Туроператору
Группа компаний «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»
Адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Турагент ООО \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
Адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

ПРЕТЕНЗИЯ
«в порядке досудебного регулирования»

Между мной, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, и ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» (товарный знак «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_») \_\_\_\_\_\_\_\_\_ года был заключен договор о подборе и бронировании тура Турагентом по заказу Туриста. В данном случае меня интересовал тур в \_\_\_\_\_\_\_\_ на двоих.
ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_» по условиям договора организует поездку по маршруту \_\_\_\_\_\_\_\_\_-\_\_\_\_\_\_\_\_\_-\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в следующие сроки с \_\_\_\_\_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_\_\_\_\_ года на \_\_/\_\_ дней/ночей.
Стоимость тура составила \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей, данная сумма мной полностью уплачена, что подтверждается квитанцией к приходному кассовому ордеру от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г.
Оплатив стоимость тура, я свои обязательства по договору выполнил в полном объеме.
По месту работы моей супруги \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (второй участник тура) с \_\_\_ на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ года был похищен сейф, в котором находился загранпаспорт на ее имя.
О данном факте я \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ года по телефону поставил турагента в известность. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ года мной подано заявление о расторжении договора, при этом мне сообщили, что полная сумма возврату не подлежит.
Не согласившись с данным ответом, я обратился в общество зашиты прав потребителей на предмет разрешения данной ситуации, юрист общества позвонил в ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_», на его звонок сообщили, что возможно вернут денежные средства в полном объеме. Меня также проинформировали, что возврат суммы не в полном объеме связан с особенностями договора, заключенного между турагенством и туроператором.
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ года мне сообщили, что вернут деньги только за проживание в отеле.
С Вашими действиями я категорически не согласен по следующим основаниям.
В соответствии со 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 и туристской путевке;
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).
В моем случае, имеют место существенные изменения обстоятельств, а именно, невозможность выезда за границу \_\_\_\_\_\_\_\_\_ ввиду хищения ее загранпаспорта, и если бы я мог это предвидеть, договор между мной и ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» вообще не был бы заключен.
Понятие существенного изменения обстоятельств регулируется ст. 451 ГК РФ. Изменение обстоятельств признается существенным, когда они изменились настолько, что, если бы стороны могли это разумно предвидеть, договор вообще не был бы ими заключен или был бы заключен на значительно отличающихся условиях.
В туризме к таким обстоятельствам относятся: ухудшение условий путешествия, указанных в договоре и туристской путевке; изменение сроков совершения путешествия; непредвиденный рост транспортных тарифов; невозможность совершения туристом поездки по не зависящим от него обстоятельствам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и др.).
При наступлении перечисленных обстоятельств стороны могут либо расторгнуть договор, либо достичь соглашения о приведении договора в соответствие с существенно изменившимися обстоятельствами.
Согласно п. 2 ст. 451 ГК РФ, если стороны не достигли соглашения о приведении договора в соответствие с существенно изменившимися обстоятельствами или о его расторжении, договор может быть расторгнут судом по требованию заинтересованной стороны при наличии одновременно следующих условий:
1) в момент заключения договора стороны исходили из того, что такого изменения обстоятельств не произойдет;
2) изменение обстоятельств вызвано причинами, которые заинтересованная сторона не могла преодолеть после их возникновения при той степени заботливости и осмотрительности, какая от нее требовалась по характеру договора и условиям оборота;
3) исполнение договора без изменения его условий настолько нарушило бы соответствующее договору соотношение имущественных интересов сторон и повлекло бы для заинтересованной стороны такой ущерб, что она в значительной степени лишилась бы того, на что была вправе рассчитывать при заключении договора;
4) из обычаев делового оборота или существа договора не вытекает, что риск изменения обстоятельств несет заинтересованная сторона.
В соответствии с п. 20 Правил оказания услуг по реализации туристического продукта, каждая из сторон договора о реализации туристского продукта вправе потребовать его изменения или расторжения в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении этого договора.
К существенным изменениям обстоятельств относятся:
ухудшение условий путешествия, указанных в договоре о реализации туристского продукта и туристской путевке;
невозможность совершения потребителем поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь потребителя, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).
В силу требований ст. 9 Федерального закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" предусмотрена ответственность туроператора, в соответствии с законодательством Российской Федерации.
Туроператор отвечает перед туристами и (или) иными заказчиками также за действия (бездействие), совершенные от имени туроператора его турагентами в пределах своих обязанностей (полномочий).
В соответствии со ст. 20 Федерального закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" нарушение законодательства Российской Федерации о туристской деятельности влечет за собой ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.
За защитой нарушенных прав я вынужден был обратиться в ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_», в кассу которого была уплачена сумма в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.
В соответствии со статьей 15 Закона РФ «О защите прав потребителей» моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения продавцом или исполнителем прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины.
Вашими неправомерными действиями мне причинен моральный вред, поскольку я в силу возраста и отсутствия юридического образования не в состоянии знать все законы и вынужден был обращаться за оказанием мне помощи в общество защиты прав потребителей, а также за оказанием мне юридической помощи. Неуважительное отношение сотрудников ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» вызвало во мне чувство обиды и огорчения, так как существенное изменение обстоятельств произошло не по моей вине, и мне дали понять, что денежные средства вернут не в полном объеме.
Размер компенсации причиненного морального вреда я оцениваю в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.

На основании вышеизложенного, и руководствуясь ст. ст. 15, 27, 32 Закона РФ «О защите прав потребителей», ст. 9, 10 "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации",

ПРЕДЛАГАЮ:

1. Вернуть мне денежные средства в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей, внесенных в кассу фирмы \_\_\_\_\_\_\_\_\_г., в связи с моим отказом от исполнения договора о реализации туристского продукта от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_г.

2. Возместить мне расходы в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей, связанные с обращением в МОО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_».

3. Возместить мне расходы в размере \_\_\_\_\_\_\_\_ рублей, за оказанные юридические услуги.

4. Возместить мне компенсацию причиненного морального вреда в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.

В случае невыполнения моих требований в течение 10 дней я буду вынужден обратиться в Роспотребнадор, налоговые органы на предмет рассмотрения вопроса нарушения Вами требований закона РФ “О защите прав потребителей”, ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", налогового законодательства и принятии соответствующих мер воздействия, а также в суд с требованиями принудительного взыскания материального ущерба и компенсации причиненного морального вреда, с отнесением всех расходов на Ваш счет.

Обращаю Ваше внимание, что на основании ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей», при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с ответчика за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Приложение:
1. Копия квитанции к приходному кассовому ордеру от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_г.
2. Копия договора, кассового чека ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_».
3. Копия квитанции МОО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» от \_\_\_\_\_\_\_\_\_г.

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_