

Турфирма «ПЕРМИНТУР-Ф»

614010, г. Пермь, Комсомольский пр., 82, тел.: +7 (342) 241-34-71, 241-21-75, факс: 280-94-26, info@permintur.ru

Памятка туристу, отправляющемуся

в автобусный тур по Европе

(Памятка является неотъемлемой частью договора)

Готовясь к поездке

Вы можете почерпнуть очень много полезной и интересной информации от опытных путешественников и, возможно, ваших будущих со-путешественников на официальном форуме нашей компании – живой площадке для общения, где туристы делятся опытом и впечатлениями от поездок. Изучите маршрут и отзывы бывалых туристов, запаситесь путеводителями, запланируете экскурсии (полный перечень экскурсий в разделе «Экскурсии» на странице программы тура) и заранее прикиньте, куда отправитесь в свободное время, возможно, выучите несколько фраз по-французски, по-немецки, по-английски. Рекомендуем также ознакомиться с терминами, наиболее часто используемыми в программах наших туров.

Что взять в дорогу: хорошее настроение +

- Хотя бы одну теплую вещь, удобную обувь, зонт, «свои» лекарства – в Европе они отличаются от наших, и купить их можно не всегда, фото-, видеоаппаратура, 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 представляют для своих туристов систему пробуждения.
- 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.
- Желательно иметь валюту всех стран, которые Вы проезжаете или страны, где проводите большую часть тура (с 1.01.2002 г. в большинстве европейских стран введен в обращение Евро). Желательно иметь при себе мелкие купюры. Для оплаты удобна и кредитная карта, многие кафе/магазины оборудованы аппаратом для чтения кредитных карт.
- Рекомендуем (на время прохождения границы, транспортных заторов) взять с собой в дорогу интересную книгу, хороший журнал, путеводитель или плеер с любимой музыкой.
- На время поездки неплохо запастись хорошей привычкой – улыбаться и говорить на местном языке «здравствуйте», «спасибо», «пожалуйста» – это сразу же расположит к Вам собеседника.

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, как и туристам, 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.
- График поездки подразумевает соблюдение его всеми участниками поездки, будьте пунктуальны! Если Вы решили покинуть группу – необходимо сообщить об этом заранее. Если Вы отстали от группы или у Вас возникли непредвиденные ситуации (потеря паспорта, денег и т.д.) – немедленно обращайтесь в полицию и просите направить Вас в Российское Консульство. В конверте с документами у Вас всегда есть адреса и телефоны отелей, телефон гида. Сообщите гиду о вашей проблеме. В крайнем случае – звоните в офис Туртранс-Вояж.
- В европейских странах правила поведения могут несколько отличаться от принятых в России. Так, например, Вас могут оштрафовать за брошенный мусор (окурки) и т.д.
- 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, лицам, нарушавших правила поведения в предыдущих поездках, туристов с домашними животными.
- Обращаем Ваше внимание, что компания оставляет за собой право расторгнуть договор в одностороннем порядке и прервать путешествие, без компенсации стоимости, с туристами, грубо нарушающими общественный порядок, нормы поведения и доставляющие своими действиями неудобства и дискомфорт окружающим туристам.

Документы

- Туристы получают комплект необходимых документов на вокзале перед отправлением поезда, по турам с авиаперелетом – в аэропорту.
- Комплект документов включает в себя: посадочный билет, загранпаспорт с визой, железнодорожный билет (по турам с авиаперелетом – электронный билет с информацией по вылету/прилету и контактными телефонами), страховую карточку и памятку застрахованному, список отелей по маршруту с адресами и телефонами и др. Полный перечень будет представлен на посадочном билете в конверте. Настоятельно рекомендуем весь комплект документов иметь при себе.
- Информация по отправлению и сбору группы, а так же получению виз, смотрите в разделе «Отправление» за 2–3 дня до выезда.

Автобус

- Ваши места в автобусе будут закреплены за Вами на всё время поездки- схема размещения туристов находится у руководителя и каждого туриста.
- 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 в Евросоюзе 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). На территории Франции запрещено отодвигать кресла к центру салона, на территории Германии запрещено вывешивать пакеты в проход. 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 предусмотрено 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.
- Биотуалеты в автобусах имеют ограниченную вместимость (около 20 л.), поэтому они предназначены только для экстренных ситуаций. Стоимость туалетов в Европе от €0,5 до €1.
- Обычно на **больших** переездах мы угощаем наших туристов горячими напитками – чаем или кофе. Работа кофеварки напрямую связана с работой двигателя, объем рассчитан только на приготовление кофе или чая (5 000 мл : 40 чел = 125 мл/чел – маленький стаканчик). Кипятком можно запастись на завтраке в отеле (возьмите термос).
- Выходя из автобуса на экскурсию или по приезду в отель не оставляйте в салоне автобуса ценные вещи. Водители не несут ответственность за сохранность ценных вещей, оставленных в салоне автобуса. 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.
- 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.
- 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.
- Вы находитесь на территории Европы, где, если Вам понравилось обслуживание, принято давать чаевые. По желанию, Вы можете отблагодарить водителей.

