

## Памятка для туристов

# ЗАМЕНА ОТЕЛЯ

## Что делать? На что рассчитывать? Что делаем мы?

### На что Вы вправе рассчитывать\*:



**Туроператор обязан предоставить туристу равноценный или лучший отель.**



**Если это условие выполняется**, то смысла выяснять отношения, доказывая свою правоту, нет. Юридически ваши права не нарушены, и от подобного обмена вы только выиграете.



**Если же вас хотят поселить в худший отель**, то сделав так, как описано в этой памятке, по возвращении из тура, вы сможете рассчитывать на полную компенсацию стоимости тура. В нашей практике были такие случаи.

### Что делать, если вас хотят поселить в другой отель:



Спокойно и без эмоций разберитесь в том, что происходит: выясните в какой конкретно отель вас хотят переселить (и по какой причине).



После этого сразу же звоните нам в агентство по номеру: +7 (495) 532-02-82 — чтобы мы знали, что вам нужна помощь, и могли подключиться.

### Получите от принимающей стороны доказательство овербукинга\*:



Напишите в свободной форме претензию, в которой укажите факт и причину овербукинга. Потребуйте представителя принимающей стороны подписать ее.



После этого настоятельно потребуйте встречи с менеджером, уполномоченным решать подобные проблемы. На встрече с менеджером беспощадно торгуйтесь за лучший новый отель — от этого зависит ваш отдых и размер компенсации, которую вы получите.

\* если принимающая сторона отказывается идти вам на встречу, продолжайте стоять на своем и снимайте происходящее на видео (телефон/камера). Обычно это действует на представителей отеля отрезвляюще, и они идут на уступки.

### Случай из нашей практики:

Сергей и Оксана Федоркины отправились на отдых с детьми и пожилыми родителями. Мы подобрали для них хорошую 4'ку, в которой есть все для спокойного семейного отдыха.

Но после трансфера выяснилось, что их хотят заселить в другой отель. Сергей сразу же позвонил нам и попросил помочь.

Мы изучили отель, который ему предложили на замену, и выяснили, что он не подходит (расположен в 30 км от города, шумные дискотеки, нет анимации для детей). Мы проинструктировали Сергея и сразу связались с туроператором в России.

В итоге нам удалось добиться того, чтобы семью заселили в отличную 5'ку с просторными номерами и целым набором приятных дополнительных опций. Надо ли говорить, как были счастливы наши туристы, получив отдых в отеле, который обычно стоит в 3 раза дороже их тура :).

Замена отеля (овербукинг) происходит, когда отель подтверждает туроператорам большее количество броней, чем по факту может обеспечить. Отели прибегают к такой практике из-за жадности, рассчитывая на то, что не все туристы приедут.

Переселяют в другие отели в первую очередь тех, с кем отель не боится испортить отношения — туристов, путешествующих в одиночку, или тех, кто отдыхает в этом отеле впервые. Также отели любят отменять брони малоизвестных туроператоров, которые делают сравнительно мало броней.

### Что делаем мы:



Обычно работаем только с операторами из нашего собственного белого списка и тщательно проверяем каждого нового туроператора, поэтому вероятность овербукинга для наших туристов снижается с 15% до 2–3%.



За несколько дней до заезда, мы сами (от лица туристов) напрямую связываемся с отелем (в обход туроператора) и подтверждаем бронь. Практика показывает, что это существенно снижает вероятность овербукинга.



Если овербукинг все же происходит, мы связываемся с оператором и выбиваем для наших туристов лучший отель;



Если наш турист пострадал из-за овербукинга, то по возвращении из поездки, мы помогаем ему составить претензию к туроператору\*\* и получить компенсацию.

\*\* знайте: подать претензию туроператору можно в течение 20 дней с момента завершения тура, так что, если что-то случится, постарайтесь заехать к нам в офис настолько быстро, насколько это возможно.

Единый номер 8 (495)-532-02-82

Офис Шаховская: Московская обл., п. Шаховская, 1-ый Советский переулок, д. 2

Офис м. Рязанский проспект: Москва, ул. Зеленодольская, д. 3 к 2 оф. 931

сеть магазинов  
**Горящих**  
путевок