



ROMANOVA TRAVEL

Общество с ограниченной ответственностью «РОМАНОВА ТРЕВЕЛ»
Limited Liability Company «ROMANOVA TRAVEL»
125009, г. Москва, ул. Тверская, д. 14/1, стр. 1, помещение I
телефон: +7 (495) 617-07-17

Приказ № 01/08 от 01.08.2024 г.

Об утверждении Публичной оферты о заключении
договора о реализации туристского продукта или туристских услуг

В целях обеспечения эффективности документооборота ООО «РОМАНОВА ТРЕВЕЛ»:

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить условия и текст Публичной оферты о заключении договора о реализации туристского продукта или туристских услуг для неопределенного круга физических лиц.
2. Разместить текст Публичной оферты о заключении договора о реализации туристского продукта или туристских услуг для неопределенного круга физических лиц на официальном сайте ООО «РОМАНОВА ТРЕВЕЛ» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: www.romanova-ticket.ru
www.romanova-travel.ru

Приложение № 1 к настоящему Приказу:

Публичная оферта о заключении договора о реализации туристского продукта или туристских услуг с приложениями на 11 (одиннадцать) листах.

Генеральный директор ООО «РОМАНОВА ТРЕВЕЛ»

Романова О.Н.





ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА ООО «РОМАНОВА ТРЕВЕЛ»
ДОГОВОР О РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА ИЛИ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ

г. Москва

Настоящий документ, опубликованный в свободном доступе в сети Интернет по адресу: www.romanova-ticket.ru представляет собой официальное предложение (публичную оферту) и содержит все существенные условия договора о реализации туристского продукта или отдельных туристских услуг.

Общество с ограниченной ответственностью «РОМАНОВА ТРЕВЕЛ» (сокращенное наименование ООО «РОМАНОВА ТРЕВЕЛ»), применяющее упрощенную систему налогообложения, далее именуемое «ТУРОПЕРАТОР», предлагает неопределенному кругу физических лиц, далее именуемые ЗАКАЗЧИК (ЗАКАЗЧИКИ), 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 туристской услуги между ТУРОПЕРАТОРОМ и ЗАКАЗЧИКОМ. Согласием ЗАКАЗЧИКА является направление заявки на электронный адрес ТУРОПЕРАТОРА на бронирование туристского продукта отдельных туристских услуг у ТУРОПЕРАТОРА в письменной форме, или в форме on-line бронирования в компьютерной системе бронирования ТУРОПЕРАТОРА (далее — КСБ ООО «РОМАНОВА ТРЕВЕЛ»). 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 услуг и их последующая оплата (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, памяток, правил, и тп., размещенных на сайте www.romanova-ticket.ru. www.romanova-travel.ru

Подтверждение акцепта оферты производится ТУРОПЕРАТОРОМ путём направления ЗАКАЗЧИКУ подтвержденной заявки, и счёта на предоставленный ЗАКАЗЧИКОМ электронный почтовый адрес о бронировании туристического продукта (туристских услуг) ЗАКАЗЧИКОМ, или подтверждение заявки ЗАКАЗЧИКА производится в системе on-line бронирования в КСБ ООО «РОМАНОВА ТРЕВЕЛ» с формированием счёта для оплаты в системе on-line бронирования в КСБ ООО «РОМАНОВА ТРЕВЕЛ».

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 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 туристских услуг вся информация, представленная в заявке, 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 бронирования и оплаты) получает всю необходимую и достоверную информацию о туристском продукте/туристских услугах, обеспечивающую возможность его правильного выбора.

Оплата по заявке и счёту может производиться ЗАКАЗЧИКОМ в системе on-line бронирования КСБ ООО «РОМАНОВА ТРЕВЕЛ» банковскими картами или через другие выбранные ЗАКАЗЧИКОМ платежные системы указанные в КСБ ТУРОПЕРАТОРА и/или счёте с получением всей необходимой документации в электронном виде в режиме он-лайн по выбранной туристской услуги/туристскому продукту.

Если Вы не согласны с каким-либо пунктом настоящего Договора, предлагаем Вам отказаться от его принятия и заключить с ТУРОПЕРАТОРОМ договор в письменном виде.

