

ПАМЯТКА ТУРИСТАМ, ВЫЕЗЖАЮЩИМ В ОБЪЕДИНЕННЫЕ АРАБСКИЕ ЭМИРАТЫ

Уважаемый клиент! Туроператор FUN&SUN искренне благодарит вас за то, что доверили нам организацию своего отдыха, и желает вам приятного путешествия и ярких впечатлений.

ДО НАЧАЛА ПУТЕШЕСТВИЯ

В связи с действующими ограничениями со стороны платёжных систем VISA и Master Card по банковским картам, выпущенными на территории Российской Федерации, рекомендуем использовать карты платежной системы UnionPay или наличные (доллары или дирхамы).

До вылета получите у вашего агента или самостоятельно распечатайте на официальном сайте туроператора www.fstravel.com/statuscheck полный комплект документов по туристскому продукту: ваучер на размещение, ваучер на услугу (трансфер и другие услуги, которые включены в тур), маршрутную квитанцию электронного билета и полис добровольного медицинского страхования (если забронирован). Обращаем внимание, что безвизовый въезд в ОАЭ с целью туризма предусмотрен для граждан Российской Федерации и Республики Беларусь. Требования для иных иностранных граждан просим уточнять с вашим агентом по месту приобретения тура.

ВАШ ПЕРЕЛЕТ

Памятка и рекомендации по вашему перелёту указаны на отдельном листе в маршрутной квитанции электронного билета. Номер электронного билета на чартерные рейсы туроператора выписывается за 24 часа до планируемого времени вылета рейса. В случае технических сбоев в онлайн регистрации на сайте авиаперевозчика, регистрация на рейс производится в аэропорту по паспорту.

Перелёт на регулярных рейсах осуществляется исходя из условий забронированного тарифа. При неявке на регулярный рейс все последующие сегменты автоматически аннулируются. Если вы понимаете, что опаздываете на регулярный рейс, незамедлительно оповестите авиакомпанию и туроператора до окончания регистрации на рейс, чтобы сохранить возвратные билеты.

Если после опоздания на любой рейс вы прибудете в ОАЭ другим рейсом, новый трансфер в отель оплачивается дополнительно.

СВЕДЕНИЯ О ПРИНИМАЮЩЕЙ КОМПАНИИ

На всех этапах путешествия вас будет обслуживать принимающая компания FUN&SUN UAE.

Круглосуточная русскоговорящая служба поддержки туристов в ОАЭ: +971 527 56 3000 (звонок со стойки ресепшн отеля бесплатный).

Служба поддержки туристов в России доступна по телефону +74956426069 и в мобильном приложении FUN&SUN.

ПО ПРИБЫТИИ В ОАЭ

Проследуйте к паспортному контролю, где вам необходимо пройти процедуру сканирования сетчатки глаза. Если вы носите контактные линзы, вас могут попросить их снять. Принимая во внимание, что все эмираты ОАЭ соблюдают высокие стандарты и требования безопасности, просим вас заранее подготовить все документы по вашему туру и показать их по требованию пограничных служб. После паспортного контроля проследуйте в зону получения багажа.

Если вы не обнаружили и не получили на ленте свой багаж, просим обратиться на стойку забытых вещей в аэропорту (Lost & Found Office) для заполнения формы PIR. В форме указываются контакты службы розыска багажа, по которым вы можете уточнять информацию о результатах розыска. Проинформируйте принимающую компанию о том, что вы задерживаетесь в связи с оформлением заявления о неполучении багажа. Если время ожидания позволяет, трансфер будет ожидать вас.

После получения багажа проследуйте в зону таможенного контроля, далее направляйтесь к выходу из зала прилета. На выходе из зала прилета - в зале ожидания встречающих, вас встретит представитель туроператора с табличкой FUN&SUN. Стойки туроператоров во всех аэропортах ОАЭ отсутствуют. Получите у представителя информационный буклет с телефоном отельного гида, временем информационной встречи с гидом в отеле. Пройдите на стоянку, найдите нужный вам автобус для трансфера.

ВАЖНО! Время ожидания туристов после прибытия рейса – не более 75 минут. Если по каким-то причинам вы задерживаетесь, проинформируйте принимающую компанию по указанному выше телефону. Пожалуйста, если вы решили не пользоваться забронированным трансфером, заранее до прибытия проинформируйте туроператора или после выхода из аэропорта оповестите представителя FUN&SUN о том, что не воспользуетесь трансфером. Это позволит нам не задерживать трансфер с другими туристами и быстрее доставить их в отель.

