

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.