

## **ПАМЯТКА**

### **Условия отмены и аннуляции туристского продукта или туристских услуг**

Выдержка из пункта 7 договора о реализации туристского продукта или туристских услуг Туropератора ООО «ТК Романовой Ольги»:

#### **7. Условия отмены и аннуляции**

7.1. ЗАКАЗЧИК (Турист) имеет право в любое время отказаться от забронированного Туристского продукта или Туристской услуги (пакетные туры, экскурсионные туры, размещение в гостиницах, трансферы, перевозка и другие услуги). Под отказом от забронированного Туристского продукта или Туристской услуги Стороны понимают получение ТУРОПЕРАТОРОМ от ЗАКАЗЧИКА (Туриста) письменного уведомления об аннуляции заявки, отсутствие в срок, определенный настоящим Договором, оплаты Туристского продукта или Туристских услуг, или иные действия (бездействие) ЗАКАЗЧИКА (Туриста), определяющие или подтверждающие отказ ЗАКАЗЧИКА (Туриста) от забронированных Туристского продукта или Туристских услуг. ЗАКАЗЧИК (Турист) вправе аннулировать заявку только при условии оплаты ТУРОПЕРАТОРУ фактически понесенных им расходов. Датой аннуляции заявки на бронирование считается дата получения ТУРОПЕРАТОРОМ соответствующего письменного уведомления ЗАКАЗЧИКА. Аннуляцию заявки и её получение или корректировка заявки ТУРОПЕРАТОР производит только в рабочие дни и рабочее время ТУРОПЕРАТОРА, в не рабочие дни и не рабочее время (выходные, праздничные дни) ТУРОПЕРАТОР аннуляцию заявки или корректировку заявки не осуществляет и не принимает претензии. Аннуляция устно по телефону Туристского продукта или Туристских услуг от ЗАКАЗЧИКА ТУРОПЕРАТОРОМ не принимается, претензии, в связи с этим не принимаются.

7.2. При аннуляции заявки ЗАКАЗЧИК возмещает ТУРОПЕРАТОРУ все затраты, основанные на отказе от забронированных Туристского продукта или Туристской услуги (услуг) по любым причинам, в частности, фактически понесённые ТУРОПЕРАТОРОМ расходы по исполнению настоящего Договора.

Фактически понесёнными расходами ТУРОПЕРАТОРА признаются любые финансовые расходы/затраты, основанные на исполнении заявки ЗАКАЗЧИКА (Туриста), в том числе, денежные средства, перечисленные ТУРОПЕРАТОРОМ третьим лицам (исполнителям услуг) до момента аннуляции заявки, санкции, применяемые третьими лицами (поставщиками и исполнителями услуг) к ТУРОПЕРАТОРУ, штрафы, пени и удержания, выплачиваемые ТУРОПЕРАТОРОМ поставщикам услуг (принимающей стороне, Средствам размещения, гидам, экскурсоводам, перевозчику или иным лицам, предоставляющим услуги) при отказе ЗАКАЗЧИКА (Туриста) от Туристского продукта или Туристской услуги (услуг) по аннулируемой заявке по любой причине, а также расходы при аннуляции заявки по инициативе ТУРОПЕРАТОРА, в случаях, указанных в настоящем Договоре, а также в **приложении № 1** к настоящему договору.

7.2.1. При отказе ЗАКАЗЧИКА (Туриста) иного ЗАКАЗЧИКА (Туриста) от Туристского продукта, Туристской услуги или изменения Туристского продукта, Туристской услуги (в том числе связанные с переносом сроков путешествия, времени, а также с изменением количества Туристов, номера места в транспорте, категории, и т.д.) и/или при отказе ЗАКАЗЧИКА (Туриста) от исполнения договора и/или в случае нарушения ЗАКАЗЧИКОМ (Туристом) условий настоящего договора, ЗАКАЗЧИК (Турист) возмещает ТУРОПЕРАТОРУ фактически понесенные расходы уплаченные ТУРОПЕРАТОРОМ, а также расходы которые ТУРОПЕРАТОР должен будет уплатить в виде неустойки, пени, и/или штрафов оплачиваемые во исполнении обязательств по договорам с контрагентами (поставщиками).

