

БРОНИРОВАНИЕ КРУИЗА

1.1 Как забронировать круиз?

Чтобы забронировать выбранный вами круиз, обратитесь в Ваше туристическое агентство. При бронировании через туристическое агентство пассажир, указанный первым в бронировании (не моложе 21 года – см. п. 4.3), должен заполнить и подписать лист бронирования. При бронировании круиза необходимо указать свои имя и фамилию, так, как это указано в Вашем заграничном паспорте, а также номер паспорта и дату рождения.

При бронировании круиза необходимо внести депозит либо полную оплату, если до начала круиза остается менее 60 дней.

Размер депозита указан на 1 человека и зависит от продолжительности круиза:

Круиз 1-5 ночей – \$100

Круиз 6-9 ночей – \$250

Круиз 10 ночей и более – \$450

1.2 Как я получу подтверждение брони?

При наличии мест на выбранный Вами круиз Ваш турагент бронирует для Вас круиз на желаемую дату и получит подтверждение Вашего бронирования от круизной компании. С момента отправки Вашему агенту подтверждения вступают в силу условия договора. В данном подтверждении будет указана обязательная к оплате сумма. Как только Вы получите подтверждение круиза, круизные документы или любые другие документы от Вашего туристического агентства, пожалуйста, проверьте тщательно все детали. Если Вы обнаружите какие-либо несоответствия, вы должны немедленно сообщить об этом Вашему агенту, поскольку возможно позднее никакие изменения или корректировки будут невозможны. К сожалению, мы не несем ответственность, если Вы не сообщили Вашему агенту об имеющихся ошибках и неточностях в предоставленных Вам документах (включая бронирование круиза, лист подтверждения) в течение 14 дней с момента получения всех документов, за исключением круизных документов/билетов. Максимальный срок для сообщения о неточностях и ошибках для круизных документов/билетов 5 дней.

1.3 Какую личную информацию пассажир должен предоставить круизной компании?

Круизная компания оставляет за собой право потребовать в случае необходимости предоставить паспортные данные или персональную информацию по запросу иммиграционных служб, авиакомпаний либо других компетентных органов.

Вы должны предоставлять полную информацию во время бронирования или не позднее, чем за 70 дней до начала круиза. Полная информация включает в себя полные паспортные данные, информацию о контактном лице для экстренных случаев, а также полную информацию о страховке на время тура. Мы проинформируем Вас в момент бронирования о запрашиваемых персональных данных, или в любое другое время, как только эти данные понадобятся. Мы рекомендуем Вам обратиться на наш сайт www.royalcaribbean.com, в раздел «Before you board», подраздел «Online Check-in» для внесения персональной информации в режиме онлайн. Вам понадобятся номер Вашего бронирования, дата начала круиза, и название лайнера.

Если персональные данные были предоставлены во время бронирования, просим Вас проверить, правильно и в полном ли объеме они внесены. Если у Вас нет доступа в Интернет, пожалуйста, обратитесь к Вашему агенту для

внесения или обновления Вашей персональной информации. Данные правила могут быть изменены в любой момент, в таком случае Вы будете предупреждены об этом в момент бронирования круиза или в ближайшее время после внесения изменений. Если Вы не можете предоставить правильную и полную персональную информацию, то Вам может быть отказано в посадке на борт лайнера или на авиарейс. В таком случае круизная компания не несет ответственность и никакая компенсация не будет выплачена, все расходы по аннуляции/модификации до и после круизной программы Вы берете на себя. Если вследствие не предоставления Вами полной информации на компанию будут наложены штрафы, доплаты или взыскания, то в данном случае Вы понесете полную финансовую ответственность.

Предоставляя нам необходимые данные в соответствии с настоящими условиями бронирования, Вы соглашаетесь на возможную передачу Ваших данных третьим лицам, в том числе расположенным за пределами Европейской Экономической зоны.

В случае не предоставления полной информации в соответствии с указанными сроками, мы оставляем за собой право отказать Вам в бронировании, также непредставление полной информации в требуемые сроки может повлечь за собой аннуляцию бронирования. Мы оставляем за собой право не аннулировать Ваше бронирование, в случае если Вы обязуетесь оплатить все применимые штрафы, пени и любые другие финансовые санкции, применимые вследствие непредставления полной необходимой информации в требуемые сроки.

1.4 Срок окончательной оплаты

Окончательная оплата бронирования (за вычетом оплаченного ранее депозита) должна быть произведена не позднее, чем за 60 дней до начала путешествия, если бронирование произведено за 60 дней до отправления и ранее. При бронировании круиза менее чем за 60 дней до даты отправления, полная оплата бронирования должна быть произведена в момент совершения бронирования. В случае если полная оплата бронирования не поступит в срок в полном объеме, бронирование будет считаться аннулированным, в связи, с чем будут наложены соответствующие штрафы. (см. 1.10) Если Вы оплачиваете круиз Вашей кредитной или дебетовой картой, пожалуйста, обратите внимание, что международные банки могут брать доплату или добавлять определенный процент за перевод денег на счет круизной компании в США и конвертацию валюты. Мы рекомендуем Вам уточнить все детали в Вашем банке до проведения платежа.

1.5 Могу ли я оплатить круиз через туристическое агентство?

Да, вы можете оплатить круиз через Ваше туристическое агентство. В свою очередь деньги, оплаченные агентству, будут находиться у него, до тех пор, пока согласно счету, они не будут переведены на счет круизной компании. Если до начала круиза Вам не удастся пройти он-лайн регистрацию или распечатать SetSail Pass, попросите Вашего агента проверить произведена ли полная оплата агентом в круизную компанию.

1.6 Что входит в стоимость круиза?

Все цены указаны в долларах США на 1 человека при двухместном размещении. В данную стоимость включено: размещение в каюте выбранной категории, питание (за исключением питания в альтернативных ресторанах) и развлекательные программы на борту*, пользование тренажерным залом, фитнес-классы и групповые занятия, сауна и парная, портовые сборы и налоги.

* Для некоторых развлекательных программ может потребоваться дополнительная оплата на борту.

Если не указано иное, в стоимость круиза не включены: авиабилеты, стоимость въездных виз, трансферы в/из порта и другое транспортное обслуживание, страхование, береговые экскурсии и другие расходы личного характера (например, напитки в барах, услуги прачечной, химчистки и косметического салона, телефонные переговоры и т.п.) питание в отелях (если нет соответствующего примечания), чаевые на лайнере и в портах захода (если не оплачены при бронировании), а так же любые другие расходы, не включенные в стоимость. Фиксированная оплата взимается во всех

альтернативных ресторанах Royal Caribbean International. Если Вы приобрели два или более круизов подряд, то возможны некоторые повторения шоу, меню, программы и т.п.

1.7 Как забронировать круиз по наиболее выгодной стоимости?

На страницах каталога «Цены от» - это минимальный круизный тариф, действующий на определенные даты при наличии мест (за исключением круизов в период Рождественских, Новогодних и Пасхальных праздников – так называемые праздничные круизы). Для получения максимальных скидок вам необходимо как можно раньше забронировать свой круиз и внести депозит, т.к. цены могут измениться в любой момент. Цены могут меняться в зависимости от лайнера, маршрутов, даты и категории кают. Чтобы узнать стоимость интересующего Вас круиза, свяжитесь с Вашим туристическим агентством.

1.8 Что такое статус бронирования Guarantee (GTU)?

Время от времени, мы предоставляем Вам возможность забронировать круиз на статусе GTU. Это значит, что мы как минимум гарантируем категорию каюты (запрошенной Вами) на определенный круиз. Но месторасположение каюты не гарантируется и может быть определено компанией в любое время, вплоть до момента регистрации на борту лайнера.

После того, как Вы забронировали каюту в статусе GTU, никакие изменения в бронировании не допускаются. Преимуществом бронирования каюты на статусе GTU, является то, что категория Вашей каюты может быть повышена на одну категорию и более на усмотрение круизной компании при наличии мест, без доплаты. В любом случае мы гарантируем Вам каюту запрошенной категории при бронировании. Если у Вас есть определенные пожелания по месторасположению каюты на палубах, или Вы путешествуете с семьей или друзьями и хотели бы жить рядом с ними, мы не рекомендуем бронировать каюту на статусе GTU.

