В \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ суд

Истец: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О.)

Адрес : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, факс: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

адрес электронной почты: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ответчик: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, факс: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

адрес электронной почты: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ИНН \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, ОГРН \_\_\_\_\_\_\_\_\_

Цена иска: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей

**Исковое заявление**

**о возврате денежных средств, оплаченных по договору бронирования тура (туристского продукта)**

\_\_\_\_\_\_\_ года между истцом и ООО «Тревел Технологии» (турагент) был заключен договор оказания услуг по бронированию и оплате туристского продукта №\_\_\_ от \_\_\_\_. Туроператором по данному договору является ООО «Анекс Туризм» (туроператор, далее по тексту - ответчик). Копия указанного договора является приложением № 1 к настоящему исковому заявлению.

В соответствии с пунктом \_\_\_ указанного договора турагент принял на себя обязательство оказать истцу услуги по бронированию туристского продукта: оплате, получению и передаче выездных документов (ваучера, авиабилета, страховки) для осуществления истцом туристической поездки в \_\_\_\_\_\_\_, период нахождения в стране пребывания с \_\_\_\_\_\_ года по \_\_\_\_\_\_ года на двух человек \_\_\_\_\_\_\_ и \_\_\_\_\_\_\_\_, а истец обязался оплатить оказанные услуги.

Стоимость услуг составляет \_\_\_\_\_\_\_ рублей. Указанную сумму истец внесла в полном объеме \_\_\_\_ года в кассу турагента, что подтверждается кассовыми чеками на указанную сумму, копии которых являются приложением № 2 к настоящему исковому заявлению.

По состоянию здоровья истцу пришлось отказаться от поездки, о чем она заблаговременно \_\_\_\_ года уведомила турагента и туроператора, который аннулировал путевки. Копии уведомлений об отказе от поездки являются приложением № 3 на настоящему исковому заявлению.

\_\_\_\_\_ года истцом в адрес ответчика была направлена претензия с требованием расторгнуть договор и осуществить возврат денежных средств (приложение № 4).

Однако, до настоящего времени денежных средств истцу ответчик не в возвратил, в связи с чем истец вынужден обратиться в суд за защитой своих прав и законных интересов.

В силу ч. 1 ст. 15 ГК РФ лицо, право которого нарушено, может требовать полного возмещения причинённых ему убытков.

Согласно правовой позиции Верховного Суда Российской Федерации, изложенной в пункте 2 Постановления Пленума от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», если отдельные виды отношений с участием потребителей регулируются и специальными законами Российской Федерации, содержащими нормы гражданского права (например, договор участия в долевом строительстве, договор страхования, как личного, так и имущественного, договор банковского вклада, договор перевозки, договор энергоснабжения), то к отношениям, возникающим из таких договоров, Закон о защите прав потребителей применяется в части, не урегулированной специальными законами.

Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» определяет принципы государственной политики, направленной на установление правовых основ единого туристского рынка в Российской Федерации, и регулирует отношения, возникающие при реализации права граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства на отдых, свободу передвижения и иных прав при совершении путешествий, а также определяет порядок рационального использования туристских ресурсов Российской Федерации.

К правоотношениям, возникшим из договора о реализации туристского продукта, подлежит применению Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» в части, не урегулированной Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

Согласно положениям ст. 9 Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» туристский продукт формируется туроператором по его усмотрению исходя из конъюнктуры туристского рынка или по заданию туриста или иного заказчика туристского продукта. 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. По договору о реализации туристского продукта, заключенному турагентом, туроператор несет ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание туристу и (или) иному заказчику услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги. 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.

Согласно ст. 10 Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» реализация туристского продукта осуществляется на основании договора, заключаемого в письменной форме, в том числе в форме электронного документа, между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, а в случаях, предусмотренных настоящим Федеральным законом, между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком.

В соответствии со ст. 1 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" туристический продукт - комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристического продукта.

Статьей 10 этого же Закона предусмотрено, что каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора о реализации туристского продукта в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении договора.

К существенным изменениям обстоятельств относятся: ухудшение условий путешествия, указанных в договоре и туристской путевке; изменение сроков совершения путешествия; непредвиденный рост транспортных тарифов; невозможность совершения туристом поездки по не зависящим от него обстоятельствам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

В соответствии с п. 20 Постановления Правительства РФ N 452 "Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта" каждая из сторон договора о реализации туристского продукта вправе потребовать его изменения или расторжения в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении этого договора.

