Управляющей дополнительным офисом \*\*\* ООО «Центр Бронирования» г. Москва, Баумановская 68/8, стр. 1 пом. 1
(ta26@elite.coral.ru) от \*\*\*, проживающей по адресу \*\*\*

 ПРЕТЕНЗИЯ

На основании договора о реализации туристического продукта от 18 июля 2019 года № 234144 , заключенного между мной и ООО «Центр Бронирования», Исполнитель (Турагент) обязался предоставить мне следующие туристические услуги в период с 22.01.2020 по 10.02.2020:

- комплекс услуг, входящий в Туристический продукт, сформированный Туроператором (п. 1.1 договора) согласно Приложениям 1,2,3. При этом, согласно п. 1.2 договора , Туристический продукт понимается как комплекс услуг в соответствии с Федеральным законом «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации», с учетом Правил оказания услуг по реализации туристического продукта, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18.07.2007 №452.

- кроме того, предоставить достоверную информацию о потребительских свойствах заказанного Заказчиком Туристического продукта (что следует из п. 3.1.1.), а также из требований статьи 10. «Особенности реализации туристского продукта» Федерального закона «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации», где сказано, что к существенным условиям договора о реализации туристского продукта относятся:

информация о потребительских свойствах туристского продукта - о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, категории гостиницы) и питания, услугах по перевозке туриста в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах.

 Кроме того, та же статья Федерального закона «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации» требует следующее.

Если договор о реализации туристского продукта заключен ранее, чем за 24 часа до начала путешествия, такой документ (билет) должен быть выдан туристу и (или) иному заказчику не позднее, чем за 24 часа до начала путешествия;

А также в договоре (Приложение 2) было прописано:

Информация об актуальном времени вылета/аэропорте предоставляется Турагентом за один день до даты начала тура и может быть уточнена в зависимости от информации Туроператора/авиакомпании (перевозчика), информация об актуальном времени обратного вылета предоставляется туроператором (принимающей стороной)

Исходя из условий вышеперечисленного, был составлен договор, по которому с моей стороны были выполнены все обязательства в виде своевременной и полной оплаты за тур в размере 143 560, 00 рублей (Сто сорок три тысячи пятьсот шестьдесят рублей). Подписан и направлен исполнителю договор.

Исполнитель, согласно Приложения № 1, направил мне договор с указанием категории сервисного обслуживания 3\* для отеля NEO HOTEL PATTAYA, (STUDIO CHILD WITHOUT EXTRA BED\* 2 ADL+1CHD BED&Breakfast), расположенного в Thailand (Pattaya), на следующих туристов (\*\*\*, \*\*\*, \*\*\*), с включенной авиаперевозкой в пакет тура без выделения отдельной стоимости, так как она включена в пакет тура.

Данные условия предоставления информации и гостиничных услугах также должны были дублироваться отелем исходя из статьи 5. «Классификация гостиниц, классификация горнолыжных трасс, классификация пляжей», ФЗ «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации», где написано, что:

индивидуальные предприниматели и юридические лица, предоставляющие гостиничные услуги, должны соблюдать требования о доведении до потребителей информации о присвоенной гостинице категории, включая требования к размещению, содержанию и форме информационного знака о присвоенной гостинице категории, установленные [положением](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_318372/#dst100011) о классификации гостиниц.

При этом, так как не было указано дополнительных правовых актов о классификации отелей, то таким положением является Постановление Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. N 158 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц".

Однако по факту исполнения договора вразрез данным Правилам были выявлены следующие существенные недостатки согласно пунктам приложения, у отеля NEO HOTEL PATTAYA.

В НОМЕРЕ СТУДИЯ (STUDIO) ОТСУТСТВОВАЛО согласно Приложению N 3 к Положению о классификации гостиниц «Требования к номерам гостиниц»

18. Ковры или ковровое покрытие пола

20. Прикроватная тумбочка (столик) у каждого спального места

24. Кресло (не менее одного на проживающего)

44. Информационные материалы о работе средства размещения (на русском и английском языках)

45…

перечень предоставляемых средством размещения услуг

46. Противопожарная инструкция

47. Инструкция для проживающих о действиях в случае пожара и в экстремальных условиях, характерных для данного места

48. Меню завтрака 49. Анкета гостя

63. Халат банный (для каждого гостя)

64. Шапочка банная (для каждого гостя)

65. Тапочки банные (для каждого гостя)

66. Туалетные принадлежности для каждого гостя (замена по мере использования):

туалетное мыло

туалетное мыло в фирменной упаковке

зубная щетка, зубная паста

шампунь

гель, лосьон

67. Салфетки махровые, бумажные косметические (в диспенсере)

Также, согласно Приложения № 5 Положению о классификации гостиниц «Требования

к гостиницам», не были соблюдены следующие требования:

9. Вентиляция:

