



# Ярославский Экскурсионный Центр

г. Ярославль

ИНН: 7603064649 ОГРН: 1167627072634

Юр. адрес: 150065, г. Ярославль, пр. Машиностроителей 52 оф.38

Факт. адрес: 150000, г. Ярославль ул. Большая Октябрьская д.31

Почт. адрес: 150000, г. Ярославль ул. Большая Октябрьская д.31

E-mail: 89206589214@yandex.ru Сайт: экскурсоводы-ярославля.рф

Телефоны: 8(4852)78-92-14; 8(499)110-30-41; 8(812)407-21-27; 8(800)500-49-35

## Порядок подачи претензий, заявлений и запросов для физических лиц

В случае возникновения претензий к качеству туристских услуг, или при желании заказчика расторгнуть договор, предусмотрен досудебный порядок разрешения споров путем обмена письменными претензиями /или заявлениями

### В претензии /или заявления указываются :

- данные заявителя : ФИО, данные паспорта
- адрес фактического проживания (индекс, республика, край, область, город, населенный пункт, улица, номер дома, корпуса, квартиры/офиса )
- номер и дата договора
- почтовый адрес, по которому туроператор должен направлять официальный ответ на претензию
- основание для предъявления претензии
- перечень прилагаемых документов

### К претензии / заявлению прикладываются документы :

- копия договора на приобретение туристических услуг
- копии чеков об оплате тура
- копии документов, подтверждающих изложенные в обращении факты, если таковые имеются.

### Способы подачи :

- лично или курьером - в офис по адресу : г. Ярославль ул. Большая Октябрьская д. 31
- почтой России по адресу: 1500065 г. Ярославль проспект Машиностроителей 52 оф. 38

### Туроператор не рассматривает претензии и заявления отправленные :

- по факсу , или по электронной почте
- без оригинальной подписи заказчика
- с нечитаемой подписью
- без сопутствующих (подтверждающих) документов

### Сроки подачи и рассмотрения

- претензии к качеству туристских услуг: предъявляются заказчиком в письменной форме , в течение 10 дней со дня окончания тура
- заявления на расторжение договора: подлежат рассмотрению туроператором в течение 30 рабочих дней со дня получения документа ст. 452 ГК РФ