

Памятка туристу

Готовясь к поездке

Каждая поездка тщательно продумана, чтобы вы могли путешествовать, наслаждаясь моментом и отдыхом, ни о чем не беспокоясь.

Желающие могут изучить маршрут и отзывы бывалых туристов, вам будет легче запланировать экскурсии и заранее прикиньте, куда отправитесь в свободное время,

Выбирая путешествие будьте внимательны к себе. В программах могут быть ранние подъемы и поздние прибытия. В дневное время – обширная экскурсионная программа. В турах много пешеходных экскурсий. Есть программы, в которых предлагаются трекинги, подъемы в горы – необходима удобная обувь и у вас не должно быть противопоказаний. Некоторые маршруты проходят по высокогорным дорогам с перепадами давления. Для посещения терм понадобятся купальные принадлежности (тапочки, полотенце, иногда шапочка).

Что взять в дорогу: хорошее настроение +

- Документы
- Хотя бы одну теплую вещь, удобную обувь, зонтик, «свои» лекарства – в Европе они отличаются от наших и купить их можно не всегда, фото-, видео-аппаратуру, нагрудный кошелек, кое-что для «перекуса»: кружка, ложка, пакетики чая и кофе, орешки и шоколад.
- Небольшая подушечка и плед, беруши, шерстяные носки сделают ваше путешествие более комфортным. Все эти вещи удобнее взять в салон.
- Будильник – не все отели предоставляют для своих туристов систему будудки.
- Для посещения аквапарков (бассейнов, саун, термальных купален), а также в туры с отдыхом на море и с посещением озер в летний период, необходимо взять купальный костюм.
- Головной убор и крем для защиты от солнца - в летний период, в туры с отдыхом на море.
- Рекомендуем (на время прохождения границы, транспортных заторов) взять с собой в дорогу интересную книгу, журнал, путеводитель или плеер с любимой музыкой.
- Если Ваш тур с авиаперелетом, рекомендуем взять в ручную кладь важные для Вас вещи (лекарства, документы), разрешенные к провозу в салоне. Случаи задержки и потери багажа крайне редкие, но случаются.
- Пополните баланс номера мобильного телефона с учетом возможных трат на звонки и интернет-трафик во время тура, а также необходимости положительного баланса на случай экстренных ситуаций (обращение в страховую компанию, в случае отставания от группы и др.). Перед отправлением уточните тарифы на мобильную связь при нахождении в других регионах у своего мобильного оператора. При наличии wifi возможна связь через мессенджеры. Возможность звонков ограничена, доступны печатные и голосовые сообщения.

Правила поведения и участия в туре

- Прежде всего помните, что с вами на маршруте наш сопровождающий, который готов прийти к вам на помощь. Но все же, ночью ему нужен отдых, поэтому постарайтесь решать все вопросы в дневное время. Номер телефона сопровождающего для звонков на маршруте указан в листе списка отелей, вложенном в ваш конверт.
- Необходимо, чтобы все участники тура соблюдали график поездки, будьте пунктуальны! Если Вы решили покинуть группу – заранее сообщите об этом гиду-сопровождающему. Если Вы отстали от группы или у вас возникла непредвиденная ситуация (потеря паспорта, денег и т.д.) – немедленно обращайтесь в полицию. В конверте с документами у Вас всегда есть адреса и телефоны отелей, телефон гида-сопровождающего. Сообщите гиду о вашей проблеме. В крайнем случае – звоните в офис.
- В регионах России, в которых приняты исламские принципы морали, а также при посещении мечетей, церквей и монастырей – необходимо придерживаться определенного дресс-кода.
- Мы рады всем желающим присоединиться к нашим турам, но хотели бы предупредить, что если у Вас значительный вес или высокий рост (более 185 см), то Вы можете испытывать некоторые неудобства во время переездов на автобусе.
- Мы не берём в тур туристов старше 75 лет, лиц с ограниченными физическими возможностями без сопровождения, детей младше 7 лет, от 7 до 18 лет без сопровождения, беременных женщин, лиц, чье

психическое или физическое состояние может создать неудобства или вызвать возражения со стороны туристов, лиц, состоящих на наркологическом или психоневрологическом учете, лиц, нарушивших правила поведения в предыдущих поездках, туристов с домашними животными.

