

ПОЛИТИКА ОТМЕНЫ И ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

для туристических услуг, бронируемых на phuketbydesert.com

Редакция от 3 сентября 2026 года

Агент / оператор сайта: Desert Company LLC, Formation No. 2427815, Business License No. 2427815.01, Sharjah Media City Free Zone (Shams), Sharjah, United Arab Emirates.

Принципал / поставщик: ALL PLANET COMPANY LIMITED, Registration No. 0205552013237, Tourism Business License No. 12/03516, 99/498 Moo 10, Nong Prue, Bang Lamung, Chonburi, Thailand.

1. Общий принцип

1.1. Настоящая Политика устанавливает общие правила отмены бронирований и возврата денежных средств. Если на странице конкретной экскурсии или в подтверждении заказа до оплаты прямо указаны иные условия отмены, применяются такие специальные условия конкретной услуги.

1.2. До оплаты туристу сообщаются существенные условия бронирования, включая применимые условия отмены. Оплата подтверждённого заказа означает согласие с условиями, показанными туристу до оплаты.

2. Отмена до подтверждения или оплаты

2.1. Заявка, которая ещё не подтверждена и не оплачена, может быть отменена без каких-либо удержаний.

3. Стандартная шкала отмены туристом

3.1. Если для конкретной экскурсии до оплаты не были указаны специальные условия, применяется следующая стандартная шкала:

Момент получения запроса на отмену	Возврат от оплаченной стоимости
Более чем за 48 часов до времени начала экскурсии	100%
От 24 до 48 часов до времени начала экскурсии	50%
Менее чем за 24 часа до начала экскурсии	Возврат не предусмотрен
Неявка (no-show) или существенное опоздание, из-за которого участие невозможно	Возврат не предусмотрен

3.2. Время отмены определяется по моменту получения Desert Company LLC сообщения туриста по официальному каналу связи. Время рассчитывается относительно местного времени места проведения экскурсии в Таиланде.

3.3. Если поставщик понёс обязательные невозвратные расходы, прямо связанные с конкретным бронированием, и специальные условия такой экскурсии были доведены до туриста до оплаты, возврат рассчитывается по этим специальным условиям вместо стандартной шкалы пункта 3.1.

4. Отмена поставщиком

4.1. Если ALL PLANET COMPANY LIMITED или привлечённый им поставщик полностью отменяет экскурсию по причинам в своей сфере ответственности и услуга не была оказана, туристу предлагается перенос, равноценная замена либо возврат 100% стоимости отменённой услуги.

4.2. Турист вправе отказаться от предложенного переноса или замены и выбрать денежный возврат, если иное не обусловлено обязательными требованиями применимого права.

5. Погода, безопасность и изменение программы

5.1. Морские и иные экскурсии могут зависеть от погоды, состояния моря, решений капитана, распоряжений властей и требований безопасности. Изменение времени, безопасного маршрута, последовательности остановок или отдельных элементов программы само по себе не считается полной отменой, если основная услуга может быть оказана.

5.2. Если экскурсия полностью отменена по погодным условиям или требованиям безопасности до начала оказания услуги, туристу предлагается перенос, равноценная замена либо возврат 100% стоимости неоказанной услуги.

6. Болезнь и иные обстоятельства туриста

6.1. Болезнь, изменение планов, задержка рейса и иные личные обстоятельства туриста рассматриваются как отмена по инициативе туриста и регулируются пунктом 3, если специальные условия конкретной экскурсии не предусматривают более благоприятный порядок.

7. Порядок подачи и рассмотрения запроса

7.1. Запрос на отмену или возврат направляется на office@desert-company.com либо по телефону/WhatsApp +971 58 548 08 93. Необходимо указать имя туриста, номер бронирования, дату экскурсии и причину обращения.

7.2. Desert Company LLC подтверждает получение обращения и принимает решение по стандартному запросу на возврат не позднее 2 рабочих дней с момента получения всех необходимых сведений. Если требуется подтверждение обстоятельств от ALL PLANET COMPANY LIMITED или фактического поставщика, срок рассмотрения может быть увеличен, но не более чем до 5 рабочих дней; турист уведомляется об этом.

8. Сроки возврата

8.1. После одобрения возврата Desert Company LLC инициирует возврат не позднее 3 рабочих дней.

8.2. Возврат производится на исходный способ оплаты, если это технически возможно. Если возврат тем же способом невозможен, с туристом согласуется иной допустимый способ.

8.3. После инициирования возврата фактическое зачисление обычно занимает от 3 до 10 рабочих дней и зависит от банка, платёжной системы и способа оплаты. В отдельных случаях срок обработки банком или платёжной системой может составить до 30 календарных дней.

8.4. По запросу туриста Desert Company LLC предоставляет подтверждение инициирования возврата, если такое подтверждение формируется банком или платёжным провайдером.

9. Расчёты между Агентом и Принципалом

9.1. Взаиморасчёты Desert Company LLC с ALL PLANET COMPANY LIMITED не требуют от туриста самостоятельно обращаться к Принципалу, если обращение о возврате уже принято Desert Company LLC.

10. Контакты

Email: office@desert-company.com

Телефон / WhatsApp: +971 58 548 08 93

Сайт: phuketbydesert.com