Директору ООО "Турист-обманут"

от Ивановой И.И.

проживающей по адресу:

Москва, ул. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(д.тел. 111-11-11)

ПРЕТЕНЗИЯ

20 мая 2013 года в Вашей фирме мною были приобретены две путевки (для меня и моего мужа) на автобусный тур по Европе (Прага-Париж-Берлин).

За путевки мною была уплачена сумма 50000 (пятьдесят тысяч) рублей, а также 2700 рублей за ж/д переезд Москва-Брест-Москва.

Одной из причин, почему я обратилась именно в Вашу фирму, было посещение Берлина во время тура. Я давно мечтала посмотреть этот город, хотя в мои планы не входило совершение специальной поездки в Берлин.

В Бресте нам был подан автобус для тура по Европе, и уже в Бресте мы, туристы, заметили, что автобус очень старый и находится в плохом техническом состоянии. Много раз во время пути, начиная с Бреста, мы видели, что шоферы ремонтируют автобус. Поэтому неудивительно, что во время пути автобус сломался.

В 10 часов 30 минут утра 10 мая автобус сломался на шоссе в 150 км от Берлина. Представители Вашей фирмы - руководители группы - объяснили нам, что они звонили в техпомощь, но оказание услуг техпомощи для такого старого автобуса очень дорого и поэтому фирма-перевозчик пришлет нам другой автобус. 15 часов мы были вынуждены провести на обочине шоссе. Посещение и осмотр Берлина не состоялись. Только в 1 час 30 минут ночи 11 мая за нами пришел другой автобус и мы были вынуждены без отдыха - ночевки и завтрака в гостинице, как это было обещано в договоре, ехать до Бреста. Получилось так, что мы находились без отдыха более двух суток.

Таким образом, Вашей фирмой было допущено существенное отступление от условий договора на оказание туристской услуги, нам была оказана услуга с существенными недостатками.

Кроме того, я перенесла большие физические и нравственные страдания - 15 часов томительного ожидания на обочине шоссе в незнакомой стране - без денег, без питьевой воды, без питания, мучительное чувство унижения от того, что нашими правами пренебрегают сознательно, не желая оплатить немедленный ремонт автобуса. Во время длительного (более 2 суток) периода без нормального отдыха у меня очень сильно отекли ноги - каждый шаг причинял мне физическую боль и этот отек сохранялся в течение нескольких дней уже после возвращения из тура. В соответствии со ст. 15 Закона РФ "О защите прав потребителей" это дает мне право требовать возмещения морального вреда.

В соответствии со ст.29 Закона "О защите прав потребителей" я могу предъявить требования: соответствующего уменьшения цены оказанной услуги или расторжения договора об оказании услуги с существенными недостатками.

На основании изложенного и в соответствии с Законом "О защите прав потребителей" **требую**:

1.Уменьшения цены за оказанную услугу - вернуть мне за две путевки сумму 300 долларов США в рублевом эквиваленте,

2. Возмещения морального вреда, нанесенного мне и моему мужу, в размере 1.000 рублей.

Прошу рассмотреть мою претензию в 10-дневный срок и сообщить результат. В случае, если Вы не удовлетворите мои требования в добровольном порядке, я буду вынуждена обратиться в суд. В исковом заявлении, я буду требовать расторжения договора об оказании услуги с полным возмещением убытков, а также буду требовать возмещения морального вреда в большем размере, в связи с тем, что я буду вынуждена затрачивать время и средства для защиты своих нарушенных прав. Кроме того, на Вашу фирму ляжет уплата государственной пошлины, а также штрафа в соответствии с п. 6 ст. 13 Закона о защите прав потребителей.

Приложение:

1) копия акта о вынужденной стоянке автобуса

2) копия приходного ордера

20 июня 2013 года

Иванова И.И.