**Недостатки туристских услуг**

**Образец претензии о соразмерном уменьшении стоимости тура и возмещении убытков**

 Директору ООО \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(укажите полное наименование исполнителя и его адрес)
от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(укажите свою фамилию, имя, отчество и адрес)

**ПРЕТЕНЗИЯ**

            В октябре 2015 года мы с мужем приобрели в Вашей турфирме  тур на остров Пхукет в Таиланде с 1 по 15 ноября.  Стоимость путевки на двоих составила\_\_\_\_\_\_\_руб. Нас поселили в номере, где были муравьи, а швы кафеля ванной и душевой оказались заражены грибком. Все эти факты  подтверждаются  фотографиями. Сантехника была в жутком состоянии, краны покрыты коррозией и плесенью.  Все бассейны отеля были замусорены. Как оказалось, вместо 4-х звездочного отеля нас разместили в 3-х звездочный.  Мы обратились  к представителю туроператора, однако   компания ничего не сделала, чтобы изменить условия проживания своих клиентов. В итоге на третий  день мы  за свой счет переехали в другой отель, оплатив за проживание из своих средств \_\_\_\_\_\_\_\_долларов США.

            Согласно ст. 10 закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» к существенным изменениям обстоятельств относятся:…**ухудшение условий путешествия, указанных в договоре и туристской путевке, что в данном случае выразилось в изменении категории отеля.** В соответствии со ст. 29 Закона потребитель при обнаружении недостатков выполненной оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать  соответствующего уменьшения ее цены. В соответствии с Рекомендуемыми Европейским туристским правом нормами выплаты компенсаций туристам, если фирма не предоставила какие-либо заказанные услуги и/или они не качественные **(Франкфуртская таблица по снижению цен за туристические поездки)** требую уменьшения цены тура на 25% (этот процент с учетом времени пребывания в отеле первоначального размещения складывается из:  отклонения от согласованного вида размещения в забронированной гостинице  -5%,  насекомые – 10%, грязный бассейн -10%).

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.       Требования потребителя об уменьшении цены за оказанную услугу подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования (ст.31 Закона).

      На основании ст. 10 закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», статей 29 и 31 Закона «О защите прав потребителей» требую:

1. Уменьшить цену оказанной  услуги с недостатками  на 25% или\_\_\_\_\_\_\_\_руб.
2. Возместить убытки, понесенные из-за недостатков оказанной услуги, в размере оплаты номера в отеле за 10 дней, куда мы с мужем вынуждены были переселиться,\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_долларов США или \_\_\_\_\_\_\_\_руб. по курсу ЦБ РФ.
3. Возместить моральный ущерб, нанесенный некачественной услугой. в размере\_\_\_\_руб.

            Деньги прошу вернуть в 10-девный срок наличными или перевести их  на банковский счет №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

**Приложение:**

      Копии туристского ваучера и путевки.

      Копия счета об оплате отеля за 10 дней.

      Справка о категории отеля, первоначального размещения.

      Фотографии.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ подпись
дата ( число, месяц, год)