Возможны следующие варианты кают со статусом GTU:

X – каюта с балконом

Y – каюта с окном

Z – внутренняя каюта

W – свит / люкс

1.9 Может ли измениться стоимость?

Мы гарантируем, что стоимость круиза на подтвержденную каюту не будет увеличена, при условии полной оплаты. Но мы оставляем за собой право увеличивать или уменьшать стоимость на не забронированные места во всех круизах. Размер круизного тарифа подтверждается на момент бронирования. В случае оплаты только депозита, стоимость круизного тарифа останется неизменной, однако при повышении ставок других составляющих входящих в стоимость круиза, таких как транспорт (включая топливный сбор), портовые сборы, налоги и таксы, топливные сборы общая стоимость круиза может быть увеличена. Дополнительно, мы оплатим расходы в случае если ставка повысится не более чем на 2% от подтвержденной цены (за исключением стоимости страховки и оплата изменений условий).

Только если повышение стоимости превысит 2% ранее объявленной цены, мы попросим Вас оплатить разницу. Если доплата превысит 10 % от ранее объявленной общей стоимости (за исключением стоимости страховки и оплата изменений условий),

Вы сможете аннулировать Ваше бронирование. В этом случае Вы получите все ранее оплаченные за круиз средства (за исключением стоимости страховки и оплаты изменений условий). Мы уведомим Вас о повышении ставок, отправив Вашему агенту инвойс бронирования с обновленной ценой. После получения извещения о повышении общей

стоимости круиза, вы должны будете в течение максимум 14 дней прислать письменный отказ от круиза в Ваше туристическое агентство, в случае если общая стоимость круиза будет увеличена более чем на 10%. Если письменный отказ от круиза не поступит в компанию в течение 14 дней с момента выпуска инвойса, то это будет автоматически означать, что Вы не планируете аннулировать круиз и произведете доплату.

Доплата должна поступить вместе с полной оплатой стоимости круиза, либо в течение 14 дней с момента отправки уведомления о повышении стоимости, в зависимости от того, какое из событий наступит раньше. Мы гарантируем, что повышение стоимости после подтверждения может наступить только при вышеназванных обстоятельствах, и мы не повысим стоимость менее чем за 30 дней до начала круиза. Поскольку мы обещаем обратиться к Вам за доплатой только в вышеназванных случаях, мы не можем вернуть Вам средства или удешевить Ваш круиз в случае понижения тарифа по любой из причин. Обратите внимание изменения, и ошибки иногда случаются. Проверьте стоимость выбранного круиза при бронировании.

1.10 Будет ли возвращена стоимость круиза в случае его аннуляции?

В случае если Вы или кто-либо из путешествующих с Вами пассажиров желает аннулировать круиз по какой-либо причине, Вам необходимо сделать письменное заявление об этом Вашему туристическому агентству. Круиз считается аннулированным только с момента получения Royal Caribbean International письменного уведомления об аннуляции от Вашего туристического агентства. В соответствии с этим будут наложены следующие штрафные санкции. Стоимость программы страхования и оплата изменений условий не может быть возвращена.

Маршрут	Кол-во дней до круиза	Штраф
3 – 5 ночей:	89 – 60 дней до начала тура	\$35/чел
	59 – 30 дней до начала тура	100/чел
	29 – 8 дней до начала тура	50% от полной стоимости тура (сборы и налоги не включены)
	7 дней и менее до начала тура	100% от полной стоимости тура (сборы и налоги не включены)
6 ночей и больше:	89 – 60 дней до начала тура	\$70 /чел
	59 – 45 дней до начала тура	стоимость депозита
	44 – 30 дней до начала тура	25% от полной стоимости тура (сборы и налоги не включены)
	29 – 8 дней до начала тура	50% от полной стоимости тура (сборы и налоги не включены)
7 дней и менее до начала тура	100% от полной стоимости тура (сборы и налоги не включены)	

Для праздничных круизов штрафы по аннуляции будут такими же, но они будут начинаться за 89 дней до круиза, однако условия могут измениться, пожалуйста уточняйте информацию у своего агента при бронировании.

Для того чтобы избежать потерь при аннуляции круиза, мы настоятельно рекомендуем Вам приобрести страховку от невыезда. В зависимости от причины аннуляции, Вы можете обратиться в страховую компанию для получения возврата согласно условиям действия Вашего страхового полиса, за вычетом не востребованных круизной компанией сумм, если таковые имеются.

По данному вопросу Вы должны обращаться в Вашу страховую компанию напрямую.

При уменьшении количества человек в бронировании, в период действия штрафов, общая стоимость круиза будет пересчитана согласно правилам и тарифам, действующим на момент внесения изменений, и Вам будет отправлено обновленное подтверждение бронирования.

1.11 Могу ли я изменить бронирование после его подтверждения?

Да, но при наличии мест на выбранном Вами круизе. Если вы хотите внести какие-либо изменения в Ваше бронирование, Вам необходимо сделать письменное заявление об этом в Ваше туристическое агентство. За изменения, внесенные в бронирование до оплаты депозита, оплата не взимается. После внесения депозита, но не менее чем за 89 дней до начала круиза Вы можете запросить внести изменения в бронирование, направив их письменно вашему туристическому агентству. Мы приложим максимум усилий, чтобы подтвердить запрашиваемые Вами изменения, но мы не можем гарантировать обязательное выполнение всех изменений. За каждое изменение в брони, произведенное за 89 дней до начала круиза и менее, будет взиматься 60 долларов США. В случае если Ваш запрос на изменения в брони поступит менее чем за 89 дней до начала круиза, будет считаться, что Ваша изначальная бронь аннулируется, в связи, с чем будут применены соответствующие штрафные санкции. Таким образом, внесенные изменения будут рассматриваться как новое бронирование. В случае если Вы или кто-либо из путешествующих с Вами, по каким-либо причинам не сможете отправиться в круиз, Вы можете произвести замену имен в данной брони (на Ваше усмотрение). В данном случае, не позднее, чем за 14 дней до даты начала круиза, Вы должны подать заявление в письменном виде в Ваше турагентство о замене имен. Замена имени будет произведена при уплате административного штрафа в размере 60 долларов США. Вы также должны представить письменные доказательства невозможности совершить поездку (а именно, справку от врача и т.п.). Замена будет произведена только в случае уплаты всех необходимых штрафов и полной оплаты круиза.

1.12 Нужна ли мне страховка?

Да, все пассажиры обязаны иметь на руках персональную страховку, действительную на все время путешествия, включающую в себя как минимальное покрытие расходов в случае аннуляции круиза пассажиром, так и покрытие медицинских расходов в случае болезни или несчастного случая и расходов на репатриацию при необходимости. Мы рекомендуем Вам обратиться к Вашему туристическому агенту или независимому страховщику для приобретения соответствующей страховки.

1.13 На какое время я могу запланировать вылет домой после круиза?

Вы можете рассчитывать на то, что Вам понадобятся несколько часов с момента выхода с лайнера до вылета домой. В каждом порту к Вашим услугам носильщики, которые помогут донести багаж от круизного терминала до такси или др. транспорта.

2. ПРЕЖДЕ ЧЕМ ОТПРАВИТЬСЯ В ПУТЬ

2.1 Ценные вещи на борту лайнера

Пожалуйста, удостоверьтесь, что все важные документы и ценные вещи (например, лекарства, ювелирные украшения, бьющиеся предметы, видео- и фотокамеры, ноутбуки, мобильные телефоны, личные документы и т.п.) не сданы в багаж и находятся в ручной клади вместе с Вами. Не оставляйте ценные вещи без присмотра в каюте или в другом месте на борту лайнера. Особое внимание обратите на ценности, наличные деньги и чеки. Для вашего удобства и безопасности особо ценные вещи можно сдать на хранение в сейф на стойку Guest Relations или воспользоваться мини-сейфом, находящимся в Вашей каюте. Мы также рекомендуем вам застраховать особо ценные вещи, Круизная компания не несет никакой ответственности за ценные вещи, не сданные на хранение в сейф на стойку Guest Relations. Для того чтобы мы могли решить возникшую проблему как можно скорее, Вы должны проинформировать нас о ней незамедлительно. Если Вы обнаружили утерю, или порчу принадлежащих Вам вещей, во время нахождения на борту лайнера, сразу обратитесь на стойку Guest Relations. Обратите внимание на сроки обращения в случае возникновения проблемы:

В случае порчи или утери принадлежащих Вам вещей Вы должны проинформировать нас или поставщиков до окончания круиза, или по предоставлению заказанных услуг. Если это невозможно, то Вы должны не позднее 15 дней после окончания круиза проинформировать нас или поставщиков о возникшей проблеме. Вы должны будете представить оригинальные документы, подтверждающие понесенные убытки, а также предоставить информацию об имеющемся страховом покрытии, предусмотренном в данном случае. Круизная компания оставляет за собой право пересмотреть сумму покрытия ущерба с учетом предоставленных документов.