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 заказчиков. Обеспечивает предоставление туристских услуг, информационную поддержку процесса реализации туристского продукта;
- Заявка — направляемый ТУРОПЕРАТОРУ посредством электронной почты, по факсу или в системе онлайн бронирования, письменный или on-line запрос на бронирование турпродукта/туслуг, содержащий необходимую для бронирования информацию в соответствии с положениями настоящего Договора;
- Агент (туристический агент) — организация, на договорных взаимоотношениях и по поручению Туроператора реализует и продвигает сформированный Туроператором туристский продукт /туристские услуги третьим лицам.
- Поставщики услуг — средства размещения, культурно-развлекательные заведения (гостиницы, пансионаты, санатории, отели, музеи, театры, концертные площадки, познавательные мероприятия разной направленности, шоу программы, и проч.), перевозчики, транспортные компании, трансферные компании, принимающие и обслуживающие стороны и иные лица, по договорным отношениям с которыми, осуществляет свою деятельность Туроператор.
- Туристский продукт — комплекс услуг (далее — турпродукт) или отдельные услуги (далее — туслуги) по организации перевозки заказчиков, жд/авиа/авто билеты, размещению в гостиницах, экскурсий, виз, билеты на мероприятия, концерты, музеи и иных услуг, сформированных туроператором и оказываемых за общую цену по договору о реализации туристского продукта или туристских услуг.
- Сайт ТУРОПЕРАТОРА — официальный ресурс в сети интернет, на котором размещается актуальная информация об оказываемых ТУРОПЕРАТОРОМ услугах и условиях сотрудничества заказчиков с ТУРОПЕРАТОРОМ, сайт расположен по адресу www.romanova-ticket.ru, www.romanova-travel.ru
- КСБ ТУРОПЕРАТОРА (Компьютерная система бронирования) — программа позволяющая автоматизировать деятельность ТУРОПЕРАТОРА и упростить выбор, бронирование и покупку турпродукта/туслуг ЗАКАЗЧИКУ на удалении, через информационно-телекоммуникационную сеть интернет. Программа позволяет произвести бронирование туристского продукта/туслуг, отдельных туристских услуг, произвести оплату, и сформировать необходимую документацию (туристский ваучер, счёт, электронный билет, путёвку, и тп) в режиме реального времени(on-line). Вход в программу находится на сайте ТУРОПЕРАТОРА и осуществляется «пошагово» путём выбора соответствующих туристских услуг/турпродукта с вводом различных данных ЗАКАЗЧИКА. В КСБ ТУРОПЕРАТОРА также можно произвести оплату за выбранный туристский продукт/туристские услуги.
- On-line бронирование — самостоятельный выбор и бронирование туристских продуктов/туристской услуги ЗАКАЗЧИКОМ на удалении, при помощи интернет приложения (программы) КСБ ТУРОПЕРАТОРА с выпиской необходимых документов по туристскому продукту/туристской услуги.

1. Предмет договора.

1.1. По настоящему Договору ТУРОПЕРАТОР обязуется реализовать по поручению ЗАКАЗЧИКА выбранный туристский продукт или туристскую услугу, а ЗАКАЗЧИК обязуется принять туристский продукт (далее по тексту Договора – турпродукт) или туристскую услугу (далее по тексту – услуга) и уплатить за принятое определенную Договором денежную сумму (стоимость).

1.2. Турпродуктом в настоящем Договоре именуется комплекс туристских услуг по перевозке и размещению, экскурсий, или отдельных туристских услуг, перечень которых указан в договоре, и/или ваучере, билетах, приложениях, и тп., который 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- транспортом), экскурсионные услуги, предоставление гида, переводчика, сопровождающего, и/или иные услуги.

Туристской услугой по настоящему Договору именуется отдельная услуга по размещению в гостинице или ином средстве размещения, а также услуга по перевозке в транспорте, предоставление сопровождения, гида, предоставляемая отдельно и на условиях, согласованных Сторонами Договора.

1.3. По настоящему Договору ТУРОПЕРАТОР предоставляет ЗАКАЗЧИКУ турпродукт или туристскую услугу/услуги: которые указываются в счёте и выданных документах к настоящему договору, которые являются приложениями к настоящему договору и его неотъемлемой частью.

1.4. 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, экскурсовода (гида), гида-переводчика, проводника;
- 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 туроператоров, и по поручению ЗАКАЗЧИКА предоставляет ЗАКАЗЧИКУ сформированный ТУРОПЕРАТОРОМ туристский продукт (комплекс услуг или по отдельности, по перевозке, экскурсиям и размещению, оказываемых за общую цену) или туристскую услугу (отдельные 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" сведения о Туроператоре, его реестровый номер, финансовое обеспечение, страховая компания предоставляющая Туроператору финансовое обеспечение, содержатся в едином федеральном реестре Туроператоров, сведения о ТУРОПЕРАТОРЕ ООО «РОМАНОВА ТРЕВЕЛ», размещены на официальном сайте уполномоченного органа исполнительной власти – Министерство экономического развития Российской Федерации, сайт органа власти: <https://tourism.gov.ru/reestry/reestr-turoperatorov>, а также на сайте самого Туроператора: www.romanova-ticket.ru, www.romanova-travel.ru.

