

Претензии потребителей

Даже самые хорошо подготовленные путешественники могут столкнуться с некоторыми проблемами во время поездки. Вот несколько советов, которые помогут вам решить эти проблемы.

Во время вашей поездки

Опыт показал, что лучше попытаться решить любые проблемы, с которыми вы сталкиваетесь на месте, если это возможно. Даже если ваша претензия не будет решена сразу же, зарегистрируйте свою претензию, если вы решите подать свою жалобу после вашего возвращения.

Вот еще несколько шагов:

1. Проверьте свои документы, чтобы установить срок действия вашей претензии.
2. Если у вас есть проблема, сообщите! Немедленно доведите претензию до сведения ответственных лиц.
3. Сохраните заметки, которые включают имена людей, с которыми вы говорите, дату, время и место ваших разговоров.
4. Сохраните все квитанции, если вам придется потратить дополнительные деньги, чтобы решить проблему.
5. Если ваш багаж потерян или задержан, немедленно подайте иск в компанию, ответственную за защиту ваших прав. Обязательно получите и сохраните копию претензии.

После вашей поездки

Если у вас все еще есть претензии после вашего возвращения домой, мы предлагаем вам сначала просмотреть материалы, предоставленные вами туристической фирмой, для определения действительности вашего требования. Поймите, что некоторые события, такие как плохая погода, находятся вне контроля любой компании. Если вы удовлетворены тем, что ваша жалоба заслуживает внимания, напишите письмо фирме, которое, по вашему мнению, несет ответственность. Предоставьте достаточную информацию для обоснования вашей жалобы, а также шаги, которые вы должны предпринять, чтобы исправить эту проблему. Будьте реалистичны в своем запросе и отправьте копию этого письма своему турагенту.

Если проблема связана с туристической компанией, отелем или другим поставщиком, вы можете заручиться помощью своего турагента, который будет заниматься этим вопросом. Кроме того, ваш агент по достоинству оценит вашу проблему, чтобы ваш опыт можно было учитывать, когда другие клиенты спрашивают об этой компании. Помните, однако, что ваш агент действует как «агент», продавая туристические услуги от имени авиакомпаний, круизных линий, компаний по прокату автомобилей, гостиниц, туроператоров и других поставщиков туристических услуг. В большинстве случаев он или она не будет источником этих услуг.

Если проблема связана с вашим турагентом, предоставьте вашему агенту копию письма с жалобой и попросите обсудить этот вопрос. Мы предлагаем вам ограничить свой первоначальный контакт только теми сторонами, которые непосредственно участвуют в этом вопросе. Попросите ответ и дайте фирме достаточно времени для изучения вашей претензии

Путь вашей жалобы

Иногда ваша жалоба не может быть удовлетворена путем прямого контакта с вовлеченной фирмой или, возможно, вы не можете получить ответ на свой адрес электронной почты или письмо. Прежде чем Отдел примет участие в споре, он сначала определит, что жалоба удовлетворяет следующим критериям:

1. Ваша жалоба должна касаться спора, связанного с путешествием, в отношении клиента ООО «АЛСОД». Мы не можем обработать жалобу против фирмы, не являющейся участником тура.
2. Ваша жалоба должна быть менее шести месяцев.
3. Вы должны сначала связаться с компанией, которой жаловалась прямо в письменной форме, чтобы позволить фирме решить эту проблему.
4. Ваша жалоба должна быть отправлена в ООО «АЛСОД». в письменной форме и должен содержать сопроводительную документацию.

После того, как вышеуказанные критерии будут выполнены, отправьте резюме жалобы, включая документы, подтверждающие претензию, имена, адреса и полную контактную информацию для всех вовлеченных сторон:

Электронная почта: tour.operatorals@gmail.com

Или обычной почтой:

Российская Федерация

г. Санкт-Петербург, пер. Солдатский дом 1/23, офис туристической компании «АЛС»

Обратите внимание, что отдел ООО «АЛСОД» по делам потребителей предоставляет неформальное посредничество только для споров, связанных с поездками. Департамент не может выступать в качестве судьи, налагать санкции, оценивать штрафы или принуждать компанию выдавать возмещение.