|  |
| --- |
| Кому: **{{** АдресатОрганизация **}}** |
| Адрес: **{{** АдресатАдрес **}}**  От: **{{** ОтправительФИОродПадеж **}}**  Адрес: **{{** ОтправительАдрес **}}**  **Телефон: {{** ОтправительТелефон **}}**  **Электронная почта: {{** ОтправительEmail **}}** |

**Претензия**

**о возмещении туроператором убытков в связи**

**с задержкой рейса**

**{{** ДатаЗаключенияДоговора **}}** года между **{{** ПерваяСторонаФИОтворПадеж **}}** и **{{** ВтораяСторонаФИОилиОргТворПадеж **}}** заключен договор № **{{** НомерДоговора **}}** о реализации туристского продукта (*далее – Договор)*. Предмет договора - комплекс услуг по перевозке и размещению, экскурсионному обслуживанию на период **{{** КоличествоДнейТура **}}** с **{{** ДатаНачалаТура **}}** по **{{** ДатаОкончанияТура **}}**.

В соответствии с Договором мною были уплачены **{{** СтоимостьТура **}}** рублей.

Предусмотренные указанным Договором основные и дополнительные услуги оказаны ненадлежащим образом и не в полном объеме в связи с задержкой рейса. Вылет рейса был отложен на **{{** ВремяЗадержкиРейса **}}** - до **{{** ФактическоеВремяВылетаРейса **}}** **{{** ФактическоеДатаВылетаРейса **}}**, что подтверждается **{{** ПодтверждающиеДокументыТворительныйПадеж **}}**.

Такой задержкой рейса **{{** ОтправительФИОдательныйПадеж **}}** причинены материальные убытки в размере **{{** СуммаМатериальныхУбытков **}}** рублей, что подтверждается **{{** ДокументыПодтверждающиеУбыткиВтворительномПадеже **}}**.

Согласно абз. 3 ст. 9 Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» туроператор и турагент несут предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение перед туристом и (или) иным заказчиком обязательств.

В соответствии с абз. 4 ст. 9 Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» туроператор отвечает перед туристом или иным заказчиком за действия (бездействие) третьих лиц, оказывающих услуги, входящие в туристский продукт, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристом или иным заказчиком несет третье лицо.

Согласно п. 1 ст. 27 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» исполнитель обязан осуществить выполнение работы (оказание услуги) в срок, установленный правилами выполнения отдельных видов работ (оказания отдельных видов услуг) или договором о выполнении работ (оказании услуг).

Согласно абз. 4, 5 п. 1 ст. 28 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», если исполнитель нарушил сроки выполнения работы, потребитель вправе потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги), а также потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги).

В соответствии с абз. 6 п. 1 ст. 28 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказания услуги).

В соответствии с п. 5 ст. 28 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» в случае нарушения установленных сроков оказания услуги исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены оказания услуги, если договором об оказании услуг между потребителем и исполнителем не установлен более высокий размер неустойки (пени).

Согласно ст. 15 Гражданского кодекса Российской Федерации лицо, право которого нарушено, может требовать полного возмещения причиненных ему убытков, если законом или договором не предусмотрено возмещение убытков в меньшем размере. Под убытками понимаются расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права, утрата или повреждение его имущества (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которые это лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода).

В соответствии со ст. 15 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

На основании вышеизложенного, в соответствии с абз. 5 и 6 п. 1, а также п. 5 ст. 28 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», абз. 3 , 4 ст. 9 Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» в срок до **{{** ОжидаемыйСрокИсполненияТребований **}}** предлагаю выполнить следующие требования: **{{** СодержаниеПредъявляемыхТребований **}}**.

В случае полного или частичного отказа в удовлетворении настоящего требования (претензии), буду вынужден(а) обратиться в суд за защитой своих прав и законных интересов.

Приложение:

- **{{** Документы **}}**

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

(дата) (подпись) **{{** ОтправительФИОродПадеж **| fio\_short }}** (Ф.И.О.)