Несоблюдение временных рамок при подаче заявления о пропаже или порче личного имущества, может отразиться на возможности проведения расследования и решении по Вашему заявлению.

Во всех подобных случаях Вы должны проинформировать нас обо всех кредитах, предоставленных Вам авиакомпаниями и/или другими поставщиками в связи с Вашей претензией. Вы также должны предоставить нам сведения об имеющихся у Вас страховых полисах. В соответствующих случаях мы можем попросить Вас снизить суммы претензии, при получении возмещения от страховой компании.

2.2 Что нельзя брать с собой?

Нельзя упаковывать в багаж, а также проносить на борт лайнера любые вещи, относящиеся к категории опасных или нелегальных (например, оружие, ножи, включая подарочные или другие, взрывчатые и горючие вещества, наркотики, животных, легко воспламеняющиеся вещества и т.п.). Список вещей и веществ, запрещенных к проносу на борт, может быть дополнен. Вам также не разрешат пронести на борт вещи, которые могут считаться неподобающими.

В случае возникновения подозрений, по которым круизная компания или Капитан лайнера будут считать, что в Вашей каюте находятся вещества или предметы, которые нельзя проносить на борт, Капитан лайнера или назначенный им член экипажа будут вправе войти в каюту и провести поиск таких веществ или предметов.

Убедитесь, что все острые предметы, такие как ножницы, бритвы, кусачки для ногтей, щипчики и иглы находятся в сдаваемом Вами багаже, а не в ручной клади согласно требованиям служб безопасности аэропортов.

2.3 Что мне делать, если мой багаж был утерян, задерживается или поврежден во время круиза?

Этот пункт применим к любой потере или повреждению собственности во время круиза, а также, в то время, пока вы добираетесь до судна или покидаете его, или используете любые, предоставляемые нами услуги. Исключением может стать требование к ценным вещам (см пункт 2.1).

Клиент обязан забрать все принадлежащие ему вещи из каюты после окончания круиза. Если вы что-то забыли, то мы при возможности попытаемся вернуть Вам вещи, в противном случае мы не возьмём на себя ответственность за сохранность вещей. Вам придется обратиться в страховую компанию и предъявить претензию или потребовать возмещения. Если вы обнаружили пропажу или ваш багаж был задержан, или поврежден, то вы должны немедленно обратиться к информационной стойке. Ниже перечислены сроки и условия возмещения:

Очевидные повреждения или задержка вашего груза, должны быть подтверждены нами или нашими партнерами (если виновата не наша компания), до/в течение/после круиза. Любая неожиданная потеря, повреждение или задержка груза, должны быть подтверждены нами или нашими партнерами (если виновниками являемся не мы), в течении 15 дней после отправления корабля или по истечению действия предоставляемых услуг.

Если вы можете доказать, что повреждение, задержка или потеря груза – наша вина или вина поставщика предоставляемых услуг, то мы компенсируем их в соответствии с Афинской конвенцией. Однако, максимальная сумма покрытия убытков, полученных в случае повреждения, задержки или потери багажа, устанавливается в соответствии с Афинской конвенцией.

Данные положения актуальны в случае повреждения, задержки или потери любой собственности вне судна, если Вы используете наши услуги (за исключением авиаперелетов), которые мы обязаны обеспечить согласно контракту.

В любом случае, вы должны внести средства при оплате любых затрат авиакомпаний и/или другого поставщика, связанного с вашими претензиями. Вы также должны дать нам информацию о всех страховых покрытиях, которые Вы имеете. В определенных случаях мы имеем право попросить вас уменьшить сумму покрытия, получаемую от страховой компании.

2.4. Есть ли ограничения по размеру багажа?

Максимальный вес багажа, который может быть взят на борт, составляет 90 кг/на одного пассажира. Несмотря на это, всегда существуют ограничения по провозу багажа на самолетах. Мы настоятельно рекомендуем уточнить в авиакомпании, на рейсах которой Вы планируете прибыть в порт начала круиза максимальный разрешенный размер и вес багажа. На рейсах многих авиакомпаний вес багажа не должен превышать 15 кг/на одного пассажира.

2.5. Какие документы требуются для моего круиза?

Пожалуйста, уточните требования к паспорту и оформлению виз в посольствах стран, посещаемых во время круиза, или же обратитесь заблаговременно в ваше туристическое агентство. Так как оформление необходимых виз занимает некоторое время, мы рекомендуем оформить их как можно раньше. Обратите внимание, что в высокий сезон оформление необходимых виз, может занимать больше времени, чем обычно. Для Вашей безопасности мы рекомендуем, чтобы срок действия вашего паспорта заканчивался не ранее чем через 6 месяцев после окончания путешествия. Если Вы путешествуете в США, как гражданин страны – участника программы Visa Waiver, то убедитесь, что Вы и все члены Вашей семьи включая детей, имеют при себе машинописные паспорта с двумя информационными строками, включающими буквы, цифры и знаки вдоль длинного края страницы с личными данными (с фотографией и паспортными данными). На старых паспортах информационные строки расположены на белом фоне, а на новых непосредственно, на розовом фоне. Если на странице с личными данными отсутствуют данные информационные строки, то это значит, что ваш паспорт не является машинописным. Требования к машинописному паспорту в разных странах могут варьироваться, если Вы не уверены, что Ваш паспорт является машинописным, пожалуйста, обратитесь в местную паспортную службу. Начиная с 26 октября 2004 года, все граждане стран – участников программы Visa Waiver путешествующие с немашинописными паспортами обязаны получать американскую визу. Все путешествующие в США по программе Visa Waiver после 26 октября 2006 года с паспортами, выпущенными после этой даты, обязаны иметь при себе биометрические паспорта. Все путешествующие в США по программе Visa Waiver после 26 октября 2006 года с паспортами, выпущенными до этой даты, могут путешествовать с действующими машинописными, но не биометрическими паспортами и после октября 2006 года. Всех путешествующих в США после 26 октября 2006 года с

машинописными, но не биометрическими паспортами, выданными после этой даты, не могут пересечь территорию США без визы, и обязаны ее получить. Для получения более подробной информации обращайтесь в паспортную службу по месту жительства. Обратите внимание, вышеназванные правила могут измениться, пожалуйста, уточняйте информацию заблаговременно до начала круиза.

Обратите внимание некоторые граждане стран – участников программы Visa Waiver могут быть не допущены в США. Данный запрет распространяется на людей, ранее подвергавшихся аресту, даже если арест не повлек за собой возбуждение уголовного дела. Если вы, не уверены, можете ли вы въехать на территорию США без визы, как гражданин страны участника программы VisaWaiver, пожалуйста, перед бронированием круиза проконсультируйтесь в ближайшем от Вас консульском отделе посольства США.

ESTA представляет собой автоматизированную систему, которая определяет права посетителей поездки в США в рамках программы безвизового въезда. В The ESTA application collects the same information collected on Form I-94W. ESTA собрана та же информация, которая отражена в форме I-94W. Для подачи заявления на безвизовый въезд в США, туристам необходимо зарегистрироваться в интернет системе ESTAи заполнить предложенную форму, указав персональные данные, те же, то представлены в форме I-94W.Зарегистрироваться можно на сайте www.esta.cbp.dhs.gov. Авиакомпании требуют, чтобы анкета ESTA была заполнена до вылета. Круизная компания требует, чтобы пассажиры, путешествующие по данной программе, предоставили распечатку из системы ESTA при регистрации, если лайнер во время круиза должен посетить США. Обратите внимание, круизная компания не несет ответственности, если Департамент Безопасности США Homeland Security (DHS) откажет Вам в возможности воспользоваться программой безвизового въезда. Все пассажиры, которым будет отказано в возможности

воспользоваться программой безвизового въезда в США, обязаны обратиться в консульскую службу посольства США по месту проживания для получения визы. Обратите внимание, данная возможность распространяется только на граждан стран, входящих в программу VWP.

