



ТУРИСТИЧЕСКАЯ КОМПАНИЯ РОМАНОВОЙ ОЛЬГИ

606026, Нижегородская область, г. Дзержинск, ул. Гайдара д.36
www.romanova-ticket.ru, e-mail: info@romanova-tour.ru

ПРИКАЗ № 01- Д

Об утверждении условий и текста «Договора о реализации Туристского продукта или Туристских услуг и других необходимых документов, установленных законодательством Российской Федерации в электронной форме

19 января 2026 года

г. Дзержинск, Нижегородская область


В целях качественного оказания Туристских услуг, эффективности документооборота и обеспечения упрощения взаимодействия с Заказчиками при предоставлении Туристского продукта Обществом с ограниченной ответственностью «Туристическая Компания Романовой Ольги» (ООО «ТК Романовой Ольги» ИНН: 5249090298).

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить условия и текст договора о реализации туристского продукта или туристских услуг для неопределенного круга физических, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей в электронной форме виде Публичной оферты.
2. Утвердить условия и текст Политики конфиденциальности персональных данных для неопределенного круга в электронной форме виде Публичной оферты.
3. Утвердить условия и текст Согласие на обработку персональных данных для неопределенного круга лиц в электронной форме виде Публичной оферты.
4. Утвердить условия и текст Согласие на получение информационных и рекламных рассылок для неопределенного круга лиц в электронной форме виде Публичной оферты.
5. Разместить текст Публичной оферты на заключение договора о реализации туристского продукта или туристских услуг, на официальном сайте ООО «ТК Романовой Ольги» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: www.romanova-ticket.ru, раздел сайта «Документы», в том числе в разделах сайта БРОНИРОВАНИЯ туристских услуг / и ОПЛАТЫ» туристских услуг.
6. Разместить текст Публичной оферты Политики конфиденциальности персональных данных на официальном сайте ООО «ТК Романовой Ольги» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: www.romanova-ticket.ru, раздел сайта «Документы», в том числе в разделах сайта БРОНИРОВАНИЯ туристских услуг / и ОПЛАТЫ» туристских услуг.
7. Разместить текст Публичной оферты Согласия на обработку персональных данных для неопределенного круга лиц на официальном сайте ООО «ТК Романовой Ольги» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: www.romanova-ticket.ru, раздел сайта «Документы», в том числе в разделах сайта БРОНИРОВАНИЯ туристских услуг / и ОПЛАТЫ» туристских услуг.
8. Разместить текст Публичной оферты Согласия на получение информационных и рекламных рассылок для неопределенного круга лиц на официальном сайте ООО «ТК Романовой Ольги» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: www.romanova-ticket.ru, раздел сайта «Документы», в том числе в разделах сайта БРОНИРОВАНИЯ туристских услуг / и ОПЛАТЫ» туристских услуг.

ПРИЛОЖЕНИЕ К ПРИКАЗУ:

- 1) Договор о реализации туристского продукта или туристских услуг с приложением № 1 - 19 листов;
- 2) Политика конфиденциальности персональных данных – 5 листа;
- 3) Согласие на обработку персональных данных – 3 листа;
- 4) Согласие на получение информационных и рекламных рассылок – 3 листа.


/ Соломахин С.А. /
Генеральный директор
Общества с ограниченной ответственностью
«Туристическая Компания Романовой Ольги»

ДОГОВОР О РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА ИЛИ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ

в соответствии с Федеральным законом 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации"

ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА

г. Дзержинск, Нижегородской обл.

Настоящий документ, опубликованный в электронной форме и свободном доступе в сети интернет по адресу сайта www.romanova-ticket.ru, раздел «ДОКУМЕНТЫ», в том числе в разделах сайта БРОНИРОВАНИЕ туристских услуг / и ОПЛАТЫ туристских услуг, представляет собой официальное предложение в электронной форме в виде Публичной Оферты Общества с ограниченной ответственностью «Туристическая Компания Романовой Ольги» (сокращенное наименование ООО «ТК Романовой Ольги» ИНН:5249090298), и содержит все существенные условия договора о реализации Туристского продукта или отдельных Туристских услуг.

Общество с ограниченной ответственностью «Туристическая Компания Романовой Ольги» (сокращенное наименование ООО «ТК Романовой Ольги», ИНН: 5249090298), применяющее упрощенную систему налогообложения, реестровый номер ТУРОПЕРАТОРА - В031-00161-00/04196090 в Едином федеральном реестре Туроператоров (далее именуемое «ТУРОПЕРАТОР»), предлагает неопределенному кругу физических, юридических лиц, и индивидуальных предпринимателей, далее именуемые «ЗАКАЗЧИК» (ЗАКАЗЧИКИ), «ТУРИСТ» («ТУРИСТЫ») по отдельности именуемые СТОРОНА, а вместе именуемые — СТОРОНЫ, в соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского кодекса Российской Федерации заключить настоящий договор оферты (далее — Договор) на условиях, указанных ниже.

Настоящий договор заключается в особом порядке: Согласие с условиями настоящей оферты (акцепт оферты) и подтверждение акцепта оферты ТУРОПЕРАТОРА, означает заключение договора о реализации туристского продукта и/или отдельной туристской услуги между ТУРОПЕРАТОРОМ и ЗАКАЗЧИКОМ. Согласием ЗАКАЗЧИКА (Туриста) является направление заявки на электронный адрес ТУРОПЕРАТОРА на бронирование туристского продукта отдельных туристских услуг у ТУРОПЕРАТОРА в письменной форме, или в форме самостоятельного онлайн бронирования в цифровой компьютерной системе бронирования ТУРОПЕРАТОРА (далее — КСБ ООО «ТК Романовой Ольги»). Настоящий Договор имеет юридическую силу в соответствии со ст. 434 Гражданского кодекса Российской Федерации и является равносильным договору, в письменном виде содержащим подписи Сторон.

Настоящий договор является договором присоединения. Фактом, подтверждающим принятие изложенных ниже условий, и акцептом настоящей публичной оферты является Заказ (Бронирование) Туристского продукта, Туристских услуг с последующей оплатой (в соответствии с пунктом 3 статьи 438 ГК РФ акцепт оферты равносителен заключению договора на условиях, изложенных в оферте). Настоящий Договор является многосторонней сделкой, состоящей из акцептованной публичной оферты и ее неотъемлемых частей в виде приложений, согласия ЗАКАЗЧИКА (Туриста), памятки, правил, и других дополнительных документов необходимых для ЗАКАЗЧИКА (Туриста) при приобретении Туристского продукта, Туристских услуг, которые в том числе размещены на сайте www.romanova-ticket.ru раздел «ДОКУМЕНТЫ», БРОНИРОВАНИЯ туристских услуг / и ОПЛАТЫ туристских услуг.

Подтверждение акцепта оферты со стороны ТУРОПЕРАТОРА производится путём направления ЗАКАЗЧИКУ (Туристу) в электронной форме подтвержденной ТУРОПЕРАТОРОМ Заявки (Бронирование), и счета забронированных услуг для оплаты общей стоимости (суммы) договора о реализации Туристского продукта, Туристских услуг, на электронный почтовый адрес, предоставленный ЗАКАЗЧИКОМ (Туристом) при оформлении Заявки (Бронирования) Туристского продукта, Туристских услуг ТУРОПЕРАТОРА,

и/или

Подтверждение акцепта оферты со стороны ТУРОПЕРАТОРА производится путём направления ЗАКАЗЧИКУ (Туристу) в электронной форме подтвержденной ТУРОПЕРАТОРОМ Заявки (Бронирование) в системе онлайн бронирования КСБ (Компьютерная система бронирования) ТУРОПЕРАТОРА, посредством размещения ценового предложения Туристского продукта, Туристских услуг сформированного ТУРОПЕРАТОРОМ, для выбора ЗАКАЗЧИКОМ (Туристом), с фиксированной общей стоимостью (суммой) договора о реализации Туристского продукта, Туристских услуг, и функционалом онлайн оплаты выбираемого Туристского продукта, Туристской услуги, через платежную платформу, платежный шлюз системы Юkassa (СБЕРБАНК Российской Федерации), при оплате в котором, ЗАКАЗЧИКУ (Туристу) на электронный почтовый адрес, предоставленный ЗАКАЗЧИКОМ (Туристом) при оформлении Заявки (Брони) на Туристский продукт, Туристских услуг ЗАКАЗЧИК (Турист) получает кассовый чек, документ подтверждение на получение Туристского продукта, Туристских услуг ТУРОПЕРАТОРА.

Настоящий договор считается заключенным с момента его АКЦЕПТАЦИИ и действует до исполнения сторонами всех своих обязательств по настоящему Договору. В соответствии со статьей 433 ГК РФ Договор признается заключенным в момент получения ТУРОПЕРАТОРОМ от ЗАКАЗЧИКА (Туриста) акцепта оферты. Принятие настоящей публичной оферты и ее акцепт порождают обязанность для Сторон исполнения Договора, независимо от его подписания Сторонами.

После поступления Заявки на бронирование Туристского продукта, Туристских услуг, вся информация, представленная в Заявке на бронирование ЗАКАЗЧИКОМ, является основой договора между ТУРОПЕРАТОРОМ и ЗАКАЗЧИКОМ. При этом под ЗАКАЗЧИКОМ (Стороной по Договору) считается любое лицо, указанное в платежном документе, от имени которого произведена оплата по настоящему Договору (плательщик), а если платеж произведен за третье лицо (и это следует из платежного или иного официального документа), то ЗАКАЗЧИКОМ по данному Договору является лицо, за которое произведена оплата.

