

ПРЕТЕНЗИЯ

о возврате денежных средств и возмещении расходов

**Генеральному директору
[НАИМЕНОВАНИЕ ТУРОПЕРАТОРА/ТУРАГЕНТСТВА]**

[ФИО РУКОВОДИТЕЛЯ]

[АДРЕС]

От адвоката

[ФИО АДВОКАТА]

[АДРЕС АДВОКАТА]

[ТЕЛЕФОН АДВОКАТА]

в интересах доверителя

[ФИО ДОВЕРИТЕЛЯ]

[АДРЕС ДОВЕРИТЕЛЯ]

Между гражданином РФ [ФИО ДОВЕРИТЕЛЯ] и Вашей организацией - [НАИМЕНОВАНИЕ ТУРОПЕРАТОРА/ТУРАГЕНТСТВА] заключен договор № [НОМЕР ДОГОВОРА] от [ДАТА] (далее — Договор) о реализации туристского продукта. Согласно условиям Договора ПРОДАВЕЦ обязуется реализовать туристский продукт согласно листа бронирования, в котором определены все существенные условия Договора. К таким, в частности, относится информация о туроператоре, о туристах, маршрут, стоимость турпродукта, а также его детали: перелет, трансфер, проживание в отелях, экскурсии и страхование.

Согласно определению туристского продукта, приведенному в законодательстве, - это комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену по договору о реализации туристского продукта.

[ФИО ДОВЕРИТЕЛЯ] полностью исполнила обязательство по оплате и внесла денежные средства ПРОДАВЦУ в размере [СУММА ОПЛАТЫ] рублей, что соответствовало условиям Договора. Данное обстоятельство подтверждается платежными документами.

Согласно Листа бронирования в поездку были включены туристы: [ФИО ТУРИСТОВ]. Туристам были выданы на руки ваучеры на трансфер, проживание, авиабилеты, страховки.

По прибытию в место назначения и размещении в отеле администрация отеля уведомила туристов, что оплата за проживание не произведена. За выяснением обстоятельств туристы обращались в [НАИМЕНОВАНИЕ ТУРОПЕРАТОРА/ТУРАГЕНТСТВА], где обещали произвести оплату и фактически признали ненадлежащее исполнение своих обязательств. В течение суток оплата не поступила и администрация отеля предложила или оплатить туристам на месте за проживание или его покинуть. Туристы были вынуждены оплатить проживание в отеле в размере [СУММА В ИНОСТРАННОЙ ВАЛЮТЕ], что подтверждается оплаченным счетом из отеля.

Пакетный тур состоял из нескольких мест проживания для туристов. Туристы были вынуждены заблаговременно позвонить в следующий отель и уточнить наличие оплаты со стороны турагентства. К сожалению, в следующем отеле также отсутствовала оплата за проживание туристов.

Туристы были вынуждены приобрести билеты на авиаперелет обратно и прервать отпуск. Стоимость перелета составила [СУММА В ИНОСТРАННОЙ ВАЛЮТЕ].

На мой взгляд, если турагент (туроператор) в случае невозможности оказать услугу, соответствующую условиям договора, обязан об этом предупредить туристов и предложить максимально удобные альтернативные варианты отдыха или вернуть денежные средства. Оставив туристов за рубежом в безвыходном положении, турагент проявил грубое неуважение и халатность по отношению к туристам.

В соответствии с законодательством о защите прав потребителей, исполнитель обязан оказать услугу, условия и качество которой соответствует договору. Потребитель имеет право в случае обнаружения недостатков в оказанной услуге потребовать от исполнителя возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги и компенсации морального вреда.

Однако, несмотря на предоставленные законодательством права моим доверителям, полагаю, что предъявление требования о компенсации морального вреда оставим за собой в случае неудовлетворения настоящей претензии для разбирательства в судебных органах.

На основании изложенного, ПРОШУ:

1. Произвести выплату в полном объеме стоимости туристского продукта по договору № [НОМЕР ДОГОВОРА] от [ДАТА] в размере [СУММА ОПЛАТЫ] рублей.
2. Компенсировать затраты, понесенные туристами за проживание в отеле в размере [СУММА В ИНОСТРАННОЙ ВАЛЮТЕ].
3. Компенсировать затраты на авиаперелет обратно в сумме [СУММА В ИНОСТРАННОЙ ВАЛЮТЕ].
4. Компенсировать туристам услуги представителя [ФИО АДВОКАТА] в размере [СУММА ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ] рублей.

ПРИЛОЖЕНИЯ:

- копия договора;
- копии чеков/платежных документов;
- копия авиабилета с посадочными талонами;
- копия письма из администрации отеля об отсутствии оплаты;
- копия счета из отеля.

С уважением, адвокат [НАИМЕНОВАНИЕ КОЛЛЕГИИ]

_____ /[ФИО АДВОКАТА]/

[ФИО
Контактный телефон: [ТЕЛЕФОН АДВОКАТА]

АДВОКАТА]

