Образец претензии к турфирме в связи с не оформлением визы и срывом поездки

Руководителю туристического агентства ООО « СИГМА»

Адрес: г. Москва, ул. Южная, д.10

от Иванова Ивана Ивановича

 г. Москва, ул. Северная 3, кв. 19

 тел. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**П Р Е Т Е Н З И Я**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. я приобрел у Вас туристическую путевку для поездки в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(указать маршрут). Этот факт подтверждается договором № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. В стоимость тура помимо проживания также входило получение визы и медицинская страховка. Для оформления Шенгенской визы я сдал необходимые документы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (перечислить документы).

Уплатив деньги в сумме \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб., я все свои обязательства перед Вами выполнил.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. (накануне вылета) Вы сообщили мне, что тур не состоится, поскольку консульство отказало мне в визе. Однако в заграничном паспорте отметка об отказе отсутствует.

 В этой связи я считаю, что турфирма не надлежащим образом исполнила обязательства по подготовке и подаче документов для оформления визы и несет ответственность за срыв туристической поездки моей семьи.

Отказ вернуть мне всю стоимость тура считаю неправомерным, я имею право на возврат полной стоимости путевки и выплату неустойки за нарушение сроков оказания туристических услуг.

В соответствие со ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» Потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы вправе расторгнуть договор и потребовать возврата уплаченных денежных средств.

В соответствии со статьей 27 Закона РФ «О защите прав потребителей» Исполнитель обязан осуществить выполнение работы в срок, установленный договором. В соответствие со ст. 28 Закона в случае нарушения установленных сроков потребитель вправе отказаться от договора и потребовать выплаты неустойки в размере 3 % от стоимости услуг за каждый день просрочки.

На основании изложенного и руководствуясь ст. 27, 28, 29, 30, 31 Закона требую в течение 10 дней с момента получения Вами данной претензии вернуть мне уплаченные по договору деньги и выплатить неустойку в размере \_\_\_\_\_\_\_\_ руб. за несоблюдение срока начала туристической поездки.

 Предупреждаю Вас о том, что за каждый день просрочки исполнения требований о возврате стоимости путевки и неустойки Вы обязаны выплатить мне неустойку за просрочку удовлетворения требований потребителя в размере 3% от уплаченной суммы. Основание: ст. 28 п. 5, ст. 31 Закона РФ «О защите прав потребителей».

 Если Вы откажетесь выполнить настоящую претензию в добровольном порядке, я вынужден буду обратиться с иском в суд о принудительном исполнении Вашей организацией моих требований. В исковом заявлении к Вам я буду добиваться не только выполнения требований, изложенных в настоящей претензии, но и возмещения мне морального вреда (ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей»), который будет оценен в зависимости от Вашей реакции на претензию.

Предупреждаю Вас также о том, что в случае отказа Вами добровольно выполнить требования, при рассмотрении иска в суде с Вас может быть взыскан штраф в размере 50 % цены иска (ст. 13 п. 6 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Прилагается:

 1. Копия путевки

 2. Копия договора

 3. (Копии иных имеющихся документов)