ЗАКАЗЧИК до акцептования настоящей оферты (до Заявки на бронирование и оплаты) получает всю необходимую и достоверную информацию о Туристском продукте, Туристских услугах, обеспечивающую возможность его правильного выбора на сайте ТУРОПЕРАТОРА и у ТУРОПЕРАТОРА.

Оплата по Заявке бронирования, счету, может производиться ЗАКАЗЧИКОМ в том числе в системе онлайн бронирования КСБ ООО «ТК Романовой Ольги» банковскими картами, через платежные системы указанные в КСБ ТУРОПЕРАТОРА и/или счете, с получением всей необходимой документации в электронном виде в том числе режиме онлайн на электронный почтовый адрес ЗАКАЗЧИКА.

Внимание: Если Вы не согласны с каким-либо пунктом настоящего Договора, предлагаем Вам отказаться от его принятия.

ПОНЯТИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Термины, используемые в настоящем Договоре, понимаются и трактуются Сторонами в соответствии с Федеральным законом 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", Гражданским кодексом Российской Федерации и иными регулирующими туристскую деятельность законами и подзаконными актами Российской Федерации. Дополнительные термины, используемые в Договоре:

- **Туроператор (Туристский оператор)** — организация, занимающаяся формированием комплекса или отдельных услуг для Туристов и иных Туристов (ЗАКАЗЧИКОВ). Обеспечивает предоставление Туристских услуг, информационную поддержку процесса реализации Туристского продукта, Туристских услуг;

- **Турагент (Туристический агент, субагент)** — организация, на договорных взаимоотношениях и по поручению ТУРОПЕРАТОРА реализует и продвигает сформированный ТУРОПЕРАТОРОМ Туристский продукт, Туристские услуги (услуги) третьим лицам.

- **Поставщики услуг (Исполнители)** — средства размещения, культурно-развлекательные заведения (гостиницы, пансионаты, санатории, отели, музеи, театры, концертные площадки, познавательные мероприятия разной направленности, шоу программы, мастер-классы, и проч.), транспортные компании, трансферные компании, перевозчики авиа, жд, авто, организации общепита (рестораны, кафе, столовые), принимающие и обслуживающие стороны и иные лица, по договорным отношениям с которыми, осуществляет свою деятельность ТУРОПЕРАТОР.

- **Турист (Экскурсант)** — это лицо, который отправляется в путешествие с целью отдыха, изучения новых мест, культурного обмена или приключений, посещающий место (страну) временного пребывания в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, культурных, профессионально-деловых и иных целях.

- **Тур (Путешествие)** — передвижение по какой-либо территории или акватории с целью их изучения, а также с общеобразовательными, познавательными, спортивными, отдыхом и другими целями.

- **Туристский продукт** — комплекс услуг (далее — Турпродукт, Туристический продукт, Туруслуга) или отдельные Туристские услуги (далее — Туристические услуги/Туруслуги) по организации: - перевозки ЗАКАЗЧИКОВ (Туристов), жд/авиа/авто/речным/морским транспортом, размещение в гостиницах, отелях, кемпингах, пансионатах, экскурсий, визы, сопровождение (проводник - инструктор), экскурсовод, переводчик, гид, билеты на мероприятия, мастер классы, концерты, музеи и иных услуг, сформированных ТУРОПЕРАТОРОМ и оказываемых за общую цену по договору о реализации Туристского продукта или Туристских услуг.

- **Туристские услуги (отдельные Туристические услуги / Туристские услуги)** — это услуга или услуги, которые удовлетворяют потребности Туристов в организации и осуществлении путешествий, отдыха и рекреации, в том числе в услугах перевозки, размещения, питания, экскурсий, сопровождения (проводник), гид, мастер-классы, и тп.

- **Маршрут (туристский маршрут / турмаршрут)** — это путь следования (в независимости от транспортных средств) ЗАКАЗЧИКОВ (Туристов), который включает посещение исторических и культурных памятников, природных ландшафтов, мест и объектов в культурно-познавательных, оздоровительных, спортивных и других целях.

- **Заявка** — направляемая ТУРОПЕРАТОРУ посредством электронной почты (Заявка на бронирование), или в системе онлайн бронирования КСБ, письменный или онлайн (on-line) запрос на бронирование Туристского продукта, Туристской услуги, содержащая необходимую для бронирования Туристского продукта, Туристской услуги, информацию в соответствии с положениями настоящего Договора.

- **Сайт Туроператора** — официальный ресурс в сети интернет, на котором размещается актуальная информация об оказываемых ТУРОПЕРАТОРОМ услугах и условиях сотрудничества ЗАКАЗЧИКОВ (Туристов) с ТУРОПЕРАТОРОМ, сайт расположен по адресу www.romanova-ticket.ru. и(или) поддоменах указанных сайтов и(или) официальных мессенджерах ТУРОПЕРАТОРА (Контакт, Одноклассники, и тп.).

- **КСБ Туроператора (Компьютерная система бронирования – цифровая программа)** — программа позволяющая автоматизировать деятельность ТУРОПЕРАТОРА и упростить выбор, бронирование и покупку Туристского продукта / Туристских услуг ЗАКАЗЧИКУ на удалении, в электронном формате через информационно-телекоммуникационную сеть интернет. Программа позволяет произвести бронирование Туристского продукта, Туристских услуг, произвести оплату, и сформировать необходимую документацию (Туристский ваучер, счёт на оплату услуг, электронный билет, путёвку, и тп) в режиме реального времени(онлайн). Вход в программу находится на сайте ТУРОПЕРАТОРА и осуществляется «пошагово» путём выбора соответствующих Туристских услуг, Туристского продукта с вводом различных данных в том числе персональных ЗАКАЗЧИКА. В КСБ ТУРОПЕРАТОРА также можно произвести оплату за выбранный Туристский продукт, Туристские услуги через платёжную систему КСБ Туроператора.

- **Онлайн бронирование** — самостоятельный выбор и бронирование Туристских продуктов, Туристских услуг ЗАКАЗЧИКОМ (Туристом) на удалении, при помощи интернет программы (приложения) КСБ ТУРОПЕРАТОРА с выпиской необходимых документов на Туристский продукт, Туристских услуг.

1. Предмет договора

1.1. По настоящему Договору ТУРОПЕРАТОР обязуется реализовать по поручению ЗАКАЗЧИКА (Туриста) выбранный Туристский продукт или Туристскую услугу, а ЗАКАЗЧИК (Турист) обязуется принять Туристский продукт или Туристскую услугу и уплатить за принятое определенную денежную сумму (стоимость) согласно и на основании настоящего Договора.

1.2. Туроператор является юридическим лицом, формирующим Туристский продукт и обеспечивающим оказание ЗАКАЗЧИКУ (Туристам) услуг, составляющих Туристский продукт. ТУРОПЕРАТОР отвечает перед ЗАКАЗЧИКОМ за предоставление Туристского продукта, за действия (бездействие) третьих лиц, оказывающих услуги, входящие в Туристский продукт, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед ЗАКАЗЧИКОМ несет третье лицо.

1.3. Туристским продуктом в настоящем Договоре именуется комплекс Туристских услуг по размещению в гостинице или ином средстве размещения, перевозке, проведению экскурсий, или отдельных Туристских услуг, перечень которых указан в ваучере, или приложениях к договору, путевки, и тп., является неотъемлемой частью настоящего Договора, и, в зависимости от конкретных условий путешествия, может включать: размещение в отелях (и/или иных средствах размещения), питание в отелях (средствах размещения), перевозку туристов (авто-, авиа-, ж/д- речным, морским транспортом), экскурсионные услуги, услуги гида, экскурсовода, переводчика, сопровождающего (проводника) инструктора и/или иные услуги.

Туристской услугой по настоящему Договору именуется отдельная услуга по размещению в гостинице или ином средстве размещения, услуга по перевозке Туристов, сопровождения (проводника), гида, экскурсовода, проведение экскурсии, предоставляемая отдельно и на условиях, согласованных Сторонами Договора.

1.4. По настоящему Договору ТУРОПЕРАТОР предоставляет ЗАКАЗЧИКУ Туристский продукт или Туристскую услугу: которые указываются в выданных документах к настоящему договору, которые являются приложениями к настоящему договору и его неотъемлемой частью.

1.5. В приложениях или иных документах к настоящему договору, в том числе и на сайте ТУРОПЕРАТОРА указывается и конкретизируются различные условия и состав Туристского продукта или Туристские услуги, такие как:

- программа пребывания;
- маршрут путешествия/маршрута;
- начало (дата) путешествия/маршрута;
- окончание (дата) путешествия/маршрута;
- размещение;
- средство размещения;
- адрес средства размещения;

- категория номера;
- питание;
- лечение;
- наличие сопровождающего, проводника, экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора;
- дополнительные услуги;
- перевозка транспортом; (номер рейса, номер автобуса, название корабля, название авто, и тп);
- страховой полис;
- электронные билеты;
- билеты на различные мероприятия;
- различные проездные условия, правила;
- виза;
- иное.

1.5. В соответствии с предметом настоящего Договора, ТУРОПЕРАТОР имеет договорные отношения с различными хозяйствующими коммерческими и государственными структурами, другими Туроператорами, агентами/субагентами Туроператоров, и по поручению ЗАКАЗЧИКА предоставляет ЗАКАЗЧИКУ сформированный ТУРОПЕРАТОРОМ Туристский продукт (комплекс услуг, по перевозке, экскурсиям и размещению, оказываемых за общую цену) или Туристскую услугу (отдельные Туристские услуги).

