



# РАБОТА С ПРЕТЕНЗИЯМИ ТУРИСТОВ: СОВЕТЫ ТУРФИРМАМ

Подготовили презентацию: Азизова Алина и Гилязова Регина

Группа 4321

# Претензию нужно

- зарегистрировать (на оригинале документа поставить фактическую дату приема жалобы, свою фамилия и подпись. Если претензия пришла не по почте, а ее принесли лично, то нужно снять копию и отдать ее туристу)
- внести в Журнал/Реестр Претензий (Указанием даты поступления, сути проблемы и стороны, на которую жалуется потребитель)



## Работа над претензией

- Нужно проверить срок обращения Туриста с претензионной жалобой. Ее следует подавать не позднее 20 календарных дней со дня окончания путешествия.
- На каждую письменную претензию следует дать письменный ответ в течение 10 календарных дней.

**Если в десятидневный срок ответить по существу не представляется возможным**, то до истечения 10 дней следует дать предварительный письменный ответ, в котором, например:

— Сообщить, что заявление Туриста направлено для рассмотрения туроператору, который ответственен за качество предоставленных Туристу услуг. После получения ответа на Ваш запрос Вы дадим Туристу мотивированный отзыв на претензию.

— Запросить в письме у Туриста дополнительные сведения, подтверждающие основания его жалобы, и/или документы, подтверждающие обоснованность требований, затрат и нанесенного Туристу ущерба.



## ВАЖНО

Составляя ответ на претензию надо подготовить или получить у туроператора письменные доказательства, подтверждающие позицию Вашего агентства. При этом следует ссылаться только на те доказательства, которые впоследствии могут быть подтверждены в суде, либо указывать на те обстоятельства, которые документально не подтверждены Туристом. В ответе следует строго придерживаться предмета и обстоятельств претензии. **Отвечая на претензию необходимо помнить, что Ваш ответ может быть использован в суде в качестве свидетельства нашей позиции.**

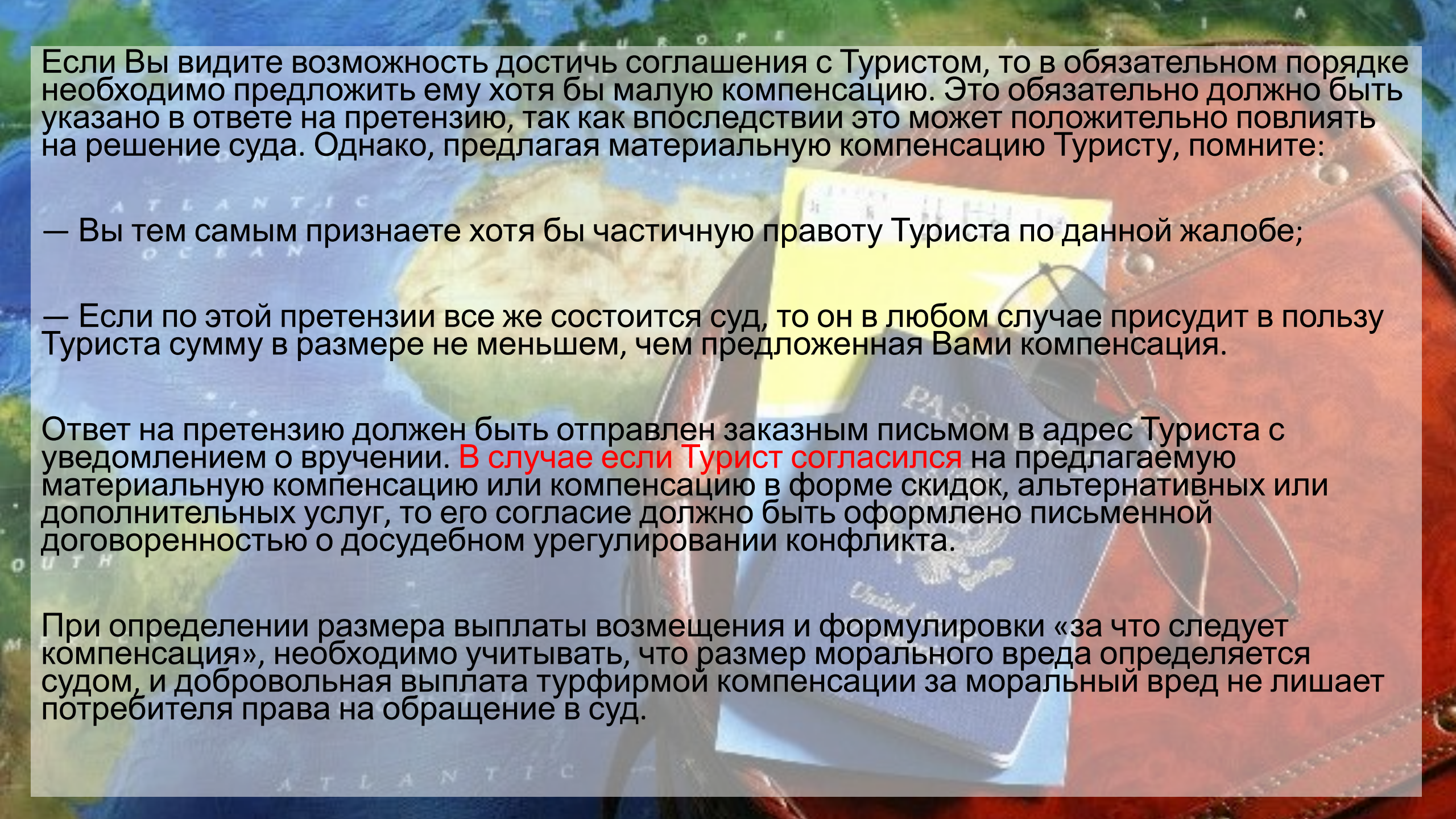
**В качестве доказательств с нашей стороны могут быть представлены договора, путевки, платежные документы, памятки и правила турфирмы (авиакомпаний, страховщика и прочих лиц), каталоги, письма принимающей стороны, письма администрации отелей, свидетельские показания, фото и видео материалы и прочие аргументы, способные подтвердить позицию турфирмы в споре.**