К существенным изменениям обстоятельств относятся:

ухудшение условий путешествия, указанных в договоре о реализации туристского продукта;

изменение сроков совершения путешествия;

непредвиденный рост транспортных тарифов;

невозможность совершения потребителем поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь потребителя, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

**Порядок и условия изменения или расторжения договора о реализации туристского продукта в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых стороны исходили при его заключении, а также последствия для сторон такого изменения или расторжения (в том числе распределение между сторонами расходов, понесенных ими в связи с исполнением такого договора), определяются гражданским законодательством Российской Федерации.**

Согласно ч. 3 ст. 451 ГК РФ при расторжении договора вследствие существенно изменившихся обстоятельств суд по требованию любой из сторон определяет последствия расторжения договора, исходя из необходимости справедливого распределения между сторонами расходов, понесенных ими в связи с исполнением этого договора.

**В соответствии с ч. 3 ст. 781 ГК РФ в случае, когда невозможность исполнения возникла по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает, заказчик возмещает исполнителю фактически понесенные им расходы, если иное не предусмотрено законом или договором возмездного оказания услуг.**

**В соответствии со ст. 32 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" потребитель вправе отказаться от исполнения договора в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательства по данному договору.**

Таким образом, уплаченная истцом по договору оказания услуг по бронированию и оплате туристского продукта №\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_ года денежная сумма в размере \_\_\_\_\_\_\_\_ руб. подлежит взысканию с ответчика.

В соответствии с п.5 ст.28 Закона «О защите прав потребителей», в случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем на основании пункта 1 настоящей статьи новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена - общей цены заказа. Договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени).

В соответствии с п.1 ст.31 Закона «О защите прав потребителей», требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, предусмотренные пунктом 1 статьи 28 и пунктами 1 и 4 статьи 29 настоящего Закона, подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.

Принимая во внимание, что ответчик своевременно произвел возврат денежных средств истцу, с ответчика в пользу истца подлежит взысканию неустойка за период с \_\_\_\_\_\_\_ года по \_\_\_\_\_\_ года в размере \_\_\_\_\_\_\_ рублей (см. приложение № 5 «Расчет суммы исковых требований»).

Отказ ответчика возвратить истцу денежные средства вызвал у последнего физические и нравственные переживания, выразившиеся в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Таким образом, виновными незаконными действиями ответчика истцу причинен моральный вред, размер которого оценивается истцом на сумму \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Согласно ч. 6 ст. 13 Закона "О защите прав потребителей", при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Кроме того, при подготовке к судебному разбирательству Истец вынужден был понести судебные расходы, состоящие из \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, на общую сумму\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб., что подтверждается \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

На основании вышеизложенного и руководствуясь ст. ст. 9, 10 Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», ст.ст. 450, 451, 781 ГК РФ, ст.ст.13,15, 28, 31 Закона Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», ч. 1 ст. 98, ст. ст. 131, 132 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации,

**ПРОШУ СУД:**

1. Взыскать с ответчика в пользу истца оплаченные по договору № \_\_\_\_ от \_\_\_года денежные средства в размере\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.
2. Обязать ответчика выплатить истцу неустойку в размере\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.
3. Обязать Ответчика выплатить Истцу денежную компенсацию в счет возмещения морального вреда в размере \_\_\_\_\_\_ рублей.
4. Обязать Ответчика выплатить Истцу штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя.
5. Обязать ответчика возместить Истцу сумму понесенных истцом судебных расходов, состоящих из издержек, связанных с рассмотрением дела, в размере \_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей.

Приложение:

1. Договор оказания услуг по бронированию и оплате туристского продукта №\_\_\_ от\_\_\_\_.;
2. Документ, подтверждающий оплату;
3. Уведомления об отказе от поездки;
4. Претензионное письмо;
5. Расчет суммы исковых требований.
6. Уведомление о вручении или иные документы, подтверждающие направление ответчику копий искового заявления и приложенных к нему документов, которые у него отсутствуют.
7. Документы, подтверждающие размер понесенных истцом судебных расходов.
8. Иные документы, подтверждающие обстоятельства, на которых истец основывает свои требования.

"\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_ г.

Истец:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (подпись) / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)