Лицом, непосредственно оказывающим услуги входящие в туристский продукт, как для ЗАКАЗЧИКА, так и для ЗАКАЗЧИКОВ, поименованных настоящим договором, является ТУРОПЕРАТОР.

2. Сведения о Туроператоре

2.1. В соответствии с Законом "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" обязательные и актуальные сведения о ТУРОПЕРАТОРЕ, Реестровый номер, финансовое обеспечение, страховая компания предоставляющее ТУРОПЕРАТОРУ финансовое обеспечение, содержатся в едином федеральном реестре ТУРОПЕРАТОРОВ, сведения о ТУРОПЕРАТОРЕ ООО «ТК Романовой Ольги», размещены на официальном сайте уполномоченного органа исполнительной власти – Министерство экономического развития Российской Федерации <https://www.economy.gov.ru> (раздел сайта туристические реестры), а также на сайте ТУРОПЕРАТОРА <https://www.romanova-ticket.ru>, раздел «ДОКУМЕНТЫ».

2.2. ТУРОПЕРАТОР, предоставляя ЗАКАЗЧИКУ Туристский продукт или Туристскую услугу, действует на основании договоров, заключенных с Туроператорами, или другими поставщиками услуг, исполнителями, которые оказывают или предоставляют на реализацию запрашиваемые Туристские услуги или формируют Туристский продукт для реализации.

2.3. ТУРОПЕРАТОР, в статусе агента, от своего имени реализует и передает на реализацию Туристский продукт или Туристские услуги по маршрутам внутреннего, или международного въездного туризма, которые формируют или предоставляют Туроператоры, осуществляющие деятельность в сфере внутреннего или международного въездного туризма.

2.4. Информация о финансовом обеспечении ТУРОПЕРАТОРА ООО «ТК Романовой Ольги» на новый срок размещается на интернет-сайте ООО «ТК Романовой Ольги» - ТУРОПЕРАТОРА <https://www.romanova-ticket.ru>, раздел «ДОКУМЕНТЫ» в том числе на сайте Министерства экономического развития Российской Федерации <https://www.economy.gov.ru> (раздел туристические реестры).

3. Порядок бронирования и подтверждения заявки на туристский продукт, туристские услуги

3.1. ТУРОПЕРАТОР по поручению ЗАКАЗЧИКА (Туриста) и за счет ЗАКАЗЧИКА (Туриста) обязуется проверить возможность бронирования и при наличии возможности, заказать Туристский продукт, Туристские услуги для ЗАКАЗЧИКА (Туриста) и/или ЗАКАЗЧИКОВ (Туристов), поименованных в Заявке на бронирование (настоящем договоре), а ЗАКАЗЧИК (Турист) обязуется уплатить ТУРОПЕРАТОРУ вознаграждение, которое может входить в общую стоимость Туристского продукта, Туристской услуги.

3.2. Поручение ЗАКАЗЧИКА (Туриста) оформляется сторонами как заявка и/или заявка на бронирование, лист бронирования, с указанием всех существенных условий (потребительских свойств) Туристского продукта, Туристской услуги. Акцепт настоящего Договора и Заявки является прямым указанием ЗАКАЗЧИКА (Туриста) на исполнение поручения.

3.3. Лицом, непосредственно оказывающим услуги входящие в Туристский продукт, Туристские услуги, как для ЗАКАЗЧИКА (Туриста), так и для ЗАКАЗЧИКОВ (Туристов), поименованных в документах (настоящим договором), выдаваемых ТУРОПЕРАТОРОМ, является ТУРОПЕРАТОР. В соответствии со статьей 9 ФЗ «Об основах Туристской деятельности в РФ» ТУРОПЕРАТОР обеспечивает оказание Туристам услуг, входящих в Туристский продукт, самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых ТУРОПЕРАТОРОМ возлагается исполнение части или всех его обязательств перед ЗАКАЗЧИКОМ (Туристом) и (или) иными ЗАКАЗЧИКАМИ (Туристами). ТУРОПЕРАТОР отвечает перед ЗАКАЗЧИКОМ (Туристами) за действия (бездействие) третьих лиц, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами не установлено, что ответственность перед ЗАКАЗЧИКОМ (Туристами) несёт третье лицо.

3.4. При бронировании Туристского продукта или Туристских услуг ЗАКАЗЧИК (Турист) направляет через КСБ ТУРОПЕРАТОРА и/или на электронную почту ТУРОПЕРАТОРА и/или согласовывает с ТУРОПЕРАТОРОМ заявку поручение на получение Туристского продукта или Туристской услуги по телефонной связи, электронной почте, мессенджере ТУРОПЕРАТОРА, в которой должны быть указаны достоверные персональные данные и реквизиты ЗАКАЗЧИКА (Туриста) (и лиц, следующих с ЗАКАЗЧИКОМ (Туристом): Ф,И,О., паспортные данные, гражданство ЗАКАЗЧИКА (-ов) (Туриста(-ов), его (их) дата рождения, телефон и/или электронная почта, адрес проживания, сроки путешествия, название отеля (средства размещения), условия размещения, тип питания, необходимость перевозки авто, авиа, ж/д, речные, морские перевозки, номер рейса, экскурсии, страхование, сопровождение, проводник, переводчик и другие дополнительные услуги, которые необходимы ЗАКАЗЧИКУ (Туристу) для организации ТУРОПЕРАТОРОМ путешествия / тура для ЗАКАЗЧИКА (Туриста).

Предоставление ЗАКАЗЧИКОМ (Туристом) информации об актуальном личном номере мобильного телефона является обязательным, т.к. при бронировании Туристских услуг, например перевозка, трансфер, на указанный номер телефона перевозчиком (Исполнителем) направляется информация (СМС) об изменении свойств перевозки (перенос рейса, отмена рейса, изменение времени услуги и т.д.), в том числе, чтобы ТУРОПЕРАТОР в случае необходимости мог связаться с ЗАКАЗЧИКОМ (Туристом).

3.5. ТУРОПЕРАТОР в режиме реального времени через КСБ ТУРОПЕРАТОРА или указанную ЗАКАЗЧИКОМ (Туристом) электронную почту в течение от одного(пяти) рабочих дней, а при наличии возможности – в более короткий срок, или онлайн, подтверждает ЗАКАЗЧИКУ (Туристу) возможность приобретения Туристского продукта с предоставлением заказанных услуг или отдельной Туристской услуги в соответствии с условиями, перечисленными в заявке и указываемые в п.1.4., 1.5., настоящего Договора. Подтверждением заявки и бронирования является выставленный ТУРОПЕРАТОРОМ ЗАКАЗЧИКУ (Туристу) счёт на оплату Туристского продукта, нарочно, или через сайт ТУРОПЕРАТОРА КСБ путем оплаты через платежный функционал, или через электронную почту ЗАКАЗЧИКА (Туриста).

3.6. Любое изменение в подтвержденной заявке (бронирования) и заказе Туристского продукта или Туристских услуг ЗАКАЗЧИКОМ (Туристом) должно быть совершено последним письменно и подтверждено ТУРОПЕРАТОРОМ. Если по инициативе ЗАКАЗЧИКА (Туриста) происходит изменение подтвержденной заявки, ЗАКАЗЧИК (Турист) оплачивает ТУРОПЕРАТОРУ возможные фактически понесенные последним расходы (затраты, связанные с перебронированием или новым бронированием Туристского продукта или Туристской услуги), которые определяются услугами заказанного Туристского продукта или Туристской услуги.

4. Условия предоставления (реализации) Туристского продукта или Туристских услуг

4.1. Туристский продукт, Туристские услуги, предоставляется ЗАКАЗЧИКУ (Туристу) при условии заключения в виде оферты (подписания) настоящего Договора, и при полной оплате Туристского продукта или Туристской услуги.

4.1.1. Обязательство ЗАКАЗЧИКА по оплате стоимости Туристского продукта или Туристской услуги считается фактически исполненным с момента оплаты при заключении Договора и /или/ внесения денежных средств в кассу ТУРОПЕРАТОРА и /или на расчётный счёт ТУРОПЕРАТОРА, в порядке и размере, указанных в договоре/счёте/приложении/или другое.

4.1.2. ЗАКАЗЧИК, заключивший настоящий Договор, представляет интересы физических лиц (Туристов), указанных в заявке и/или ваучере, и/или приложении настоящего договора, и/или путевки, выдаваемых ТУРОПЕРАТОРОМ ЗАКАЗЧИКУ (Туристу) в соответствии с условиями настоящего Договора.

4.2. Обязательство передачи Туристского продукта, Туристской услуги ЗАКАЗЧИКУ, и документов на оказание Туристских услуг (ваучеры на Туристский продукт, Туристскую услугу), по перевозке, по размещению в гостинице или ином средстве размещения, или Туристская путевка, или другие документы) по настоящему Договору наступает у ТУРОПЕРАТОРА только после полной оплаты стоимости Туристского продукта, Туристских услуг ЗАКАЗЧИКОМ (Туристом) на расчётный счёт ТУРОПЕРАТОРА или после внесения денежных средств в кассу ТУРОПЕРАТОРА в порядке и на условиях, указанных в п. п. 6.2. и 6.4. настоящего Договора.

4.3. При бронировании и последующей реализации Туристского продукта или Туристских услуг ТУРОПЕРАТОР информирует ЗАКАЗЧИКА (Туриста) в необходимом объеме о потребительских свойствах Туристского продукта, Туристских услуг: о программе пребывания, тура, маршруте, условиях путешествия, о средстве размещения (гостиница, пансионат, отель, другое), адресе нахождения средства размещения и его категории, услуге питания, услуг перевозки, условия/программа экскурсии/путешествия, стоимости Туристских услуг и иных сведениях об основных потребительских свойствах Туристских услуг.