Суммы фактических расходов ТУРОПЕРАТОРА, в зависимости от срока изменений условий бронирования, наступления обстоятельств, аннуляции заявки, повлекших применение неустойки и штрафы могут составлять:

- в случае отказа от турпродукта/туруслуги или внесении изменений в турпродукт/туруслуги в срок до 30 дней до даты начала путешествия – 25 % от стоимости турпродукта/туруслуги;
- в случае отказа от турпродукта/туруслуги или внесении изменений в турпродукт/туруслуги в срок от 14 и до 08 дней до даты начала путешествия – 50 % от стоимости турпродукта/туруслуги;
- в случае отказа от турпродукта/туруслуги или внесении изменений в турпродукт/туруслуги в срок от 07 и до 04 дней до даты начала путешествия – 75 % от стоимости турпродукта/туруслуги;
- в случае отказа от турпродукта/туруслуги или внесении изменений в турпродукт/туруслуги в срок от 03 дней и до даты начала путешествия – 100 % от стоимости турпродукта/туруслуги;
- при отказе от турпродукта/ туруслуги, содержащего одну или несколько услуг, или внесении в него изменений, отказ от туристского продукта / туруслуги в сроки, оказания которых выпадают на период высокого сезона (период с 20 декабря по 10 января, с 01 марта по 01 апреля, с 27 апреля по 10 мая, с 01 июня по 23 августа), а также на период проведения спортивно-зрелищных мероприятий, российских государственных праздников : – 100% от цены Туристского продукта/

туруслуги, вне зависимости от даты бронирования Туристского продукта/ туруслуги и сроков даты отказа/внесения изменений;

- при отказе от реализации Туристского продукта/туруслуги, содержащего билеты в том числе на специальные туристические самолеты (чартер), поезда (чартер) и/или билеты на автобусные туристические маршруты (чартер) или внесение в него изменений, отказ от туристического продукта/ туруслуги в любые сроки до начала путешествия влечет за собой - 100% удержание стоимости проездных билетов, ж/д, авиа, автобусных билетов;
  - независимо от причин отказа от Туристского продукта, туруслуг сверх предусмотренной неустойки при аннуляции или изменения Туристского продукта/туруслуги за оформление и проделанную работу ТУРОПЕРАТОРОМ с заявкой (оформление документов, бронирование тур, административные и банковские комиссии, расходы, и тп) могут составлять в размере до 1000 (одна тысяча) рублей с человека за каждый отказ и (или) изменение;
- 
- неустойка за отказ от Туристского продукта, туруслуг или внесение изменений в Туристский продукт/туруслуги могут не применяться, если Туристский продукт/туруслуги является паломнический, т.е. поездка будет осуществляться по святым церковным местам в составе группы и которые находятся только на территории Российской Федерации;
  - неустойка за отказ от Туристского продукта/ туруслуги или внесение изменений в Туристский продукт/туруслуги может не применяться, если у ТУРОПЕРАТОРА будет иметься такая возможность неприменения;

**- Примечание: Указанные суммы фактических понесенных расходов являются примерными и окончательно определяются в каждом конкретном случае.**

7.2.2. ЗАКАЗЧИК дополнительно возмещает ТУРОПЕРАТОРУ, в части, не покрытой неустойкой, понесённые ТУРОПЕРАТОРОМ расходы, вызванные отказом ЗАКАЗЧИКА от Туристского продукта, Туристских услуг; ЗАКАЗЧИК несёт ответственность согласно данному пункту договора независимо от причин отказа от Туристского продукта, Туристской услуги.

7.2.3. ТУРОПЕРАТОР имеет право дополнительно вводить специальные правила отказа от забронированных Туристских продуктов, Туристических услуг, о которых ТУРОПЕРАТОР обязан сообщить ЗАКАЗЧИКУ в письменном виде и (или) путём размещения данной информации на сайте ТУРОПЕРАТОРА или в подтверждении при бронировании Туристского продукта, Туристских услуг.

7.2.4. ТУРОПЕРАТОР предоставляет возможность по желанию ЗАКАЗЧИКА на случай отказа от Туристского продукта, Туристской услуги при оформлении Туристского продукта, Туристских услуг, оформить страховку от невыезда ЗАКАЗЧИКА (Туристов), в этом случае все потери, связанные с отказом ЗАКАЗЧИКА (Туриста) от Туристского продукта, Туристической услуги и попадающие обстоятельства под страховой случай, могут быть компенсированы страховой компанией.

