

Претензия туроператору за перенос рейса образец



На сегодняшний день нередко можно столкнуться с некачественными услугами, которые оказывают туристические агентства. Однако согласно Закону «ЗПП» подобные ситуации являются нарушением прав потребителя.

Как результат, вместо отдыха, наполненного приятными впечатлениями, клиенты тратят нервы и несут большие финансовые потери. Чтобы избежать подобной участи и защитить свои права, потребитель должен составить претензию.

Как составить претензионное письмо туроператору по поводу переноса запланированного вылета?

Существует мнение, что восстановить справедливость в подобных ситуациях можно только в судебных инстанциях, однако это не является правдой. Решить проблему, возникшую между клиентом и туроператором, можно и с помощью претензии.

Помните, что претензия должна быть составлена в соответствии с общеустановленными нормами, иначе документ не будет принят второй стороной.

В документе должна быть отражена следующая информация:

- Данные (реквизиты) заявителя и адресата претензии, т.е. клиента и туроператора;
- В основной части детально изложите всю информацию касательно отмененного авиарейса: какие последствия данный факт произвел на ваше дальнейшее путешествие и планы, а также какие затраты вследствие этого инцидента

вы понесли. Не забудьте подтвердить свои доводы ссылками на статьи закона ЗПП.

Для того чтобы у адресата претензии не возникло никаких вопросов или желания опровергнуть ваши доводы, изложенные в претензии, составляйте документ, основываясь только на фактической информации. Не включайте в повествование необоснованные предположения, эмоциональные составляющие, нецензурную лексику и прочее, что может помешать восприятию документа.

- Немного ниже основной части предъявите свои требования адресату. В данном абзаце очень важно конкретно определиться с видом материальной компенсации и четко предъявить его туроператору. К примеру, вы можете попросить возврата потраченной суммы денег, новую путевку, авиабилет и т.д.

В данной части также уместно указать ссылки на соответствующие статьи гражданского кодекса России (783,737) в которых говорится о том, что в случае оказания услуг ненадлежащего качества с туроператора может быть взыскана определенная денежная сумма.

- Не забудьте отдельным списком вынести пронумерованную сопутствующую документацию, которую вы прилагаете к заявлению. Как правило, данный пакет документов является доказательством фактов, которые вы ранее указали в тексте претензии.
- Завершите составление претензии своей личной подписью и датой.

В нашей стране ситуации, в которых сотрудники туристических агентств проявляют непрофессионализм во время оказания услуг, к сожалению, не редкость. Данная ситуация вынуждает недовольных клиентов писать соответствующую претензию.

Как и любые другие права потребителей, права клиентов можно найти в статьях Закона «О защите прав потребителей».

Как правило, для того, чтобы составить претензию относительно неправомерных действий со стороны турагентства, необходимо наличие одного из нижеследующих оснований:

- Авиарейс, входящий в стоимость купленной путевки, был отменен или задержан;
- Номер в гостиничном комплексе, забронированный туристическим агентством, оказался занятым, вследствие чего туристам пришлось самостоятельно бронировать и оплачивать новый номер;
- Условия проживания в гостинице основательно отличались от тех, которые описывал сотрудник туристического агентства;
- Многие услуги предоставлялись за дополнительную плату, однако при покупке путевки данные пункты были внесены в полную стоимость;
- Любые другие основания, вследствие которых отдых был сорван, и клиентам туристического агентства пришлось нести дополнительные финансовые траты.

Если вы столкнулись с одной из вышеупомянутых причин, смело составляйте претензию, адресатом которой будет выступать туристическое агентство. Несоблюдение данных пунктов является грубым нарушением ваших прав, и, как следствие, вы можете потребовать возврата денежных средств.

Постарайтесь предъявить претензию сотруднику туристического агентства в течение 20 суток с момента истечения сроков вашего соглашения об организации путешествия. Это означает, что вам необходимо составить документ сразу же после возвращения с отдыха. Однако у вас также есть право сделать это намного позже в случае, если вы намерены обратиться в судебные инстанции. Самое основное правило – подать претензию не позже 3-х лет.

В свою очередь, туроператору законом отведено 10 дней на то, чтобы рассмотреть претензию и вынести свое решение.