

Политика отмены и возврата

ЧАСТЬ 1

НАЧАЛО

НАЗНАЧЕНИЕ И ПРИРОДА

1. Таблица оценки спроса потребителей туризма ТУРСАБ (диаграмма) - это ресурс, который будет использоваться для оценки запросов потребителей на возмещение в случае срыва или неполного выполнения обещанных или требуемых услуг в туристических услугах, предлагаемых туристическими агентствами. потребителям.

1.1. Таблица будет использоваться для услуг, называемых «пакетными турами», когда продукт туристического агентства, который включает как минимум две из следующих услуг: транспорт, проживание, экскурсию по городу или окружающей среде, гостеприимство, сопровождение, приветствие и услуги по аренде автомобиля, продается потребителю по единой цене и за счет этих особенностей.

1.2. Расписание также будет использоваться в случае индивидуального предоставления какой-либо услуги в рамках турагентской деятельности, предлагаемой туристическими агентствами.

1.3. В тех случаях, когда туристические продукты, такие как размещение или развлечения, предлагаются потребителям производителями самостоятельно, Таблица может применяться по аналогии. Однако в таких случаях нельзя утверждать, что решение задачи было заключено по Таблице.

1.4. Целью участия в услугах Туристического агентства могут быть путешествия и отдых, а также коммерческие, религиозные, образовательные, медицинские, встречи, спортивные или культурные причины. Эти ситуации не препятствуют применению расписания.

ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ ОГРАНИЧЕНИЯ

Таблица 2 применяется для оценки услуг туристического агентства, приобретенных потребителем в связи с совершенными поездками.

2.1. Расписание не может быть использовано для запросов, касающихся услуг туристического агентства, которые не реализованы, не посещаются или отменены.

2.2. Положения настоящего Регламента не распространяются на услуги, которые не изменяют существенного признака продукта с целью приобретения потребителем услуги турагентства и которые прекращаются на основании заявления о том, что сумма дефицита составляет менее 50% в соответствии с к этому расписанию.

СТОРОНЫ ГРАФИКА

Таблица 3 применяется при оценке запросов сторон относительно событий, в которых поставщиком продукта и продавцом является туристическое агентство, а другой стороной является покупатель продукта и выгодоприобретатель (потребитель).

3.1. Если услуга приобретается от имени другого лица, в случае разногласий между лицом, приобретающим услугу, и лицом, участвующим в услуге, титул потребителя принадлежит лицу, пользующемуся услугой.

3.2. Если лицо, пользующееся услугой, не достигло совершеннолетия, его/ее родитель или опекун может воспользоваться правом подачи заявления от имени этого лица.

ОРГАНЫ ДЛЯ ПОДАЧИ

4. Тот факт, что запросы потребителей направляются непосредственно в туристическое агентство или в ТУРСАБ, или в другой орган, не влияет на применение положений Приложения при оценке запроса.

4.1. Арбитражный совет TURSAB или Комиссии по защите прав потребителей используют положения настоящей Таблицы в качестве основы при оценке поданных им запросов потребителей.

4.2. Настоящая Таблица является справочным источником для оценки требований потребителей Арбитражными комитетами по делам потребителей или судами по делам потребителей, поскольку в ней отражены отраслевые обычаи.

ГРАФИК И ДЕЙСТВИЯ ПРИ УЩЕРБЕ

5. Положения настоящей схемы не могут быть применены к требованиям материальной и моральной компенсации в связи с отказом потребителя от поездки, отменой поездки владельцем товара, в связи с тем, что поездка не состоялась, поездка становится ненужным для целей всей поездки или в нем отсутствуют необходимые элементы.

МЕТОД ДОКАЗАТЕЛЬСТВА

6. Претензия о неполноте товара принимается во внимание, если отсутствуют элементы, обещанные потребителю посредством рекламы, брошюр и других рекламных средств и договора, или элементы, требуемые в соответствии с законодательством и общепринятыми обычаями.

