

Как написать претензию туроператору образец



К сожалению, случаев, когда туристические агентства не исполняют свои обязанности или исполняют их неправильно, достаточно много. Любая ошибка туроператора приводит к проблемам, с которыми в первую очередь сталкиваются именно клиенты агентства, зачастую находясь в другой стране без необходимых средств для разрешения конфликта.

Однако, по возвращению домой клиент туроператора имеет право вернуть все затраченные средства, а также получить моральную компенсацию, опираясь на Закон «О защите прав потребителей».

Конечно, для того, чтобы прописанные в Законе права потребителя начали работать, необходимо изучить вопрос и научиться правильно составлять претензии.

Как составить претензионное письмо туроператору?

Часто рядовые потребители считают, что забрать свои деньги у туристического агентства можно только посредством суда. Тем не менее, если пойти и написать претензию, то вернуть потраченные деньги и получить компенсацию за потраченные нервы можно еще в досудебном порядке.

Необходимо отметить тот факт, что если претензия будет оформлена неправильно с точки зрения Закона, то туроператор имеет право ее не рассматривать, не давать на нее ответа, также она не будет иметь веса в суде, а потому важно отнестись к данному моменту со всей серьезностью. Также при отказе туроператора в возвращении средств, претензия выступает в качестве основного документа во время подачи заявления в

прокуратуру и суд.

Что нужно указать в претензии туроператору?

1. В первую очередь укажите реквизиты туроператора, которому подаете претензию, и свои, если лично вы подаете претензию.
2. Во второй части документа напишите подробное изложение произошедшего в хронологическом порядке, все проблемы желательно фиксировать прямо на месте, собирать видео-фото-отчет того, что не устраивает в работе компании продавшей путевку. Тут нужно отметить тот факт, что диктофонные записи не считаются доказательством в суде, но при определенных обстоятельствах их могут приобщить к делу, потому есть смысл записывать и телефонные переговоры с туроператором, но не стоит забывать, что претензия – это еще не суд.
3. Пишите претензию без эмоций, никого не оскорбляйте, не пытайтесь обидеть или надавить на совесть, текст должен быть максимально объективным. Каждый негативный момент подкрепите ссылками на статьи Закона «О защите прав потребителей».

Полезная информация: от нерадивого оператора можно требовать не только деньги, но еще и авиабилеты, и другие туры.

Информацию о том, что вы хотите получить в качестве компенсации пропишите в этой же претензии, тогда у туроператора не будет шансов предложить то, что удобнее ему.

Иногда туроператоры намекают на то, что деньги не будут возвращены из-за того, что часть их была потрачена, например, на перелет. Подобные проблемы пресекаются на корню 783 и 737 статьями Гражданского Кодекса Российской Федерации, в соответствии с ними турист в праве требовать возврата денег за ненадлежащее исполнение обязанностей агентства, а значит есть законные основания для возвращения своих денег и делать это надо обязательно. Тут не стоит забывать и то, что сверх того, что потрачено на услуги – также нужно возвращать, так как эти

деньги были потрачены из-за плохой работы сотрудников компании.

1. В этой части документа пропишите весь список материалов и документов, прилагаемых к претензии, они будут доказывать факты, описанные в претензии.
2. В конце документ заверьте личной росписью с расшифровкой, и поставьте дату составления данной претензии.

Несмотря на существующие законы, обман или просто не профессионализм со стороны туроператоров – частое явление. И при этом не редкостью становится именно незнание работников самого агентства прав своих клиентов, что часто и становится камнем преткновения.

Туристу необходимо знать, что права любого потребителя, в том числе и получения услуг туроператора, регулирует Закон «О защите прав потребителя». Совершая серьезную и дорогостоящую покупку лучше всегда иметь перечень со статьями закона при себе.

С другой стороны, права потребителя достаточно жестко сдерживаются и подается претензия на ограниченный спектр проблем, которые могут случиться в поездке:

1. Задержание или отмена рейса в приобретенную поездку;
2. Номер в гостинице, который должны были занять вы, как клиент, по вине компании оказался занят другими постояльцами, в следствие чего пришлось снова оплачивать уже другой номер из средств, отложенных на отдых;
3. Условия проживания в номере не отвечают заявленным туроператором;
4. Пришлось оплачивать те услуги, за которые ранее было уплачено, либо в договоре было указано, что они бесплатные;
5. Другие причины, которые помешали отдыху и обернулись затратами.

Все вышеперечисленные причины являются законными основаниями для подачи претензии.

При осуществлении любых поездок, как по территории Российской Федерации, так и за ее пределами – важно фиксировать все, чтобы в дальнейшем иметь возможность защитить свои права. Особенно полезен такой подход при условии, что поездка изначально выходит несколько неудачной.

Кроме медиа-файлов доказательством плохого выполнения обязанностей туроператора считаются:

1. Кассовые чеки;
2. Сертификаты и ваучеры;
3. Билеты;
4. Договора и соглашения;
5. Расписки;
6. Письменные свидетельские показания;
7. Накладные, которые будут демонстрировать не запланированные траты.