В Общество с ограниченной ответственностью «Геркулес Трэвел» (***наименование туроператора в соответствии с договором***)

Адрес: 125009, г. Москва, ул. Большая Дмитровка, д. 23, стр. 1, офис 1

От \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Ф.И.О. потребителя)

Адрес:19\_\_\_\_\_\_\_, г. Санкт-Петербург, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, д. \_\_\_\_\_\_\_, корп. \_\_\_, кв. \_\_\_\_\_\_\_\_\_

Претензия

* *Основная часть претензии:*

Я, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(*Ф.И.О. потребителя, далее – «потребитель»*), заключил (а) с \_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_\_\_\_\_\_\_» (*далее – «Турагент»*) договор на оказание туристских услуг от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(*дата*) № \_\_\_\_\_\_ . Мною как потребителем в момент заключения договора с Турагентом была произведена оплата (*в полном объёме, в размере % определённому пунктами заключенного договора*) в размере \_\_\_\_\_\_\_\_ рублей 00 копеек.

В рамках заключенного с Турагентом договора исполнителем услуг является \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ - туроператор (далее – «Исполнитель»).

В соответствии со ст. 9 Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее - «ФЗ № 132»), 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.

В рамках заключенного договора Исполнитель обязуется оказать туристские услуги в следующем объёме \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (*описание объема оказываемых услуг в соответствии с заключенным договором и ссылка на пункт договора*) в период с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(дата) по \_\_\_\_\_\_\_\_\_ (дата).

* *Выбор возникшей ситуации:*

***1 ситуация:***

***Если стало очевидным, что услуги не будут оказаны Исполнителем в сроки, предусмотренные договором:***

*Однако, стало очевидным, что Исполнитель не окажет услуги в предусмотренные договором сроки оказания услуг с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (дата начала оказания услуги по договору), что вызвано отменой исполнителем авиасообщения.*

В связи с этим **прошу:**

**расторгнуть договор** и возвратить мне сумму уплаченных мной денежных средств в размере \_\_\_\_\_\_\_\_ рублей 00 копеек.

***2 ситуация:***

***Если Исполнитель нарушил сроки оказания услуг, предусмотренные договором:***

*Однако, Исполнитель нарушил сроки оказания туристских услуг, что выразилось в нарушении срока начала оказания услуги \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (дата начала оказания услуги по договору).*

*На основании пункта 22 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта (утвержденных постановлением Правительства РФ от 18.07.2007 № 452), Исполнитель оказывающий туристские услуги несёт ответственность перед потребителем за нарушение сроков оказания услуг.*

*Ответственность исполнителя за нарушение сроков оказываемых услуг предусматривается статей 28 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон РФ), согласно которой если Исполнитель нарушил сроки начала оказания потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги.*

*В соответствии с пунктом 5 статьи 28 Закона РФ, в случае нарушения установленных сроков оказания услуги исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены оказания услуги, а если цена оказания услуги договором об оказании услуг не определена - общей цены заказа. Неустойка за нарушение сроков взыскивается за каждый день просрочки вплоть до удовлетворения требований потребителя.*

*На основании заключенного договора услуги должны были быть оказываться мне с \_\_\_\_\_\_\_\_\_ (дата). Нарушение срока начала оказания услуги является основанием для предъявления требований о возмещении потребителю неустойки. Размер взысканной неустойки за просрочку срока оказания услуг (с даты начала нарушения срока оказания услуги до направления настоящей претензии) составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей 00 копеек.*

*Поскольку на основании п. 5 ст. 28 Закона РФ, размер взысканной неустойки не может быть более цены услуги, то неустойка просрочки требований потребителя ограничена стоимостью оказания услуг в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей 00 копеек (в случае достижения неустойки равной цене договора или отдельно взятой услуги).*

Поскольку Исполнитель допустил нарушение срока оказания услуги, **прошу**:

расторгнуть договор оказания услуг и возвратить мне сумму уплаченных мной денежных средств в размере \_\_\_\_\_\_\_\_ рублей 00 копеек, а также оплатить неустойку за нарушение сроков оказания услуг в размере \_\_\_\_\_\_\_\_ рублей 00 копеек.

* *Заключение претензии:*

В соответствии со ст. 31 Закона РФ, требования потребителя о возврате уплаченной за услугу денежной суммы подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.

В случае неудовлетворения моих требований в предусмотренный законодательством срок, я намерен (а) обратиться в суд за защитой своих прав как потребителя и взыскания денежных средств по договору, суммы неустойки в соответствии с пунктом 5 статьи 28 Закона РФ за нарушение сроков удовлетворения прав потребителя, штрафа за неудовлетворение требований потребителя в порядке досудебного урегулирования на основании пункта 6 статьи 13 Закона РФ и компенсации причинённого морального вреда вследствие нарушения прав потребителя.

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

 \_\_.\_\_.2018 г.