ЗАКАЗЧИК ознакомливается с информацией об основных потребительских свойствах предоставляемого Туристского продукта и Туристских услугах, предоставляемых ТУРОПЕРАТОРОМ, на Интернет–сайте ТУРОПЕРАТОРА – www.gomanova-ticket.ru, в том числе с фотоснимками средств размещения, текстовым описанием услуг, правилами, памяткой, документацией, стоимостью Туристских услуг, и тп. Аналогичная, размещенная на сайте, информация содержится также в сезонных рекламных текстово-описательных и ценовых каталогах ТУРОПЕРАТОРА, а также на поддоменных сайта и/или мессенджерах ТУРОПЕРАТОРА. Дополнительная информация (при необходимости) предоставляется ЗАКАЗЧИКУ (Туристу) при заключении настоящего Договора и/или на сайте ТУРОПЕРАТОРА.

4.4. Условия путешествия и общая цена Туристского продукта или Туристской услуги указываются в настоящем Договоре и приложениях или в ваучере, путевки, билете, и тп., которые выдаются ЗАКАЗЧИКУ.

При приобретении ЗАКАЗЧИКОМ услуги перевозка авто- авиа- или железнодорожным транспортом (как в составе Туристского продукта, так и отдельно) и после полной оплаты указанной услуги, ТУРОПЕРАТОР может выдавать ЗАКАЗЧИКУ электронный перевозочный документ, билет, ваучер подтверждающий право ЗАКАЗЧИКА на перевозку до пункта назначения и/или обратно либо по иному согласованному сторонами маршруту, согласно настоящему договору и оформленный на основании данных документа предоставленного ЗАКАЗЧИКОМ удостоверяющем его личность.

Согласно положениям настоящего Договора, после полной оплаты ЗАКАЗЧИКОМ услуги размещения в гостинице или ином средстве размещения отдельно (туристская услуга) или в составе Туристского продукта, ТУРОПЕРАТОР выдает ЗАКАЗЧИКУ ваучер, подтверждающий бронирование и получение места в гостинице или ином средстве размещения на условиях, согласованных Сторонами в настоящем Договоре.

Основанием, подтверждающим согласование Сторонами всех существенных условий путешествия, заявленных в Туристском продукте, Туристских услугах, являются настоящий Договор с приложениями, ваучер, кассовый чек, приходный кассовый ордер (в случае оплаты наличными деньгами), выдаваемые ЗАКАЗЧИКУ после полной оплаты Туристского продукта или Туристской услуги в соответствии с п. п. 6.2 - 6.4. настоящего Договора. Указанные документы содержат также необходимую информацию о потребительских свойствах Туристского продукта или Туристской услуги и являются неотъемлемой частью настоящего Договора.

При этом бронируемая и реализуемая ЗАКАЗЧИКУ ТУРОПЕРАТОРОМ услуга входящая в Туристский продукт по отдельности являются отдельной Услугой, которую ЗАКАЗЧИКУ непосредственно оказывает Исполнитель (гостиница, средство размещения, ресторан, кафе, перевозчик, экскурсовод, гид, сопровождающий, проводник и др.), является отдельной услугой и не является Туристским продуктом. Исполнитель, предоставляя / оказывая Услугу ЗАКАЗЧИКУ (Туристу) отвечает перед ЗАКАЗЧИКОМ (Туристом) за безопасность оказываемых услуг, качество и объём оказываемой Услуги. Исполнителем Услуги по тексту настоящего Договора именуется любое средство размещения, гостиница, отель, а также перевозчик, транспортная компания, ресторан, кафе, сопровождающий (проводник), экскурсовод, переводчик, гид, и иные лица, непосредственно оказывающие Услугу ЗАКАЗЧИКУ.

5. Обязанности и права сторон

5.1. ЗАКАЗЧИК (Турист) обязан:

5.1.1. Предоставить ТУРОПЕРАТОРУ при оформлении Заявки (бронировании и/или согласовании Туристского продукта) всю необходимую информацию о своих требованиях к услугам и программам, а также все необходимые сведения (включая свои персональные данные и персональные данные иных ЗАКАЗЧИКОВ (Туристов), следующих или нет с ЗАКАЗЧИКОМ (Туристом), интересы которых представляет ЗАКАЗЧИК (Турист), и все необходимые документы для оформления путешествия, бронирования и заключения настоящего договора.

5.1.2. После подтверждения ТУРОПЕРАТОРОМ бронирования Туристского продукта (согласования Туристского продукта) или отдельной Туристской услуги произвести оплату в соответствии с условиями настоящего Договора.

5.1.3. Принять от ТУРОПЕРАТОРА все исполненное последним в соответствии с Договором.

5.1.4. Если ЗАКАЗЧИК (Турист), подписавший/заключивший настоящий Договор, представляет интересы группы ЗАКАЗЧИКОВ (Туристов) и/или иных Заказчиков (Туристов), указанных в заявке/ваучере, ЗАКАЗЧИК (Турист) обязан нести ответственность перед последними за достоверную передачу информации о порядке разрешения споров и предъявления претензий, установленном настоящим договором в соответствии Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

5.1.5. ЗАКАЗЧИК (Турист) и/или ЗАКАЗЧИКИ (Туристы) обязаны соблюдать законы и правила Российской Федерации и страны (места) путешествия (пребывания), правила перевозчиков перевозки железнодорожным (ЖД), автомобильным, речным, морским, воздушным, по перелету и перевозке багажа и тп.), правила общественного поведения и законодательства в стране (месте) путешествия (пребывания), правила проживания в отеле (иных средствах размещения). ТУРОПЕРАТОР не несет ответственность при нарушении ЗАКАЗЧИКОМ или ЗАКАЗЧИКАМИ вышеперечисленных правил.

5.1.6. При оформлении Туристского продукта, Туристской услуги, предоставить (письменное) Согласие, включая (письменное) Согласие от всех ЗАКАЗЧИКОВ (Туристов) лиц следующих или нет с ЗАКАЗЧИКОМ (Туристом), указанных в заявке на бронирование (ваучере), на обработку и передачу персональных данных ТУРОПЕРАТОРУ и третьим лицам для исполнения Договора (в том числе для оформления виз, проездных документов, ваучеров, путевок, билетов, бронирования гостиницы).

При оформлении Туристского продукта, Туристской услуги, предоставить (письменное) Согласие, включая (письменное) Согласие от всех ЗАКАЗЧИКОВ (Туристов) лиц следующих или нет с ЗАКАЗЧИКОМ (Туристом), указанных в заявке на бронирование (ваучере), на получение информации и рассылку рекламных сообщений ТУРОПЕРАТОРУ и третьим лицам для исполнения Договора и взаимодействия с ЗАКАЗЧИКОМ (-МИ), в том числе для оформления виз, проездных документов, ваучеров, путевок, билетов, бронирование гостиницы).

5.1.7. В порядке заключения, и при заключении (подписания) настоящего Договора ЗАКАЗЧИК подтверждает положения о предоставлении ТУРОПЕРАТОРОМ и доведении до ЗАКАЗЧИКА информации о всех потребительских свойствах Туристского продукта или Туристских услуг, указанных в ваучере, путевке, билете, заявке на бронирование, настоящем Договоре.

5.1.8. Соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования;

- соблюдать правила въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания, а также в странах (местах) транзитного проезда;

- соблюдать во время путешествия правила личной безопасности, правила пребывания в средстве размещения, правила перевозчика по перевозке пассажиров и багажа;

- оплатить услуги, не входящие в Туристский продукт;

- сохранять окружающую среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в стране (месте) временного пребывания.

- в случае приобретения Туристского продукта для третьих лиц (Туриста, Туристов) ознакомить их с условиями Договора и предоставить им всю полученную от ТУРОПЕРАТОРА информацию. При приобретении Туристского продукта для иностранных граждан ЗАКАЗЧИК обязан выяснить все необходимые сведения о порядке пересечения ими госграницы Российской Федерации в соответствующем консульстве и довести их до сведения Туриста (Туристов) от имени которых он действует.

5.1.9. ЗАКАЗЧИК (Турист) обязан производить за свой счет расходы, связанные с перевозкой сверхнормативного багажа, освободить номер (место) в отеле (ином средстве размещения) в последний день пребывания до расчетного часа; оплатить услуги (счета за услуги), предоставляемые отелем (средством размещения) или иными Исполнителями, не входящие в заказанный и оплаченный Туристский продукт или отдельную Туристскую услугу.

ЗАКАЗЧИК (Турист) имеет права:

5.1.10. Права ЗАКАЗЧИКА также определены в ФЗ РФ «Об основах Туристской деятельности.

- ЗАКАЗЧИК (Турист) в силу положений ст. 32 Закона «О защите прав потребителей» имеет право в любое время отказаться от исполнения настоящего договора, при условии возмещения, фактически понесенных расходов, связанных с исполнением обязательств по настоящему договору (статья 975 ГК РФ фактические расходы – это издержки понесенные при исполнении настоящего договора, в том числе и платежи произведенные за приобретенный Туристский продукт, Туристские услуги.

- ЗАКАЗЧИК (Турист) имеет право потребовать изменения или расторжения договора в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора. Перечень таких обстоятельств определен в ст. 10 ФЗ «Об основах Туристской деятельности в РФ».

5.2. ТУРОПЕРАТОР обязан:

5.2.1. После полной оплаты ЗАКАЗЧИКОМ предоставить ЗАКАЗЧИКУ Туристский продукт (Туристический продукт) или Туристскую услугу, в соответствии с потребительскими свойствами всех оплаченных услуг.