6.1. Если элемент, на который распространяется заявление о недостатке, не является элементом, который должен требоваться законодательством и общепринятым обычаем, должно быть подтверждено письменным или печатным документом, что этот элемент передан потребителю.

6.2. Заявление о неполноте подтверждается такими документами, как фотографии и/или отчет, подготовленный с подписью лица, не являющегося потребителем.

ЗАЯВЛЕНИЕ ВЛАДЕЛЬЦЕВ

7. Претензия о недостатке может быть выдвинута людьми, которые не могут получить услуги, которые они будут получать и использовать из-за этого недостатка.

ЗАМЕНА СКИДКА

8. Если товар, являющийся предметом претензии о недостатке, взят из другого предприятия владельцем продукта и представлен потребителю без каких-либо обременений или неудобств для потребителя, общий возврат уменьшается на 50%.

ПОНЯТИЯ

9. Понятия в таблице и некоторые туристические термины выражают следующее:

Диаграмма: Диаграмма оценки потребительского спроса ТУРСАБ,

Тур: Запланированные организованные мероприятия туристического агентства, включая пункты отправления и прибытия.

Туристическое агентство: 1618 с. Бизнес, созданный в соответствии с законом,

Потребитель: 4077 р. Потребитель, определенный в соответствии с законом,

ТУРСАБ: Ассоциация турецких туристических агентств,

Арбитражный совет TURSAB: Советы, созданные в соответствии с Уставом TURSAB и выполняющие свои судебные обязанности в соответствии с положениями HUMK,

Комитет TOAR: Комитет по связям с потребителем - отелем - агентством - гидом

Гид: Лица, которые определены как профессиональные гиды в законодательстве Министерства туризма и имеют значок профессионального туристического гида,

Услуги туристического агентства: Коммерческие; Проживание, транспорт, питание, питье, развлечения, трансфер, экскурсии, спортивные мероприятия, услуги по аренде автомобилей, продажа или бронирование билетов, туры в Турцию и за границу, организация встреч и конгрессов в стране и за границей для отечественных и иностранных туристов, религиозный туризм, организация хаджа и умры, организация здравоохранения и образования за рубежом и др. услуги

Одноместное (Single person) размещение: Одноместное размещение в средстве размещения,

Двухместное размещение: Размещение двух человек в двухместном или двухместном номере в объекте размещения,

Трехместное размещение: Размещение на двухспальной кровати в средстве размещения с дополнительной кроватью или в номере с трехместной кроватью в зависимости от ситуации в номере,

Доплата за одноместное размещение: разница, выплачиваемая за использование номера одним человеком в средстве размещения.

Дополнительная кровать (Extra bed): Кровать, размещаемая в дополнение к обычному расположению кроватей в номере в средстве размещения,

(BB) (OK) (Bed and Breakfast) Проживание: Проживание, требующее отдельной оплаты за номер и другие услуги, включая завтрак,

(NB) (UP) (Полупансион) Проживание: Проживание, состоящее из двухразового питания, включая завтрак и обычно ужин вместе с номером, требующее отдельной оплаты других услуг,

(FB) (TP) (Полный пансион) Проживание: Проживание, которое требует отдельной платы за другие услуги, которые включают в себя питание из трех блюд, состоящее из завтрака, обеда и ужина вместе с номером,

Все включено: Проживание, в котором неограниченное и бесплатное питание и напитки подаются вместе с номером в рамках условий, определенных средством размещения,

Бронирование: процесс бронирования, который осуществляется путем указания типа услуги туристического агентства, предлагаемой потребителю, даты начала и окончания и, как правило, путем внесения предоплаты.

