Товарищество с ограниченной ответственностью
«Evisa Travel»

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
_____ Миниханова С. В.
«20» октября 2026 года
м.п.

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ

клиентов, партнёров и сотрудников (редакция 2026 года)

г. Алматы

1. Общие положения

Порядок определяет, как ТОО «Evisa Travel» (далее — Компания) принимает и рассматривает жалобы, отзывы и предложения о качестве услуг, работе туроператоров и поставщиков, соблюдении прав человека, защите детей, благополучии животных и охране окружающей среды. Порядок разработан в соответствии с Законом Республики Казахстан «О защите прав потребителей» и требованиями Travelife.

2. Каналы для обращений

- электронная почта: **info@evisa.kz**;
- телефоны: +7 (727) 328-70-80, +7 (727) 328-50-06, +7 707 588 55 55;
- лично в офисе: г. Алматы, ул. Каныша Сатпаева 30а к2, 3 этаж, офис 11, БЦ «Тенгиз Тауэрс», Пн–Пт 10:00–17:00 (обед 13:00–14:00);
- письменное обращение на имя генерального директора.

Обращение можно подать анонимно. Для ответа по существу желательно указать имя, контакт, номер договора или заказа, суть обращения и приложить подтверждающие материалы.

3. Сроки и порядок рассмотрения

Этап	Срок	Ответственный
Регистрация обращения в журнале и подтверждение получения	1 рабочий день	Сотрудник, принявший обращение
Рассмотрение, запрос информации у туроператора или поставщика	до 10 рабочих дней	Менеджер по направлению
Письменный ответ заявителю с решением	не позднее 10 рабочих дней с даты регистрации	Менеджер, при необходимости — директор
Обращения о безопасности, защите детей, насилии	немедленно, в день поступления	Директор, координатор

Если для ответа нужна информация от туроператора, консульства или поставщика, заявителю сообщают о продлении срока и его причине. Если заявитель не согласен с решением, он может обратиться к генеральному директору; повторное рассмотрение проводится в течение 10 рабочих дней. За заявителем сохраняется право обратиться в уполномоченные государственные органы и в суд.

4. Обращения сотрудников

Сотрудник может сообщить о нарушении трудовых прав, дискриминации, домогательствах, коррупции или нарушении политик Компании директору, координатору по устойчивому развитию или анонимно — письмом на info@evisa.kz. Компания гарантирует конфиденциальность и отсутствие преследования за добросовестное обращение.

5. Учёт и анализ

Все обращения вносятся в журнал: дата, канал, суть, ответственный, принятые меры, дата ответа. Координатор по устойчивому развитию раз в полгода анализирует обращения, связанные с устойчивостью, и предлагает улучшения. Результаты учитываются при выборе поставщиков и пересмотре политик Компании.