Если Вы не являетесь гражданином страны-участника программы Visa Waiver, пожалуйста, уточните требованиям к паспорту и оформлению виз в посольствах стран, посещаемых во время круиза. Это также касается технических остановок лайнеров, таких как в порту Prince Rupert, Canada.

К сожалению, мы не несем ответственность, если Вам будет отказано в регистрации на перелет или во въезде в любую страну, а также в случае возникновения затруднений или расходов, связанных с отсутствием надлежащего паспорта и виз.

Большинство пассажиров вынуждено получать визу для въезда в Россию, что занимает несколько недель и дольше. Royal Caribbean International не предоставляет визового обслуживания по оформлению Российских виз, но если вы посещаете Россию на одной из предлагаемых Royal Caribbean International экскурсиях, то визу оформлять не нужно, если только это не указано в описании экскурсии. Если Вы планируете посетить Россию с индивидуальной экскурсией, Вы должны будет оформить Российскую визу в ближайшем посольстве РФ. Вы должны убедиться, что написание Вашего имени в билетах и в паспорте строго совпадает. Если допущены неточности, то Вам может быть отказано в посадке на авиа рейс или круиз. К сожалению, мы не несем ответственность, если Вам будет отказано в регистрации на перелет или во въезде в любую страну, а также в случае возникновения затруднений или расходов, связанных с отсутствием надлежащего паспорта и виз. Некоторые портовые и таможенные службы могут потребовать предоставить удостоверение личности при выходе с лайнера. Мы настоятельно рекомендуем иметь при себе копию паспорта в дополнение к оригиналу и брать с собой копию каждый раз, при выходе с лайнера в портах захода, чтобы минимизировать неудобства, вызванные данной процедурой.

Обратите внимание, вышеназванные правила носят рекомендательный характер и могут измениться, пожалуйста, уточняйте информацию заблаговременно до начала круиза.

2.6 Каковы медицинские требования?

Для получения подробной информации о медицинских требованиях для путешествия в регионы, указанные в данной брошюре обращайтесь в свои медицинские учреждения. Компания Royal Caribbean International всегда рада беременным женщинам на раннем сроке, но, к сожалению, женщины, 24 неделя беременности которых наступит до момента окончания круиза, не будут допущены к путешествию. Также все женщины с меньшим сроком

беременности, должны предоставить справку от наблюдающего врача, с указанием срока беременности на момент начала круиза (в неделях), а также подтверждающую, что состояние Вашего здоровья позволяет Вам отправиться в путешествие и нет риска для нормального течения беременности. Официальная справка должна быть предоставлена минимум за 30 дней до начала круиза.

2.7 Регистрация на борт

Если вы прошли процедуру он-лайн регистрации, возьмите с собой на регистрацию в терминал SetSail Pass паспорт. Пройдите к стойке обмена SetSail Pass на SeaPass® card .Если вы не прошли процедуру он-лайн регистрации, возьмите с собой заполненные круизные билеты и паспорт. В терминале сотрудник круизной компании поможет Вам заполнить нужные документы и получить SeaPass® card. Чтобы пройти процедуру он-лайн регистрации зайдите на www.royalcaribbean.com.

3. НА БОРТУ

3.1 Питание на борту

У вас есть возможность выбора смены питания в основном ресторане (завтрак и обед обслуживаются единой сменой). Пожалуйста, укажите предпочтительную смену питания и размер столика при бронировании круиза. Подтверждение смены питания происходит по принципу живой очереди, кто первый заказал, тот первый и получил подтверждение. Поэтому во избежание разочарований, бронируйте смену питания как можно раньше. Мы не можем удовлетворить все запросы на предпочитаемую смену питания. Номер Вашего столика будет дан вам во время регистрации на борт лайнера в начале Вашего круиза. Время смен питания во время стоянок лайнера в порту может варьироваться в зависимости от экскурсионной программы предлагаемой круизной компанией. Обычно питание организовано по следующей схеме:

Завтрак - свободная посадка

Обед - свободная посадка

Ужин - первая смена с 18:00/18:15 вторая смена с 20:00/20:30

Основной ресторан не всегда может быть доступен для завтрака и обеда. Пожалуйста, проверяйте свой Cruise Compass, чтобы проверить время работы ресторанов. На лайнере Anthem of the Seas действует система Динамического питания. Вместо одного ресторана мы предлагаем пять ресторанов с разным меню и атмосферой. В этих ресторанах действует система свободной посадки. Обслуживание в каютах доступно 24 часа в сутки (с полуночи до 5:00 взимается дополнительная плата за сервис). Гости съютов могут заказать питание в каюту из любого ресторана. За посещение альтернативных ресторанов взимается дополнительная плата. Вы можете забронировать альтернативные рестораны и рестораны на лайнере Anthem of the Seas заранее на сайте www.royalcaribbean.com или на борту.

Система питания My Time dining (ужин в любое удобное время) действует на всех наших лайнерах и позволяет поужинать в любое время с 18:00 до 21:30. Однако мы стараемся делать все, чтобы минимизировать время ожидания и поддерживать уровень сервиса, именно поэтому мы рекомендуем бронировать время ужина на нашем сайте в разделе Already Booked. Обратите внимание, при выборе данной опции чаевые обязательно должны быть предоплачены во время покупки круиза. Мы рекомендуем Вам определиться и забронировать время для ужина на каждый из дней, как только вы подниметесь на борт лайнера или до круиза на сайте круизной компании. Вы также можете забронировать время ужина на нашем сайте в разделе «Before you go».

Мы также предлагаем Вашему вниманию программу My Family Time Dining (ужины для детей), в которой могут принять участие дети от 3 до 11 лет, данная опция предлагается только при бронировании наиболее ранней смены питания. Данная система предполагает, что дети ужинают в течение 40 минут, после чего их забирают сотрудники детского клуба Adventure Ocean, а взрослые могут в спокойной обстановке продолжить ужин. Дополнительная плата не требуется.

3.2 Специальные услуги и запросы

Мы стремимся помогать инвалидам и пассажирам с ограниченными физическими возможностями и стараемся удовлетворять запросы на специальные услуги. Мы связываемся с аэропортами, портовыми агентами, отелями, транспортными компаниями и лайнерами, предпринимая все разумные и необходимые меры по оказанию помощи инвалидам и пассажирам с ограниченными физическими возможностями, чтобы обеспечить комфортное путешествие. Также мы стремимся удовлетворить специальные запросы по диетическому питанию по религиозным и/или медицинским основаниям, например, безлактозное, с низким содержанием холестерина, кошерное или диабетическое. Другие виды питания, например, кошерное или безлактозное нужно заказывать заранее.

Обратите внимание: наше кошерное питание похоже на кошерное питание на авиарейсах, вся пища и упакована заранее. Пожалуйста, имейте в виду, что специальное питание будет доступно только в основных ресторанах. Пожалуйста, опишите свои предпочтения в пище как можно подробнее, и мы постараемся им соответствовать, но мы не можем гарантировать, что удовлетворим все ваши предпочтения. Пожалуйста, скажите своему тревел агенту о ваших предпочтениях. Запрос должен быть отправлен на почту special_needs@rccl.com за 90 дней до начала круиза.

Пожалуйста, сообщайте нам о любых специальных запросах в момент бронирования, например, о провозе любого специального медицинского оборудования, провозе животных, инвалидное кресло, помощь в аэропорту/порту/на борту или касаясь размещения в отеле или на корабле. После подтверждения и выставления счета Вам будет предложено заполнить форму на специальные запросы (форма также доступна на нашем сайте), которую необходимо выслать нам не позднее, чем за 90 дней до начала путешествия. Если мы не сможем предоставить соответствующую поддержку или услуги, которые были запрошены, мы сообщим как можно скорее.

3.3 Можно ли гарантировать выполнение специального запроса?

К сожалению, нет. Если у Вас есть какой-либо специальный запрос, пожалуйста, информируйте об этом Ваше турагентство при бронировании круиза. Мы и наши поставщики приложим все усилия, чтобы выполнить Ваш запрос, но мы не можем гарантировать его выполнения. Не подтверждение запроса не может являться причиной аннуляции контракта.