5.2.2. ТУРОПЕРАТОР обязан передать ЗАКАЗЧИКУ не позднее 24 часов до начала путешествия документы, удостоверяющие право ЗАКАЗЧИКА (Туриста) на получение услуг, входящих в Туристский продукт (Туристический продукт) или отдельных услуг, а также иные документы, необходимые для совершения путешествия, поездки, в том числе:

- ЗАКАЗЧИКУ (Туристу), приобретающему услугу, оказываемую ТУРОПЕРАТОРОМ или третьими лицами, отдельно либо в составе Туристского продукта, электронный документ (ваучер/билет/путевку), подтверждающий право ЗАКАЗЧИКА на получение, перевозки до пункта назначения и обратно либо по иному согласованному по Договору маршруту и оформленный на основании данных документа, удостоверяющего личность Заказчика (Туриста).

- ЗАКАЗЧИКУ (Туристу), приобретающему услугу оказываемую ТУРОПЕРАТОРОМ или третьими лицами, отдельно либо в составе Туристского продукта, по размещению в гостинице/отеле или ином средстве размещения отдельно либо в составе Туристского продукта, электронный документ (ваучер), подтверждающий право ЗАКАЗЧИКА на получение, места (бронирования) в гостинице или ином средстве размещения и оформленный на основании данных документа, удостоверяющего личность Заказчика (Туриста).

- ЗАКАЗЧИКУ (Туристу), приобретающему услугу, оказываемую ТУРОПЕРАТОРОМ или третьими лицами, отдельно либо в составе Туристского продукта по проведению экскурсии, отдельно либо в составе Туристского продукта, электронный документ (ваучер), подтверждающий право ЗАКАЗЧИКА на получение экскурсии по согласованному с ТУРОПЕРАТОРОМ маршруту, месте и оформленный на основании данных документа, удостоверяющего личность Заказчика (Туриста).

5.2.3. В случае невозможности предоставить подтвержденные Туристские услуги, изменения стоимости Туристских услуг, а также их условий, незамедлительно информировать ЗАКАЗЧИКА (Туриста) о вышеуказанных обстоятельствах.

В случае замены заказанного средства размещения (гостиницы, отеля и т.п.), ТУРОПЕРАТОР обязан получить согласие ЗАКАЗЧИКА (Туриста) на такую замену (совершение определенных действий ЗАКАЗЧИКОМ (Туристом) по размещению рассматривается как согласие последнего на внесение изменений в договор) и

обеспечить размещение ЗАКАЗЧИКОВ (Туристов) в средстве размещения (отеле, гостинице и т.п.) той же категории или категорией выше.

В случае замены заказанного средства перевозки (авиа, авто, жд и т.п.), ТУРОПЕРАТОР обязан получить согласие ЗАКАЗЧИКА (Туриста) на такую замену (совершение определенных действий ЗАКАЗЧИКОМ (Туристом) по перевозке рассматривается как согласие последнего на внесение изменений в договор) и обеспечить перевозку ЗАКАЗЧИКОВ (Туристов) в средстве перевозки (авиа, авто, и т.п.) той же категории или категорией выше.

5.2.4. Предоставлять ЗАКАЗЧИКУ достоверную информацию о Туристском продукте, Туристской услуге (потребительских свойствах услуг), необходимую для исполнения настоящего Договора, в письменной и/или устной форме, а также на сайте ТУРОПЕРАТОРА.

5.2.5. Принимать меры по обеспечению безопасности информации о полученных от ЗАКАЗЧИКА (Туриста) следующих с ЗАКАЗЧИКОМ (Туристом) лиц, иных ЗАКАЗЧИКОВ (Туристов) в процессе оказания услуг персональных данных, в том числе при их обработке и использовании.

5.2.6. ТУРОПЕРАТОР вправе аннулировать бронирование Туристского продукта или Туристской услуги в случае нарушения ЗАКАЗЧИКОМ условий оплаты по Договору.

ТУРОПЕРАТОР имеет право:

5.2.7. ТУРОПЕРАТОР действует на основании Договора с другими юридическими лицами.

- ТУРОПЕРАТОР вправе потребовать изменения или расторжения настоящего договора в случае предусмотренных в статье 10 ФЗ «Об основах Туристской деятельности в РФ», пункта 20 Правил оказания услуг по реализации Туристского продукта.

- Существенное изменение обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении настоящего Договора.

- В случае если ТУРОПЕРАТОР информировал ЗАКАЗЧИКА (Туриста), что соблюдение указаний ЗАКАЗЧИКА (Туриста), и иные обстоятельства, зависящие от ЗАКАЗЧИКА (Туриста) или ЗАКАЗЧИКОВ (Туристов) поименованных в настоящем договоре, могут повлечь за собой невозможность оказания услуг, входящих в Туристский продукт со стороны ТУРОПЕРАТОРА, в сроки указанные в настоящем договоре, и ЗАКАЗЧИК (Турист), не смотря на такое информирование, не изменит указаний по исполнению договора, либо не устранил обстоятельства, которые могут повлечь за собой невозможность исполнения договора, ТУРОПЕРАТОР имеет право отказаться от исполнения настоящего договора и потребовать от ЗАКАЗЧИКА (Туриста) возмещения убытков (пункт 20 Правил оказания услуг по реализации Туристского продукта - ФЗ «Об основах Туристской деятельности в РФ»).

- В случае невозможности подтверждения оказания услуг по договору, ТУРОПЕРАТОР вправе предложить альтернативный вариант Туристского продукта, Туристской услуги или отказаться от исполнения договора.

5.2.8. ТУРОПЕРАТОР имеет право в одностороннем порядке вносить изменения в настоящий договор, новые изменения, вносимые в настоящий договор, будут действовать для подтвержденных ТУРОПЕРАТОРОМ новых бронирований/заявок.

5.2.9. ТУРОПЕРАТОР имеет право вносить изменения в Туристский продукт, Туристскую услугу при условии, что они не ухудшают качество Туристского продукта, Туристской услуги.

5.2.10. ТУРОПЕРАТОР имеет право увеличить стоимость Туристического продукта, Туристических услуг в случае непредвиденного роста транспортных тарифов. При изменении тарифов на перевозку, авиа, ж/д, авто, ТУРОПЕРАТОР сообщает ЗАКАЗЧИКУ (Туристу) об увеличении стоимости перевозки. В этом случае ЗАКАЗЧИК (Турист) имеет право:

-согласиться с изменениями и произвести перерасчет (доплату);

-аннулировать заявку. При этом возврат оплаченных денежных средств, за вычетом фактически понесенных ТУРОПЕРАТОРОМ расходов, производится ЗАКАЗЧИКУ (Туристу) в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Договором.

5.2.11. ТУРОПЕРАТОР предупреждает ЗАКАЗЧИКА(-ОВ) / ТУРИСТОВ(-ТОВ) о необходимости явки в аэропорт не менее чем за 3 (три) часа до вылета самолета, на железнодорожный вокзал - не менее чем за 1 (один) час до отправления поезда, на теплоход/судно не менее чем за 1 (один) час до отправления судна, а на место отправления автобуса (транспорта, трансфера) – не менее чем за 15 (пятнадцать) минут до отправления, своевременно совершать посадку на все виды транспорта.

5.2.12. ТУРОПЕРАТОР информирует ЗАКАЗЧИКА(-ОВ) / ТУРИСТОВ(-ТОВ) о том, что в случае задержки авиарейса пассажир вправе получить от авиакомпании прохладительные напитки (задержка более двух часов), горячее питание (задержка более четырех часов), воспользоваться иными правами, предусмотренными действующим законодательством, в том числе предъявить соответствующие требования в адрес перевозчика.

5.2.13. ТУРОПЕРАТОР заключает от имени ЗАКАЗЧИКА(-ОВ) / ТУРИСТОВ(-ТОВ) договор страхования путем оформления страхового полиса (по виду страхования, согласованного сторонами). Страховой полис является самостоятельным договором между ЗАКАЗЧИКОМ (Туристом) и страховщиком. ТУРОПЕРАТОР не является стороной при заключении указанного договора, не несет ответственности, вытекающей из договора страхования.

В случае аннуляции подтвержденного бронирования Туристического продукта, Туристических услуг возврат денежных средств в размере уплаченной страховой премии ТУРОПЕРАТОРОМ не производится.

6. Цена и порядок расчетов

6.1. Цена Туристского продукта или Туристской услуги определяется в соответствии с конкретным перечнем заявленных ЗАКАЗЧИКОМ Туристских услуг и согласовывается Сторонами на момент бронирования.

6.2. Общая цена Туристского продукта или Туристской услуги по настоящему Договору указывается в счёте и/или онлайн предложении на сайте ТУРОПЕРАТОРА, который выдается /высылается ТУРОПЕРАТОРОМ ЗАКАЗЧИКУ (Туристу) для оплаты или предлагается оплатить онлайн на сайте через платежную систему.

6.3. Оплата по Договору производится ЗАКАЗЧИКОМ в порядке наличного расчета – внесением денежных средств в кассу ТУРОПЕРАТОРА либо безналичным путем – переводом денежных средств на банковский счет ТУРОПЕРАТОРА, переводом через платежную систему на банковский счет ТУРОПЕРАТОРА не посредственно на сайте ТУРОПЕРАТОРА.