- Обращаем Ваше внимание на то, что компания оставляет за собой право расторгнуть договор в одностороннем порядке, и прервать путешествие без компенсации стоимости с туристами, которые грубо нарушают общественный порядок, нормы поведения и доставляют своими действиями неудобства и дискомфорт, или несут угрозу жизни и здоровью другим участникам группы.

Документы

- **Для путешествия по России:**

- документ, удостоверяющий личность;
- полис ОМС.

Документы, удостоверяющие личность в России.

Для внутренних поездок граждане России могут использовать в качестве основного документа внутренний паспорт гражданина РФ, а также:

- заграничный паспорт;
- свидетельство о рождении (для детей до 14 лет);
- военный билет для лиц, которые проходят военную службу;
- паспорт моряка;
- справку установленного образца с фотографией, если паспорт находится на переоформлении.

Важно для путешествий с детьми!

В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации":

с 1 января 2021 года дети до 14 лет могут размещаться в гостиницах с сопровождающими только при наличии согласия законных представителей: родителей, усыновителей, опекунов (одного из них); несовершеннолетние дети (14-18 лет) смогут заселиться в номер гостиницы без сопровождающих только с согласия законных представителей (одного из них).

С 20.01.2026 вступают в силу новые правила выезда несовершеннолетних граждан до 14 лет за пределы РФ.

Отменяется возможность выезда детей до 14 лет по свидетельству о рождении. Для поездки потребуется заграничный паспорт. Требование распространяется на все направления, включая страны СНГ, в их числе Белоруссия, Абхазия, Южная Осетия, Киргизия и Казахстан. Для выезда несовершеннолетних в возрасте до 14 лет из РФ, как в сопровождении родителей, так и без сопровождения, потребуется заграничный паспорт. Рекомендуем заранее позаботиться о оформлении заграничного паспорта для ребенка. Проверьте сроки документов и учитывайте новые правила при планировании поездок.

Автобус

- Просим вас строго придерживаться некоторых правил поведения: не мусорить в салоне, не употреблять крепкие спиртные напитки и не курить в автобусе (курение возможно только во время санитарных остановок, которые осуществляются при длительных переездах каждые 3–4 часа в специально отведенных местах).
- По правилам туристических перевозок пассажиры автобуса должны быть пристегнуты – при наличии ремней безопасности (если ремни есть только на первых рядах – то первые ряды, если во всем салоне, то пристегиваются все туристы). Во время движения автобуса запрещено ходить по салону и наливать/пить горячие напитки! Принимать пищу настоятельно рекомендуем также на остановках.
- С пожеланиями и замечаниями к системам автобуса вам необходимо обращаться к гиду, во время движения передавайте информацию запиской.
- Верхняя полка в салоне автобуса предназначена только для небольших вещей и книг; тяжелые предметы (в т.ч. бутылки) категорически запрещено класть наверх во избежание несчастных случаев.
- Прежде чем откинуть спинку кресла, предупредите своего соседа сзади.
- Функция откидывания спинки кресла предусмотрена для отдыха в вечернее, ночное время и непродолжительного отдыха в течение дня.
- В вечернее время (после 22:00) просим вас соблюдать тишину в автобусе. Ваши соседи могут уже отдыхать.

- Выходя из автобуса на экскурсию или по приезду в отель, не оставляйте в салоне автобуса ценные вещи. Фирма и водители не несут ответственность за сохранность ценных вещей, оставленных в салоне автобуса.
- При бронировании за туристом закрепляется выбранное место в автобусе. Рассадка в автобусе производится на основании базовой схемы расположения мест в автобусе. Расположение в салоне кофеварки, туалета, мониторов, второй двери, количество посадочных кресел может отличаться от базовой схемы.
- Во время дополнительных выездных экскурсий возможно объединение групп, рассадка в автобусе свободная.
- В схеме автобуса обозначены «служебные места». Эти места, расположенные на первом ряду по левой стороне автобуса, используются по усмотрению Компании. Они предусмотрены для отдыха водителей, а также как резервные места для экстренных ситуаций. По усмотрению Компании могут быть заняты туристами, стажерами.