Ваучер: размещение, транспорт, услуги гида, наличие питания и т. д., подготовленный на основе договора, подписанного между потребителем и агентством. Документ, выданный потребителем соответствующему лицу во время покупки соответствующей услуги, в котором такие детали, как

Регистрация: Для отеля; Обычно после 12.00-13.00, заселение в объект размещения, к самолету; В перелетах на самолете, в аэропортах, контроль билетов и оформление багажа до указанного времени и получение посадочного талона (посадочного талона)

Check Out: Выезд из объекта размещения, как правило, до 12:00,

Открытый буфет: форма организации, при которой гости или клиенты могут взять все, что они хотят, из заранее приготовленного буфета, в количестве, которое они хотят,

Установить меню: Предоставление одного и того же меню всем гостям путем создания определенного меню,

Континентальный завтрак: завтрак, состоящий из одного из горячих напитков, сока, масла, джема и хлеба.

A la Carte: В столовой питание выбирается из меню заведения по желанию клиента,

Анимация: все мероприятия, проводимые для того, чтобы клиенты, путешествующие или проживающие в объектах размещения, приятно проводили время,

Пляж: равнинная территория с удобствами на берегу моря, озера и реки, подходящая для купания и принятия солнечных ванн,

У моря: Между морем и объектом размещения нет зданий или дорог, по которым проезжают транспортные средства.

Incentive Tur: Для мотивации различных компаний своим сотрудникам или дилерам и т.п. поощрительные поездки,

Маршрут тура: программа, предоставляемая потребителю перед поездкой, в которой заранее определяются средства, питание, маршруты и транспортные средства, места для посещения и осмотра,

Пакетный тур: тур, предлагаемый потребителю по единой цене турфирменного продукта, который включает в себя как минимум две услуги: транспорт, размещение, экскурсию по городу или окружающей среде, гостеприимство, сопровождение, встречу и аренду автомобиля.

Панорамный тур: автобусные экскурсии для продвижения городов и, как правило, без посещения музеев и руин,

Дополнительный тур: Экскурсия на полдня, полный день или ночь, которая готовится с включением гида, транспорта и услуг и оплачивается отдельно, организуется в присутствии определенного количества участников,

Лидер тура: агент, говорящий на языке международных туров, который является представителем агентства во время тура, который обеспечивает организацию тура, выполнение программы тура, а также осуществление трансфера и экскурсий по городу, включенных в программу. ,

Центр города: место, где можно удовлетворить все потребности, магазины, торговые центры, официальные органы,

Пешая прогулка: Около 500 метров, которые нормальный человек может пройти без усталости. расстояние 1

Руины: стихийные бедствия, война, пожар и т.п. руины, город или руины, руины старого, древнего поселения, разрушенного влиянием

Чартерный рейс: Рейс, который устанавливается на специальный рейс в определенные сезоны, праздничные дни, праздники, время отправления которого варьируется в зависимости от интенсивности движения в аэропорту,

Рейс по расписанию: рейсы, которые выполняются по программе в заранее определенные дни и время,

Неявка: сумма, подлежащая выплате, если клиент отменяет услуги, которые он забронировал или приобрел, по истечении указанного периода или не воспользовался услугами, которые он забронировал или приобрел без предварительного уведомления,

РАЗДЕЛ 2. ПРИНЦИПЫ ОЦЕНКИ И РЕАЛИЗАЦИИ.

10. Если претензия о дефекте или дефекте сообщается туристическому агентству или сотруднику объекта во время поездки, и дефект или дефект не запрашивается для исправления, сумма возврата уменьшается на 50%.

ЮРИСДИКЦИЯ

11. Компетентное лицо, принимающее решение, рассматривающее запрос на возврат, имеет право увеличить общую ставку возврата на 25%.

МЕТОД РАСЧЕТА

12. Процентный расчет при определении коэффициента возврата производится от платы за услугу в случае индивидуального оказания турагентской услуги, от стоимости перевозки в случае недостатков, связанных с перевозкой в пакетных турах, и от стоимости перевозки в случае недостатка, кроме транспорта.

12.1. В случае невозможности определения стоимости перевозки в пределах стоимости пакета в международных или внутренних турах, в качестве стоимости перевозки рассчитывается 30% от стоимости пакета.

12.2. В пакетах, в которых транспорт или другие услуги предлагаются по отдельной цене, дефицит каждой услуги рассчитывается по цене этой услуги.