6.4. ЗАКАЗЧИК оплачивает ТУРОПЕРАТОРУ 100% стоимость Туристского продукта или Туристской услуги в размере, указанном в п. 6.2 настоящего Договора и согласно порядку оплаты, указанном в выставленном ТУРОПЕРАТОРОМ счете на оплату, который является Приложением и неотъемлемой частью настоящего Договора, или по условиям онлайн оплаты через платежную систему сайта с получением подтверждения об оплате. В поименованном счете также может указываться регламент сроков аннуляции ТУРОПЕРАТОРОМ, и ЗАКАЗЧИКОМ (Туристом) заявки (заказа, услуг) а также условия компенсации фактических расходов ТУРОПЕРАТОРА, в том числе дополнительные условия оплаты (аванс, отсрочка, зачёт оплат, и тп).

6.5. Нарушение ЗАКАЗЧИКОМ (Туристом) порядка оплаты, указанного в п. п. 6.3, 6.4 настоящего Договора считается отказом (аннуляцией заявки) от забронированного Туристского продукта или Туристской услуги по инициативе ЗАКАЗЧИКА (Туриста). В этом случае ЗАКАЗЧИК (Турист) оплачивает ТУРОПЕРАТОРУ фактически понесенные последним расходы.

6.6. Факт полной оплаты ЗАКАЗЧИКОМ (Туристом) Туристского продукта или Туристской услуги (в порядке наличного платежа) подтверждается выданным ТУРОПЕРАТОРОМ ЗАКАЗЧИКУ (Туристу) кассовым чеком и/или приходного ордера и/или ваучера, путевки является основанием для оформления и передачи необходимых сопроводительных документов (размещения, питания, и/или перевозки, экскурсии) на Туристский продукт или Туристскую услугу.

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 обязательств, 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 тура, 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, понесенные 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 (Туриста), 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 понесенных 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 понесенных ТУРОПЕРАТОРОМ и расходов если таковые имеются и после предоставления необходимых оригиналов документов, запрошенных и полученных ТУРОПЕРАТОРОМ для осуществления возврата.

8. Ответственность сторон

8.1. За неисполнение и/или ненадлежащее исполнение обязательств стороны несут ответственность руководствуясь настоящим договором, Федеральным законом «Об основах Туристской деятельности в РФ», иными регулирующими Туристическую деятельность законами и подзаконными актами РФ, и в соответствии с действующим законодательством РФ.

8.2. По договору о реализации Туристского продукта, ТУРОПЕРАТОР является лицом Исполнителем, оказывающим ЗАКАЗЧИКУ (Туристам) услугу Туристского продукта. ТУРОПЕРАТОР несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность за неказание или ненадлежащее оказание услуг подтвержденного к исполнению и оплаченного Туристского продукта и обязан возместить ЗАКАЗЧИКУ (Туристу) реальный ущерб, возникший в результате неисполнения своих обязанностей по настоящему Договору. ТУРОПЕРАТОР отвечает перед ЗАКАЗЧИКОМ (Туристами) за действия (бездействие) третьих лиц, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами не установлено, что ответственность перед ЗАКАЗЧИКОМ (Туристами) несет третье лицо.

8.3. В случае отказа ЗАКАЗЧИКА (Туриста) от исполнения договора, ЗАКАЗЧИК (Турист) оплачивает ТУРОПЕРАТОРУ фактически понесенные расходы, связанные с исполнением обязательств по настоящему Договору.

8.4. В случае отказа ТУРОПЕРАТОРА от исполнения обязательств по настоящему договору по вине ТУРОПЕРАТОРА, ТУРОПЕРАТОР возмещает ЗАКАЗЧИКУ (Туристу) понесенные убытки.

8.5. ТУРОПЕРАТОР не несёт ответственность перед ЗАКАЗЧИКОМ (Туристом) за услуги и действия входящие в Туристский продукт или отдельные Туристические услуги предоставляющие третьими лицами, Исполнителями, транспортные компании, перевозчики, объекты разрешения, гостиницы, музеи, объекты осмотра, экскурсоводы, сопровождающие, проводники, инструктора, гиды, переводчики, и тп., за качество и безопасность оказываемых услуг, опоздание, отмена, изменение времени отправления, прибытия транспорта, режима работы, в том числе пробки, заторы, очереди, ремонт, погодные условия, технические проблемы, изменения в работе Исполнителей, причинения ущерба третьим лицам и тп).

8.5.1. ТУРОПЕРАТОР не несёт ответственности за утрату, порчу, потерю ЗАКАЗЧИКОМ (Туристом) и/или иным ЗАКАЗЧИКОМ (Туристом) ценных вещей и документов, в том числе документов, выданных ТУРОПЕРАТОРОМ, в связи с чем ЗАКАЗЧИК (Турист) и/или иные ЗАКАЗЧИКИ (Туристы) не смогут воспользоваться услугами или частью услуг по настоящему договору.

8.5.2. ТУРОПЕРАТОР не несёт ответственности за опоздание или неявку ЗАКАЗЧИКА (Туриста) и/или иного ЗАКАЗЧИКА (Туриста) к началу оказания / предоставления Туристского продукта, Туристских услуг по настоящему договору.

8.5.3. ТУРОПЕРАТОР не несёт ответственность за предоставленные ТУРОПЕРАТОРУ не достоверные персональные данные о ЗАКАЗЧИКЕ (Туристе) и лиц в интересах которых действует ЗАКАЗЧИК (Турист), в связи с чем ЗАКАЗЧИКУ (Туристу) и/или иному ЗАКАЗЧИКУ (Туристу) могут отказать в предоставлении услуг или части услуг по настоящему договору.

8.5.4. ТУРОПЕРАТОР не несёт ответственность за ущерб, причиненный здоровью и/или имуществу ЗАКАЗЧИКА (Туриста) и/или иного ЗАКАЗЧИКА (Туриста) третьими лицами.

8.5.5. ТУРОПЕРАТОР не несёт ответственности за неисполнение и/или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему договору в случаях действия обстоятельств, вызванных обстоятельствами непреодолимой силы.

8.5.6. ТУРОПЕРАТОР не несёт ответственность за оказание и качество услуг, не входящих в Туристский продукт или отдельных Туристских услуг по Договору, которые приобретались ЗАКАЗЧИКОМ (Туристом) самостоятельно вне рамок настоящего Договора.

8.5.7. ТУРОПЕРАТОР не несёт ответственности перед ЗАКАЗЧИКОМ (Туристом) за неисполнение или ненадлежащее исполнение услуг по настоящему договору:

- в случае если ЗАКАЗЧИК (Турист) не сможет воспользоваться Туристским продуктом или отдельными Туристскими услугами по причине действий государственных органов Российской Федерации, и иностранными органами власти, не связанных с документацией или услугами, предоставляемых ТУРОПЕРАТОРОМ;

- вследствие отсутствия у ЗАКАЗЧИКА (Туриста) необходимых документов по вине ЗАКАЗЧИКА (Туриста), либо вследствие невозможности связи с ЗАКАЗЧИКОМ (Туристом) по телефону, указанному в настоящем договоре;

- ТУРОПЕРАТОР заключает договора с исполнителями транспортной перевозки между ЗАКАЗЧИКОМ и перевозчиком путем приобретения автобусных, авиа или ж/д билетов, ваучеров, в том числе путём фрахтования транспорта. При этом ТУРОПЕРАТОР не являются стороной данного договора перевозки, не несёт

ответственности вытекающей из договора перевозки пассажиров и багажа. Перевозочные документы как правило являются самостоятельными договорами перевозки, права и обязанности, по которым возникают непосредственно у перевозчика и пассажира (ЗАКАЗЧИКА Туриста);

- вследствие опоздания, задержки, отмены или изменения времени – расписания отправления авиарейсов, железнодорожных поездов, автобусов, паромов, теплоходов, и других средств перевозки пассажиров на условия работы которых ТУРОПЕРАТОР не может влиять.

ТУРОПЕРАТОР не несёт ответственности:

- вследствие утери, утраты, кражи личного багажа, ценностей и документов ЗАКАЗЧИКА (Туриста) в период следования по маршруту;

- в случае опоздания или неявки ЗАКАЗЧИКА (Туриста) к месту отправления группы на экскурсию, на место сбора группы, к средству (авиа, жд, авто, и тп.) обеспечивающего услуги входящие в состав Туристского продукта, отдельная Туристская услуга;

- к ответственности ТУРОПЕРАТОРА не относятся обстоятельства использования ЗАКАЗЧИКОМ (Туристом) недостоверных сведений, необходимых для заключения Договора и его исполнения;

- к ответственности ТУРОПЕРАТОРА не относятся вопросы неполучения в оплату заключаемого договора денежных средств, если такие вопросы имеются, то или иное отношение к ЗАКАЗЧИКУ (Туристу) и обслуживающему его Банку;

- к ответственности ТУРОПЕРАТОРА не относятся вопросы правоотношения между ЗАКАЗЧИКОМ (Туристом) в интересах, которых ЗАКАЗЧИК (Турист) заключает Договор.

8.6. ЗАКАЗЧИК настоящим гарантирует, что имеет законные основания, в том числе предусмотренные статьями 980, 981, 983 ГК РФ, действовать в интересах всех лиц, от имени которых им заключен настоящий Договор, и все эти лица предупреждены ЗАКАЗЧИКОМ (Туристом) об этих обстоятельствах.

9. Обстоятельства непреодолимой силы

9.1. В случае невозможности выполнения условий настоящего Договора по независящим от Сторон обстоятельствам Стороны освобождаются от ответственности.

