….» 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 ………..2018 г. по ……….2018 г.

Согласно Приложению №2 к договору туроператором по договору является ООО «Панорама Тур»

Стоимость тура согласно приложению №1 к договору составила ………………… рублей 00 копеек.

Я свои обязательства по договору в отношении оплаты стоимости тура выполнила полностью и уплатила в адрес турагентства (туроператора) указанную денежную сумму в порядке условий п. 2.2 договора, что подтверждается кассовым чеком на сумму ……………...рублей и, выданной туристической путевкой серия ………….от …….2018 г.

Таким образом, я свои обязательства по договору исполнила в срок и в полном объеме.

Одновременно с этим в средствах массовой информации появилась информация об аннулировании Натали Турс оплаченных туров.

При этом информации от турагента и/или туроператора об аннулировании тура по моему договору по состоянию на …………….2018 г. мне не поступала.

В связи с чем, мной было направлено в адрес турагента (туроператора) заявление с требованием подтвердить наличие брони на отель \_\_\_\_\_\_\_\_ с \_\_\_\_2018 г. по \_\_\_\_.2018 г. не позднее 24 часов до начала путешествия (в порядке п.19 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18.07.2007 N 452).

Ответа о подтверждении брони на отель в указанный срок от турагента (туроператора) мне не поступило.

Таким образом, туроператором в нарушении условий договора **обязанности по договору исполнены не были.**

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

В силу п. 1 ст. 27 Закона РФ от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» исполнитель обязан осуществить оказание услуги в срок, установленный правилами выполнения отдельных видов работ (оказания отдельных видов услуг) или договором об оказании услуг.

В соответствии с п. 1, 5 ст.28 Закона РФ от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей»

1. Если исполнитель нарушил сроки оказания услуги - сроки начала и (или) окончания выполнения работы (оказания услуги) и (или) промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуги) или во время выполнения работы (оказания услуги) стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, потребитель по своему выбору вправе:

назначить исполнителю новый срок;

поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;

потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги);

отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги).

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказания услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

5. В случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем на основании пункта 1 настоящей статьи новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена - общей цены заказа. Договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени).

Неустойка (пеня) за нарушение сроков начала выполнения работы (оказания услуги), ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до начала выполнения работы (оказания услуги), ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных пунктом 1 настоящей статьи.

Неустойка (пеня) за нарушение сроков окончания выполнения работы (оказания услуги), ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до окончания выполнения работы (оказания услуги), ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных пунктом 1 настоящей статьи.

Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида работы (оказания услуги) не определена договором о выполнении работы (оказании услуги).

Согласно ст.10 Федерального закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора о реализации туристского продукта в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении договора.

К существенным изменениям обстоятельств относятся:

ухудшение условий путешествия, указанных в договоре;

изменение сроков совершения путешествия;

непредвиденный рост транспортных тарифов;

невозможность совершения туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

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

прошу:

1. Расторгнуть договор реализации туристского продукта № … от \_\_\_\_\_2018 г.
2. Выплатить денежную сумму в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей 00 копеек, уплаченную по договору.
3. Выплатить неустойку в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей 00 копеек за нарушение сроков оказания услуг по договору и возврата денежных средств в период с \_\_\_\_\_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_г.

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

В случае неудовлетворения в добровольном порядке моего требования я буду вынуждена обратиться за защитой своих прав в судебные органы (п.1 ст. 17 Закона РФ от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей»)

.

Приложение:

1. Копия договора договор реализации туристского продукта № … от \_\_2018 г.

2. Копия кассового чека от \_\_\_\_\_

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2018 г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Расчет неустойки**

**(ст.28 Закона РФ от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей»)**

Просрочка срока оказания услуг по договору и возврата денежных средств по договору составила \_\_\_\_\_\_\_ дней (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2018 г. по \_\_\_\_\_\_\_\_\_2018г.).

3% от стоимости услуг по договору – \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_рублей 00 копеек.

Сумма неустойки от стоимости услуг:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \*\_\_\_\_ *(кол-во дней просрочки*) = \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

В соответствии со статьей 28 Закона РФ от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида работы (оказания услуги) не определена договором о выполнении работы (оказании услуги).

Итого сумма неустойки за нарушение сроков оказания услуг по договору и возврата денежных средств: = \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2018 г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

.