2.2. ТУРОПЕРАТОР, предоставляя ЗАКАЗЧИКУ турпродукт или туристскую услугу, действует на основании договоров, заключенных с Туроператорами, или другими поставщиками услуг, которые оказывают или предоставляют на реализацию запрашиваемые туристские услуги или формируют свой турпродукт для реализации.

2.3. ТУРОПЕРАТОР, в статусе Агента, от своего имени реализует и/или передает на реализацию турпродукт / туристские услуги по маршрутам внутреннего, или международного въездного туризма, которые формируют или предоставляют другие Туроператоры осуществляющие деятельность в сфере внутреннего или международного въездного туризма.

2.4. Информация о финансовом обеспечении на новый срок размещается на интернет-сайте ООО «РОМАНОВА ТРЕВЕЛ» - www.romanova-travel.ru www.romanova-ticket.ru а также на сайте Министерства экономического развития Российской Федерации.

3. Порядок бронирования и подтверждения заявки на турпродукт

3.1. ТУРОПЕРАТОР по поручению ЗАКАЗЧИКА и за счет ЗАКАЗЧИКА обязуется проверить возможность бронирования и при наличии возможности, заказать туристский продукт/услуги для ЗАКАЗЧИКА и/или ЗАКАЗЧИКОВ поименованных в настоящем договоре, а ЗАКАЗЧИК обязуется уплатить ТУРОПЕРАТОРУ вознаграждение которое может входить в общую стоимость турпродукта/ туруслуги.

3.2. Поручение ЗАКАЗЧИКА оформляется сторонами как заявка и/или лист бронирования, с указанием всех существенных условий (потребительских свойств) туристского продукта/туруслуги. Акцент настоящего Договора и заявки является прямым указанием ЗАКАЗЧИКА на исполнение поручения.

3.3. Лицом, непосредственно оказывающим услуги входящие в туристский продукт/туристские услуги, как для ЗАКАЗЧИКА так и для ЗАКАЗЧИКОВ поименованных настоящим договором является ТУРОПЕРАТОР . В соответствии со статьей 9 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» ТУРОПЕРАТОР обеспечивает оказание туристам всех услуг, входящих в туристский продукт, самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых ТУРОПЕРАТОРОМ возлагается исполнение части или всех его обязательств перед туристами и (или) иными ЗАКАЗЧИКАМИ. ТУРОПЕРАТОР несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность перед туристом и (или) иным ЗАКАЗЧИКОМ за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта (в том числе за неоказание или ненадлежащее оказание ЗАКАЗЧИКАМ (туристам) услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги).

3.4. При бронировании турпродукта или туристской услуги ЗАКАЗЧИК направляет через КСБ ТУРОПЕРАТОРА и/или на электронную почту ТУРОПЕРАТОРА и/или согласовывает с ТУРОПЕРАТОРОМ заявку поручение на получение турпродукта или туристской услуги по телефонной связи, в которой должны быть указаны достоверные персональные данные и реквизиты ЗАКАЗЧИКА (и лиц, следующих с ЗАКАЗЧИКОМ): Ф,И,О., паспортные данные и гражданство туриста (-ов), его (их) дата рождения, телефон и/или электронная почта, адрес проживания, сроки путешествия, название отеля (средства размещения), условия размещения, тип питания, необходимость авто, авиа, ж/д перевозки, номер рейса, и другие дополнительные услуги.

3.5. ТУРОПЕРАТОР в режиме реального времени через КСБ ТУРОПЕРАТОРА или указанную ЗАКАЗЧИКОМ электронную почту в течение 1 дня, а при наличии возможности – в более короткий срок подтверждает ЗАКАЗЧИКУ возможность приобретения турпродукта с предоставлением заказанных услуг или отдельной туристской услуги в соответствии с условиями, перечисленными в заявке и указываемые в п.1.3., 1.4., настоящего Договора. Подтверждением заявки и бронирования является выставленный ТУРОПЕРАТОРОМ ЗАКАЗЧИКУ счёт на оплату турпродукта, нарочно, или через сайт ТУРОПЕРАТОРА (КСБ), или через электронную почту ЗАКАЗЧИКА.

3.6. Любое изменение подтвержденной заявки (бронирования и заказа турпродукта или туристских услуг) ЗАКАЗЧИКОМ должно быть совершено последним письменно и подтверждено ТУРОПЕРАТОРОМ. Если по инициативе ЗАКАЗЧИКА происходит изменение подтвержденной заявки, ЗАКАЗЧИК оплачивает ТУРОПЕРАТОРУ возможные фактически понесенные последним расходы (затраты, связанные с перебронированием или новым бронированием Турпродукта или услуг), которые определяются услугами заказанного турпродукта или туристской услуги.