9.2. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения Договора в результате событий чрезвычайного характера, которые Стороны/Сторона не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами (форс-мажор). Случаями непреодолимой силы в соответствии с настоящим договором признаются: война или военные действия; введение чрезвычайного положения, беспорядки, разбой и терроризм, революции, саботаж, забастовки; аварии на транспорте, дорожные пробки на дорогах, транспортных магистралях, скопление транспорта на границах или в других местах, изменений графика движения транспорта в силу объективных причин, пробки, погодные условия, стихийные бедствия: ураганы, пожары, циклоны, землетрясения, цунами, наводнения; эпидемий; болезни; карантин; эпидемии, санкции, действия властей, правительства, посольств, государств, принятие законов, постановлений судов, указов Президента, постановлений Правительства, нормативных актов таможенных органов, других федеральных органов, районных, краевых, областных органов государственной власти и органов местного самоуправления, в том числе любых органов власти и местного самоуправления Российской Федерации и иностранных государств, препятствующих осуществлению условий данного договора и исполнения договора.

9.3. В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы срок исполнения обязательств отодвигается соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства. Если эти обстоятельства будут продолжаться более 30 дней, каждая из Сторон будет иметь право отказаться от исполнения обязательств по настоящему Договору.

9.4. Надлежащим доказательством наличия указанных выше обстоятельств действия непреодолимой силы и их продолжительности будут служить справки, выдаваемые компетентными органами, и/или обнародованных приказов, постановлений, объявлений, и тп., в том числе опубликованных на официальных интернет-ресурсах компетентных органов, и органов власти.

9.5. В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы возврат денежных средств, уплаченных ЗАКАЗЧИКОМ по настоящему Договору, производится за вычетом фактических расходов ТУРОПЕРАТОРА по установленному ТУРОПЕРАТОРОМ графику.

10. Условия заключения изменения расторжения договора. Срок действия договора

10.1. Настоящий Договор считается заключённым с момента оформления первой заявки, поступившей от ЗАКАЗЧИКА (Туриста) в адрес ТУРОПЕРАТОРА, после даты редакции настоящего Договора.

10.2. Настоящий Договор действует до момента размещения на официальном сайте ТУРОПЕРАТОРА www.romanova-ticket.ru новой редакции Договора, и выполнения своих обязательств по настоящему договору.

Настоящий Договор может быть расторгнут:

- по соглашению Сторон;

- по решению суда по иску одной из Сторон;

- при расторжении договора между ТУРОПЕРАТОРОМ и другими юридическими лицами связанных с ТУРОПЕРАТОРОМ;
- при существенном изменении обстоятельств, из которых Стороны исходили при заключении договора;
- в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы;
- В случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в месте временного пребывания ЗАКАЗЧИКА (Туристов, Экскурсантов) угрозы безопасности их жизни и здоровья, а равно опасности причинения вреда их имуществу, ЗАКАЗЧИК (Турист, Экскурсант), ТУРОПЕРАТОР, Исполнитель вправе потребовать в судебном порядке расторжения договора о реализации туристского продукта или его изменения. Наличие указанных обстоятельств подтверждается соответствующими решениями федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, принимаемыми в соответствии с федеральными законами.
- Если иное не предусмотрено законом, в случае невозможности исполнения Договора, возникшей по вине ЗАКАЗЧИКА (Туриста), Туристские услуги подлежат оплате в полном объеме; в случае, когда невозможность исполнения Договора возникла по обстоятельствам, за которые ни одна из Сторон не отвечает, ЗАКАЗЧИК (Турист) возмещает ТУРОПЕРАТОРУ фактически понесенные им расходы.

10.3. Стороны имеют право досрочно расторгнуть Договор, предупредив об этом другую Сторону за 30 дней.

10.4. При расторжении настоящего Договора, возмещение убытков осуществляется в пределах фактических затрат Сторон в соответствии с нормами, определенными в разделе п.7. настоящего Договора.

В случае изменения и/или отказа ЗАКАЗЧИКА (Туриста) от исполнения (расторжение) Договора, и/или отказа ЗАКАЗЧИКА (Туриста) от услуг ТУРОПЕРАТОРА, а также в иных случаях, предусмотренных положениями Договора, ЗАКАЗЧИК (Турист) возмещает ТУРОПЕРАТОРУ фактически понесенные расходы, связанные с исполнением Договора, в том числе денежные средства, переданные ТУРОПЕРАТОРОМ третьим лицам до момента получения от ЗАКАЗЧИКА (Туриста) письменного уведомления об изменении или расторжении Договора и/или отказе ЗАКАЗЧИКА (Туриста) от подтвержденного Туристского продукта, Туристских услуг, а также неустойки и удержания, оплаченные или подлежащие оплате ТУРОПЕРАТОРОМ третьим лицам. Фактически понесенными расходами ТУРОПЕРАТОРА признаются расходы, вызванные отказом ЗАКАЗЧИКА (Туриста) от Туристского продукта, Туристской услуги по любым причинам (фактическое наличие причин подтверждено ЗАКАЗЧИКОМ Туристом документально), в том числе неустойки и удержания, выплачиваемые ТУРОПЕРАТОРОМ третьим лицам (принимающей стороне, средства размещения, перевозчику и иным лицам) во исполнение настоящего Договора.

10.5. Договор считается расторгнутым после полного расчёта между Сторонами.

10.6. ТУРОПЕРАТОР вправе в одностороннем порядке расторгнуть настоящий Договор при условии нарушения ЗАКАЗЧИКОМ (Туристом) своих обязательств, предусмотренных настоящим Договором. Договор считается расторгнутым со дня получения ЗАКАЗЧИКОМ (Туристом) уведомления о расторжении Договора, если более поздний срок расторжения Договора не указан в уведомлении.

10.7. Прекращение действия Договора не прекращает обязательств Сторон, возникших до момента прекращения действия Договора.

11. Порядок предъявления претензий и разрешения споров

11.1. В случае ненадлежащего оказания или неоказания ТУРОПЕРАТОРОМ оплаченных услуг, ЗАКАЗЧИК (Турист) обязан незамедлительно уведомить об этом представителя принимающей стороны, представителя лица, исполняющие Туристский продукт, Туристской услуги, перевозчика, администрацию средства размещения, для своевременного принятия последними мер по устранению недостатков оказываемой услуги. Невыполнение указанного требования может являться основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении претензии ЗАКАЗЧИКА (Туриста). Если ЗАКАЗЧИКА (Туриста) не удовлетворяют меры, принятые на месте для устранения недостатков услуг, он имеет право в течение 20 дней со дня окончания срока действия настоящего Договора (окончания срока путешествия) предъявить письменную претензию ТУРОПЕРАТОРУ. Претензия подлежит рассмотрению ТУРОПЕРАТОРОМ в течение 10 дней со дня ее получения (с учетом п.6.4. Договора и п.11.3. Договора).

11.2. Претензии по иной категории споров подлежат рассмотрению в течение 30 (тридцати) дней (с учетом п.6.4. Договора).

11.3. Стороны пришли к соглашению о том, что в случае задержки любым лицом или организацией, в том числе, но не исключительно, ЗАКАЗЧИКОМ(Туристом), ТУРОПЕРАТОРОМ, органом государственной власти и т.д. информации, необходимой для подготовки ответа на претензию/жалобу, течение сроков, установленных российским законодательством и настоящим Договором для ответа на претензию/жалобу приостанавливается до получения ТУРОПЕРАТОРОМ надлежащим образом оформленного ответа на запросы.

11.4. Подателем Претензии ЗАКАЗЧИКОМ (Туристом) в письменной форме, доступной для ознакомления с ее содержанием, указываются:

- Фамилия, имя и отчество ЗАКАЗЧИКА (Туриста);
- Копия договора о реализации Туристского продукта (если был заключен в письменном порядке);
- Наименование Туроператора;

- Информация о фактических обстоятельствах, свидетельствующих о неисполнении или ненадлежащем исполнении ТУРОПЕРАТОРОМ обязательств по оказанию услуг, наличии недостатков, существенных недостатков в оказываемых услугах;
- Размер денежной компенсации причиненных ЗАКАЗЧИКУ (Туристу) убытков;
- К претензии ЗАКАЗЧИК (Турист) прилагает документы, подтверждающие понесенные ЗАКАЗЧИКОМ убытки.

11.5. В случае невозможности разрешения разногласий путем переговоров и в претензионном порядке, они подлежат разрешению в суде по месту нахождения ТУРОПЕРАТОРА (договорная подсудность) в соответствии с действующим законодательством РФ.

12. Порядок и сроки предъявления ЗАКАЗЧИКОМ требований о выплате страхового возмещения или денежной суммы по банковской гарантии. Основания для осуществления выплат

12.1. В случаях неисполнения ТУРОПЕРАТОРОМ обязательств по настоящему Договору перед ЗАКАЗЧИКОМ (Туристом), при наличии оснований для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности ТУРОПЕРАТОРА или денежной суммы по банковской гарантии, ЗАКАЗЧИК (Турист) вправе в пределах суммы финансового обеспечения предъявить письменное требование о выплате страхового возмещения непосредственно организации (страховщику) или денежной суммы по банковской гарантии гаранту, предоставивших финансовое обеспечение. Сведения об организации предоставляющая финансовое обеспечение ТУРОПЕРАТОРУ и другие необходимые сведения о ТУРОПЕРАТОРЕ находятся на сайте ТУРОПЕРАТОРА, а также указываются на сайте Министерства экономического развития РФ (см. раздел п.2 настоящего Договора).

12.2. Письменное требование ЗАКАЗЧИКА (Туриста) о выплате страхового возмещения или уплаты денежной суммы по банковской гарантии должно быть предъявлено страховщику или гаранту в течение срока действия финансового обеспечения.