Если подтверждение запроса может быть осуществлено только за дополнительную плату, то данная цена будет добавлена к общей стоимости круиза или будет включена в бортовой счет.

Если круизной компанией в письменном виде при бронировании не гарантируется обратное, то ни какое бронирование не может быть принято на том условии, что оно удовлетворит пассажира, только при выполнении специального запроса. Такие бронирования будут обработаны, также, как и обычные, согласно вышеуказанным условиям и комментариям.

3.4 Употребление алкогольных напитков

Минимальный возраст пассажира для употребления алкоголя на борту лайнеров Royal Caribbean International зависит от региона и порта, из которого начинается круиз. Для лайнеров, отправляющихся из портов Европы, Азии, Австралии, Новой Зеландии и Южной Америки, минимальный возраст составит 18 лет. Для лайнеров, отправляющихся из Северной Америки и Канады - 21 год. На частных островах Лабиди и Кококей, а также в портах США минимальный возраст также составляет 21 год. Мы оставляем за собой право изменить минимальные возрастные границы без предварительного уведомления.

Если в течение круиза меняется возрастной ценз гостя (ему исполняется 18 или 21 год), то по предъявлению документов, подтверждающих данный факт, например, паспорта, во внутреннюю систему лайнера вносится отметка, и с этого момента гостю можно будет употреблять алкоголь, при соблюдении правил, указанных выше. Royal Caribbean International оставляет за собой право ограничить или запретить пронос на борт алкогольных напитков. Все алкогольные напитки, пронесенные на борт, будут изъяты и возвращены Вам в завершающий день круиза. То же касается и алкоголя, приобретенного в Duty Free на борту лайнера. Алкоголь будет изъят и возвращен в завершающий день круиза. В день посадки пассажир имеет право пронести не более 2-х бутылок (750 мл) вина или игристого вина. Гости, не соблюдающие алкогольную политику на борту (предоставляют алкоголь несовершеннолетним, ведут себя агрессивно, пытаются скрыть купленный алкоголь при проверке багажа) могут быть не допущены на борт или высажены с лайнера (финансовая ответственность в таких ситуациях ложится на гостя). Также обращаем Ваше внимание, что во время стоянок в портах по маршруту магазины на борту будут закрыты, также в зависимости от порта захода и иных правил, товары могут облагаться дополнительным налогом. Данные правила могут быть изменены без уведомления.

3.5 Чаевые на борту

На борту всех наших лайнеров приветствуется поощрение персонала чаевыми, в том случае если Вам понравилось качество обслуживания и личное отношение. Приблизительная стоимость чаевых в день \$ 13,50 с пассажира в день (\$ 16,50 для гостей, проживающих в свитах), включает в себя чаевые по обслуживанию в каюте и в ресторане, как взрослых, так и детей.

Мы предлагаем Вам возможность предоплатить чаевые заранее. Если вы не желаете воспользоваться данной возможностью, вы должны информировать Ваше турагентство при бронировании круиза, и Royal Caribbeanавтоматически будет включать чаевые в Ваш счет ежедневно на борту (SeaPassSM). Дополнительно чаевые в размере 15% включаются в бортовой счет при заказе напитков. Обратите внимание на то, что оплата чаевых обязательна, размер чаевых может меняться, повышаться или понижаться, чаевые могут быть оплачены на борту через клиентскую службу. Сумма чаевых рассчитывается при бронировании круиза. Пожалуйста, обратите внимание на то, что маршруты некоторых из наших круизов состоят исключительно из портов, расположенных на территории Евросоюза. Во время таких круизов некоторые товары и услуги, предлагаемые на борту, будут облагаться налогом(VAT), в соответствии с правилами налогообложения страны из которой начинается круиз. Этот налог на товары и услуги является обязательным и поступает в казну страны, из которой начинается круиз. Граждане, стран не входящих в Евросоюз могут получить возврат ранее оплаченного налога на товары, при выезде с территории Евросоюза, как правило, в аэропорту.

* Если кто-то из персонала сделал Ваш отдых не забываемым, Вы можете увеличить размер чаевых.

3.6 Что делать в последний вечер круиза?

Соберите Ваш багаж и выставьте чемодан за дверь Вашей каюты до полуночи. Стюард Вашей каюты предоставит Вам бирки на каждое место багажа. Впишите Ваше имя и домашний адрес на каждую багажную бирку и навесьте на ручку чемодана/сумки. Все бьющиеся и ценные предметы (такие как ювелирные украшения, фото и видеокамеры, медицинские препараты) должны быть упакованы в ручную кладь. Ответственность за сбор всех личных вещей лежит на пассажире. Если Вы что-то забыли, то мы можем взять эту вещь на хранение, но если это невозможно, то мы обратимся к Вашему страхователю (если багаж застрахован). Обратите внимание, что некоторые оставленные вещи, могут быть уничтожены.

Ответственность за забытые на борту вещи несет пассажир. Мы приложим все усилия для организации возврата забытых вещей (доставка за счет пассажира), однако если мы это будет невозможно, мы рекомендуем Вам обратиться для возмещения убытков в страховую компанию, застраховавшей Ваш багаж. Обратите внимание, компания не хранит оставленные пассажирами вещи, по истечении определенного срока они уничтожаются.

3.7 Курение на борту

Курение во всех каютах запрещено. Для удобства наших гостей курение запрещено, практически на всей территории лайнеров и в каютах. Однако для удовлетворения курящих пассажиров, мы оборудовали зоны для курения в некоторых помещениях лайнеров и на открытых палубах. Курение сигар разрешено только в зонах для курения на открытых палубах.

На борту новейшего лайнера Oasis of the Seas курение запрещено во всех общественных помещениях, находящихся внутри лайнера, во всех общественных помещениях, расположенных на открытом воздухе по правому борту лайнера, а также на балконах кают, выходящих на Central Park и Boardwalk Курение разрешено в Казино Рояле по одной стороне лайнера.

На борту лайнера Oasis of the Seas курение разрешено в местах, отмеченных знаком «курение разрешено»

Штраф в размере 250\$ будет применен при каждом нарушении правил курения на борту. Сигареты, сигары и трубки необходимо обязательно погасить и ни в коем случае не бросать за борт. Лицам моложе 18 лет курение на борту запрещено.

4. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

4.1 Групповые бронирования

Пожалуйста, проконсультируйтесь с Вашим турагентом относительно размера депозита, сроков оплаты, штрафных санкций при аннуляции и т.д. Правила и условия бронирования групповых круизов отличаются от тех, которые применяются для индивидуальных бронирований.

4.2 Каюты для пассажиров с ограниченными возможностями

Вы должны удостовериться в том, что ваше физическое состояние позволяет Вам отправиться в круиз, а путешествие не приведет к осложнению хронических заболеваний, а также будет безопасным для окружающих. При бронировании круиза Вам необходимо сообщить Вашему турагентству в письменном виде об имеющихся у Вас специфических заболеваниях, требующих постоянного наблюдения и медицинской помощи и которые могут обостриться во время круиза, а также о необходимых медицинских препаратах, процедурах и оборудовании необходимом Вам во время круиза. Пожалуйста, предоставьте нам максимально полную информацию. Если не указано иное, на наших лайнерах имеется ограниченное количество кают для пассажиров-инвалидов. Гости, бронирующие данные категории кают, должны по запросу

предоставить необходимые документы, подтверждающие необходимость проживания в каюте для людей с ограниченными возможностями. В ином случае мы оставляем за собой право переселить гостей в обычную каюту, имеющуюся в наличии с сохранением категории или аннулировать бронь. Обратите внимание, что инфраструктура некоторых портов не позволяет пассажирам инвалидам свободно сойти на берег или присоединиться к групповой экскурсии. Пассажиры, передвигающиеся на колясках, должны иметь с собой собственную складную коляску, а также должны знать, что некоторые из помещений лайнера будут для них недоступны. Если вы желаете взять с собой автоматизированную инвалидную

коляску, уведомьте письменно Ваше турагентство во время бронирования круиза, а также предоставьте, пожалуйста, технические характеристики. К сожалению, из-за ограниченного пространства в некоторых случаях мы не сможем подтвердить Ваш запрос. В некоторых случаях (например, при использовании тендера) пассажиры на колясках не смогут сойти на берег. Некоторые места на лайнере не всегда доступны для пассажиров на колясках. Необходимо, чтобы пассажиры на колясках могли самостоятельно за собой ухаживать или путешествовали в сопровождении лиц, способных оказать им помощь. К сожалению, круизная компания вправе отказать пассажиру в посадке на лайнер согласно Европейской конвенции EU Regulation 1177/2010, включая соблюдение правил безопасности, установленных пунктами закона на различных уровнях: международных, федеральных или объединённых. А также в случаях, когда инфраструктура портовых сооружений, конструкция лайнера или особенности имеющегося оборудования не позволяет осуществлять посадку, высадку пассажиров или оперативную работу с соблюдением условий необходимой безопасности.