В путешествии

Как ориентироваться в городе

- Отправляясь на экскурсию или прогулку необходимо носить при себе: адреса отелей, контактный телефон сопровождающего, страховую карточку, небольшую сумму денег, по возможности, работающий мобильный телефон.. Сопровождающий сориентирует вас по основным объектам города. Просим вас отметить время и место встречи группы (парковки автобуса).
- **Если Вы заблудились в городе, вам следует:**
 1. Связаться с сопровождающим по телефону.
 2. Взять такси, сказать (или показать) место парковки или название и адрес отеля (информацию по отелям вы получили с комплектом документов).
 3. Обратиться к прохожим (полицейскому) с просьбой помочь и указать на карте место встречи или показать адрес (название) отеля или позвонив в офис компании (с 10:00 до 19:00 по московскому времени)

Безопасность

Будьте внимательны: деньги и документы необходимо хранить так, чтобы они не стали добычей мошенников. К числу мест повышенной опасности относятся все вокзалы, в том числе и в Москве, где вас могут вовлечь в азартные игры или совершить кражу, оставив без денег и/или документов. Не оставляйте без присмотра ваши вещи во избежание их кражи. Будьте внимательны к своим вещам в холлах и ресторанах отелей, на пляжах. Не вешайте сумки на спинки стульев. Не оставляйте ценные вещи в салоне автобуса, в случае утраты водители и компания ответственности не несут. Также просим следить за своим багажом во время открытия багажного отделения автобуса и погрузке / выгрузке багажа группы. При наличии сейфов в отелях (в каждом номере или на ресепшн) храните ценные вещи там как в дневное, так и в ночное время. Не оставляйте ценные вещи в номере, покидая его. Не оставляйте открытыми окна/ставни при выходе из номера или в ночное время. Помните, что в номер могут проникнуть и во время вашего сна или нахождения в ванной комнате.

Медицинская страховка

При путешествии по России туристам оказывается помощь в рамках полиса ОМС.

Транспорт

ВАЖНО! Для туристов, следующих транзитом от места окончания тура к месту постоянного проживания. В случае возникновения форс-мажорных обстоятельств и обстоятельств непреодолимой силы, которые вносят изменения в график движения транспорта, компания не несёт ответственности за изменение времени окончания тура. Учитывая вышеуказанное, мы рекомендуем приобретать билеты для переезда (перелета) к месту встречи с группой заблаговременно и до места жительства с учетом резервного времени (не менее 12 часов от расчетного времени прибытия к месту окончания тура).

Авиа

- Документы можно получить в аэропорту у представителя компании.
- С 2008 г. все зарубежные авиакомпании перешли на систему выдачи электронных авиабилетов.

- Распечатка электронного билета является подтверждением приобретения авиабилета, для прохождения регистрации на рейс наличие этой распечатки не обязательно.
- **Дорога в аэропорт.** Рекомендуем из Москвы до аэропорта добираться на аэроэкспрессе: в ДОМОДЕДОВО с терминала на Павелецком вокзале (м. «Павелецкая»). В а/п ВНУКОВО – с терминала на Киевского вокзале (м. «Киевская»), в ШЕРЕМЕТЬЕВО с терминала на Белорусском вокзале (м. Белорусская). Уточняйте аэропорт вылета по вашему туру.
- **Встреча в аэропорту.** Регистрация на международные рейсы начинается за 3 часа.
- **Встреча с представителем компании** назначается за 2,5 – 3 часа до вылета. Настоятельно рекомендуем прибыть не позднее указанного времени, подойти к сопровождающему гида или представителю фирмы для визуального знакомства, а также договориться о месте встречи в аэропорту прилета и сообщить свой контактный телефон (у авиакомпаний существует практика перебронирования мест, т.е. существует вероятность, что кому-то из пассажиров при явке на регистрацию последним, может не хватить места).
- **Багаж.** У разных авиакомпаний часто отличаются правила перевозки багажа и ручной клади. Более подробную информацию можно прочитать [здесь](#). Важно!! Действуют ограничения по перевозке жидкостей, косметики и парфюмерии, шоколадных конфет и аэрозолей и пр. в ручной клади авиапассажиров. Их объем не должен превышать 100 мл. При утере багажа необходимо оформить заявление, не выходя из зоны получения багажа, более подробно см. в конверте «Действия при потере багажа».