12.3. Собираются недостатки, рассчитанные отдельно по каждой услуге, относящейся к пакету, состоящему из взаимосвязанных услуг.

12.4. Общая сумма возврата не может превышать стоимость пакета. **ВЛИЯНИЕ ОСОБЫХ СИТУАЦИЙ**

13. Ставки возврата одинаковы для всех и каждого события в расчете. Особые случаи отражаются в результате в рамках принципов данной таблицы.

13.1. Поскольку потребитель имеет право прервать тур по уважительной причине, в случае недостатков в вопросах, гарантия, даже если туристическое агентство информирует туристическое агентство о своих личных характеристиках, таких как диабет, инвалидность и т. д., увеличивается.

13.2. Если размещение и другие услуги разделены (например, тур по Анатолии, тур по Северной Европе) и в некоторых услугах возникают недостатки, и этот недостаток в сумме не превышает 10%, запрос на возврат не будет принят во внимание.

13.3. В случае, если перевозка занимает не менее 30% времени пакетного тура, перерыв в перевозке определяется путем расчета от общей стоимости пакета.

13.4. В услугах турагентства, проданных в иностранной валюте, возвратная ставка рассчитывается по иностранной валюте, подлежащей продаже.

13.5. Претензии о недостатках, которые не соответствуют группировке недостатков в разделе расчета и недостаток не может быть применен по сравнению с этой группировкой, во внимание не принимаются.

ПРЕКРАЩЕНИЕ УСЛУГ ТУРАГЕНТА

14. Если дефект или недостаток потребительского спроса составляет сумму, требующую 50% или более услуг турагентства, потребитель имеет право не воспользоваться услугой или прекратить предоставление услуги. В случае перерыва в работе турагентства потребительский спрос и компенсация рассчитываются в соответствии с этим графиком, а сумма возмещения увеличивается на 20 процентов. В турах, от которых правомерно отказались, плата за возврат оплачивается потребителем отдельно. Согласно Закону о защите прав потребителей, если расторжение договора потребителем не может быть оправдано требованием ситуации, достаточно снижения цены.

ПРЕДЛОЖЕНИЕ УСЛУГ ПО ЗАМЕНЕ

15. Даже если потребитель прекратил или завершил услугу из-за недостатка или дефекта, туристическое агентство может предложить дополнительную услугу или новую поездку или скидку, которая будет применяться к новой поездке, вместо возврата денег. Потребитель волен принять это или нет. Скидка, предоставляемая за недостачу, не может быть меньше ставки возврата, предусмотренной в графике для этой недостачи.

15.1. В случае принятия потребителем дополнительного туристического предложения турфирмы претензии на возмещение или компенсацию за одно и то же мероприятие считаются отклоненными.

15.2. Услуги, оказываемые потребителю за вознаграждение в качестве дополнительной поездки, не могут быть меньше услуг, оказываемых другим потребителям, участвующим в той же поездке.

15.3. В случае, если потребитель принимает услуги или скидки, предлагаемые вместо дополнительной или недостаточной или дефектной услуги во время путешествия, вопреки заявлению потребителя о недостатках или дефектах, считается, что потребитель отказался от претензий о недостатках.

15.4. Предложение дополнительной услуги или нового тура или снижение цены на новый тур не обязывает турагентство в случае отклонения предложения и не является доказательством против него.

РЕКОМЕНДАТЕЛЬНЫЕ ОТНОШЕНИЯ

16. Потребитель, заявляющий о дефекте, может обратиться в туристическое агентство, у которого он купил товар, или в туристическое агентство, которое продает услуги туристического агентства, или непосредственно в предприятие, предлагающее дефектную услугу, независимо от того, кто вызвал дефект. дефект.

16.1. Туристическое агентство, которое возмещает недостачу, недостачу или дефект потребителю, обращается с регрессом в отношении этого ущерба к оператору перевозки, средству размещения или другим предприятиям, у которых возникает этот недостаток.