4.3 Существуют ли возрастные ограничения для пассажиров?

На наших лайнерах, которые отправляются из портов Европы, Азии, Южной Америки, Австралии или Новой Зеландии, лица, не достигшие 18 лет (несовершеннолетние) не могут путешествовать в круизе самостоятельно или иметь отдельную каюту без сопровождения родителей, опекуна или сопровождающих старше 18 лет. Пожалуйста, имейте в виду, что для лайнеров, отплывающих из США и Канады, несовершеннолетними считаются лица младше 21 года. Для пассажиров 18 лет или младше, которые путешествуют без сопровождения хотя бы одного из родителей или опекуна, перед началом путешествия должно быть представлено заверенное разрешение от родителей или опекуна. На несовершеннолетних, путешествующих со взрослым, который не является родителем или опекуном, должен быть предоставлен действительный паспорт с действующей визой (или заверенная копия свидетельства о рождении несовершеннолетнего), а также заверенное разрешение, подписанное хотя бы одним из родителей или опекуном несовершеннолетнего.

Данное заверенное разрешение, должно быть представлено на каждого пассажира младше 18 лет при регистрации на круиз и должно быть написано на английском языке. Если подобное разрешение не будет представлено во время регистрации, то пассажиру младше 18 лет будет отказано в посадке на борт. В этом случае круизная компания снимает с себя ответственность за понесенные расходы и потери, возникшие при отказе в посадке на круиз как пассажира младше 18 лет, так и сопровождающего, решившего остаться на берегу вместе с несовершеннолетним. Возврат не будет осуществлен, если несовершеннолетнему пассажиру будет отказано в посадке на борт, вследствие отсутствия необходимых документов, как родителям, так и опекунам или лицам решившим прервать свой круиз и остаться с несовершеннолетним. Обратите внимание все заверенные разрешения от родителей и опекунов, должны также содержать информацию о требуемом медицинском уходе, предусмотренным наблюдающим врачом, для оказания необходимой медицинской помощи без промедления.

Вниманию родителей и опекунов, имеющих разные фамилии с несовершеннолетним, при регистрации на лайнер Вы обязаны предоставить официальные переведенные и заверенные документы, подтверждающие родство или опекунов. Супружеские пары, в которых оба супруга не моложе 16 лет могут забронировать круиз. Переведенная и заверенная копия свидетельства о браке должна быть предоставлена во время бронирования круиза. Обратите внимание, что в некоторые из мероприятий, проводимых на борту, будут не доступны для таких пассажиров в силу возрастных ограничений. Полная информация о мероприятиях, к которым применимы возрастные ограничения, опубликованы в программе дня издаваемой на борту.

Минимальный возраст допускаемых к путешествию пассажиров составляет 6 месяцев на дату начала круиза и 12 месяцев для Трансатлантических круизов, а также круизов по Тихому океану, на Гавайи, в Австралию, некоторых круизов по Южной Америке и некоторых других маршрутов. В связи с этим, в любом круизе продолжительностью 3 и более дней минимальный возраст должен составлять 12 месяцев на дату начала круиза/круиз-тура.

Безопасность наших пассажиров является для нас наиболее важным вопросом. В связи с ограниченностью медицинских возможностей, оборудования и специализированного персонала на борту, компания не может давать разрешения, отклоняться или идти на исключения из вышеназванных правил.

4.4 Изменение даты отправления и маршрута круиза

К сожалению, мы не можем гарантировать, что лайнеры зайдут во все порты, указанные в их маршрутах. Круизная компания и Капитан лайнера имеют право принять решение об отмене захода в тот или иной порт, заходе в дополнительный порт, не предусмотренный маршрутом круиза, а также о замене лайнера в том или ином порту захода. Дополнительно компания не несет ответственности за изменение Ваших планов, в случае если время прибытия и отхода лайнера в / из любого из портов.

Как правило, решения об изменении маршрута принимаются только исходя из интересов безопасности пассажиров. Пожалуйста, ознакомьтесь также с пунктом 4.5. Изменения в маршруте могут быть произведены даже во время круиза по таким причинам как погодные условия, волнения на море, необходимость срочной медицинской помощи гостям, помощи стороннему лайнеру, или невозможность судна продолжать движение на нормальной скорости, а также механические и технические проблемы. Мы сделаем все возможное, чтобы избежать изменения маршрута, однако мы не несем ответственности за изменение расписания ввиду обстоятельств непреодолимой силы или форс-мажора (пункт 4.12)

4.5 Может ли круизная компания изменить или отменить круиз?

В случае необходимости круизная компания может изменить или исправить ошибки, допущенные в каталоге, как до, так и после подтверждения круиза, а также (что крайне редко) отменить бронирование или сам круиз. В отдельных случаях круизная компания имеет право аннулировать подтвержденные бронирования. Поскольку мы стремимся избежать изменений или аннуляций, мы оставляем за собой право это сделать. Если мы вносим значительные

изменения или аннулируем бронирование, то мы проинформируем Вас об этом как можно скорее. Если время до начала круиза позволяет, то Вам будут предложены следующие возможности:

(a) (для значительных изменений) принять изменение условий круиза, или

(b) Вы можете приобрести другой круиз Royal Caribbean International за ту же стоимость и на тех же условиях при наличии мест. Мы предложим вам, по крайней мере, один альтернативный вариант круиза, эквивалентный или более высокого уровня, за который Вам не придется доплачивать. Если по факту предложенный круиз будет дешевле оригинального, то мы вернем Вам разницу. Если предложенный вариант Вас не заинтересует, то вы можете выбрать любой другой круиз. В этом случае вы должны будете оплатить разницу, если выбранный Вами круиз будет дороже оригинального или получите возврат, если выбранный круиз будет дешевле первоначального.

(c) Вы можете отменить круиз или согласиться с произведенной отменой, и в этом случае Вам будут возвращены все деньги, которые были Вами оплачены за круиз.

Обратите внимание, вышеназванные возможности не могут быть применены, если изменения применимые к вашему бронированию незначительны.

4.6 Какие изменения считаются значительными?

Значительными изменениями являются изменения в подтвержденном бронировании, которые обоснованно, считаются имеющими значительный эффект. Примеры значительных и незначительных изменений:

Значительные изменения: замена 2 дней захода в порт на 2 дня проведенных в море,

Незначительные изменения: замена одного порта другим, замена 1 дня в порту на 1 день в море, изменение времени стоянки в портах по маршруту, при посещении всех портов, заявленных по маршруту, изменение порядка посещения портов захода,

Крайне редко, по причине «Форс-мажора» (см. п.4.12) мы можем изменить или отменить Ваш круиз после его отправления, но до объявленного срока окончания. Это весьма маловероятно, но если эта ситуация произойдет, то мы к сожалению, не сможем произвести возврат средств (за исключением, если получим возвраты от наших поставщиков), так же не сможем предложить Вам компенсацию или оплатить дополнительные расходы, связанные с этим.

4.7 Может ли пассажиру быть отказано в посадке на лайнер?

Да, если круизная компания, Капитан лайнера или врач имеют основание считать, что по каким-либо причинам Ваше путешествие в круизе подвергает Вас опасности или создает неудобства для других пассажиров, находящихся на лайнере, указанные выше лица имеют право принять решение об отказе Вам в посадке на лайнер, отмене или прерывании Вашего круиза. В этом случае вы будете доставлены на берег в ближайшем порту без какой-либо ответственности со стороны круизной компании. Вам необходимо будет также оплатить возникшие в связи с этим расходы. Никакие выплаты или компенсации Вам в этом случае производиться не будут. Поскольку Ваш круиз будет прерван, круизная компания далее не будет нести ответственность в отношении Вас. Для обеспечения безопасности здоровья пассажиров круизного лайнера, гостям, прибывшим в порт для регистрации на круиз с симптомами желудочно-кишечных инфекций, которые легко передаются от человека к человеку, может быть предложено пройти обследование с нашим медицинским персоналом, и по его результатам, возможно, перенести круиз.

