



Отпуск — это море, дайвинг, серфинг, солнце, золотой песок и необыкновенной формы морские камушки. А еще — это белый шезлонг под пальмой, на котором вы отдыхаете, приобретая персиковый загар, и потягивая пинаколаду. А маленькая шпага, украшающая ваш бокальчик с коктейлем, символично напоминает о том, как вы состязались с оппонентами и контрагентами. Но это бизнес, и вы достаточно потрудились, чтобы достойно отдохнуть. Рано утром вы проснетесь от птичьего пения, а отправитесь ко сну под дивное пение цикад. Внутренняя невесомость, блеск в глазах, шелковистость кожи — все эти приятные изменения не останутся незамеченными друзьями и коллегами, когда вы возвратитесь из отпуска.

Претензии туристов.

ВСЕГДА ЛИ ОБОСНОВАННЫЕ?

Кто-то консервативен и отправится туда, где отдыхал последние пять лет, а кто-то пожелает увидеть новые страны, познакомиться с обычаями и культурой других народов. Консерваторы зачастую обращаются к туристическим компаниям, с менеджерами которых уже подружились, и могут рассчитывать на лояльное отношение, на скидки, на всестороннюю помощь. Но есть еще одна категория путешественников, — это клиенты, которые «странствуют по туристическим компаниям в поисках приключений», заранее предопределяя, в какой сумме будут требовать возместить мнимый моральный и материальный ущерб. Турист из «черного списка» (а туристические компании, особенно такие «акулы туризма», как СТФ «Укртехтур», знают, что это за список) пронесется по туристической фирме, с последствиями равными цунами.

Конечно же, каждый видит мир и воспринимает все происходящее по-своему, у каждого свои запросы и желания. Для одного достаточно отеля категории «две звезды»,

для другого «пяти звезд» будет мало. Чтобы не испортить отпуск себе и жизнь другим людям, нужно попросту оставаться человеком, придерживаясь норм морали и этики. Тем, кто собирается в отпуск, надо понимать, что пока вы собираетесь отдыхать, менеджеры турфирмы, в которую вы обратились, работают на износ, искренне стараясь вам угодить.

Хочется дать дельные советы менеджерам и работникам туристических компаний на случай, если их постигнет «цунами клиента из черного списка». Самой неприятной и распространенной проблемой для туристов является потеря багажа. Но не нужно паники! Если вы по факту обнаружения пропажи, по прибытию в аэропорт принимающей страны, напишете заявление и соблюдете формальности, то гарантия, что ваш багаж будет доставлен в вашу гостиницу максимум через сутки остается не оспоримым. Вашу сумку мог кто-то по ошибке захватить. В таком случае их гарантированно вам возвратят. В основном же, туристы понятия не имеют, что такое

обоснованная претензия, за что и в каких размерах ее можно предъявлять. Большинство претензий, о которых мне поведали высокопрофессиональные менеджеры – это претензии эмоциональные, т.е. те, которые не имеют правового обоснования из-за субъективного восприятия тех или иных фактов. Приведу несколько примеров.

Молодая девушка жалуется, что мало времени проводила на пляже, из-за чего предъявила претензии о возмещении морального ущерба, а обосновала это тем, что не могла выносить того, что на нее пялятся мужчины.

Молодая пара пожаловалась на то, что у них не меняли полотенца, хотя номер «люкс». Они требовали вернуть разницу за оплаченный гостиничный номер. Когда дошло дело до разбирательств, консьержка (хостес, обслуживающий персонал) пояснила, что на двери номера, в котором поселилась молодая пара, висела табличка с надписью «не беспокоить».

Еще одна отдыхающая, уже немолодая дама, по приезду в Украину пришла в туристическую компанию и объявила, что она поправилась на пять килограммов, из-за чего ее бросил муж. Обвиняла менеджеров в том, что те предложили ей пансионат с более хорошим питанием, требовала возместить ущерб.

Пожилой мужчина обратился в страховую компанию и требовал возместить страховку за то, что у него выпал зуб, когда он ругался с обслуживающим персоналом, выдающим напрокат катера.

Не хватит полос журнала, чтобы перечислить все необоснованные и даже смешные претензии.

Какую же претензию можно назвать обоснованной? Это такая претензия, которая обосновывается тем, что менеджер преднамеренно обманул туриста. Например, не сообщил о тарифах и условиях обслуживания туристов в принимающей стране, в связи с чем туристы не рассчитали свой отпускной бюджет; не предупредил о возможных опасностях или заболеваниях, в связи с чем необходимо сделать прививки до отъезда в страну; или не рассказал о правилах визового и таможенного режима.

В предыдущей статье были четко перечислены обязанности менеджеров туркомпаний со ссылкой на Закон Украины «О туризме».

Что же делать менеджерам и руководителям турфирм, если к ним выдвинута необоснованная претензия?

Во-первых, не надо нервничать, здоровье дороже всего, а клиенты приходят и уходят;

Во-вторых, предложите скандалисту изложить претензии в письменном виде;

В-третьих, пригласите его в комнату переговоров, предложите чай или кофе и в спокойной обстановке ознакомьтесь с написанным. После объясните жалобщнику, что вы рассмотрите его обращение и направите ответ почтой.

Конечно же, процедура урегулирования конфликтов, сроки рассмотрения претензии должны быть отражены в договоре, который вы подписывали с клиентом, а там и адрес его должен быть вписан.

И самое главное – не забудьте обратиться за консультацией к юристу, который претензию обработает и даст грамотные советы.



Следуя таким советам, туркомпания может не получить статус ответчика в судопроизводстве.

Самое худшее, что может постигнуть руководителя туристической компании, так это повестка в суд по исковому требованию туриста о взыскании морального вреда и материального ущерба. В таком случае не выбрасывайте конверты, в которых находились бумаги, «поднимите» договор с этим клиентом, соберите все необходимые документы предприятия, т.е. туроператора или турагента, запросите у бухгалтера выписки из банка о факте оплаты клиентом денежных средств за тур. И тот менеджер, который первоначально вел переговоры с таким клиентом, должен письменно изложить так называемое «возражение на исковое заявление».

Оснований для подачи исков в суд можно надумать несколько дюжин. Но не хочется открывать их для нечистоплотных туристов, которые могут воспользоваться таким списком в корыстных целях. Поэтому надежный способ для туркомпаний – пригласить юриста, который опытен в делах подобного рода и знает судебный процесс, если уж возникла перспектива судебного разбирательства.

ООО Юридическая фирма «Нагорный & Швалюк»

Предоставляет консультационную помощь на рынке реализации туристических продуктов. Представитель прибудет в удобное для Вас место и время и пригласит к правоотношениям на выгодных для Вас условиях.

ООО Юридическая фирма «Нагорный & Швалюк» оказывает комплексную правовую помощь по программе «семейный адвокат»; вопросам семьи и брака, недвижимости, земельным вопросам, наследственным.

Осуществляет представительство в районных, апелляционных судах, в Верховном Суде Украины.

По приглашению, участвует в сопровождении сделок. Проверяет договора и документы на предмет соответствия их законодательству и поставленным целям.

К Вашим услугам юрист/магистр права

Елена ШВАЛЮК

моб. т.: 8 067 960-2300, 8 067 969-4654

тел./ф.: +38 044 276-5869

E-mail: e_shveluk@voliacable.com

Shvaluk@yandex.ru

ACQ 355472688