|  |
| --- |
| **ВНИМАНИЕ!** Раз вы скачали бесплатно этот документ с сайта *ПравПотребитель.РУ*, то получите заодно и бесплатную юридическую консультацию! **Всего 3 минуты вашего времени:**Достаточно набрать в браузере [**http://PravPotrebitel.ru/**](http://pravpotrebitel.ru/), задать свой вопрос в окошке на главной странице и наш специалист сам перезвонит вам и предложит законное решение проблемы!**Странно.. А почему бесплатно? Все просто:**Чем качественней и чаще мы отвечаем на вопросы, тем больше у нас рекламодателей. Грубо говоря, наши рекламодатели платят нам за то, что мы помогаем вам! Пробуйте и рассказывайте другим!woman\*\*\* P.S. Перед печатью документа данный текст можно удалить.. |

Руководителю
Общества с ограниченной ответственностью «\_\_\_\_\_\_\_\_\_» (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)

Адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
тел.: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

П Р Е Т Е Н З И Я
о расторжении договора и возврате денежных средств

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ года мы заключили с ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» Договор о реализации туристического продукта № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (далее по тексту – Договор). Стоимость предоставляемых по Договору услуг в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рубля оплачена нами в полном объеме (копия кассового чека прилагается).
Обращаем Ваше внимание на то обстоятельство, что указанная сделка была совершена нами исключительно вследствие нашего заблуждения относительно ее условий, ввиду предоставления менеджером ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» неполной и недостоверной информации о предлагаемом туристском продукте. В частности, нам было обещано комфортное проживание в шикарном пятизвездочном отеле (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) с благоустроенной территорией площадью \_\_\_\_\_\_\_\_\_ кв.м., все номера которого имеют прекрасный вид на море, бассейн или сад. Также сказали, что отель находится на первой линии всего в 100 метрах от пляжа. Кроме того, нам сообщили о широком перечне дополнительных услуг, входящих в стоимость предлагаемого нам тура, а также предоставили рекламный буклет (копия прилагается), содержание которого подтверждало все обещания менеджера и окончательно утвердило нас в мысли, что лучших условий для отдыха нам не найти ведь именно в таком месте мы давно мечтали провести свой отпуск и торжественно отметить 60-летний юбилей мужа.
Поверив представленной информации, мы подписали Договор, в котором прописаны следующие условия: страна проживания – \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, место проживания – \_\_\_\_\_\_\_\_\_, отель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, период проживания — с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_; номер категории 5\* , условия проживания – ALL «все включено», согласно заявке бланк заказа на оплату заявки № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ года.
Однако, столь долго ожидаемый нами отпуск, на который мы возлагали столько надежд, был, к нашему глубокому сожалению, - безобразно испорчен в связи со следующим:
1. Сокращение срока пребывания без согласия туриста.
1.1. Изменение срока путешествия приводит к существенным изменениям обстоятельств реализации туристического продукта (ст. 10 Закона РФ от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»)

вылет из \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ согласно билета \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в \_\_\_\_\_\_\_\_, вылетели \_\_\_\_\_\_\_ — задержка на 5ч. 30 мин.
вылет из \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ согласно билета \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г. В \_\_\_\_\_\_\_\_\_, вылетели \_\_\_\_\_\_\_\_ — принудительный преждевременный вылет на 6ч.40. Всего 12ч. 20мин., что привело к существенному сокращению отдыха (копии билетов с отметкой авиакомпании Red Wings прилагаются).

2. Недостоверная информация об отеле и предоставляемых услугах.
2.1. Отсутствие достоверной и необходимой информации (ст. 10 Закона РФ от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»)
в путевке и рекламном буклете указан уровень отеля 5\*, а на сайте \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ указанном в буклете — 4\*;, хотя, в действительности, сервис и сам отель едва дотягивают на 3\*;
слова: площадь отеля 6 000 кв.м. - вводят в заблуждение, поскольку интересует не площадь здания, а площадь территории, которой у отеля нет вообще (фото и видео прилагаются);
все номера с видом на море, бассейн или сад (цитата из рекламного буклета). Сада нет, есть 5 метров от здания до бетонной стены с одной стороны увитой плющом, с другой стороны — без растительности. Номера 1-3 этажей выходят на эту стену, на 3-ем этаже есть комнаты с окном в коридор без доступа свежего воздуха. Наш №\_\_\_\_ был с балконом и видом на море, находился в середине коридора, а напротив, по обеим сторонам находились два насосных или вентиляционных отсека (не разбираюсь, фото и видео прилагаются), которые создавали шум, издавали неприятный запах, создавали эффект сауны и мешали спать, работая круглосуточно.
в описании отеля сказано, что настольный теннис предоставляется бесплатно, на самом деле, это платная услуга, а ракетки очень низкого качества (фото и видео прилагаются).
обман — расстояние до пляжа. В рекламе указано 100 метров, на самом деле не менее 650м., из которых 500 настолько крутой спуск (обратно подъем), что порой буксовали машины. Если от отеля до пляжа 100м., значит он находится на 1-ой линии (такую информацию предоставили в агентстве). На самом деле отель находится на 2-й линии, о чем нет никакой информации. Если провести траекторию от отеля до пляжа по воздуху, через другие отели, расстояние будет намного больше, чем 100м. Один раз в час с 9.00 до 18.00 до пляжа нерегулярно ходил микроавтобус, если желающих больше чем мест — приходилось ходить пешком.
3. Отвратительный сервис
3.1. Нарушение существенных условий договора: ненадлежащее оказание туристических услуг (ст.9, 10 Закона РФ от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»)
условия проживания не соответствуют категории отеля 5\*
ковровое покрытие не убиралось никогда, у горничных нет пылесоса, только веник (фото прилагается);
постельное белье за 2 недели менялось 1 раз (поставила метки контроля);
чтобы отремонтировали фен пришлось обращаться 3 раза.
ванна не убиралась ни разу, хвост от герметика провисел от начала до конца, щели замазаны герметиком кое-как, как будто это делал ребенок (фото и видео прилагаются).
полотенца серые и рваные;
мини-бар, старый, ржавый и не дающий холода давно пора выбросить на помойку;
о местонахождении комнаты упоминалось выше, менять было не на что;
питание однообразное, ассортимент небольшой, можно сравнить с ассортиментом выпечки: несколько подносов пироженных одного вкуса из одного и того же теста но разной формы;
о качестве питания можно судить по сухому пайку, который выдали, когда мы отправлялись на 2-хдневную экскурсию \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (при температуре воздуха +35 выдали разрезанный пополам батон хлеба с вареной колбасой, огруцом и помидором, завернутыми в пленку), а \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_г. (поездка в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) отказали даже в этом, сказав, что хлеба нет. (фото прилагается);
территория пляжа не убиралась: мусор, грязные матрацы валялись как попало, пляж — бетонная платформа, присыпанная песчано-галечной смесью, в рекламе: песчано-галечный пляж, спуск в море — ржавая, шаткая металлическая лестница (видео и фото прилагаются).
4. Неисполнение обязательств представителем фирмы.
4.1. Ненадлежащее оказание туристических услуг представителем фирмы Мостревел (ст.9 Закона РФ от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»).
при встрече \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_г. с представителем \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ мы высказали ей претензию устно и попросили переселить в другой отель, поскольку условия проживания не соответствовали уровню 5\*, она обещала переселить и оставила номер телефона, на который она не отвечала (фото прилагается), больше мы ее не видели;
не стенде \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в отеле нет никакой информации о связи с представителем в случае непредвиденных обстоятельств (фото прилагается), у всех других туроператоров есть фото с телефоном представителя и часы встреч (например, представители Тез Тур приезжали ежедневно);

