# פנייה לעוסק – תחום תיירות

לכבוד:

הממונה על פניות הציבור

[שם חברת התיירות]

**הנדון: פנייה בשם מרשתי – שינוי חד צדדי בתנאי חבילת נופש**

אבקש להתייחס בדחיפות לפנייתי זו, בשם מרשתי גב' נ.מ אשר רכשה מכם חבילת נופש בתאריך \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ הכוללת טיסה ומלון בעיר \_\_\_\_\_\_\_\_\_ במחיר כולל של \_\_\_\_\_\_\_\_\_.

כשבוע לפני מועד היציאה, הודע למרשתי על שינוי חד צדדי של תנאי ההזמנה: שינוי בשעת הטיסה / שינוי שם המלון / ירידה בדרגת השירות, בניגוד לתנאים שהוצגו במעמד הרכישה.

פנייה קודמת לשירות הלקוחות נענתה בשלילה תוך היתלות בתנאים כלליים, מבלי שניתן מענה פרטני או הצעה חלופית הולמת.

אבקש החזר מלא / חלקי עבור החבילה או מתן שובר לפיצוי.

אבקש את מענה הממונה תוך 21 ימי עבודה, בהתאם להוראות חוק הגנת הצרכן.

בברכה,

\_\_\_\_\_\_\_\_, עו"ד

**מצורפים:**

- אישור ההזמנה המקורית

- ההודעה על השינוי

- תכתובות מול החברה