Законному представителю ООО «\_\_\_\_\_\_\_» (наименование туроператора) адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Тел. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ПРЕТЕНЗИЯ по качеству туристского продукта**

(Предъявляется туроператору в течение 20 дней с даты окончания действия договора о реализации туристского продукта, и подлежит рассмотрению в течение 10 дней с даты получения туроператором)

Довожу до Вашего сведения, что мною «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_года был заключен договор реализации туристского продукта №\_\_\_\_\_ с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(наименование турагента), расположенным по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ на отдых на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(место отдыха) в отеле \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(наименование отеля) (далее - договор) (копия договора прилагается), туроператор поездки – \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (наименование туроператора). Мною тур был оплачен полностью «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г. (копия чека прилагается).

Далее необходимо конкретно изложить претензию, то есть то, что не устроило в формировании туристского продукта. Например, мною, при приобретении тура турагенту было указано, что я хочу приобрести тур на 10 дней в \_\_\_\_\_\_\_ (страна) в отель \_\_\_\_\_\_\_\_\_ (4 звезды). Работником турфирмы мне было сказано, что предложение в данный отель у них существует и мне было предложено заключить договор, что мною и было сделано. В договоре было прописано количество дней - 10, ночей – 9, наименование отеля – \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, питание – все включено. Однако, по приезду в аэропорт, мною у представителя туроператора были получены документы на тур, в которых было указано наименование отеля не \_\_\_\_\_\_\_\_\_ (4 звезды), а \_\_\_\_\_\_\_\_\_ (3 звезды). Представитель туроператора что-либо объяснять отказался.

Таким образом, за \_\_\_\_\_\_\_ рублей мне был предоставлен отдых не в 4-х звездочном отеле с аквапарком, который мною был выбран заранее, а в отель низшего класса и без аквапарка, в который мне ехать не хотелось. При выборе отеля я руководствовалась хорошими отзывами про \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (4 звезды) в Интернете и тем, что там есть аквапарк, так как на отдых я ехала с ребенком 10 лет. Питание в отеле не соответствовало 4 звездам, анимация была не на русском языке, а так же отсутствовали дискотеки, что меня так же не устраивало.

Согласно ст. 29 Закона «О защите прав потребителей», я вправе расторгнуть договор на оказание услуг, поскольку были допущены существенные недостатки. При этом мне должна быть возмещена стоимость договора. Неисполнение Вами своих обязательств по договору нанесло мне моральный вред и фактически сделало невозможным нормальный отдых.

На основании вышеизложенного и руководствуясь ст. 15, 309, 450, 451 Гражданского кодекса РФ, ст. 29 Закона «О защите прав потребителей», ст. 6, 10 Закона «Об основах туристской деятельности в РФ».

**ПРОШУ:**

1. Расторгнуть договор о реализации туристского продукта № \_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_.

2. Вернуть уплаченную по договору сумму в размере \_\_\_\_\_\_\_ руб.

3. Компенсировать моральный вред в размере \_\_\_\_\_\_\_\_ руб.

4. Возместить убытки, понесенные в связи с необходимостью дополнительных расходов (указываются расходы, с которыми пришлось 2 столкнуться из-за ненадлежащей информации, предоставленной при заключении договора на оказание туруслуг (на такси, услуги няни, почтовые, телефонные переговоры, экспертные и иные услуги)) в сумме \_\_\_\_\_\_ рублей.

5. Возместить расходы, связанные с затратами на восстановление нарушенных прав, в размере \_\_\_\_\_\_\_ руб. (услуги юриста, адвоката и т.д)

Предъявленные мной требования подлежат удовлетворению в течение 10 дней с момента предъявления требования (ст. 31 Закона РФ «О защите прав потребителей).

За нарушение сроков удовлетворения требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере 3% цены оказания услуги, а если цена оказания услуги договором об оказании услуг не определена – общей цены заказа.

В случае отклонения моей претензии буду вынужден (а) обратиться в суд за защитой своих потребительских прав. Суд также своим решением, при удовлетворении иска, взыскивает с исполнителя штраф в размере пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя, за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения его требований.

Предлагаю спор решить в досудебном порядке.

Ответ прошу сообщить в письменной форме.

Дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_