Если Вам было отказано в регистрации на борт по причине не предоставления полной информации о физическом или душевном здоровье, а также о необходимом медицинском уходе во время круиза, то в этом случае только при возможном принятом круизной компанией решении в вашу пользу ранее оплаченный круизный тариф, будет возвращен.

На каждом из лайнеров Royal Caribbean International мы предлагаем Вам превосходный круизный отдых. Для того чтобы Вы и Ваши сопровождающие могли получить именно то, что Вы ожидаете, мы разработали Правила Поведения Гостей на борту лайнера. Мы заранее благодарим Вас за их соблюдение.

Важно: Нарушение Правил Поведения Гостей на борту лайнеров Royal Caribbean International будет являться основанием для применения соответствующих действий, включая конфискацию запрещенных материалов и предметов, а также высадке с борта лайнера. Правила могут меняться без предварительного уведомления со стороны Royal Caribbean. Royal Caribbean имеет право добавлять новые положения в общий свод правил. Пожалуйста, так же ознакомьтесь с пунктом 1.3

4.8 Жалобы и претензии

Если у пассажира возникли претензии или жалобы в адрес круизной компании, во время нахождения на борту лайнера, ему необходимо немедленно сделать письменное заявление на стойку Guest Relations, или обратиться к поставщику, предоставившему услугу. Если решение поступившей претензии Вас не удовлетворит, то Вам необходимо послать письменное заявление на адрес круизной компании с указанием номера бронирования и всех имеющихся деталей, не позднее, чем через 28 дней после завершения круиза. Претензии принимаются только от первого пассажира, указанного в бронировании. Если претензия написана от лица других пассажиров, путешествующих с Вами, то их полные имена и номер бронирования должны быть также указаны в корреспонденции вместе с разрешением первому пассажиру выступать от их лица. К сожалению, круизная компания не может нести ответственность по заявлениям, поданным несоответствующим образом.

Любые споры и разногласия между пассажиром и круизной компанией решаются в арбитраже. Это просто и недорого. Все жалобы должны быть подтверждены документально и размер суммы, которую нужно или возможно придется оплатить лимитирован. Арбитражная схема не вступает в силу в случаях, если сумма иска выше \$2,285.00 на человека или суммарно \$10,600.00 за каюту, а также в случаях с претензиями о причиненных увечьях или болезни, а также их последствиями.

Пассажир также вправе обратиться в суд. В данном случае судебной инстанцией будет являться только Майами, Флорида, США. Никаких исключений по расположению суда в другом штате или стране быть не может. Компенсация может быть выплачена только в следующих случаях:

*Пострадавший передаст круизной компании свои права по иску в отношении ответственных за оказание услуг.

*Пострадавшее лицо будет полностью координировать свои действия с круизной компанией и нашим страхователем, и подтверждать переданные нам или нашим страхователям полномочия по данному иску.

4.9 Ответственность круизной компании перед пассажиром

Круизная компания обещает удостовериться в том, что все обговоренные условия, указанные в вашем круизном контракте, по организации, выполнении, обеспечении и обслуживании, будут выполнены и предоставлены с использованием необходимых знаний и должной заботой. Однако круизная компания не несет ответственности и не производит выплат компенсации за причиненные увечья, заболевания, смерть, угрозу жизни и потери, если только это не произошло по вине круизной компании, наших агентов или поставщиков. Под определением вины, мы подразумеваем невыполнение обязательств нами, нашими агентами или поставщиками при наличии необходимых знаний и должной заботы. Пожалуйста, обратите внимание, что доказательства отсутствия необходимых знаний и должной заботы является Вашей прерогативой, если намереваетесь выдвинуть претензию. Круизная компания не несет ответственности за причиненные увечья, заболевания, смерть, угрозу жизни, потери, отсутствие удовольствия, повреждения, расходы, счета или претензии по любым другим причинам, если они явились результатом следующих действий:

*по вине пострадавшего, или сопровождающих его лиц;

*в результате действий третьего лица, компании, фирмы или обстоятельств, которые не имели отношения к круизу, и которые нельзя было избежать или предвидеть; в результате обстоятельств или действий компании и ее поставщиков, оказывавших другие услуги, которые нельзя было предвидеть или предусмотреть, при должной заботе (см. пункт 4.12).

*по вине лиц, не имеющих договора с круизной компанией на проведение работ и оказание услуг. Примечание: Круизная компания не несет ответственности если вы не получили удовольствия от круиза, или испытывали некоторые затруднения, в связи с тем, что не сообщили нам об этом при бронировании круиза или если возникшие сложности возникли не из-за неисполнения компанией пунктов контракта.

Обратите внимание, мы не несем ответственность за услуги не являющимися составляющими нашего контракта, включая дополнительное обслуживание и услуги, предоставляемые в отелях или другими поставщиками, если они не представлены в брошюре, и мы не подтверждали их. За оказание услуг, не оговоренных в Вашем договоре с круизной компанией, в случае невыполнения услуг по договору, законы и правила той страны, где возникла данная ситуация, будут являться основополагающими для разрешения спора.

При предъявлении претензии по оказанию подтвержденного сервиса и услуг, включенных в контракт правила и законы местности, где произошла ситуация, по которой выдвинута претензия будут взяты за основу для решения спорных вопросов. Если сервис или предоставленные услуги, вызвавшие нарекание, были организованы в соответствии с местными законами и в период действия данных законов, то такой сервис и услуги будут считаться организованными надлежащим образом. Даже если согласно законам США, данный сервис считался бы неудовлетворительным, будь он предоставлен на территории США.

Исключением является введение клиента в заблуждение относительно отсутствия безопасности, что могло являться главной причиной при выборе отдыха.

4.10 Ограничение ответственности перед пассажиром

Мы будем полагаться на финансовые ограничения, указанные в соглашении, где это применимо и в полной мере разрешено законом, касающиеся перевозки пассажиров и их багажа морским путем от 1974 года, впоследствии дополняемым и/или изменяемым в соответствии с любым действующим протоколом и законодательством, но не ограничивая применение регламента (ЕС) № 392/2009, которое применительно для мореходства (совместно с Афинской конвенцией) по отношению к вашему круизу и процессам посадки на корабль и высадки с корабля. За любые претензии, связанные со смертью, причинением вреда здоровью, задержкой рейса, потерей или повреждением багажа наша компания будет нести ответственность перед клиентом только в соответствии с Афинской конвенцией. Если у вас имеются претензии, не предусмотренные Афинской конвенцией, вы не вправе предъявить их нам, даже если они не противоречат действующему законодательству. В случае, если ваши претензии предусматриваются Афинской конвенцией, они должны быть предъявлены в специально отведенные сроки, установленные конвенцией.

Кроме того, Афинская конвенция устанавливает максимальную сумму, которую наша компания, признанная ответственной, должна выплатить в случае смерти, причинения вреда здоровью, порчи багажа и ценных вещей клиента. Максимальная сумма компенсации, выплачиваемая клиенту, будет иметь ограничение по таким претензиям, которые связаны с воздушными, железнодорожными и автомобильными перевозками, а также по претензиям, касающимся размещения в отелях (в том числе, связанные со смертью и причинением вреда здоровью).

Компания должна будет выплатить компенсацию по претензии или части претензии, по которой она является полностью ответственной перед клиентом. В случае возникновения обстоятельств, которые оговорены в условиях бронирования у самого перевозчика или принимающей стороны в лице отеля, ответственность по выплате компенсации будет лежать на них, в соответствии с Международной Конвенцией или Регламентом, распространяющимся на само путешествие или вопросы размещения в отелях (например, Варшавская Конвенция и Монреальская Конвенция для международных воздушных перевозок, для авиакомпаний с лицензий, выданной одной

из стран ЕС, регламент ЕС об ответственности перевозчика № 889/2002 для национальных и международных воздушных перевозок).

Пожалуйста, обратите внимание: если перевозчик или отель не будут нести ответственность за выплату компенсации в соответствии с применимой Международной конвенцией или правилами, то, в данном случае, наша компания

также не обязана нести ответственность и осуществлять выплату компенсации по Вашей претензии. При совершении платежа, наша компания имеет право вычесть ту денежную сумму, которую вы получили или имеете право получить от перевозчика или от принимающей стороны (отеля) при рассмотрении вашей жалобы или претензии.