Все вышеописанное нанесло нам не только материальный ущерб, но и моральный вред:
мы не отдохнули в соответствующих условиях, на которые имели право рассчитывать,
60-летие мужа отметили в отеле, напоминающем плохой советский дом отдыха (на двери даже нет таблички «Не беспокоить», горничная врывалась с воплем: Housekeeping!)
были допущены существенные отступления от условий заключенного с нами Договора. Как следствие, у нас с мужем повысилась раздражительность, мы постоянно нервничали и не смогли отдохнуть таким образом и в тех условиях, на которые рассчитывали при заключении Договора.
Отпуск оказался безнадежно испорчен, и компенсировать его уже не получится, что негативно повлияло на нашу трудоспособность, внимательность и утомляемость.

Между тем, согласно статьям 8, 9 и 10 Закона РФ от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», потребителю должна быть своевременно предоставлена полная и достоверная информация об исполнителе и оказываемой услуге, которая бы обеспечивала возможность правильного выбора услуг потребителем. В случае нарушения права потребителя на необходимую и достоверную информацию об услуге, потребитель вправе отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной суммы и возмещения других убытков (статья 12 Закона РФ от 7 февраля 1992 года № 2300-1).
Также, в соответствии со статьей 4 Закона РФ от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» исполнитель обязан оказать услугу, качество которой соответствует договору. В случае обнаружения существенных отступлений от условий заключенного договора потребитель вправе отказаться от исполнения договора и потребовать полного возмещения убытков (статья 29 Закона РФ от 7 февраля 1992 года № 2300-1).
Статья 9 Федерального закона от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» устанавливает, что ответственность перед туристами за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта (в том числе за неоказание или ненадлежащее оказание туристам услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги), - несет туроператор. Также туроператор отвечает перед туристами за действия (бездействие), совершенные от имени туроператора его турагентами.
Принимая во внимание изложенное и руководствуясь статьями 4, 8, 9, 10, 28, 29 и 31 Закона РФ от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», 15, 309 и 310 Гражданского кодекса РФ и статьей 9 Федерального закона от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», требуем расторжения Договора и возврата уплаченной нами суммы в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рубля.

Помимо этого доводим до Вашего сведения, в связи с тем, что наше законное требование о расторжении договора и возврате денежных средств указанное в нашей претензии от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ года, не было удовлетворено Вами, то согласно ст. 31 Закона РФ от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» возврат уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков подлежит удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования, в противном случае за нарушение сроков удовлетворения требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку, размер которой согласно пункту 5 статьи 28 указанного закона, определяется в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги).
В случае, если данное требование не будет исполнено, мы будем обратиться в суд с иском к ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ о полном возмещении причиненных убытков, взыскании неустойки, возмещении морального вреда и всех понесенных судебных издержек. Кроме того, мы будем просить суд наложить на ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ штраф согласно пункту 6 статьи 13 Закона РФ от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» в размере 50 % от цены иска, за отказ от удовлетворения заявленных нами требований в добровольном порядке.
Помимо этого мне придется обратиться в Государственные контролирующие органы (Прокуратура г. Москвы) с жалобой о решении вопроса возбуждения уголовного дела по факту мошенничества, предусмотренного ч.4 ст. 159 Уголовного Кодекса Российской Федерации, а также в Роспотребнадзор для проведение проверки Вашей организации на предмет соблюдения законодательства при осуществлении деятельности.

О принятом решении прошу Вас письменно сообщить нам в течение 10 дней с момента получения настоящей претензии.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ год