

Условия бронирования пакета услуг «Остановка в Дубае»

## Условия бронирования пакета услуг «Остановка в Дубае»

### 1. Соглашение

**1.1.** В рамках настоящих Условий «Компания», «мы» и «нас» означает Эмирейтс, главный офис которой находится по адресу Emirates Group Headquarters Building, PO Box 686, Dubai, Объединенные Арабские Эмираты.

**1.2.** Настоящие условия бронирования, брошюра «Остановка в Дубае», информация на нашем сайте и любое подтверждение вашего бронирования со стороны Компании составляют исключительную основу соглашения между вами и Компанией. Соглашение регулируется исключительно законами эмирата Дубай и действующим федеральным законодательством ОАЭ. Исключительным местом рассмотрения претензий и разрешения споров, возникающих в связи или вытекающих из настоящего соглашения, являются суды Дубая.

**1.3.** Настоящие Условия бронирования действуют в полной мере как в отношении вас, так и в отношении остальных лиц, указанных вами при бронировании. Оформляя бронирование, вы гарантируете наличие у вас полномочий принимать и принимаете от лица вашей группы настоящие Условия бронирования.

### 2. Порядок бронирования

**2.1.** Чтобы забронировать пакет услуг «Остановка в Дубае», вы должны оплатить полет в Дубай рейсом Эмирейтс и этот рейс должен быть подтвержден. Вы можете забронировать пакет услуг «Остановка в Дубае», обратившись в торговую точку или кол-центр Эмирейтс, посетив сайт [www.emirates.com](http://www.emirates.com) или турагентство. Услуга оплачивается полностью в момент бронирования. Все упоминаемые отели и услуги предлагаются в зависимости от их наличия.

**2.2.** Оплату можно произвести наличными, чеком, а также дебетовой или кредитной картой. В случае платежа с помощью дебетовой или кредитной карты может взиматься комиссия.

**2.3.** Компания подтверждает бронирование только при условии наличия соответствующей возможности размещения и доступности прочих услуг. Как только вы оплатите полную стоимость подтвержденного бронирования, мы добавим пакет услуг «Остановка в Дубае» в ваш маршрут. В процедуре никоим образом не используются ваучеры на обслуживание.

**2.4.** Мы настоятельно рекомендуем вам удостовериться, что составленный маршрут с пакетом услуг «Остановка в Дубае» полностью отвечает вашим запросам. В случае любых расхождений незамедлительно свяжитесь с нами или с вашим туроператором, поскольку в случае промедления внесение изменений может оказаться невозможным.

**2.5.** В случае если вы оформляете бронирование непосредственно через Эмирейтс, мы будем связываться с вами через адрес электронной почты, указанный вами при бронировании. В случае бронирования через турагентство мы будем связываться с вами через **туроператора**.

**2.6.** В случае бронирования через турагентство все средства, выплаченные вами туроператору, хранятся у него как у вашего агента. С момента подтверждения нами вашего бронирования средства хранятся у туроператора как у агента Компании.

**2.7.** Возраст организатора должен составлять не менее 21 года.

### 3. Стоимость

**3.1.** Мы оставляем за собой право изменять стоимость проживания в любых отелях, а также экскурсий и других услуг, указанных на нашем сайте, в информационных брошюрах и других материалах.

**3.2.** Перед оформлением бронирования вы получите от нас актуальную стоимость выбранного пакета услуг «Остановка в Дубае», а также стоимость запрошенных вами дополнительных услуг, повышения класса обслуживания и других предложений.

**3.3.** С момента оплаты полной стоимости бронирования на ваше имя не будет выставлено никаких дополнительных счетов.

**3.4.** Стоимость любого пакета услуг «Остановка в Дубае» включает все позиции, указанные в вашем бронировании. Если не указано иное, в стоимость не входят позиции персонального характера, включая (без ограничения) туристическую страховку, питание (кроме завтрака); дополнительные экскурсии; паспорт; визы; детские кровати и питание для младенцев; услуги прачечной; обслуживание номеров; мини-бар и дополнительные услуги отеля (в том числе стоимость раннего/позднего заезда/выезда); место на парковке отеля (при наличии); плату за обслуживание.

## **4. Изменение или отмена бронирования и возврат средств**

### **4.1. С вашей стороны**

#### **Изменение бронирования**

**4.1.1.** Если после вступления в силу соглашения между вами и Компанией вы хотите внести какие-либо изменения в бронирование, мы приложим разумные усилия для того, чтобы удовлетворить вашу просьбу, но это может быть возможно не всегда. Внесение изменений зависит от наличия соответствующей возможности.

**4.1.2.** Запрос на изменение бронирования может быть сделан только организатором или туроператором. Вы также должны будете дополнительно оплатить соответствующую стоимость внесенных вами изменений.

**4.1.3.** В определенных случаях внесение поправок в план путешествия может быть невозможно, и изменение бронирования после подтверждения может повлечь за собой штраф за отмену бронирования в размере до 100% от стоимости этой части путешествия.

#### **Отмена бронирования**

**4.1.4.** Вы и любой член вашей группы можете отменить путешествие в любой момент. Уведомление об отмене бронирования должно быть направлено в письменном виде в представительство Компании организатором или вашим туроператором.

**4.1.5.** Поскольку отмена путешествия влечет за собой административные расходы для Компании, за отмену бронирования взимается штраф вплоть до максимального размера, указанного в таблице ниже. Размер штрафа за отмену бронирования рассчитывается на основе даты получения Компанией уведомления или запроса с вашей стороны.

<b>До назначенной даты прибытия</b>	<b>Штраф за отмену</b>
За 72 часа или раньше	Штраф не взимается
Менее чем за 72 часа	100%
Неявка	100%

**4.1.6.** В определенных случаях отмена путешествия может быть невозможна, и отмена бронирования после подтверждения может повлечь за собой штраф за отмену бронирования в размере до 100% от стоимости этой части путешествия.

**4.1.7.** Визовые сборы не возмещаются ни при каких обстоятельствах, даже в случае отказа в выдаче визы со стороны иммиграционной службы Дубая.

**4.1.8.** Если отмена происходит в страховом случае, вы можете запросить вашу страховую компанию о возмещении вам стоимости таких сборов.

**4.1.9.** Для определенных поездок (например, туров или сафари) и в периоды повышенного спроса (например,

в период праздников, выставок, особых мероприятий, рождественских и новогодних каникул) могут действовать отдельные штрафы за отмену. Соответствующая информация будет предоставлена вам при оформлении бронирования.

#### **Возврат средств**

**4.1.10.** Плата за любую часть бронирования, которой вы не воспользовались (например, завтраки, развлекательные мероприятия или другие услуги), не возвращается.

**4.1.11.** Требование о возврате средств необходимо подать в течение 30 дней с момента завершения остановки в Дубае. Возврат средств при оплате кредитной картой и возврат крупных наличных сумм может занять до 45 дней.

#### **4.2. Со стороны Компании**

##### **Изменение или отмена бронирования**

**4.2.1.** Внесение изменений в ваше путешествие со стороны Компании маловероятно, но в определенных обстоятельствах это может быть неизбежно. Мы оставляем за собой право изменять любое бронирование в любое время.

**4.2.2.** В случае внесения существенных изменений мы уведомим организатора или вашего туроператора в кратчайшие сроки. Существенными считаются изменения бронирования, сделанные до начала путешествия и затрагивающие основные условия соглашения. Существенные изменения со стороны Компании включают (без ограничения) один из следующих случаев:

(a) изменение категории номера на более низкую, согласно официальной классификации, на всем протяжении или на большей части вашей остановки в Дубае;

(b) изменение общей продолжительности вашей остановки в Дубае на 12 и более часов.

**4.2.3.** В случае внесения существенных изменений с нашей стороны мы предложим вам один из следующих вариантов:

(a) согласиться с внесенными изменениями;

(b) согласиться на замену бронирования на сопоставимый вариант при наличии такой возможности (если стоимость альтернативного варианта окажется ниже, мы возместим вам разницу);

(c) отменить бронирование и вернуть потраченные при бронировании средства в полном размере.

**4.2.4.** Вы должны сообщить о своем выборе в течение 72 часов с момента уведомления о внесении нами существенных изменений. В случае если мы не получим от вас извещения о вашем выборе в течение 72 часов, будет считаться, что вы выбрали вариант, описанный в пункте 4.2.3(a).

**4.2.5.** Компания не несет ответственности за изменение и отмену бронирования пакета услуг «Остановка в Дубае» вследствие обстоятельств непреодолимой силы. Обстоятельства непреодолимой силы включают (без ограничения) военные действия или угрозу военных действий; массовые беспорядки; политические волнения; террористические действия или угрозу таких действий; забастовки или угрозу забастовок; пожары, наводнения и другие природные катаклизмы; ядерные аварии; неблагоприятные погодные условия; стихийные бедствия; действия правительства; закрытие аэропортов; невозможность исполнения своих обязанностей перевозчиком, хозяином отеля или иным лицом, оказывающим услуги.

## **5. Обязательства Компании**

**5.1.** Мы обязуемся прилагать разумные усилия для исполнения своих обязательств по соглашению в соответствии с настоящими Условиями бронирования.

**5.2.** Компания не является поставщиком гостиничных услуг, наземных служб, туров и т. п. и не контролирует сторонних поставщиков таких услуг в связи с предоставлением пакета «Остановка в Дубае».

**5.3.** Компания не несет ответственности за травмы, болезни, смерть, потери, ущерб, расходы и другие возможные претензии, вызванные (i) действиями и (или) бездействием потерпевшего и членов его группы, (ii)

непредвиденными или неизбежными действиями или бездействием третьих сторон, участвующих в оказании услуг в связи с бронированием, или (iii) обстоятельствами непреодолимой силы (описанными в пункте 4.2.5.).

**5.4.** За исключением случаев смерти и травм, наша ответственность ограничивается компенсацией стоимости бронирования потерпевшему лицу. Максимальная ответственность наступает в случае, если вы можете доказать полную неудовлетворительность предоставленных услуг. Во всех остальных случаях мы согласны выплатить разумную компенсацию соразмерно снижению стоимости вашего бронирования и доказанной вами неудовлетворительности услуг вплоть до максимального размера, указанного выше.

**5.5.** В случае бронирования по вашему прямому запросу номера в отеле, который не упоминается на нашем сайте, в наших брошюрах или других материалах, Компания не будет нести ответственности за несоответствие таких отелей вашим ожиданиям.

**5.6.** В рамках вашего бронирования вам могут оказывать услуги перевозчики, отели, автопрокатные, ресторанные и другие компании, которые предоставляют услуги на своих собственных условиях и не контролируются Компанией напрямую. Такие условия могут строго ограничивать обстоятельства выплаты компенсации со стороны этих компаний, и вы соглашаетесь с этими условиями. Информацию о таких условиях вы можете получить у нас по запросу.

**5.7.** Воздушные перевозки регулируются различными международными соглашениями, которые ограничивают ответственность перевозчиков. Такие международные соглашения включают (без ограничения) Варшавскую конвенцию 1929 г. (со всеми поправками) и Монреальскую конвенцию 1999 г. Перевозка пассажиров и багажа совершается согласно условиям перевозки соответствующего перевозчика. С условиями перевозки пассажиров и багажа компании Эмирейтс вы можете ознакомиться на сайте [www.emirates.com](http://www.emirates.com).

**5.8.** Кроме установленного выше и в других разделах настоящих Условий бронирования, Компания не несет перед вами ответственности за потери и ущерб.

## **6. Ваши обязанности**

**6.1.** Вы отвечаете за то, чтобы у всех участников вашей группы накануне вылета были действительные паспорта, визы, свидетельства о вакцинации и другие документы для въезда в посещаемые вами страны, включая транзитные остановки. Компания не несет ответственности за штрафы и расходы в связи с несоответствием требованиям, и мы настоятельно рекомендуем обращаться в соответствующие органы или консультационные компании по любым имеющимся вопросам.

**6.2.** В целях личной безопасности мы рекомендуем вам и всем участникам вашей группы оформить полную туристическую и медицинскую страховку на весь период вашей остановки в Дубае. Ответственность за соответствие приобретенной страховки вашим потребностям лежит исключительно на вас.

**6.3.** Если по обоснованному мнению Компании или поставщика части услуг в рамках бронирования ваше поведение или поведение участников вашей группы может быть квалифицировано как агрессивное, угрожающее, оскорбительное или причиняющее излишнее неудобство либо может стать причиной опасности, ущерба, расстройства, раздражения или беспокойства для других лиц или их собственности, мы можем прекратить выполнение обязательств по нашему соглашению без каких-либо последствий для Компании. В этом случае Компания не возвращает потраченные средства и не компенсирует расходы, возникшие в результате такого прекращения.

**6.4.** Ответственность за физическую возможность принять участие в путешествии и всех забронированных мероприятиях лежит исключительно на вас.

## **7. Жалобы**

**7.1.** Мы высоко ценим наших клиентов и стремимся предлагать им продукты и обслуживание по высшему классу. Если у вас есть жалобы, вы можете обратиться с ними к местному представителю Arabian Adventures

или менеджеру по размещению. Если устраивающее вас решение найти не удастся, вы можете направить жалобу Эмирейтс в письменном виде по следующему адресу не позднее чем через 30 дней после окончания вашей остановки в Дубае: Customer Relations, Emirates Dubai Stopovers, P. O. Box 7631, Dubai, United Arab Emirates (ОАЭ) или по электронной почте [ekdubaistopovers@emirates.com](mailto:ekdubaistopovers@emirates.com). Указывайте как можно более подробную информацию, включая номер бронирования и соответствующие даты (если применимо).

**7.2.** В случае невыполнения вами указанного порядка подачи заявления мы будем лишены возможности расследовать и удовлетворить вашу жалобу во время вашей остановки в Дубае, что может негативно отразиться на ваших правах в рамках настоящего соглашения.

## **8. ОТЗЫВЫ**

**8.1.** Мы высоко ценим ваши отзывы и предложения. Поделиться своими впечатлениями от пакета услуг «Остановка в Дубае» вы можете по почте или в электронном письме. В своих отзывах указывайте как можно более подробную информацию, включая номер бронирования и соответствующие даты (если применимо). Вы можете отправить нам письмо по адресу Customer Relations, Emirates Dubai Stopovers, P. O. Box 7631, Dubai, United Arab Emirates (ОАЭ) или по электронной почте [ekdubaistopovers@emirates.com](mailto:ekdubaistopovers@emirates.com).