*Образец*

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.

 Руководителю ООО

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

 От ФИО, адрес, телефон

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

ПРЕТЕНЗИЯ

в рамках досудебного урегулирования спора
о расторжении договора о реализации туристского продукта
и возврате денежных средств в полном объеме

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

Согласно заключенному договору, турпоездка должна состояться в период с (указать дату).

«\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2020 года на официальном сайте Ростуризма (https://www.russiatourism.ru/news) опубликована информация о наличии обстоятельств, свидетельствующих о возникновении у1розы безопасности здоровья туристов, находящихся в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ , связанной с распространением коронавирусной инфекции, осложнением в связи с этим эпидемиологической ситуации в мире.

В соответствии со ст. **451 ГК РФ**, существенное изменение обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора, является основанием для его изменения или расторжения, если иное не предусмотрено договором или не вытекает из его существа.

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 соответствии с п. 18 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 18 июля 2007 г. № 452 (далее - Правила оказания услуг по реализации туристского продукта), 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 случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания потребителей угрозы безопасности их жизни и здоровья, а равно опасности причинения вреда их имуществу, потребитель и (или) исполнитель вправе потребовать в судебном порядке расторжения договора о реализации туристского продукта или его изменения.

Наличие указанных обстоятельств подтверждается соответствующими решениями федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, принимаемыми в соответствии с федеральными законами.

При расторжении до начала путешествия договора о реализации туристского продукта в связи с наступлением вышеуказанных обстоятельств потребителю возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта, а после начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных потребителю услуг.

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 ноября 1996 г. № 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 регламентируются 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 Российской Федерации (далее - ГК РФ) предусмотрен досудебный этап урегулирования спора.

В связи с вышеизложенным, в соответствии со ст. 451 ГК РФ, ст. 10, 14 Закона об основах туристкой деятельности, п. 18 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта прошу:

1. Расторгнуть договор о реализации туристского продукта от № ;
2. Вернуть мне уплаченную сумму по договору о реализации туристского продукта от

№ денежную сумму в полном размере (указать цифрами и прописью).

Если мои требования не будут удовлетворены в добровольном порядке, на основании положений и. 1 ст. 11 ГК РФ и п. 1 ст. 17 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон Российской Федерации «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 Российской Федерации «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 № па л. в 1 экз.

Дата подпись