- В случае опоздания ЗАКАЗЧИКА (Туриста) к началу путешествия, на рейс, мероприятие, или, если ЗАКАЗЧИК (Турист) по своему усмотрению не воспользовался полностью или частично услугами, входящими в Туристский продукт, Туристской услуги стоимость Туристского продукта, Туристской услуги не возвращается.

- ТУРОПЕРАТОР не возвращает ЗАКАЗЧИКУ (Туристу) стоимость услуг, оплаченных по Туристскому продукту, Туристской услуги не востребованных ЗАКАЗЧИКОМ (Туристом) по маршруту по его инициативе или вине.

7.3. При непоступлении платежей (100% оплаты) на расчётный счёт или в кассу ТУРОПЕРАТОРА в срок, определенный в разделе п. 6. настоящего Договора, ТУРОПЕРАТОР вправе аннулировать заявку ЗАКАЗЧИКА и выставить счёт на оплату услуг или фактически понесённых расходов ТУРОПЕРАТОРА, основанных на формировании Туристского продукта и/или бронировании и аннуляции Туристского продукта, Туристских услуг.

7.4. Возврат денежных средств за Туристский продукт, Туристскую услугу (в полном объеме или частично) оплаченных ЗАКАЗЧИКОМ (Туристом) ТУРОПЕРАТОРУ, производится непосредственно ЗАКАЗЧИКУ (Туристу) за вычетом фактически понесённых ТУРОПЕРАТОРОМ и расходов если таковые имеются и после предоставления необходимых оригиналов документов, запрошенных и полученных ТУРОПЕРАТОРОМ для осуществления возврата.

**Приложение № 1**  
**к договору о реализации туристского**  
**продукта или туристских услуг**

**Условия отмены и аннуляции туристского продукта/туристских услуг,  
подача и прием Заявление на аннуляцию,  
фактически понесенные расходы Туropератора**

ЗАКАЗЧИК имеет право в любое время отказаться от забронированного Туристского продукта или туристской услуги.

Под отказом от забронированного туристского продукта или туристской услуги Стороны понимают получение ТУРОПЕРАТОРОМ от ЗАКАЗЧИКА письменного уведомления об аннуляции заявки, отсутствие в срок, определенный Договором, оплаты туристского продукта или туристских услуг, или иные действия (бездействие) ЗАКАЗЧИКА, определяющие или подтверждающие отказ ЗАКАЗЧИКА от забронированных Туристских услуг, Туристского продукта.

ЗАКАЗЧИК вправе аннулировать Заявку на бронирования / бронирование только при условии оплаты ТУРОПЕРАТОРУ фактически понесенных им расходов. Датой аннуляции Заявки на бронирование считается дата получения ТУРОПЕРАТОРОМ соответствующего письменного уведомления ЗАКАЗЧИКА (приём заявлений осуществляется только в письменном виде и только в рабочее время и по рабочим дням ТУРОПЕРАТОРА с 10-00 до 19-00 (время Московское), кроме официальных выходных и официальных праздничных дней, установленные правительством Российской Федерации. Действительной аннуляцией признается только аннуляция, которая **получена и подтверждена** ТУРОПЕРАТОРОМ, в том числе и по электронной почте ТУРОПЕРАТОРА [info@romanova-tour.ru](mailto:info@romanova-tour.ru), аннуляции у устной формы по телефону не принимаются ТУРОПЕРАТОРОМ.

При аннуляции заявки ЗАКАЗЧИК возмещает ТУРОПЕРАТОРУ все затраты, основанные на отказе от забронированного Туристского продукта или Туристской услуги (услуг) по любым причинам, в частности, фактически понесённые ТУРОПЕРАТОРОМ расходы по исполнению Договора.