Вы можете сделать у нас запрос на получение копий применимых международных конвенций и правил.

4.11 Ответственность пассажира

Вы должны убедиться, что при бронировании вы использовали информацию, опубликованную в действующей брошюре. Круизная компания не несет ответственность за информацию, опубликованную в ранее изданных брошюрах. Пассажир несет ответственность за своевременное прибытие в порт отправления, а также за наличие у него и путешествующих с ним лиц правильно оформленных документов, паспортов и необходимых въездных виз.

4.12 Обстоятельства, не зависящие от круизной компании

За исключением оговоренных ранее случаев, круизная компания не несет ответственности и не производит выплат за не оказанные услуги в случае, если это произошло в связи или по вине обстоятельств, не зависящих от круизной компании (так называемые «форс-мажорные обстоятельства»). К ним относятся обстоятельства, которые нельзя предвидеть или избежать при помощи существующих средств. Как правило, это военные действия или угроза военных действий, террористические акты, государственные перевороты, стихийные и природные бедствия и катастрофы, пожары, неблагоприятные погодные условия, угроза здоровью и жизни людей, эпидемии, технические проблемы (которые невозможно было предвидеть, или предотвратить, несмотря на своевременные технические проверки), а также другие обстоятельства, находящиеся вне контроля круизной компании.

4.13 Дополнительные требования и правила, применяемые к круизу

Авиакомпании и другие поставщики услуг применяют собственные требования и правила, которые могут относиться к Вашему путешествию в круиз. Эти требования и правила могут ограничить ответственность авиакомпаний и других поставщиков услуг, как правило, в соответствии с международными конвенциями. Данные условия могут быть предоставлены по запросу.

4.15 Береговые экскурсии и развлечения

Все описания относятся к развлечениям, имеющимся в портах, которые Вы посещаете. Мы не имеем к развлечениям на берегу никакого отношения, а также не осуществляем, не управляем или не

контролируем их проведение. Все они представлены местными операторами, вне зависимости от нас. Некоторые из экскурсий могут быть недоступны для гостей – инвалидов. Экскурсии не являются частью контракта между круизной компанией и пассажиром, даже в том случае если мы предлагаем услуги тех или иных операторов, а также оказываем содействие при бронировании. Соответственно компания не несет ответственности в отношении таких развлечений и меры ответственности, опубликованные в пункте 4.9 к ним применимы быть не могут. Мы не несем ответственность за точность предоставленной информации по таким развлечениям или о курортах/местности, которую Вы посещаете

(за исключение случаев, когда это является частью контракта) или если определенная экскурсия или развлечение, не являющиеся частью контракта будут проведены, не будучи под нашим управлением.

4.16 Безопасность на борту лайнера

Для компании Royal Caribbean International безопасность пассажиров является наиважнейшей задачей. Для эффективного контроля и в соответствии с международными правилами все гости лайнеров Royal Caribbean обязаны проходить специальную процедуру в терминалах морских портов и на борту лайнеров. Эта процедура включает проход через металлоискатель каждого из пассажиров, а также сканирование багажа, в том числе ручной клади. Мы благодарим за содействие и понимание со стороны наших гостей.

Частная Информация

Для подтверждения бронирования нам понадобится некоторая персональная информация. Это имена и адреса всех участников поездки, данные кредитной / дебетовой карты, или детали других приемлемых для Вас форм оплаты, специальные запросы, включая данные о недееспособности, медицинские нужды, которые могут повлиять на выбор отпуска, а также все предпочтения по питанию, также связанные с религиозными убеждениями. Мы также можем запросить другие данные, такие как национальность, гражданство, пол, паспортные данные, в дополнение к уже имеющимся.

Если нам понадобятся другие персональные данные, мы запросим их у Вас. Мы должны передать Ваши персональные данные в другие компании и организации для организации Вашего путешествия (например, авиакомпании, отели, другие поставщики, кредитные организации и банки). Мы также можем по запросу передать Ваши персональные данные юридическим организациям или третьим лицам (например, Иммиграционным службам) в некоторых случаях, например, в интересах безопасности того или иного государства. Такие организации и третьи стороны могут находиться за пределами Европейского содружества, Норвегии, Исландии или Лихтенштейна, если Ваш круиз проходит или Вам предоставляются услуги поставщиков, работающих за пределами данных стран. Мы также сохраним всю предоставленную Вами информацию для ведущих маркетинговых программ (например, отправка брошюр или специальных предложений), но Вы можете отказаться от получения таких материалов в любое время, сообщив Вашему туристическому агентству или нам, если Вы бронировали через нас напрямую. Вся предоставленная информация, относящаяся к Вашему бронированию (включая информацию о физическом состоянии и религиозных убеждениях) будет храниться под грифом конфиденциально. В любом случае мы

будем использовать Ваши имена и адрес для маркетинговых нужд. Если Вы выступаете против вышеназванных действий, просим Вас срочно связаться с нами и проинформировать. Мы будем считать, что Вы не против вышеназванных действий, если Вы не уведомили нас об обратном в письменной форме. Мы используем только предоставленные вами данные, пока Вы не уведомили нас об обратном. Мы принимаем все необходимые меры для защиты этих данных. Вы имеете право уточнить, какие Ваши персональные данные мы используем, в каких целях и кому они могут или были предоставлены.

Мы попросим оплатить предоставленный Вам ответ. Мы обязуемся предоставить Вам информацию в течение 40 дней с момента письменного запроса и поступления оплаты, если она требуется по действующему законодательству.

В некоторых обстоятельствах мы будем вынуждены отказать Вам в ответе, если это запрещено действующим законодательством. Если Вы убеждены, что некоторые из имеющихся у нас Ваших персональных данных неверны или неточны, просим Вас немедленно с нами связаться.

CCTV (closed Circuit Television)

Мы также используем системы слежения на всех лайнерах Royal Caribbean International для предупреждения преступных действий и обеспечения безопасности наших пассажиров. Мы обычно храним данную информацию на протяжении трех месяцев. За более подробной информацией обращайтесь в Royal Caribbean International.

Неполный список торговых марок Royal Caribbean Cruises Ltd. включает- Royal Caribbean International, Royal Caribbean, Adventure of the Seas, Anthem of the Seas, Brilliance of the Seas, Empress of the Seas, Enchantment of the Seas, Explorer of the Seas, Freedom of the Seas, Grandeur of the Seas, Harmony of the Seas, Independence of the Seas, Jewel of the Seas, Legend of the Seas, Liberty of the Seas, Majesty of the Seas, Mariner of the Seas, Navigator of the Seas, Oasis of the Seas, Ovation of the Seas, Quantum of the Seas, Radiance of the Seas, Rhapsody of the Seas, Serenade of the Seas, Splendour of the Seas, Vision of the Seas, Voyager of the Seas, Viking Crown Lounge, Adventure Ocean, Crown & Anchor, Cruisecare, Golf Ahoy!, Latté-tudes, royalcaribbean online, Royal Connections, Royal Romance, SeaPass® и VitalitySM.

Эта брошюра и данные, напечатанные в ней, отменяют действие всех предыдущих изданий. Мы прилагаем все возможные усилия, чтобы обеспечить максимальную точность брошюры, но, к сожалению, ошибки иногда случаются, и информация может измениться с момента печати брошюры.

Лайнеры зарегистрированы на Багамских островах.

Royal Caribbean Cruises Ltd. ведет деятельность от имени Royal Caribbean International, либерийская компания с фактическим адресом 1050 Caribbean Way, Miami, Florida 33132, USA.

RCL Cruises Ltd и RCL (UK) Ltd являются дочерними компаниями Royal Caribbean Cruises Ltd и операторами определенных судов Royal Caribbean International со следующими регистрационными данными:

RCL Cruises Ltd (регистрационный номер компании 07366612), зарегистрирована в Англии, юридический адрес: Building 3, The Heights, Brooklands, Weybridge, Surrey KT13 0NY, United Kingdom.

От имени Royal Caribbean мы гордимся профессионализмом наших сотрудников. Мы постоянно проводим тренинги, частью которых иногда является запись телефонных переговоров.