16.2. Конечную ответственность за произведенные платежи по требованиям потребителей, вытекающие из того, что услуги не обладают требуемыми законодательством признаками,

несет предприятие, оказывающее некачественную услугу. Однако, если производитель вовремя уведомил турфирму, продавшую услугу, об этом недостатке, ответственность лежит на турфирме.

16.3. Обещанная услуга не обязывает бизнес, который не берет на себя эти услуги.

РАЗДЕЛ 3 УСЛУГИ ПРОЖИВАНИЯ С ВЫПИСКОЙ ПО СЧЕТУ

17. Взамен следующих недостатков и недостатков услуг по размещению применяются ставки скидки, указанные в цене проживания.

17.1 В случае проживания в объекте с более низким стандартом, чем стандарт объекта размещения по договору; разница в цене между средствами размещения + 10%,

17.2. Размещение в месте, отличном от объекта размещения, оговоренного в договоре; 10% на расстояние от 2 км до 10 км, 25% на расстояние свыше 10 км

17.3. Объект размещения находится на разном удалении от центров, связанных с целью поездки (таких как пляж, базар);

17.3.1. 10% на расстояние более 5 км

17.4. Предложение потребителю в том же средстве размещения другого типа номера, отличного от типа номера, указанного в договоре;

17.4.1. Кроме гостиничного номера и т. д. 10%

17.5. Имущество комнаты-кровати отличается от указанного в договоре;

17.5.1. Возврат всей суммы при размещении двух человек вместо одноместного,

17.5.2. Полный возврат в случае размещения 3 человек вместо одноместного размещения,

17.5.3. Полный возврат в случае размещения 3 человек вместо двухместного размещения,

17.6 При размещении в номере «номер-кровать» скидка за проживание рассчитывается путем деления ее на количество дней.

17.7. Технические и отделочные характеристики комнат противоречат обязательным элементам или квалификациям, указанным в договоре;

17.7.1. Отсутствие ванной и туалета или непригодность 25%,

17.7.2. Без вида или балкона (в случае обязательств в рекламе, рекламе или договоре) 10%,

17.7.3. Нет системы отопления или охлаждения, не работает или не обеспечивает потребность 20% зимой или летом (нормальная комнатная температура ~20-23 C)

17.7.4. Отсутствие горячей воды (~25 Co) 25%,

17.7.5. Отсутствие мини-бара и телевизора в случае обязательств в рекламе, рекламе или договоре 10%,

17.7.6. Грязь, необслуживаемость и отсутствие уборки 10%, 17,8%. Отсутствие мест общего пользования и особенности средства размещения;

17.8.1. Отсутствие или неисправность систем отопления и охлаждения 10% летом или зимой

17.8.2. 10% в помещениях выше земли +3 этажа в случае отсутствия или неработающего лифта,

17.8.3. Без клининговых услуг 20%,

17.8.4. В случае обязательств в рекламе, рекламе или договоре 2% за каждую дополнительную услугу, максимум 10% при отсутствии дополнительных услуг (таких как массаж, парикмахерская).

17.8.5. В случае обязательств в объявлении, рекламе или договоре, 5% за каждую единицу, максимум 10% в случае отсутствия единиц в объектах (таких как отсутствие сауны, теннисного корта, тренажерного зала, гольфа, парусного спорта, серфинга, школы дайвинга и оборудование),

17.8.6. Если Открытый плавательный бассейн недоступен или закрыт для использования (в летние месяцы) 20%, если это указано в рекламе, рекламе или договоре,

17.8.7. Если крытый бассейн недоступен или закрыт для использования (в зимние месяцы) 20%, в случае обязательств в рекламе, рекламе или договоре,

17.8.8. Если обещано в объявлении, рекламе или договоре, нет места и возможности присмотра за детьми 10%,

17.8.9. При отсутствии в объявлении, объявлении или договоре обещанных Пляжных удобств - 30%

17.8.10. За исключением причин, связанных с погодными условиями, 25% в сезон, когда обещанные подъемники не работают или нет технической возможности катания на лыжах,

17.8.11. Отсутствие терапии и термальных услуг в случае обязательств в рекламе, рекламе или договоре 30%,

ЕДА И РАЗВЛЕЧЕНИЯ

18. В случае недостатков продуктов питания и развлекательных услуг применяются следующие ставки возмещения:

18.1. В случае наличия обязательств в рекламе, рекламе или договоре, отсутствии места и возможности проведения досуга (дискотека, ночной клуб, анимация) 5% за каждый недостаток, максимум 10%,

18.2. 10% от суточной стоимости проживания за каждый прием пищи, который не может быть принят в часы, установленные в учреждениях службы питания и напитков.

18.3. 15% при отсутствии торгового подразделения, удовлетворяющего потребности клиентов в апарт-отелях за пределами расчетных центров,

ЭКОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ

19. Для недостатков, вызванных экологическими особенностями объектов, применяются следующие нормы возврата:

19.1. 30%, если в объекте размещения ведутся строительные работы,

19.2. Отсутствует открытая дорога между объектом размещения и его надворными постройками или местами в черте города и общего пользования 15%,

19.3. 5% при наличии неудобной открытой мусорной площадки в пределах 50 м от объекта размещения,

19.4. Наличие постоянного и сильного источника шума на территории объекта размещения составляет 5 %,

ТУР УСЛУГИ

20. При недостатке экскурсионных услуг применяются следующие ставки возврата:

20.1. Не совершать обзорную экскурсию по городу, если это предусмотрено рекламой, рекламой или договором 5%

20.2. Отсутствие турлидера в турах для граждан Турции по стране;

20.2.1. 25% в ежедневных экологических турах,

20.2.2. 25% на ночные туры,

20.2.3. 40% на специальные туры,

20.3.1. В случае незаезда, не входа, непосещения или посещения музея и руин, определенных в программе тура, в связи с изменением маршрута тура в международных турах, плата за вход на археологический объект + 10%,

20.3.2. В случае незаезда, не входа, не посещения или посещения руин, определенных в программе тура, в связи с изменением маршрута тура во внутренних турах, входная плата на руины + 5%,

20.4. Обещанное обслуживание в транспортном средстве во время поездки, отсутствие техники 5%,

20.5. 50% от стоимости перевозки в случае, если качество автотранспортного средства противоречит договору,

20.6. Плохое поведение гида, туроператора, водителя и обслуживающего персонала – 5%,

ТРАНСПОРТНЫЕ УСЛУГИ

21. При перевозках автомобильным транспортом применяются следующие ставки возмещения за недостатки транспортных услуг:

21.1. Задержка времени движения более 6 часов и до 8 часов - 5%,

21.2. При задержке времени отправления более чем на 8 часов стоимость 1 суток рассчитывается по цене пакета/сутки,

21.3. Такси на расстояние пересадки, в случае не совершения пересадки, при наличии обязательства в объявлении, рекламе или договоре.

22. При перевозке воздушным транспортом применяются следующие способы компенсации недостатков транспортных услуг.

22.1. На регулярных рейсах,

22.1.1. Доставка безалкогольных напитков при задержке более 4 часов,

22.1.1. Служба питания при задержке более 6 часов,

22.1.1. Размещение предоставляется при задержке более 8 часов. Предоставление этих услуг является обязанностью авиакомпании и находится под гарантией туристического агентства.

22.2. На чартерных рейсах об изменениях, происходящих за 24 часа до рейса, пассажир должен быть уведомлен. В случае задержек и изменений, происходящих позже, применяются правила, касающиеся регулярных рейсов.

Необходимо быть в аэропорту за 2 часа до прибытия для международных рейсов и за 1 час до этого для внутренних рейсов, и потребитель не может требовать возмещения или компенсации из-за задержки.

* Все указанные цены действительны при наличии квоты на соответствующий товар и могут меняться в зависимости от выбранного вами периода.