Фактически понесёнными расходами ТУРОПЕРАТОРА признаются любые финансовые расходы/затраты, основанные на исполнении заявки ЗАКАЗЧИКА, в том числе, денежные средства, перечисленные ТУРОПЕРАТОРОМ третьим лицам (исполнителям услуг) до момента аннуляции заявки, санкции, применяемые третьими лицами (поставщиками и исполнителями услуг) к ТУРОПЕРАТОРУ, штрафы, пени и удержания, выплачиваемые ТУРОПЕРАТОРОМ поставщикам услуг (принимающей стороне, средствам размещения, гидам, перевозчику или иным лицам, предоставляющим услуги) при отказе ЗАКАЗЧИКА от Туристского продукта или Туристской услуги (услуг) по аннулируемой заявке по любой причине, а также расходы при аннуляции заявки по инициативе ТУРОПЕРАТОРА, в случаях, указанных в Договоре.

При отказе ЗАКАЗЧИКА иного Заказчика от туристского продукта, туристской услуги или изменения Туристского продукта, Туристской услуги (в том числе связанные с переносом сроков путешествия, времени, а также с изменением количества Туристов, номер места в транспорте, категории, и т.д.) и (или) при отказе ЗАКАЗЧИКА от исполнения договора и (или) в случае нарушения ЗАКАЗЧИКОМ условий договора, ЗАКАЗЧИК возмещает ТУРОПЕРАТОРУ фактически понесенные расходы уплаченные ТУРОПЕРАТОРОМ, а также расходы которые ТУРОПЕРАТОР должен будет уплатить в виде неустойки и штрафов оплачиваемые во исполнении обязательств по договорам с контрагентами.

*Сумма фактических расходов ТУРОПЕРАТОРА, в зависимости от срока изменений условий наступления бронирования, наступления обстоятельств, повлекших применение неустойки и штрафы составляют:*

- **Если аннуляция, возврат производится по инициативе ЗАКАЗЧИКА (Туриста), независимо от даты аннуляции, расчетно-банковские расходы Туropератора составляют в размере 5 (пять) % (процентов) от общей стоимости Туристического продукта, Туристской услуги, вычитается ТУРОПЕРАТОРОМ и ЗАКАЗЧИКУ (Туристу) не возвращаются.**

- в случае отказа от Туристского продукта/Туристской услуги или внесении изменений в Туристского продукта/Туристской услуги в срок до 30 дней до даты начала путешествия – 25 % от стоимости Туристского продукта/Туристской услуги;
- в случае отказа от Туристского продукта/Туристской услуги или внесении изменений в Туристского продукта/Туристской услуги в срок от 14 и до 08 дней до даты начала путешествия – 50 % от стоимости Туристского продукта/Туристской услуги;
- в случае отказа от Туристского продукта/Туристской услуги или внесении изменений в Туристского продукта/Туристской услуги в срок от 07 и до 04 дней до даты начала путешествия – 75 % от стоимости Туристского продукта/Туристской услуги;
- в случае отказа от Туристского продукта/Туристской услуги или внесении изменений в Туристского продукта/Туристской услуги в срок от 03 дней и до даты начала путешествия – 100 % от стоимости Туристского продукта/Туристской услуги;
- при отказе от Туристского продукта/Туристской услуги, содержащего одну или несколько услуг, или внесении в него изменений, отказ от Туристского продукта/Туристской услуги в сроки, оказания которых выпадают на период высокого сезона (период с 20 декабря по 10 января, с 01 марта по 01 апреля, с 27 апреля по 10 мая, с 01 июня по 23 августа), а также на период проведения спортивно-зрелищных мероприятий, российских государственных праздников –100% от цены Туристского продукта/Туристской услуги, вне зависимости от даты бронирования Туристского продукта/Туристской услуги и сроков даты отказа/внесения изменений;
- при отказе от реализации Туристского продукта/Туристской услуги, содержащего авиа, ж/д билеты, на специальные туристические самолеты, чартерные поезда, и/или билеты на автобусные туристические маршруты, групповые и сборные или внесение в него изменений, отказ от Туристского продукта/Туристской услуги в любые сроки до начала путешествия влечет за собой - 100% удержание стоимости ж/д, авиа, автобусных билетов;
- независимо от причин отказа от Туристского продукта/Туристской услуги сверх предусмотренной неустойки при аннуляции или изменения Туристского продукта/Туристской услуги за оформление и проделанную работу ТУРОПЕРАТОРОМ с заявкой (оформление документов, бронирование тур, административные расходы, банковские расходы и т.п.). могут составлять в размере 1000 (одна тысяча) рублей с человека за каждый отказ и (или) изменение;