4. Условия предоставления (реализации) турпродукта или туристских услуг.

4.1. Турпродукт (туруслуги) предоставляется ЗАКАЗЧИКУ при условии подписания (заключения в виде оферты) настоящего Договора, и при полной оплаты Турпродукта 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 внесении денежных средств в кассу ТУРОПЕРАТОРА 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, указанных в заявке и/или ваучере, выдаваемом ТУРОПЕРАТОРОМ ЗАКАЗЧИКУ в соответствии с условиями настоящего Договора.

4.2. Обязательство передачи Турпродукта (документов на оказание туристских услуг: кассовый чек, электронные билеты, билеты, ваучер на услугу по перевозке и/или ваучер по размещению в гостинице или ином средстве размещения, турпутёвки, и другие документы) по Договору наступает у ТУРОПЕРАТОРА после полной оплаты стоимости услуг ЗАКАЗЧИКОМ - внесения в кассу ТУРОПЕРАТОРА денежных средств в порядке и на условиях, указанных в п. п. 6.2. и 6.4. настоящего Договора.

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

ЗАКАЗЧИК ознакамливается с информацией об основных потребительских свойствах предоставляемого турпродукта и туристских услугах, предоставляемых ТУРОПЕРАТОРОМ, на Интернет–сайте ТУРОПЕРАТОРА – www.romanova-ticket.ru, – www.romanova-travel.ru, а именно: фотоснимками средств размещения, текстовым описанием услуг, стоимостью туристских услуг, и тп. Аналогичная, размещенной на сайте, информация содержится также в сезонных рекламных текстово-описательных и ценовых каталогах ТУРОПЕРАТОРА. Дополнительная информация (при необходимости) предоставляется ЗАКАЗЧИКУ при заключении настоящего Договора и/или на сайте ТУРОПЕРАТОРА.

4.4. Условия путешествия и общая цена Турпродукта или туристской услуги указываются в настоящем Договоре или в путёвке, счёте, ваучере, билете, которые выдаются ЗАКАЗЧИКУ.

При приобретении ЗАКАЗЧИКОМ услуги перевозки авто- авиа- или железнодорожным транспортом (как в составе туристского продукта, так и отдельно) и после полной оплаты указанной услуги, ТУРОПЕРАТОР выдает ЗАКАЗЧИКУ электронный перевозочный документ (билет), 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 турпродукте туристских услуг или отдельных услуг), являются настоящий Договор, ваучер/билеты/приложения(выданные ЗАКАЗЧИКУ), кассовый чек, приходный кассовый ордер (в случае оплаты наличными деньгами), выдаваемые ЗАКАЗЧИКУ после полной оплаты турпродукта или туристской услуги в соответствии с п. п. 6.2 - 6.4. настоящего Договора. Указанные документы содержат также необходимую информацию о потребительских свойствах турпродукта или туристской услуги и являются неотъемлемой частью настоящего Договора (ваучер на размещение, путёвка, ваучер/билет на перевозку - при ее наличии и приобретении ЗАКАЗЧИКОМ) чек, приходный ордер

5. Обязанности и права сторон

5.1. ЗАКАЗЧИК обязан:

5.1.1. Предоставить ТУРОПЕРАТОРУ при оформлении заявки (бронировании и/или согласовании турпродукта) всю необходимую информацию о своих требованиях к услугам и программам, а также все необходимые сведения (включая свои персональные данные и персональные данные иных заказчиков, следующих или нет с ЗАКАЗЧИКОМ, и интересы которых представляет ЗАКАЗЧИК) и документы для оформления путешествия/услуг (заклучения сделки/договора).

5.1.2. После подтверждения ТУРОПЕРАТОРОМ бронирования турпродукта (согласования турпродукта) или отдельной туристской услуги и подписания/заклучения настоящего договора, 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, подписавший/заклучивший настоящий Договор, представляет интересы группы ЗАКАЗЧИКОВ и/или иных заказчиков, указанных в заявке/ваучере, ЗАКАЗЧИК 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 и/или ЗАКАЗЧИКИ обязаны соблюдать законы и правила Российской Федерации и страны (места) путешествия (пребывания), правила авиакомпаний по перелету и перевозке багажа (или иных перевозчиков), правила общественного поведения и законодательство 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. Предоставить письменное согласие, включая письменное согласие от всех ЗАКАЗЧИКОВ (лиц следующих или нет с ЗАКАЗЧИКОМ), 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, билетов, бронирования гостиницы);

5.1.7. В порядке заключения (подписания) настоящего Договора подтвердить положения о предоставлении ТУРОПЕРАТОРОМ и доведении до ЗАКАЗЧИКА информации о всех потребительских свойствах Турпродукта или услуг, указанных в ваучере, билетах, 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 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.

