

ООО «ТурЭкспресс»

Адрес: г. Москва, ул. Тверская, д. 22

Копия: ООО «Пять звёзд», г. Ростов-на-Дону

от Кравцов Михаил Олегович

Адрес: г. Ростов-на-Дону, ул. Пушкинская, д.

140, кв. 8

Тел.: +7 928 111-22-33

ПРЕТЕНЗИЯ

Мною заключён договор о реализации туристского продукта (№ 2026/0715 от 15.06.2026) через турагента ООО «Пять звёзд», г. Ростов-на-Дону. Туроператор — ООО «ТурЭкспресс». Тур: Турция, Анталья, отель «Sun Beach Resort 5*», 10 ночей с 01.08.2026 по 11.08.2026, на 2 человек, «всё включено». Стоимость тура в размере 240 000 (двести сорок тысяч) рублей 00 копеек оплачена мною полностью.

Туристский продукт оказан ненадлежащего качества: вместо оплаченного отеля 5* туристов заселили в отель 3* «Sun Garden» на другой линии; обещанный в договоре трансфер не предоставлен, добирались на такси за 3 500 руб.; жалоба гиду подана 01.08.2026. Согласно статье 9 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» туроператор отвечает перед туристом за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору, в том числе за услуги, оказываемые третьими лицами. В силу статьи 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» при обнаружении недостатков услуги потребитель вправе потребовать соответствующего уменьшения цены и полного возмещения убытков.

На основании изложенного требую в течение 10 дней со дня получения претензии выплатить мне 120 000 (сто двадцать тысяч) рублей 00 копеек на банковскую карту, с которой производилась оплата, а также возместить убытки, документы о которых прилагаю.

В случае отказа я обращусь в суд по месту своего жительства с требованием о взыскании указанной суммы, неустойки, компенсации морального вреда (в том числе за испорченный отдых) и штрафа в размере 50 % от присуждённой суммы (п. 6 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Приложение: копия договора и документов об оплате, фото и видео, копии обращений к гиду (в отель), документы о дополнительных расходах.

18 августа 2026 г.

_____ / Кравцов М. О.