

Порядок подачи претензий, заявлений и запросов в юридический отдел

1. Общие положения:

Внимание! Данный порядок подачи и оформления не распространяется на заявления и вопросы по экстренным случаям, когда туристы находятся в стране временного пребывания и необходима срочная помощь и вмешательство туроператора для оперативного решения вопросов.

В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и содержанием главы «Разрешение споров» Агентского договора информирует о порядке подачи претензий и ответа на них сотрудниками юридического отдела.

В случае возникновения претензий к качеству туристских услуг предусмотрен предварительный претензионный порядок разрешения споров путем обмена письменными претензиями и ответов на них.

В этом случае турагент обязан довести до клиентов и (или) иных заказчиков условия предъявления туроператору претензий к качеству туристских услуг:

1. Претензии предъявляются турагентом в письменной форме с приложением заявления туриста и (или) иного заказчика в течение 20 дней со дня окончания тура и подлежат рассмотрению в течение 30 рабочих дней со дня получения претензии.

2. В претензии указываются:

- фамилия, имя и отчество клиента, а также сведения об ином заказчике (если договор о реализации туристского продукта заключался с заказчиком);
- наименование турагента и туроператора.

3. К претензии турагент в обязательном порядке обязан приложить копию договора о реализации туристского продукта, заключенного с клиентом или иным заказчиком, копию «Агентского договора», заключенного между туроператором и турагентом, копии туристической путевки, документа, подтверждающего оплату тура, распиской туриста об отказе от страхования от невыезда и иных документов, имеющих отношение к делу.

2. Оформление претензии

В претензии необходимо указать следующее:

1. Номер заявки (брони), по которой заявитель предъявляет претензию.

2. **Для юридических лиц** (агентств):

- название организации
- номер договора
- Ф.И.О директора)
- фактический адрес места нахождения организации.

Для физических лиц:

- данные заявителя (ФИО, данные паспорта);
- адрес фактического проживания (индекс, республика, край, область, город, населенный пункт, улица, номер дома, корпуса, квартиры/офиса), указывается адрес, по которому Юридический отдел должен направлять ответ на претензию.

3. В претензии необходимо указать основание для ее предъявления, перечень документов, прилагаемых к претензии.

4. К претензии от агентства обязательно должна быть приложена претензия клиента.



5. Претензия от клиента должна быть подписана лично заявителем.
6. Претензия от юридического лица должна быть подписана уполномоченным представителем юридического лица (директором).

3. Отправка (доставка) претензий, заявлений и запросов.

Претензии, заявления или запросы должны быть доставлены курьером, лично заявителем или направлены заказным письмом с уведомлением на почтовый адрес Библио-Глобус:

Россия, 109028, г. Москва, Казарменный переулок, д. 8, стр. 3

4. Важная информация:

Библио-Глобус не рассматривает:

1. Претензии, заявления, запросы, высланные по факсу или по электронной почте.
2. Претензии от агентства, составленные от имени клиента или по поручению клиента, без письменного подтверждения от заявителя.
3. Претензии, направленные без подтверждающих документов. Комплект документов должен быть представлен в соответствии с указанным выше списком, если претензия от агентства