12.3. Основанием для выплаты страхового возмещения по договору страхования или денежной суммы по банковской гарантии является факт причинения ЗАКАЗЧИКУ (Туристу) реального ущерба по причине неисполнения ТУРОПЕРАТОРОМ своих обязательств по договору в связи с прекращением Туроператорской деятельности. Под реальным ущербом, подлежащим возмещению в рамках страхового возмещения по договору страхования ответственности ТУРОПЕРАТОРА или банковской гарантии, понимаются расходы ЗАКАЗЧИКА (Туриста) и (или) иного ЗАКАЗЧИКА (Туриста) на оплату услуг по перевозке и (или) размещению по договору о реализации Туристского продукта.

12.4. Страховщик или гарант обязан удовлетворить требование Туриста и (или) иного Заказчика о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии не позднее тридцати календарных дней после дня получения указанного требования с приложением всех необходимых документов (в соотв. ст. 17.5. Закона об основах туристской деятельности в РФ).

13. Согласия

На обработку персональных данных

13.1. При заключении договора – оферты ЗАКАЗЧИК (Турист, Вы) предоставляет дает Согласие на обработку своих персональных данных, персональных данных всех лиц, интересы которых представляет ЗАКАЗЧИК (Турист, Вы), в том числе персональные данные лиц, не достигших полной дееспособности, законным представителем которых является Субъект Персональных Данных (ПД), и которые обрабатываются ОПЕРАТОРОМ (ТУРОПЕРАТОРОМ) в целях исполнения договора реализации Туристского продукта, одной из сторон которого является ЗАКАЗЧИК (Турист, Вы), т.е. субъект персональных данных (основание: пп. 2 п. 2 ст. 6 Федерального закона «О персональных данных» от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ).

С текстом документа Согласие на обработку персональных данных ЗАКАЗЧИК (Турист, Вы) ознакомливается на сайте ОПЕРАТОРА (ТУРОПЕРАТОРА) в сети интернет по адресу: [https:// www.romanov-ticket.ru](https://www.romanov-ticket.ru), перед осуществлением бронирования, подачи Заявки на бронирование, и Оплаты Туристского продукта, Туристской услуги, путем нажатия на ссылку указанного документа на сайте ТУРОПЕРАТОРА.

13.2. ЗАКАЗЧИКОМ (субъектом персональных данных) при заключении Договора-оферты расположенного на сайте ОПЕРАТОРА (ТУРОПЕРАТОРА) принято решение о предоставлении своих персональных данных и дано согласие на их обработку своей волей и в своем интересе в целях исполнения договора реализации Туристского продукта, Туристской услуги ОПЕРАТОРОМ (ТУРОПЕРАТОРОМ).

Согласие ЗАКАЗЧИКА (Туриста, Вы) на обработку персональных данных дано физическим лицом, указанным в заполненной форме бронирования / заявке на бронирование Туристского продукта, Туристской услуги, с последующей оплатой, на Сайте ОПЕРАТОРА (ТУРОПЕРАТОРА) путем ознакомления с документами, в том числе «Согласием на обработку персональных данных», «Политикой конфиденциальности персональных данных», «Согласие на получение информационных и рекламных рассылок» с возможностью перехода по ссылке на указанный документ для ознакомления и скачивания документа и заполнения формы бронирования, Заявки на бронирование с внесением персональных данных с дальнейшим нажатием кнопки ОПЛАТИТЬ, ОПЕРАТОРУ (ТУРОПЕРАТОРУ) на сайте или на банковский расчетный счет ОПЕРАТОРА

(ТУРОПЕРАТОРА), который в целях исполнения настоящего договора обрабатывает персональные данные ЗАКАЗЧИКА (Туриста) а именно:

Ф.И.О., гражданство, дата рождения, данные документа, удостоверяющего личность, адрес регистрации, номер телефона, адрес электронной почты, и совершает действия с персональными данными в рамках договорных обязательств. Срок или условие прекращения обработки персональных данных, ликвидация или реорганизация ОПЕРАТОРА (ТУРОПЕРАТОРА), в том числе действия договорных обязательств между ОПЕРАТОРОМ (ТУРОПЕРАТОРОМ) И ЗАКАЗЧИКОМ (Туристом).

В случае, реализации ЗАКАЗЧИКУ (Туристу) Туристского продукта с выездом за пределы Российской Федерации, согласие субъекта персональных данных распространяется на трансграничную передачу персональных данных (передачу персональных данных ТУРОПЕРАТОРОМ через Государственную границу РФ юридическому лицу иностранного государства).

Согласно ст. 3 Федерального закона «О персональных данных» от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ, под обработкой персональных данных понимаются действия (операции) с персональными данными, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных.

На получение рекламных рассылок / материалов и информирования

13.3. При заключении договора – оферты ЗАКАЗЧИК (Турист, Вы) предоставляет дает Согласие на получение рекламных и информационных рассылок (а также, от всех лиц, интересы которых представляет ЗАКАЗЧИК Турист, Вы), в том числе лиц, не достигших полной дееспособности, законным представителем которым является Субъект Персональных Данных (ПД), и в целях исполнения договора реализации Туристского продукта, одной из сторон которого является ЗАКАЗЧИК (Турист, Вы), т.е. субъект персональных данных (основание: пп. 2 п. 2 ст. 6 Федерального закона «О персональных данных» от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ).

С текстом документа Согласие на обработку персональных данных ЗАКАЗЧИК (Турист, Вы) ознакомливается на сайте ОПЕРАТОРА (ТУРОПЕРАТОРА) в сети интернет по адресу: [https:// www.romanova-ticket.ru](https://www.romanova-ticket.ru), перед осуществлением бронирования, подачи Заявки на бронирование и Оплаты Туристского продукта, Туристской услуги, путем нажатия на ссылку указанного документа на сайте ТУРОПЕРАТОРА .

13.4. ЗАКАЗЧИКОМ (субъектом персональных данных) при заключении Договора-оферты расположенного на сайте ОПЕРАТОРА (ТУРОПЕРАТОРА), предоставляются свои персональные данные и дается согласие на их обработку своей волей и в своем интересе в целях исполнения договора реализации Туристского продукта, Туристской услуги ОПЕРАТОРОМ (ТУРОПЕРАТОРОМ).

Согласие ЗАКАЗЧИКА (Туриста, Вы) на обработку персональных данных дается физическим лицом, указанным в заполненной форме бронирования, Заявке на бронирование Туристского продукта, Туристской услуги, путем ознакомления с документами на сайте ТУРОПЕРАТОРА, в том числе «Согласием на обработку персональных данных», «Политикой конфиденциальности персональных данных», «Согласием на получение информационных и рекламных рассылок», с возможностью перехода по ссылке на указанный документ для ознакомления и скачивания документа, и заполнения формы бронирования с внесением персональных данных с последующей оплатой, нажатием кнопки ОПЛАТИТЬ, на сайте ОПЕРАТОРА (ТУРОПЕРАТОРА) или на банковский расчётный счет ТУРОПЕРАТОРА ООО «ТК Романовой Ольги», который в целях исполнения настоящего договора обрабатывает персональные данные ЗАКАЗЧИКА (Туриста), а именно: Ф.И.О., гражданство, дата рождения, данные документа, удостоверяющего личность, адрес регистрации, номер телефона, адрес электронной почты, и совершает действия с персональными данными в рамках договорных обязательств. Срок или условие прекращения обработки персональных данных, ликвидация или реорганизация ОПЕРАТОРА (ТУРОПЕРАТОРА), в том числе действия договорных обязательств между ОПЕРАТОРОМ (ТУРОПЕРАТОРОМ) и ЗАКАЗЧИКОМ (Туристом).

15. Прочие условия

15.1. Все вносимые изменения по настоящему договору публикуются на сайте ТУРОПЕРАТОРА (www.romanova-ticket.ru), все дополнительные соглашения между сторонами и приложения к настоящему Договору составляются в письменном виде, подписываются каждой из сторон и являются неотъемлемой частью настоящего Договора.

Стороны настоящего договора признают, что настоящий договор, а также документы, имеющие отношение к данному договору, в том числе документы заверенные факсимильным (электронным) воспроизведением подписи Стороны по договору и скрепленные оттиском печати (юридического лица), являются подписанными должным образом и имеют правовую силу документов, оформленных оригинальной собственноручной подписью Стороны по договору, заверенной оттиском печати.

Стороны пришли к соглашению, что дополнительные соглашения, заявки и иные документы, составленные во исполнение и/или в связи с настоящим Договором, отправленные с использованием факсимильной, электронной связи будут иметь для Сторон полную силу и порождать юридические последствия. Оригиналы документов, отправленных факсимильной, электронной связью отправляющая Сторона передает получающей Стороне через представителя, почтовой связью, курьером или иным способом, обеспечивающим надежную доставку на указанные сторонами адреса в том числе адреса электронной почты.

15.2. Настоящий Договор вступает в силу с момента его акцепта (подписания/заключения) Сторонами и действует до даты окончания путешествия туристского продукта/туристской услуги, указанной в документах к договору, а также до даты произведения окончательных расчетов.

16. 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

E-mail: info@romanova-tour.ru

Тел: +7 (8313) 202-202; +7 (831) 211-40-40

Генеральный директор



Соломахин С.А.

Дата «19» января 2026 г.

Дата последних изменений «19» января 2026 г.

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

к договору о реализации туристского
продукта или туристских услуг

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

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, аннуляции 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 Туроператора 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 внесении 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 тура, административные расходы, банковские расходы и т.п.). могут составлять в размере 1000 (она 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, e-mail: 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.