РАЗМЕЩЕНИЕ В ОТЕЛЕ

Обратите внимание, что некоторые объекты размещения могут взимать депозит в виде наличной денежной суммы или путем удержания суммы на банковской карте клиента. Сумма депозита определяется индивидуально каждым объектом размещения. Размеры депозитов, представленные на сайте туроператора, носят информационный характер и могут отличаться на момент размещения.

Расчётное время заселения в отель в ОАЭ – после 15:00, время выселения из номера – до 11:00. Для размещения в отеле вам потребуется заграничный паспорт и ваучер на размещение. При бронировании типа питания НВ (полупансион), отелем могут предоставляться как обеды, так и ужины в виде второго приема пищи. Если последовательность приема пищи не соответствует порядку, который вы ожидали, то для замены обеда на ужин и наоборот просим обратиться в службу по работе с гостями в отеле или к вашему отельному гиду. Если вы путешествуете с детьми, то для предоставления дополнительной кровати для ребенка **в размещении должно быть указано EXB**.

ТУРИСТИЧЕСКИЙ НАЛОГ

Гости эмиратов Дубай и Рас-Аль-Хайма при размещении в отеле или апартаментах оплачивают туристический налог за каждые сутки своего размещения. Сумма налога оплачивается в дирхамах при заселении или выселении из отеля. Туристический налог оплачивается дополнительно к сумме депозита. **За комнату за ночь:**

	5*	4*	3*	2*	1*
Дубай, Рас-эль-Хайма	20 дирхам	15 дирхам	10 дирхам	10 дирхам	7 дирхам
Остальные эмираты	не взимается				

Точный размер туристического налога на момент совершения поездки необходимо уточнять с вашим агентом. Обязательный туристический налог в отелях Абу-Даби отменен с 1.09.2023

ОСОБЕННОСТИ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Трансфер. Трансферы могут осуществляться без сопровождения или с сопровождением гида (трансфермена). В аэропорту вас встретит профессиональная команда туроператора, которая предоставит основную информацию о вашем путешествии и сообщит время встречи с отельным гидом. В случае сопровождения трансфера информация будет предоставлена по дороге в отель.

Встреча с отельным гидом. В назначенное время просим подойти на встречу к отельному гиду, который будет ждать вас в холле отеля. На встречу возьмите с собой ваучер, авиабилет на обратный вылет. Во время приветственной встречи отельный гид расскажет о порядке информирования о времени выезда в аэропорт, о концепции отеля и правилах пребывания, ознакомит вас с дополнительными услугами, которые разнообразят ваш отдых в ОАЭ и подарят новые впечатления. Во время встречи с отельным гидом вы обменяетесь контактами, чтобы оставаться на связи при возникновении вопросов.

ЭКСКУРСИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

Экскурсионные предложения будут представлены в приветственных материалах, во время трансфера и во время приветственной встречи. Правила отмены забронированных в составе турпакета или приобретённых на месте экскурсий указаны ниже, а также в приветственном буклете и на выданном чеке. Отказ от приобретённых экскурсий возможен только согласно указанным правилам, туроператор не оказывает влияния на изменение данных условий. Если вы пропускаете завтрак в отеле (при условии, что размещение забронировано с питанием) по причине раннего выезда на экскурсию, вы можете самостоятельно заказать ланч-бокс на ресепшн отеля не позднее 18:00 до дня начала экскурсии.

ПРАВИЛА ОТМЕНЫ ЭКСКУРСИЙ В ОАЭ:

1. Отмена экскурсий производится ежедневно с 9.00 до 18.00
2. При отмене экскурсии за 48 часов до ее начала возврат денежных средств составляет 50% стоимости экскурсии.
3. При отмене экскурсии менее чем за 48 часов до ее начала стоимость экскурсии не возвращается.
4. При наличии медицинского рапорта от врача сумма возврата 100% для заболевшего участника (в случае болезни ребенка до 18 лет возврат производится также одному из родителей или старшему участнику).
5. При отмене экскурсии, включающей авиабилеты, стоимость экскурсии возврату не подлежит.
6. В случае, если в экскурсию включены входные билеты или приобретен индивидуальный тур, размер возврата будет рассматриваться центральным офисом в индивидуальном порядке в соответствии с фактически понесенными расходами.
7. При отсутствии гостей более 15 минут после назначенного времени встречи стоимость экскурсии не возвращается, однако гости могут перенести дату экскурсии (при условии доплаты 25% от стоимости экскурсии).
8. В случае предварительного изменения даты последующая отмена экскурсии с возвратом денег невозможна.

Правила отмены напечатаны на экскурсионных билетах и предоставлены на сайте компании.

СТРАХОВЫЕ СЛУЧАИ

В состав Вашего тура входит полис добровольного медицинского страхования Ингосстрах: в случае наступления страхового случая туристу необходимо самостоятельно связаться с Сервисным Центром страховой компании по номеру телефона, указанному в страховом полисе. Доступна поддержка через WhatsApp, Telegram +905312504596 или +79164885185. Строго следуйте рекомендациям оператора сервисного центра страховой компании. Не пользуйтесь какими-либо медицинскими услугами без согласования сервисного центра.

ВЫЕЗД В АЭРОПОРТ

Списки пассажиров для выезда в аэропорт составляются принимающей компанией на кануне дня вылета и размещаются на ресепшн отеля начиная с 20:00 перед днем вылета. Обращаем внимание, что в большинстве объектов размещения отсутствуют информационные стенды и папки любых туроператоров, поэтому информация о выезде гостей размещается на ресепшн отеля или направляется гостю в номер. Если вы планируете самостоятельно добираться до аэропорта, пожалуйста, проинформируйте об этом отельного гида.

При нашем стремлении чётко соблюдать график приезда автобуса в ваш отель, заранее приносим свои извинения за некоторые задержки, которые могут возникнуть по независящим от нас причинам. В случае, если трансфер не прибыл в течение 20 минут после назначенного времени, незамедлительно свяжитесь с гидом или службой поддержки по телефону: +971 527 56 3000.

ВАЖНО! В связи с возможными поздними изменениями в расписании чартерных рейсов информация о времени выезда в аэропорт может быть предоставлена позднее указанного времени. Если после 21:00 в отеле нет информации о вашем рейсе и времени выезда в аэропорт, свяжитесь с гидом или службой поддержки. Обращаем внимание, что рейс, указанный в маршрутной квитанции, выданной до начала тура, может быть изменён накануне дня вылета. В связи с этим важно проверить информацию на ресепшн отеля не ранее 20:00 или на сайте туроператора <https://fsttravel.com/statuscheck>.

ПРИ ВОЗНИКНОВЕНИИ ПРОИСШЕСТВИЙ

В случае утери или кражи заграничного паспорта незамедлительно обратитесь в местное отделение полиции и в Консульство РФ для получения удостоверения на выезд. Консульство России в Дубае: Дубай, Умм Аль Шейф, ул. 6Б, вилла №21; телефон: +971 50 454 77 54. Консульство России в Абу-Даби: Абу-Даби, а/я 8211, ул. Халифа, восточные участки 65/67; телефон +971 50 865 27 01 / 02 672 17 97 Официальный сайт www.dubai.mid.ru/contacts. Телефоны служб экстренной помощи: скорая – 998; полиция – 999; пожарная – 997.

ЗАБЫТЫЕ ВЕЩИ

Туроператор не несет ответственности за забытые или потерянные вещи, и не принимает их на хранение. Если вещи будут найдены после вашего возвращения домой, мы будем рады сообщить вам их местоположение, при этом ответственность за доставку вещей возлагается на доверенных лиц со стороны туриста, чьи личные вещи были найдены. Подробности можно уточнить у вашего агента.

Мы создаём отдых, который делает вас счастливей!

Выезд с детьми до 14 лет

Согласно Указу Президента от 22.11.2023г. с 01 марта 2024г. пропуск через государственную границу РФ несовершеннолетних граждан в возрасте до 14 лет будет осуществляться при наличии у них документов, подтверждающих российское гражданство.

Подтверждающими гражданство ребенка документами являются загранпаспорт, дипломатический или служебный паспорт. Также для этого подойдут свидетельство о приобретении гражданства РФ по рождению или же свидетельство о рождении с официальными отметкой и печатью.

Помимо этого, удостоверить личность несовершеннолетнего может документ, выданный полномочным органом иностранного государства (с переводом на русский язык), при наличии российских отметки и печати.

Для оформления необходимых документов и проставления отметок необходимо обращаться в территориальные органы МВД России.