В случае опоздания ЗАКАЗЧИКА (Туриста) к началу путешествия, на рейс, мероприятия, или, если ЗАКАЗЧИК (Турист) по своему усмотрению не воспользовался полностью или частично услугами, входящими в Туристский продукт, стоимость Туристского продукта/Туристской услуги не возвращается;

ТУРОПЕРАТОР не возвращает ЗАКАЗЧИКУ (Туристу) стоимость услуг, оплаченных за Туристский продукт/Туристскую услугу, не востребованных ЗАКАЗЧИКОМ (Туристом) в поездке по его инициативе, а также если ЗАКАЗЧИК (Турист) не воспользовался услугами по своей вине (не явка на рейс, на маршрут, в гостиницу, и т.п.).

**Примечание:** Указанные суммы фактических расходов являются примерными и окончательно определяются ТУРОПЕРАТОРОМ в каждом конкретном индивидуальном случае.

## ЗАЯВЛЕНИЯ НА АННУЛЯЦИЮ

1. ОТМЕНА, АННУЛЯЦИЯ, ИЗМЕНЕНИЯ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ, ПРИНИМАЮТСЯ ТОЛЬКО В ПИСЬМЕННОМ ВИДЕ С УКАЗАНИЕМ БАНКОВСКИХ РЕКВИЗИТОВ В ОФИСАХ ТУРОПЕРАТОРА СТРОГО В РАБОЧЕЕ ВРЕМЯ. Рабочее время офисов Туроператора с 10-00 до 19-00, кроме официальных выходных и официальных праздничных дней).

После получения письменной аннуляции ТУРОПЕРАТОР подтверждает ЗАКАЗЧИКУ (Туристу) получение Заявление на аннуляцию своей отметкой в получении в офисе.

2. В СЛУЧАЕ ПРИОБРЕТЕНИЯ ПУТЕВКИ В РЕЖИМЕ ОНЛАЙН НА САЙТЕ WWW.ROMANOVA-TICKET.RU АННУЛЯЦИЯ НАПРАВЛЯЕТСЯ НА ЭЛЕКТРОННЫЙ АДРЕС info@romanova-tour.ru с обязательным указанием всех реквизитов только ЗАКАЗЧИКА (Туриста), в том числе банковские реквизиты

**ЗАКАЗЧИКА** (Туриста). Электронные Письма обрабатываются только в рабочее время офисов Туроператора с 10-00 до 19-00, кроме официальных выходных и официальных праздничных дней.

После получения письменной аннуляции ТУРОПЕРАТОР подтверждает получения Заявления на аннуляцию по электронной почте, на тот же электронный адрес почты откуда поступила аннуляция от **ЗАКАЗЧИКА** (Туриста).

**Адреса офисов по приему документов:**

- г. Владимир, ул. Большая Московская д. 5. ТЦ ГАЛЕРЕЯ офис ООО «ТК Романовой Ольги».  
г. Нижний Новгород, ул. Нижне-Волжская наб. 6/1 (Бизнес-центр Элегант, 2 этаж, офис № 202) офис ООО «ТК Романовой Ольги».  
г. Дзержинск, Нижегородская область, ул. Петрищева, д. 4 а офис ООО «ТК Романовой Ольги».

**Телефон для справок:**

- г. Москва +7 (495) 617-07-17  
г. Владимир +7 (4922) 77-80-80  
г. Дзержинск +7 (8313) 202 -202  
г. Нижний Новгород +7 (831) 211-40-40

**РЕКВИЗИТЫ ТУРОПЕРАТОРА**

**ООО «ТК Романовой Ольги»**

ИНН 5249090298 / КПП 524901001

Юр. адрес: 600026 Нижегородская область, г. Дзержинск, ул. Гайдара д.36.

Почтовый адрес: 600029 Нижегородская область, г. Дзержинск, ул. Петрищева д.4а

[www.romanova-ticket.ru](http://www.romanova-ticket.ru), e-mail: [info@romanova-tour.ru](mailto:info@romanova-tour.ru)

Генеральный директор Соломахин Сергей Александрович

**Дата «19» января 2026 г.**

Дата последних изменений «19» января 2026 г.

Дата вступления в силу / утверждено «19» января 2026г., приказ № 01-Д.