|  |  |
| --- | --- |
| **ПОРЯДОК ВРУЧЕНИЯ ПРЕТЕНЗИИ** Один экземпляр претензии вручается исполнителю (руководителю, должностному лицу) ***под подпись лица, принявшего документ*** (с указанием ФИО, должности), с отметкой о дате вручения и заверенную печатью организации на втором экземпляре, который остается у потребителя. К претензии прилагаются копии документов (договор, ваучер, чек и т.д.). ***Если это сделать невозможно***, один экземпляр (со всеми копиями документов) направляется ***в адрес организации заказным письмом с уведомлением о вручении*** и, желательно, с описью вложения. | **Исполнителю:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****Адрес:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** **От потребителя:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****Адрес:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****Телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |

**П Р Е Т Е Н З И Я**

**в рамках досудебного урегулирования спора**

**о расторжении договора о реализации туристского продукта**

**и возврате денежных средств в полном объеме**

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_20\_\_ года между *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(указать наименование турагента, туроператора)* и мной *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать ФИО)* был заключен договор № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ о реализации туристского продукта в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(указать страну)*, на \_\_\_\_\_\_\_(*указать количество* *человек)*. Произведена полная оплата тура в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (*указать цифрами и прописью)* рублей (копии договора, чека, квитанции прилагаются).

Согласно, заключенному договору турпоездка должна состояться в период с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (*указать даты)*.

«\_\_\_»\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. на официальном сайте Ростуризма опубликована информация о наличии обстоятельств, свидетельствующих о возникновении угрозы безопасности здоровья туристов, находящихся в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(указать страну)*, связанных с участившимися случаями заражения коронавирусной инфекцией.

В соответствии с п. 18 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденных постановлением Правительства РФ от 18.07.2007 № 452 (далее - Правила), услуги, входящие в туристский продукт, и процесс их оказания должны быть безопасными для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды, а также не причинять ущерба материальным и духовным ценностям общества и безопасности государства.

В момент заключения договора я исходил(а) из того, что путешествие не будет связано с риском для жизни или здоровья.

 Поскольку реализация услуги может причинить вред жизни, здоровью и имуществу, при сложившихся обстоятельствах я имею безусловное право требовать расторжение договора о реализации туристского продукта, в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых стороны исходили при его заключении.

В соответствии со статьей 10 Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристкой деятельности в Российской Федерации» (далее – Закон об основах туристкой деятельности) 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.

Отношения, возникающие при реализации права граждан на отдых, свободу передвижения и иных прав при совершении путешествий регламентируется Законом об основах туристкой деятельности, при данных обстоятельствах в действие вступают положения ст. 14 Закона об основах туристкой деятельности, из которой следует, что в случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания туристов (экскурсантов) угрозы безопасности их жизни и здоровья, а равно опасности причинения вреда их имуществу, турист (экскурсант) и (или) туроператор (турагент) вправе потребовать в судебном порядке расторжения договора о реализации туристского продукта или его изменения.

При расторжении до начала путешествия договора о реализации туристского продукта в связи с наступлением обстоятельств, указанных в настоящей статье, туристу и (или) иному заказчику **возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта**.

Статьей 452 Гражданского кодекса РФ (далее – ГК РФ) предусмотрен досудебный этап урегулирования спора.

В связи с вышеизложенным, в соответствии со ст. 10 Закона об основах туристкой деятельности, п. 18 Правил **прошу:**

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

2. Вернуть мне уплаченную по договору о реализации туристского продукта от \_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ денежную сумму в полном размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (*указать цифрами и прописью*) рублей, так как требование предъявлено до начала путешествия (*указать дату*).

Если мои требования не будут удовлетворены в добровольном порядке, на основании положений п. 1 ст. 11 ГК РФ и п. 1 ст. 17 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон «О защите прав потребителей»), буду вынужден(а) обратиться за судебной защитой нарушенных моих прав и законных интересов, возмещения причиненных мне убытков и морального вреда.

При удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с исполнителя (продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя (п. 6 ст. 13 Закона «О защите прав потребителей»).

Дополнительно сообщаю Вам о намерении обратиться в Управление Роспотребнадзора по \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ для привлечения госоргана к участию в суде для дачи заключения по делу в целях защиты моих прав (ч. 1 ст. 47 ГПК РФ и п. 5 ст. 40 Закона о защите прав потребителей).

Ответ прошу сообщить в письменной форме в течение 10 дней с момента получения претензии по адресу:\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (*указать*).

Приложения (копии (*перечислить*):

1. Договор о реализации туристского продукта от \_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_на \_\_\_л. в 1 экз.
2. Чек от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ на \_\_\_л. в 1 экз.
3. ………….

Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)

 (подпись) (расшифровка)

**Отметка о вручении претензии:**

Дата вручения:

Подпись лица, принявшего претензию:

Расшифровка подписи(ФИО):

Должность: