

## 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 платежных систем Visa и Master Card по банковским картам, выпущенным на территории Российской Федерации и Республики Беларусь, рекомендуем использовать карты платежной системы UnionPay или наличные (доллары либо дирхамы).

До вылета получите у вашего агента или самостоятельно распечатайте с официального сайта туроператора [www.fstravel.com/statuscheck](http://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;
- 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 у вашего агента по месту приобретения тура.

**Важно: для въезда в ОАЭ у детей должен быть свой собственный паспорт!**

### ВАШ ПЕРЕЛЕТ

Памятка и рекомендации по вашему перелету 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.

Перелет на регулярных рейсах осуществляется по условиям 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 ресепшен отеля бесплатный)
- **Служба поддержки туристов в России** доступна по номеру +7 495 642 60 69 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 позволяет, трансфер будет вас ожидать.

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 и временем информационной встречи с гидом в отеле. Пройдите на стоянку и найдите нужный 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 ранее телефону. Если вы решили не пользоваться забронированным трансфером, пожалуйста, 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 с банковской карты клиента. Сумма депозита определяется индивидуально каждым объектом размещения. Размеры депозитов, представленные на сайте туроператора, носят информационный характер и могут отличаться на момент размещения.

**Расчетное время заселения в отель в ОАЭ — после 15:00, время выселения из номера — до 11:00.** Для размещения в отеле вам потребуются 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, которого 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.

**ВАЖНО!** При возникновении дополнительных пожеланий и (или) замечаний к размещению в период путешествия просим вас самостоятельно обратиться на ресепшен отеля или в службу guest relation отеля. Если отель не оказал содействия, дождитесь приветственной встречи в отеле и обратитесь за помощью к гиду.

## ТУРИСТИЧЕСКИЙ НАЛОГ

Гости эмиратов Дубай и Рас-эль-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

Эмираты	Отель 5*	Отель 4*	Отель 3*	Отель 2*	Отель 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 у вашего агента. Обязательный туристический налог в отелях Абу-Даби отменен с 01.09.2023.

## 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 и 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 приветственной встречи. Правила отмены забронированных в составе турпакета или приобретенных на месте экскурсий указаны ниже, а также в приветственном буклете и на выданном чеке.

Отказ от приобретенных 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 ресепшен отеля не позднее 18:00 до дня начала экскурсии.

## ПРАВИЛА ОТМЕНЫ ЭКСКУРСИЙ В ОАЭ

- Отмена экскурсий производится ежедневно с 9:00 до 18:00.
- При отмене экскурсии за 48 часов до ее начала возврат денежных средств составляет 50% от стоимости экскурсии.
- При отмене экскурсии менее чем за 48 часов до ее начала стоимость экскурсии не возвращается.
- При наличии медицинского рапорта от врача сумма возврата составляет 100% для заболевшего участника (в случае болезни ребенка до 18 лет возврат производится также одному из родителей или старшему участнику).
- При отмене экскурсии, включающей авиабилеты, стоимость экскурсии возврату не подлежит.
- 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.
- 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).
- В случае предварительного изменения даты последующая отмена экскурсии с возвратом денег невозможна.

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

## СТРАХОВЫЕ СЛУЧАИ

Если в состав вашего тура входит полис медицинского страхования путешественников «Ингосстрах», при наступлении страхового случая туристу необходимо самостоятельно связаться с сервисным центром страховой компании по номеру телефона, указанному в страховом полисе.

Строго следуйте рекомендациям оператора сервисного центра страховой компании и не пользуйтесь медицинскими услугами без согласования с сервисным центром.

## ВЫЕЗД В АЭРОПОРТ

Списки пассажиров для выезда в аэропорт составляются принимающей компанией накануне дня вылета и размещаются на ресепшен 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 ресепшен отеля или направляется гостю в номер. Если вы планируете самостоятельно добираться до аэропорта, пожалуйста, проинформируйте об этом отельного гида.

При нашем стремлении четко 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 изменен накануне дня вылета. В связи с этим важно проверить информацию на ресепшен отеля не ранее 20:00 или на сайте туроператора: <https://fstravel.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: Аль-Сафа 2, улица 18Ц, вилла 58, телефон +971 4 328 53 47. Официальный сайт: [www.dubai.mid.ru](http://www.dubai.mid.ru)
- Консульство России в Абу-Даби: Абу-Даби, а/я 8211, ул. Халифа, восточные участки 65/67, телефоны +971 50 865 27 01 / 02 672 17 97. Официальный сайт: [www.uae.mid.ru](http://www.uae.mid.ru)
- Телефоны служб экстренной помощи: скорая помощь — 998, полиция — 999, пожарная служба — 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.



## **ВЫЕЗД С ДЕТЬМИ ДО 14 ЛЕТ**

Согласно Указу Президента от 22.11.2023, с 01.03.2024 пропуск через государственную границу Российской Федерации 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 подойдет свидетельство о приобретении гражданства Российской Федерации по рождению.

Помимо этого, удостоверить личность несовершеннолетнего может документ, выданный полномочным органом иностранного государства (с переводом на русский язык), при наличии российской отметки и печати. Для оформления необходимых документов и проставления отметок необходимо обращаться в территориальные органы МВД России.

---

## **ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ И МЕРЫ ПРЕДОСТОРОЖНОСТИ**

Согласно ст. 7 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ», во время путешествия турист обязан соблюдать законодательство страны временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования, сохранять окружающую среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры и соблюдать во время путешествия правила личной безопасности.

---

**Мы создаем отдых, который делает вас счастливее!**



Превращаем мечты в путешествия