5.1.9. ЗАКАЗЧИК 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 турпродукт или отдельную услугу.

ЗАКАЗЧИК имеет права:

5.1.10. Права ЗАКАЗЧИКА также определены в ФЗ РФ «Об основах туристской деятельности». - ЗАКАЗЧИК 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 (по статье 975 ГК РФ фактические расходы – это издержки АГЕНТА понесенные им при исполнении настоящего договора, в том числе и платежи произведенные туроператору за приобретенный туристский продукт/туристские услуги.

- ЗАКАЗЧИК 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 турпродукт 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 на получение услуг, входящих в Туристский продукт или отдельных услуг, а также иные документы, необходимые для совершения путешествия, поездки, в том числе:

- ЗАКАЗЧИКУ, приобретающему услугу по перевозке, оказываемую ТУРОПЕРАТОРОМ или третьими лицами, отдельно либо в составе Туристского продукта, электронный перевозочный документ (билет), подтверждающий право ЗАКАЗЧИКА на перевозку до пункта назначения и обратно либо по иному согласованному в Договоре маршруту и оформленный на основании данных документа, удостоверяющего личность пассажира.

- ЗАКАЗЧИКУ, приобретающему услугу по размещению в гостинице/отеле или ином средстве размещения отдельно либо в составе Туристского продукта, документ о бронировании и получении места в гостинице или ином средстве размещения (ваучер) на условиях, согласованных в Договоре.

5.2.3. В случае невозможности предоставить подтвержденные туры/услуги, изменения стоимости тур/услуг, а также их условий, незамедлительно информировать ЗАКАЗЧИКА о вышеуказанных обстоятельствах. В случае замены заказанного средства размещения (гостиницы, отеля и т.п.), ТУРОПЕРАТОР обязан получить согласие ЗАКАЗЧИКА на такую замену (совершение определенных действий ЗАКАЗЧИКОМ по размещению рассматривается как согласие последнего на внесение изменений в договор) и обеспечить размещение ЗАКАЗЧИКОВ в средстве размещения (отеле, гостинице и т.п.) той же категории или категорией выше.

5.2.4. Предоставлять ЗАКАЗЧИКУ достоверную информацию о турпродукте/туристской услуге (потребительских свойствах услуг), необходимую для исполнения настоящего Договора, в письменной и/или устной форме, а так же на сайте ТУРОПЕРАТОРА.

5.2.5. Принимать меры по обеспечению безопасности информации о полученных от ЗАКАЗЧИКА (следующих с ЗАКАЗЧИКОМ лиц, иных ЗАКАЗЧИКОВ) 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, что соблюдение указаний ЗАКАЗЧИКА, и иные обстоятельства, зависящие от ЗАКАЗЧИКА или ЗАКАЗЧИКОВ 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, не смотря на такое информирование, не изменит указаний по исполнению договора, либо не устранил обстоятельства которые могут повлечь за собой не возможность исполнения договора, ТУРОПЕРАТОР имеет право отказаться от исполнения настоящего договора и потребовать от ЗАКАЗЧИКА возмещения убытков (пункт 20 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта).

- 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.

6. Цена и порядок расчетов.

6.1. Цена турпродукта 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 или он-лайн предложение на сайте ТУРОПЕРАТОРА, который выдается /высылается ТУРОПЕРАТОРОМ ЗАКАЗЧИКУ 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 не посредственно на сайте ТУРОПЕРАТОРА.

6.4. ЗАКАЗЧИК оплачивает ТУРОПЕРАТОРУ 100% стоимость турпродукта 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 он-лайн оплаты через платежную систему сайта с получением подтверждения об оплате. В поименованном счете также может указываться регламент сроков аннуляции ТУРОПЕРАТОРОМ, и ЗАКАЗЧИКОМ 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 порядка оплаты, указанного в п. п. 6.3, 6.4 настоящего Договора считается отказом от забронированного Турпродукта или туристской услуги (аннуляцией заявки) по инициативе ЗАКАЗЧИКА. В этом случае ЗАКАЗЧИК оплачивает ТУРОПЕРАТОРУ фактически понесенные последним расходы.

6.6. Факт полной оплаты ЗАКАЗЧИКОМ туристского продукта или туристской услуги (в порядке наличного платежа) подтверждается выданным ТУРОПЕРАТОРОМ ЗАКАЗЧИКУ кассовым чеком и/или приходного ордера и/или путевки, ваучера, является основанием для оформления и передачи необходимых сопроводительных документов (размещения и/или перевозки) на турпродукт или туристскую услугу.

