

ПРАВИЛА РАБОТЫ С ПРЕТЕНЗИЯМИ

Порядок предъявления и рассмотрения претензий к качеству туристских услуг.

1. Претензии к качеству туристских услуг предъявляются в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия договора (даты окончания поездки) и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензии. Данные сроки установлены статьей 10 Федерального Закона РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

2. Право на предъявление претензии имеют:

- заказчики туристских услуг, заключившие договор о оказании туруслуги с Агентством;
- туристические агентства, реализующие туристический туруслуги Принципала непосредственно от своего имени и заключившие с туристом договор об оказании туруслуги;
- уполномоченное лицо от имени заказчика туруслуги. В случае предъявления претензии от имени туриста уполномоченным лицом, право на это предъявление должно быть подтверждено доверенностью, оформленной в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3. Претензия должна содержать следующие обязательные сведения:

- наименование заявителя претензии: для юридических лиц – данные свидетельства о государственной регистрации в качестве юридического лица, для физических лиц – фамилия, имя и отчество;
- местонахождение юридического лица (индекс, республика, край, область, город, населенный пункт, улица, номера дома, корпуса и квартиры), а для физических лиц – данные документа, удостоверяющего личность (паспорт или документ, его заменяющий), адрес, по которому следует направлять ответ на претензию и адрес регистрации заявителя; основание для предъявления претензии (описание обстоятельств, являющихся основанием для предъявления претензии);
- сумма претензии;
- банковские реквизиты (для юридических лиц);
- подпись подающего претензию и дату её составления;
- перечень документов, подтверждающих предъявленные требования и прилагаемые к претензии.

Прилагаемые документы должны подтверждать факт и действительный размер причиненного заявителю претензии ущерба. Прилагаемые документы удостоверяются подписями ответственных лиц.

4. Претензии к качеству туруслуг предъявляются на имя руководителя Принципала.

5. Претензия от заказчика туруслуги направляется Принципалу с сопроводительным письмом Агентства, оформленным на бланке Агентства, с указанием даты оформления и исходящего номера.

6. Принципал рассматривает полученную претензию, соответствующую указанным выше требованиям, и уведомляет Агентство в письменной форме о результатах ее рассмотрения.

7. При частичном удовлетворении или отклонении претензии Агентства в уведомлении указывается основание принятого решения. Уведомление Принципала подписывается уполномоченным лицом.