******

ПАМЯТКА

***для потребителей***

# C:\Documents and Settings\E3098A\Рабочий стол\vozvrat-dereg.jpg«Что делать потребителю при отказе от туристических услуг в связи с коронавирусом?»

Ситуация связанная с распространением новой коронавирусной инфекции,  как в зарубежных странах, так и в Российской Федерации вынуждает многих граждан отказаться от запланированных поездок за границу. Для того чтобы решить вопрос в досудебном порядке необходимо написать **претензию**о расторжении договора о реализации туристского продукта следующего содержания:

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Туроператору** (полное наименование):  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Юр.адрес:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **от** **(Ф.И.О. потребителя услуги)** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Почтовый адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Контактный телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| ПРЕТЕНЗИЯ | |
| «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ года между мной \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(указать Ф.И.О.) и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать наименование туроператора) заключен договор о реализации туристского продукта № \_\_\_\_\_\_\_\_ в страну \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, отель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, период путешествия с «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. по  «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. Договор заключен в интересах \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать ФИО туристов).  Оплата произведена полностью (частично) в сумме \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей, что подтверждается \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(указать наименование, номер и дату платежного документа).    В установленные договором сроки совершение поездки не возможно в связи с угрозой безопасности жизни и здоровья туристов, обусловленной распространением новой коронавирусной инфекции. Наличие указанных обстоятельств подтверждается соответствующими решениями (рекомендациями) федеральных органов государственной власти РФ, Ростуризмом.  В соответствии со статьей 14 Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» в случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране временного пребывания туристов угрозы безопасности их жизни и здоровья, турист вправе потребовать расторжения договора о реализации туристского продукта.  При расторжении договора до начала путешествия договора о реализации туристского продукта заказчику возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта.  В связи с возникновением в стране \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ угрозы безопасности жизни и здоровья туристов, исполнение договора считаю невозможным.  На основании вышеизложенного и руководствуясь статьей 14 Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» **прошу:**   Расторгнуть договор о реализации туристского продукта № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ года в связи с угрозой безопасности жизни и здоровья в стране временного пребывания.  Денежные средства в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать сумму, оплаченную за туристский продукт) прошу перечислить на мой счет по следующим реквизитам: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.  Предлагаю решить вопрос в досудебном порядке и удовлетворить мои законные требования в течение 10 календарных дней. В противном случае, я буду вынужден(а) обратиться в суд за защитой своих нарушенных прав и законных интересов. О принятом решении прошу сообщить мне в письменном виде на мой почтовый адрес в установленный законом срок.  **Приложение**: Копия договора о реализации туристского продукта №\_\_, копия документа об оплате тура.   «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 2020 года \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  (подпись) (Ф.И.О.) | |

**ВАЖНО!** Претензия составляется в двух экземплярах. Один экземпляр вручается туроператору (в котором проставляется отметка о вручении) либо претензия направляется туроператору заказным письмом с уведомлением и описью вложения.

*За получением дополнительной консультации в области защиты прав потребителей Вы можете обратиться в Консультационный пункт для потребителей Орского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Оренбургской области» по адресу: г. Орск, пер. Нежинский, 3а, кабинет № 7 или по телефону (3537) 26-91-08.*

Кроме того на базе социальной сети ВКОНТАКТЕ зарегистрировано общественное сообщество ***«Консультационный центр для потребителей. Консультируем, информируем, помогаем!»*** <https://vk.com/public155784104>.

***Обратившись в Консультационный пункт для потребителей, Вы можете получить консультацию по защите прав потребителей при возникновении проблемных ситуаций, связанных с нарушением Ваших прав и законных интересов, а так же помощь по составлению претензий и исковых заявлений в суд.***

***Мы рады будем Вам помочь!***

*При полном или частичном использовании материалов с сайта ссылка на ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Оренбургской области» обязательна.*