7. Условия отмены и аннуляции

7.1. ЗАКАЗЧИК имеет право в любое время отказаться от забронированного турпродукта или туристской услуги (пакетные туры, экскурсионные туры, размещение в гостиницах, трансферы, перевозка и другие услуги). Под отказом от забронированного турпродукта или туристской услуги Стороны понимают получение ТУРОПЕРАТОРОМ от ЗАКАЗЧИКА письменного уведомления об аннуляции заявки, отсутствие в срок, определенный настоящим Договором, оплаты турпродукта или туристских услуг, или иные действия (бездействие) ЗАКАЗЧИКА, определяющие или подтверждающие отказ ЗАКАЗЧИКА от забронированных турпродукта или туристских услуг. ЗАКАЗЧИК 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.

7.2. При аннуляции заявки ЗАКАЗЧИК возмещает ТУРОПЕРАТОРУ все затраты, основанные на отказе от забронированных турпродукта 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, 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, средства размещения, гидам, перевозчику или иным лицам, предоставляющим услуги) при отказе ЗАКАЗЧИКА от турпродукта 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 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, номера места в транспорте, категории, и т.д.) и (или) при отказе ЗАКАЗЧИКА от исполнения договора и (или) в случае нарушения ЗАКАЗЧИКОМ условий настоящего договора, ЗАКАЗЧИК возмещает ТУРОПЕРАТОРУ фактически понесенные расходы уплаченные ТУРОПЕРАТОРОМ, а также расходы которые ТУРОПЕРАТОР должен будет уплатить в виде неустойки и/или штрафов оплачиваемые во исполнении обязательств по договорам с контрагентами. Суммы фактических расходов ТУРОПЕРАТОРА, в зависимости от срока изменений условий наступления бронирования, наступления обстоятельств, повлекших применение неустойки и штрафы могут составлять:

- в случае отказа от турпродукта/туристской услуги или внесении изменений в турпродукт/туристской услуги в срок до 30 дней до даты начала путешествия – 25 % от стоимости турпродукта/туристской услуги;
- в случае отказа от турпродукта/туристской услуги или внесении изменений в турпродукт/туристской услуги в срок от 14 и до 08 дней до даты начала путешествия – 50 % от стоимости турпродукта/туристской услуги;
- в случае отказа от турпродукта/туристской услуги или внесении изменений в турпродукт/туристской услуги в срок от 07 и до 04 дней до даты начала путешествия – 75 % от стоимости турпродукта/туристской услуги;
- в случае отказа от турпродукта/туристской услуги или внесении изменений в турпродукт/туристской услуги в срок от 03 дней и до даты начала путешествия – 100 % от стоимости турпродукта/туристской услуги;

- 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, поезда, и/или билеты на автобусные туристические маршруты, или внесение в него изменений, отказ от туристического продукта/ туруслуги в любые сроки до начала путешествия влечет за собой - 100% удержание стоимости 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 расходы, и тп) могут составлять в размере до 700 (семьсот) рублей с человека за каждый отказ и (или) изменение;
- неустойка за отказ от туристского продукта/ туруслуги 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 может не применяться, если у ТУРОПЕРАТОРА будет иметься такая возможность не применения;

- Примечание: Указанные суммы фактических 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/туруслуги.

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 оформить страховку от невыезда ЗАКАЗЧИКА туриста, в этом случае, все потери, связанные с отказом от туристского продукта/туристической услуги и попадающие 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/ туруслугу стоимость туристского продукта/туруслуги не возвращается;

- ТУРОПЕРАТОР не возвращает ЗАКАЗЧИКУ стоимость услуг, оплаченных по туристскому продукту/ туруслуги не востребованных ЗАКАЗЧИКОМ (туристом) в поездке по его инициативе или вине.

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

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

8.3. В случае отказа ТУРОПЕРАТОРА от исполнения обязательств по настоящему договору по вине ТУРОПЕРАТОРА, ТУРОПЕРАТОР возмещает ЗАКАЗЧИКУ понесенные убытки.

8.4. ТУРОПЕРАТОР не несёт ответственность перед ЗАКАЗЧИКОМ за услуги авиаперевозчика, железнодорожного, автоперевозчика, или иного перевозчика, а также за опоздание, отмену или изменения времени отправления авиарейсов, рейсов, или поездов, или (иного транспорта) по вине перевозчика или других третьих лиц, в том числе за плохую дорожную ситуацию (заторы, пробки, ремонт, погодные условия, и тп).

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

8.5.2. ТУРОПЕРАТОР не несёт ответственности за опоздание или неявку ЗАКАЗЧИКА и/или иного ЗАКАЗЧИКА к началу оказания / предоставления туристского продукта/услуг по настоящему договору.

