

Утверждаю Генеральный директор

ООО «РОМАНОВА ТРЕВЕЛ»

РОМАНОВА О.Н.

К Приказу № 1 от 14.01.2019

«О утверждении фактически понесенных расходов по турпутевкам»

Условия отмены и аннуляции турпродукта/туслуг

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 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, средства размещения, гидам, перевозчику или иным лицам, предоставляющим услуги) при отказе ЗАКАЗЧИКА от турпродукта или туслуг (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/туслуги или изменения туристского продукта/туслуги (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.

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

• Если возврат производится по инициативе туриста, то комиссия платежной системы (3,5 % от стоимости тура) не возвращается

- 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, и т.п.). могут составлять в размере до 700 (семьсот) 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. В СЛУЧАЕ ПРИОБРЕТЕНИЯ ПУТЕВКИ В РЕЖИМЕ ОН ЛАЙН НА САЙТЕ WWW.ROMANOVA-TICKET.RU АННУЛЯЦИЯ НАПРАВЛЯЕТСЯ

НА ЭЛЕКТРОННЫЙ АДРЕС info@romanova-tour.ru

После получения аннуляции 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 +7 (831) 211-40-40