



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 для заказчиков туров юридических лиц и турагентств

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 (заявлении) указываются :

- наименование организации
- Ф.И.О директора, уполномоченного подписывать документы
- фактический адрес место нахождения организации
- юридический адрес организации
- основание для предъявления претензии или расторжения договора
- перечень прилагаемых документов

К претензии (заявлению) прикладываются документы :

- договор туроператора и юридического лица для турагентов
- копию «Агентского договора» туроператора с турагентом , либо договора на оказание туристических услуг – для турагентств
- подписанная лично претензия клиента
- копию договора турагента с клиентом о реализации туристского продукта туроператора
- копию туристической путевки, выданной клиенту турагентом
- копию документа, подтверждающего оплату тура, и иных документов, имеющих отношение к делу
- 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
- составленные от имени клиента , или по поручению клиента, без письменного подтверждения от заявителя
- без оригинальной подписи заказчика
- с нечитаемой подписью
- направленные , 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