8.5.3. ТУРОПЕРАТОР не несёт ответственность за предоставленные ТУРОПЕРАТОРУ не достоверные персональные данные о ЗАКАЗЧИКЕ и лиц в интересах которых действует ЗАКАЗЧИК, в связи с чем ЗАКАЗЧИКУ и/или иному ЗАКАЗЧИКУ 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 и/или иного ЗАКАЗЧИКА 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 услуг по Договору, которые приобретались ЗАКАЗЧИКОМ самостоятельно вне рамок настоящего Договора.

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 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 в адрес ТУРОПЕРАТОРА, после даты редакции настоящего Договора.

10.2. Настоящий Договор действует до момента размещения на официальном сайте ТУРОПЕРАТОРА www.romanova-ticket.ru www.romanova-travel.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 наступлении обстоятельств непреодолимой силы;

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 7. настоящего Договора.

В случае изменения и/или отказа ЗАКАЗЧИКА от исполнения (расторжения) Договора, и/или отказа ЗАКАЗЧИКА от услуг ТУРОПЕРАТОРА, а также в иных случаях, предусмотренных положениями Договора, ЗАКАЗЧИК возмещает ТУРОПЕРАТОРУ фактически понесенные расходы, связанные с исполнением Договора, в том числе денежные средства, переданные ТУРОПЕРАТОРОМ третьим лицам до момента получения от ЗАКАЗЧИКА письменного уведомления об изменении или расторжении Договора и/или отказе ЗАКАЗЧИКА от подтвержденного турпродукта, а также неустойки и удержания, оплаченные или подлежащие оплате ТУРОПЕРАТОРОМ третьим лицам. Фактически понесенными расходами ТУРОПЕРАТОРА признаются расходы, вызванные отказом ЗАКАЗЧИКА от турпродукта по любым причинам (фактическое наличие причин подтверждено ЗАКАЗЧИКОМ 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 своих обязательств, предусмотренных настоящим Договором. Договор считается расторгнутым со дня получения ЗАКАЗЧИКОМ 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 обязан незамедлительно уведомить об этом представителя принимающей стороны, представителя лица исполняющие турпродукт/туруслуги, 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. Если ЗАКАЗЧИКА 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.

Претензия должна содержать следующие сведения:

- Фамилия, имя и отчество ЗАКАЗЧИКА;
- Копия договора о реализации турпродукта (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 убытков;
- К претензии ЗАКАЗЧИК прилагает документы, подтверждающие понесенные ЗАКАЗЧИКОМ убытки.

11.2. 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, при наличии оснований для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности ТУРОПЕРАТОРА или денежной суммы по банковской гарантии, ЗАКАЗЧИК 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 (раздел 2 настоящего Договора).

12.2. Письменное требование ЗАКАЗЧИКА 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 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 и (или) иного ЗАКАЗЧИКА 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. Прочие условия.

13.1. При заключении настоящего Договора ЗАКАЗЧИК предоставляет свои персональные данные (а также, персональные данные всех лиц, интересы которых представляет ЗАКАЗЧИК) которые обрабатываются ТУРОПЕРАТОРОМ в целях исполнения договора реализации туристского продукта, одной из сторон которого является ЗАКАЗЧИК, т.е. субъект персональных данных (основание: пп. 2 п. 2 ст. 6 Федерального закона «О персональных данных» от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ).

13.2. ЗАКАЗЧИКОМ (субъектом персональных данных) при заключении настоящего Договора 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. Согласие ЗАКАЗЧИКА на обработку персональных данных дано физическим лицом, указанным в преамбуле и разделе 14 настоящего договора, ТУРОПЕРАТОРУ ООО «РОМАНОВА ТРЕВЕЛ» (адрес согласно разделу 14 Договора), который в целях исполнения настоящего договора обрабатывает персональные данные ЗАКАЗЧИКА (Ф.И.О., дата рождения, данные документа, удостоверяющего личность, адрес регистрации, номер телефона, адрес электронной почты) и совершает действия с персональными данными в рамках договорных обязательств и в течение срока действия настоящего Договора. ЗАКАЗЧИК вправе отозвать данное в рамках настоящего Договора согласие в пределах срока его действия, предоставив ТУРОПЕРАТОРУ соответствующее письменное заявление. Подписанием настоящего Договора ЗАКАЗЧИК удостоверяет свое согласие ТУРОПЕРАТОРУ на обработку и предоставление третьим лицам (средствам размещения, туроператорам, турагентствам, перевозчикам, экскурсоводам и иным лицам, оказывающим услуги в рамках настоящего договора) персональных данных субъекта.

В случае, реализации ЗАКАЗЧИКУ турпродукта 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.

13.3. Все вносимые изменения по настоящему договору публикуются на сайте ТУРОПЕРАТОРА (www.romanova-ticket.ru/www.romanova-travel.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.

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

14. РЕКВИЗИТЫ ТУРОПЕРАТОРА

ООО "РОМАНОВА ТРЕВЕЛ"

Юридический адрес: 125009 г. Москва, Тверская, д.14/1, стр. 1.

пом. I.

ИНН:9710010634

КПП:771001001

Тел: +7 (495) 617-07-17

www.romanova-ticket.ru/, * www.romanova-travel.ru/

E-mail: info@romanova-tour.ru

Генеральный директор
ООО «РОМАНОВА ТРЕВЕЛ»



Романова О.Н./

Утверждаю:

Генеральный директор ООО «РОМАНОВА ТРЕВЕЛ»



Романова О.Н.

Составлено на: 3-х (три) листах

Приложение №1

к договору о реализации туристического продукта или туристических услуг приказ № 01/08 от 01.08.2024

Условия отмены и аннуляции турпродукта/турслуг «фактически понесенные расходы Туроператора»

ЗАКАЗЧИК имеет право в любое время отказаться от забронированного турпродукта или туристской услуги (пакетные туры, экскурсионные туры, размещение в гостиницах, трансферы, перевозка и другие услуги).

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

ЗАКАЗЧИК 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 (приём заявлений осуществляется только в письменном виде по рабочим дням ТУРОПЕРАТОРА с 10-00 до 19-00). Действительной признается только аннуляция, которая **подтверждена** ТУРОПЕРАТОРОМ, в том числе и по электронной почте ТУРОПЕРАТОРА info@romanova-tour.ru

При аннуляции заявки ЗАКАЗЧИК возмещает ТУРОПЕРАТОРУ все затраты, основанные на отказе от забронированных турпродукта или туристской услуги (услуг) по любым причинам, в частности, фактически понесенные ТУРОПЕРАТОРОМ расходы по исполнению Договора.

Фактически понесенными 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 турпродукта или туруслуги (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/туруслуги или изменения туристского продукта/туруслуги (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 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 туриста, независимо от даты аннуляции, расчетно-банковские расходы Туроператора составляют в размере 5 (пять) % (процентов) от общей стоимости туристического продукта / туруслуг, вычитается Туроператором и Заказчику не возвращаются.

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

- 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 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 туристического продукта/ туруслуги в любые сроки до начала путешествия влечет за собой - 100% удержание стоимости 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 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 туриста к началу путешествия, на рейс, мероприятия, или, если турист по своему усмотрению не воспользовался полностью или частично услугами, входящими в туристский продукт, стоимость туристского продукта/ туруслуги не возвращается;

ТУРОПЕРАТОР не возвращает ЗАКАЗЧИКУ стоимость услуг, оплаченных по туристскому продукту/ туруслуги, не востребованных ЗАКАЗЧИКОМ в поездке по его инициативе, а также если ЗАКАЗЧИК не воспользовался услугами по своей вине (не явка на рейс, в гостиницу, на маршрут, и т.п.).

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

ОТМЕНА, АННУЛЯЦИЯ, ИЗМЕНЕНИЯ ТУРУСЛУГ, ПРИНИМАЮТСЯ ТОЛЬКО В ПИСЬМЕННОМ ВИДЕ В ОФИСАХ ТУРОПЕРАТОРА СТРОГО В РАБОЧЕЕ ВРЕМЯ. (рабочее время офисов Туроператора с 10-00 до 19-00, кроме официальных выходных и официальных праздничных дней).

В СЛУЧАЕ ПРИОБРЕТЕНИЯ ПУТЕВКИ В РЕЖИМЕ ОН ЛАЙН НА САЙТЕ WWW.ROMANOVA-TICKET.RU АННУЛЯЦИЯ НАПРАВЛЯЕТСЯ НА ЭЛЕКТРОННЫЙ АДРЕС info@romanova-tour.ru с обязательным указанием всех реквизитов только Заказчика, в том числе банковские реквизиты Заказчика.

После получения аннуляции только в рабочее время Туроператор подтверждает получение письма письменно.

Адреса офисов по приему документов:

- г.Владимир, ул. Большая Московская д. 5. ТЦ ГАЛЕРЕЯ офис ООО «РОМАНОВА ТРЕВЕЛ»
- г.Нижний Новгород, ул. Нижне-Волжская наб. 6/1 (бизнес центр Элегант, 2 этаж, офис 202) офис ООО «РОМАНОВА ТРЕВЕЛ»
- г.Дзержинск, Нижегородская область, ул.Петрищева, д. 4 а офис ООО «РОМАНОВА ТРЕВЕЛ»

телефон для справок:

г. Москва +7 (495) 617-07-17

г. Нижний Новгород +7 (831) 211-40-40