Поезд

- В связи с дефицитом мест на железнодорожном транспорте покупка билета не гарантируется. При самостоятельной покупке билета рекомендуем приобретать билет заранее. Продажи билетов по РФ открываются за 90 дней до даты выезда и за 60 дней в Республику Беларусь. В случае сдачи железнодорожного билета, приобретенного у Туроператора, удерживаются фактически понесенные расходы на бронирование и приобретение в размере 500 рублей.
- Заказ билета у Туроператора оформляется «Под запрос». Стоимость услуги включает: билет по тарифу «РЖД», услуги по бронированию, приобретению и доставке билетов.
- Мы не являемся собственником подвижного состава и не можем оказать услугу по гарантированному размещению на нижних или небоковых полках в поезде. Не гарантируется размещение в одном вагоне состава поезда, туристов, следующих вместе, т.к. билеты выкупаются из свободной продажи при наличии свободных мест. Турист может самостоятельно приобрести билет на нужное ему место, предварительно уточнив информацию по отправлению и прибытию группы, месту и времени встречи.
- Уважаемые туристы! Компания не имеет возможности предоставлять документы для возмещения проезда туристам, имеющим льготы. В случае необходимости таких документов, рекомендуем приобретать билеты самостоятельно.

Отель

- Размещение в отеле происходит при предъявлении паспорта или свидетельства о рождении для несовершеннолетних не достигших 14 лет. Администрация отеля вправе попросить туриста заполнить анкету, либо оставить паспорт на некоторое время, в этом случае не забудьте самостоятельно забрать свой паспорт на ресепшн.
- Заселение в отель возможно не ранее 14:00 (иногда 15:00), номера в день выезда необходимо освободить не позднее 12:00 (для групп туристов иногда не позднее 10:00). Не разрешается приносить в номер еду и напитки.
- Категорически запрещается использовать в отелях нагревательные приборы: кипятильники, электрочайники. Кипяток можно попросить в ресторане отеля.
- Не оставляйте ценные вещи без присмотра или у открытого окна в номере. Ваши ценные вещи всегда можно оставить на рецепции в сейфе (услуга, как правило, платная). Просим также следить за своими вещами в холле момент заселения в отель. Следите за своими вещами во время завтрака.
- Некоторые отели предлагают туристам в номере дополнительные платные услуги: горячие каналы по телевизору, телефонные переговоры, мини-бар с напитками и пр. В любом случае, прежде чем воспользоваться услугой, необходимо ознакомиться с ее стоимостью.
- Гид ожидает на ресепшн в течение 15 минут после заселения группы. В случае, если в номере неисправно какое-либо оборудование или возникли другие вопросы, нужно обратиться к гида в течение этого времени. По прошествии указанного времени Вам следует обратиться к дежурному администратору отеля.

- Необходимо помнить о том, что с завтраком "шведский стол" запрещается забирать еду с собой из ресторана, это может быть расценено как кража.
- Клиент несет ответственность за порчу имущества в отеле. выплата компенсаций за причиненный отелю ущерб возлагается на туриста.

Условия организации дополнительных мероприятий

(*) – Таким знаком отмечены мероприятия, которые оплачиваются по желанию (стоимость для взрослого/ребенка до 18 лет), при условии набора необходимого количества участников от 15 чел.).
Получив информацию по дополнительным мероприятиям, все участники группы отмечают свой выбор в ведомости. Сопровождающий анонсирует экскурсии (от 15 чел. желающих). Вы оплачиваете экскурсии и расписываетесь в ведомости, подтверждая свое согласие с условиями и стоимостью. Оплата за дополнительные мероприятия производится представителю принимающей стороны наличными в у.е. При последующем отказе от экскурсии, возвращается стоимость за вычетом понесенных расходов. При отмене экскурсии - возвращается полная стоимость. Компания несет ответственность только за экскурсии, указанные в программе.

Дополнительная услуга «Использование наушников»

Компания предлагает дополнительную услугу – аренда наушников (см. в программе тура, раздел «дополнительно оплачивается»).

Преимущества: 1) вы слышите экскурсовода, независимо от количества туристов в группе и окружающего шума; 2) можно свободно любоваться достопримечательностями, фотографировать, одновременно слушая экскурсию; 3) гигиеничные одноразовые наушники; 4) легкие и компактные приемники; 5) наушники помогают членам группы не потеряться во время экскурсии: как только экскурсант перестает слышать гида в наушниках, он понимает, что отошел слишком далеко, и пора догонять группу.

Внимание! В конце тура приемник необходимо сдать гиду-сопровождающему. В случае потери или поломки передающего устройства возмещается ущерб компании в размере **2800 руб.** (в турах по России).

Билеты в музеи и другие мероприятия. Предлагаются и реализуются по индивидуальным тарифам, не выше цен, указанных в кассах.

По ряду экскурсий/ужинов требуется бронь и предоплата в офисе, для заблаговременной покупки билетов. При отказе предоплата не возвращается.