система вентиляции (естественная и (или) принудительная), обеспечивающая циркуляцию воздуха и исключающая проникновение посторонних запахов в жилые помещения

система принудительной вентиляции, обеспечивающая циркуляцию воздуха, исключающую проникновение посторонних запахов в общественные и жилые помещения

ПЛОЩАДЬ НЕ ПОЗВОЛЯЛА ИСПОЛЬОВАТЬ РОЗЕТКИ, ТЕЛЕФОН, БЕЗОПАСНО ПЕРЕДВИГАТЬСЯ ПО НОМЕРУ

площадь номера, позволяющая гостю свободно, удобно и безопасно передвигаться, и использовать все оборудование и мебель

ОТСУТСТВИЕ КОВРОВОГО ПОКРЫТИЯ В ЗОНЕ ОТДЫХА СЛУЖБЫ РАЗМЕЩЕНИЯ

30. Ковры, ковровое или иное напольное покрытие в зоне отдыха

ОТСУТСТВИЕ ВЕШАЛОК

34. Вешалки в холле и в общественных помещениях

ОТСУТСТВИЕ КОВРОВОГО ПОКРЫТИЯ

41. Ковровое покрытие (ковры) в коридорах

ОТСУТСТВИЕ

58. Иные услуги:
автомат для чистки обуви
обмен валюты

Подобные недостатки зафиксированы в виде видео и фотоматериалов и представлены в виде приложения к данной претензии.

 Также то, что нельзя отнести к документально-правовой части, но на мой взгляд важно, что общее состояние гостиничного комплекса и прилегающей территории в данном отеле находится в весьма непривлекательном состоянии. Слабое освещение в номерах, не каждодневная уборка (смотрите приложение).

На фотографии на сайте компании Coral travel отель представлен на фоне бассейна, однако тех, кто проживает в отеле NEO HOTEL, туда не пускают, ссылаясь на то, что это относится к кондо (смежный корпус). За нарушение этих условий полагается штраф. В целом отель находится в весьма удручающем состоянии - фасад, состояние мебели, стен, лифтов, внутреннего убранства (смотрите приложение). Это тоже противоречит фотографиям на сайте компании Coral travel. В здании жилого корпуса нет столовой, которая показана на сайте компании.

Кроме того, не было произведено должное информирование об актуальном времени и месте вылета/прилета в обоих направлениях. Что противоречит выше перечисленным условиям договора (Приложение №2) и ФЗ «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации» (Статья 10) (переписка в приложении)

Исходя из наличия подобных недостатков и на основании статьи 9 «Общие условия формирования, продвижения и реализации туристского продукта» ФЗ «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации»,

 Туроператор обеспечивает оказание туристу всех услуг, входящих в туристский продукт, самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед туристом и (или) иным заказчиком.

Туроператор и турагент несут предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств как друг перед другом, так и перед туристом и (или) иным заказчиком. Туроператор и турагент самостоятельно отвечают перед туристом и (или) иным заказчиком.

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.

Кроме того, согласно статьи 10.1. «Особенности реализации туристского продукта турагентом» закона о туристической деятельности,

Турагент несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей, предусмотренных договором о реализации туристского продукта.

Также, согласно статьи 6. «Права туриста», того же ФЗ предусмотрено:

[возмещение убытков](http://ivo.garant.ru/document/redirect/10164072/15) и [компенсацию морального вреда](http://ivo.garant.ru/document/redirect/10164072/151) в случае невыполнения условий договора о реализации туристского продукта туроператором или турагентом в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

На основании [**Закона "О защите прав потребителей"**](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/), согласно статье 29. «Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги)»

1. Потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать:

соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);

А в случае судебных разбирательств дополнительно допустимо требование компенсации морального вреда на основании судебного акта. Согласно с**татья 15. Компенсация морального вреда, Закона о защите прав потребителей. При этом важно заметить,** что компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

В соответствии со всем вышеизложенным, прошу рассмотреть уменьшение стоимости туристического продукта. Кроме того, требую возмещение морального вреда на сумму 5 000 рублей.

В случае положительного решения об изменении стоимости продукта и морального вреда, перечислить денежные средства на реквизиты моего счета, с которого была произведена оплата. (реквизиты в приложении)

В случае отклонения моей претензии буду вынуждена обратиться в суд за защитой своих потребительских прав. Суд также своим решением, при удовлетворении иска, взыскивает с исполнителя штраф в размере пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя, за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения его требований.

Претензия подана в порядке досудебного рассмотрения спора.

ПРИЛОЖЕНИЯ:

- информация об оплате за тур 2 листа;
- переписка по поводу вылета/прилета 2 листа;
- выдержка из договора 2 листа;
- фото отеля с сайта 3 фотографии;
- фото отеля из тура 7 фотографий;
- видео;
- реквизиты счета 1 лист.

(вся информация дополнительно передана на компакт диске, вместе с оригиналом письма)