ООО «Агентство путешествий \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

От: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ПРЕТЕНЗИЯ

На основании Договора № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_ года, заключенного между \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемой далее Клиент, и ООО «Агентство путешествий «\_\_\_\_\_\_\_\_\_», именуемое далее Агентство, Агентство обязуется по поручению Клиента оказать посреднические услуги по предоставлению Клиенту туристического продукта и/или туристических услуг в стране пребывания (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_), а Клиент обязуется оплатить туристический продукт и/или туристические услуги.  
Настоящий Договор, в соответствии с п. 5.1, вступает в силу с момента подписания обеими сторонами самого Договора и его Приложений и действует до момента возвращения Клиента из поездки.  
Согласно туристической путевке № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_-, туристами являлись: я – \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.  
В соответствии с Приложением № \_\_ к Договору срок путешествия составляет \_\_ дней в период с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_г. по \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_г., маршрут путешествия: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.  
ООО «Агентство путешествий «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» обязалось предоставить следующие услуги: авиаперелет, проживание в отеле \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ на период с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ года по \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ года, \_\_ двухместных номера, тип номера \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, срок нахождения \_\_ ночей, питание – только завтраки.  
Согласно туристической путевке стоимость услуг Агентства составила \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.   
В полном соответствии с условиями Договора, а именно п. 3, в счет стоимости туристического продукта мной были переведены денежные средства на расчетный счет Агентства на общую сумму \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей. Факт внесения денежных средств подтверждается квитанциями от \_\_\_\_\_\_\_\_\_ г. и от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_г.  
В данном случае договор на туристическое обслуживание заключен в полном соответствии с требованиями законодательства РФ.  
В силу п. 2.1 Договора Агентство обязуется в соответствии с заявкой Клиента обеспечить предоставление туристического продукта и/или туристической услуги в полном объеме.  
Несмотря на то, что я – \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, выполнила свои обязательства согласно Договору в полном объеме, по вине Агентства указанная услуга была мне оказана ненадлежащим образом, а именно:  
Согласно Договору мной было оплачено размещение в отеле \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Однако по прибытию в \_\_\_\_\_\_\_\_ в указанный отель нам сообщили, что нам не могут предоставить номера в связи с тем, что брони на них не имеется. Указанное обстоятельство стало для нас полной неожиданностью.   
В соответствии с п. 2.2.5 Договора Клиент обязан незамедлительно информировать Агентство о невыполнении или ненадлежащем выполнении предусмотренных настоящим Договором туристических услуг со стороны третьих лиц.  
Согласно условиям Договора, я незамедлительно проинформировала ООО «Агентство путешествий «\_\_\_\_\_\_\_\_». После долгих переговоров с принимающей стороной – компанией \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, в результате которых мы были вынуждены провести целый день в холле отеле, нам на период с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_г. по \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_г. в качестве альтернативы были предоставлены два двухместных номера в отеле \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.  
Условия проживания в предоставленном нам отеле не соответствовали заказанному нами отелю \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.  
В отеле \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ мы были вынуждены дополнительно оплачивать услуги по подключению кондиционеров, из питания нам был предоставлен только ужин, в то время как нами оплачено питание – только завтрак, в предоставленных номерах отсутствовали балконы, мебель, в частности кровати, находились в состоянии, непригодном для использования.   
Только лишь на период с \_\_\_\_\_\_\_\_\_г. по \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_г. нам предоставили забронированные нами номера в отеле \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.  
В соответствии с п. 2.1.6 Договора Агентство обязуется информировать Клиента о возникновении обстоятельств, препятствующих оказанию клиенту отдельно запрошенных туристических услуг или выезду Клиента за рубеж.  
В нарушение условий Договора какой-либо информации о невозможности проживания в отеле \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в период с \_\_\_\_\_\_\_\_\_г. по \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_г. нам не предоставлялось  
Таким образом, мной был оплачен тур: \_\_\_\_\_\_\_\_\_, с проживанием в отеле \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, однако указанное условие Договора Агентством выполнено не было.  
На основании ст. 10 ФЗ № 2300-1 «О защите прав потребителей» от 07 февраля 1992 года изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора.  
Согласно ч. 2 ст. 10 ФЗ от 24 ноября 1996 года № 132 – ФЗ «Об основах туристической деятельности в РФ» (Далее – Закон) к существенным условиям договора о реализации туристского продукта относится - информация о потребительских свойствах туристского продукта - о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке туриста в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах.  
Следовательно, Агентство нарушило существенное условие Договора.  
В соответствии со ст. 309 ГК РФ обязательства должны исполняться надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства и требованиями закона, иных правовых актов.  
На основании ст. 310 ГК РФ односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускаются.  
Согласно ст. 10 Закона «Об основах туристической деятельности в РФ» к существенным условиям договора о реализации туристского продукта относится информация о потребительских свойствах туристского продукта - о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке туриста в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах.  
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.  
Согласно ст. 450 ГК РФ изменение и расторжение договора возможны по соглашению сторон, если иное не предусмотрено настоящим Кодексом, другими законами или договором. По требованию одной из сторон договор может быть изменен или расторгнут по решению суда только: 1) при существенном нарушении договора другой стороной; 2) в иных случаях, предусмотренных настоящим Кодексом, другими законами или договором.  
Существенным признается нарушение договора одной из сторон, которое влечет для другой стороны такой ущерб, что она в значительной степени лишается того, на что была вправе рассчитывать при заключении договора.  
Следовательно, в данном случае, имеются основания для расторжения договора, в связи с существенным нарушением его условий со стороны ООО «Агентство путешествий \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»  
Согласно ст. 12 Закона РФ «О защите прав потребителей», если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), он вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков..  
Ставлю Вас в известность, что из-за виновных действий со стороны Агентства я была лишена возможности провести нормально мой единственный отдых в году.   
Одной из главных целей приобретения мной указанного Тура было размещение в отеле \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, тихом, спокойном месте, в номере с балконом и видом на море.   
Вследствие того, что Агентство не выполнило условия Договора № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ года, заключенного между мной – \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, и ООО «Агентство путешествий «\_\_\_\_\_\_\_», имеются основания требовать расторжения договора, заключенного между мною и ООО «Агентство путешествий «\_\_\_\_\_\_\_» и возврата денежных средств, внесенных мной по Договору в полном объеме.

На основании изложенного, -

ТРЕБУЮ:

1. Расторгнуть договор № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ года, заключенный между мной – \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, и ООО «Агентство путешествий «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_».  
2. Возместить денежные средства ввиду невыполнения условий Договора, затраченные на оплату услуг ООО «Агентство путешествий «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей, на оплату юридических услуг в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей, а всего \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.

Сообщаю Вам, что в случае отказа в удовлетворении моих требований, я буду вынуждена обратиться с исковым заявлением в суд для защиты своих прав и законных интересов, помимо возврата внесенных денежных средств, я потребую взыскания судебных расходов (пени, расходов по оплате услуг адвоката и компенсацию морального вреда), что будет представлять для Вас дополнительные расходы.

Ответ на претензию прошу направить по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в установленный договором срок.

Представитель   
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ года