

При размещении в отеле случилось недоразумение



Во всяком случае, так объяснили происходившее в Ganita Garden club 5* директору ТА «Горячие путевки» Светлане Замыцкой в компании Coral Travel, формировавшей тур. А случилось, по словам турагента, следующее. В пятницу, 4 июня, восемь туристов из числа постоянных клиентов ТА прибыли в отель, чтобы провести в нем 15 дней отпуска. В группе были дети 6 месяцев и 2,5 лет от роду, поэтому в два из трех забронированных номеров попросили поставить детские кроватки. Ни номеров, ни кроваток. «В отеле туристам сказали, что отель на ремонте, мест нет. После препирательств на всех предложили один 5-местный номер с кладовкой, забитой старыми зловонными матрасами, затем три отдельных с неработающей сантехникой и без детских кроваток, где озадаченные туристы и провели выходные», – рассказала менеджер «Горячих путевок» Анна Нечаева. В понедельник, 7 июня, в самарском офисе «Корала» турагентство заверило, что вопрос улажен и туристы заняли три светлых номера с видом на море. Проверить это не представляется возможным, так как туристы перестали выходить на связь.

Руководитель представительства Coral Travel в Самаре Феликс Амиров не стал комментировать ситуацию, посоветовав обратиться с официальным запросом в московский офис туроператора. «Туристы сами выбрали этот отель», – заметил он. В головном офисе оперативно получить ответ на отправленные вопросы не удалось. Гендиректор юридической фирмы «Система сервис» Владимир Вепренцев напомнил, что в подобных ситуациях иногда сами отели предпочитают возместить разницу за проживание, а также предоставить «извинительные» допущения в виде экскурсии, цветов в номер и т. п. Но чаще всего вопрос о компенсациях приходится решать с туроператором по завершении тура. Если отель отказался выдать письменное подтверждение об изменении условий проживания, можно привлечь к делу свидетелей из числа посторонних туристов, которые согласятся подписать соответствующий акт, составленный в произвольной форме. «Суды (если ТО откажется разрешить ситуацию в досудебном порядке) такой документ примут во внимание. А вот при требовании компенсации за нравственные переживания не стоит оперировать нереальными суммами. Как правило, по этой «графе» отсуживаются незначительные средства», – пояснил эксперт.

У наблюдателей, с которыми пообщался корреспондент «БАНКО», возникли некоторые сомнения в возможности овербукинга в это не самое горячее для турецких отельеров время. «Случаи перезаселения, насколько я знаю, происходили в популярных отелях на майские праздники, – рассказала Евгения Федорова, PR-менеджер «Анекс Тур». – Впрочем, незначительные признаки овербукинга время от времени проявлялись и позже».