К ответу на претензию **нельзя прикладывать оригиналы документов, они могут понадобиться в суде.**

Если обстоятельства, изложенные в претензии, требуют дополнительного разъяснения, их необходимо получить у туроператора, принимающей стороны, отеля, авиаперевозчика, страховщика или прочих лиц имеющих отношение к данной рекламации.

Доказательства, полученные на иностранном языке, должны быть переведены на русский язык. Если ситуация с претензией оценивается как серьезная (возможен иск в крупном размере, трудности с доказательством позиции и т.п.) иностранные документы необходимо заверять апостилем. Доказательства, подготовленные на претензионной стадии рассмотрения спора, впоследствии могут пригодиться в суде. Также желательно чтобы на документах, полученных от туроператора или иных заинтересованных сторон, стоял номер телефона факса, а также дата его отправки. Это упростит процедуру доказывания в суде происхождение данных документов.



Если Вы видите возможность достичь соглашения с Туристом, то в обязательном порядке необходимо предложить ему хотя бы малую компенсацию. Это обязательно должно быть указано в ответе на претензию, так как впоследствии это может положительно повлиять на решение суда. Однако, предлагая материальную компенсацию Туристу, помните:

- Вы тем самым признаете хотя бы частичную правоту Туриста по данной жалобе;
- Если по этой претензии все же состоится суд, то он в любом случае присудит в пользу Туриста сумму в размере не меньшем, чем предложенная Вами компенсация.

Ответ на претензию должен быть отправлен заказным письмом в адрес Туриста с уведомлением о вручении. **В случае если Турист согласился** на предлагаемую материальную компенсацию или компенсацию в форме скидок, альтернативных или дополнительных услуг, то его согласие должно быть оформлено письменной договоренностью о досудебном урегулировании конфликта.

При определении размера выплаты возмещения и формулировки «за что следует компенсация», необходимо учитывать, что размер морального вреда определяется судом, и добровольная выплата турфирмой компенсации за моральный вред не лишает потребителя права на обращение в суд.

ОБРАЗЕЦ СОГЛАШЕНИЯ С ТУРИСТОМ СОГЛАШЕНИЕ О ДОСУДЕБНОМ УРЕГУЛИРОВАНИИ ПРЕТЕНЗИИ

Мы, ниже подписавшиеся:

\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. туриста полностью)

и

генеральный директор ООО «Турфирма» \_\_\_\_\_

(должность и Ф.И.О. сотрудника турфирмы)

настоящим соглашением подтверждаем, что нами заключено мировое соглашение о досудебном урегулировании разногласий, возникших по основаниям жалобы \_\_\_\_\_ от «\_» \_\_\_\_\_ 2014г. по исполнению обязательств в рамках Договора № \_\_\_\_\_ от «\_» \_\_\_\_\_ 2013 г.

В соответствии с достигнутой договоренностью по удовлетворению претензии турфирмой ООО «Турфирма» возвращены ФИО туриста часть денежных средств, полученных в счет оплаты услуг по указанному выше Договору, в сумме 000 рублей.

Я, \_\_\_\_\_

(Ф.И.О. туриста полностью)

паспорт \_\_\_\_\_, выдан \_\_\_\_\_,

(серия, номер) (когда, кем, код подразделения)

своей подписью удостоверяю, что денежную компенсацию в размере 000 рублей получил, дальнейших претензий к ООО «Турфирма» по исполнению обязательств по Договору № \_\_\_\_\_ от «\_» \_\_\_\_\_ 2013 года не имею.

Ф.И.О. туриста полностью \_\_\_\_\_

(подпись)

Генеральный директор ООО «Турфирма» \_\_\_\_\_ (подпись)

«\_» \_\_\_\_\_ 2014 года

м.п.

## ОБРАЗЕЦ ДОСУДЕБНОГО СОГЛАШЕНИЯ