Таможенные правила

- Без дополнительных документов разрешен как ввоз, так и вывоз наличной российской и иностранной валюты, а также дорожных и банковских чеков общей суммой до \$10 тысяч. Свыше только при декларировании всей суммы.
- Ввоз алкогольных напитков на территорию ЕС: крепкий алкоголь (более 22%) – 1 литр, винные изделия (до 22%) – 2 литра, пиво – не более 16 литров. Табачных изделий – не более 200 шт (в Польшу и Латвию – не больше 40 шт).
- Ввоз на территорию РФ: лицам, достигшим 18 лет, разрешен беспошлинный ввоз до 3 литров алкогольных напитков (задекларировано – до 5 литров). Стоимость ввозимых товаров при пересечении воздушных границ не должна превышать 10 000 евро при общем весе не более 50 кг. Стоимость ввозимых товаров при пересечении границ (железнодорожных, автомобильных, водных) не должна превышать 1500 евро при общем весе не более 50 кг.
- Для въезда в страны Европы необходимо иметь не менее €50 на день пребывания.
- На территорию стран ЕС запрещено ввозить продукты, содержащие мясо или молоко, в том числе колбасу, консервы, сало, шоколад.
- Запрет не распространяется на специальные препараты, необходимые для людей с определенными хроническими заболеваниями (в этом случае продукты должны быть тщательно упакованы, а их вес не должен превышать 2 кг).

Внимание! В некоторых городах (Амстердам) разрешено употребление легких наркотиков. Вывоз любых наркотических средств через границу Нидерландов запрещен.

- Не берите к перевозке чужие вещи! Вся ответственность будет лежать на Вас!

Tax-Free

Возврат денежных средств по системе Tax-Free осуществляется при наличии штампа таможи о вывозе товара. Гиды-сопровождающие не могут гарантировать оформление штампов на чеки Tax-Free при пересечении границы. Просим Вас при планировании покупок ориентироваться на магазины, оформляющие возврат денежных средств непосредственно на месте при покупке. Возврат НДС в России возможен только по чекам, проштампованным на границе. Принимают два вида чеков – Global Refund (Мастер Банк) и Premier Tax Free (СМП банк).

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. В основных городах по маршруту компании Туртранс-Вояж старается обеспечить туристическими картами. Сопровождающий ориентирует Вас по основным объектам. Просим Вас отметить на карте время и место встречи группы (парковку 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 (инфо по отелям в комплекте документов).
3. Обратиться к прохожим (полицейскому) с просьбой помочь и указать на карте место встречи или показать адрес (название) отеля. Вы также можете обратиться за помощью в полицейский участок, посольство РФ или позвонить в офис компании (с 10:00 до 19:00 по мск времени) по телефону +7 (495) 970-01-22.

Как звонить

Звонить домой всегда дешевле по телефонной карте, которую можно приобрести на почте, в табачном киоске, в кассах метро. В любом телефоне-автомате набирается 00 – выход на международную связь, 7– код России и код города (для Москвы – 495 или 499).

Туристические СИМ - карты от компании «ГудЛайн» «Весь мир – тариф 40». **Преимущества тарифа:** - Звонки за границей с Вашего мобильного до **10 раз дешевле! Удобно! Входящие звонки из России бесплатно** и даже при нулевом балансе. Входящие в 60 странах **БЕСПЛАТНО**. Абонентской платы нет. На баланс включено 10\$. СИМ-карту возможно приобрести как у гида-сопровождающего (по запросу).

Безопасность

Будьте внимательны: деньги и документы необходимо хранить так, чтобы они не стали добычей мошенников в то время, когда Вы осматриваете достопримечательности. 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. Важно!!! Будьте внимательны к своим вещам в холлах и ресторанах отелей. Не вешайте сумки на спинки стульев. Не оставляйте ценные вещи в салоне автобуса. В случае утраты водители и компания ответственности не несут. Также просим отслеживать свой багаж во время его погрузки в автобус.

Страховка

На время путешествия Вам предоставляется медицинская страховка на случай внезапного заболевания или несчастного случая за пределами СНГ на сумму 50000\$. В конверт с документами вкладывается карточка, при наступлении страхового случая незамедлительно свяжитесь по телефонам указанным в карточке, вызовите врача, сообщите сопровождающему. Расходы до 40 евро оплачиваются туристом самостоятельно (условная франшиза).

Авиа

• **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 Киевском вокзале (м. «Киевская»), в ШЕРЕМЕТЬЕВО- 2, с терминала на Белорусском вокзале (м. Белорусская). Уточняйте аэропорт вылета по вашему туру.

• **Встреча в аэропорту.** Регистрация на международные рейсы начинается за 2 часа. Встреча с представителем компании назначается за 2.5 – 3 часа до вылета. Настоятельно рекомендуем прибыть не позднее указанного времени, подойти к сопровождающему гиду 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 и на разные рейсы часто отличаются правила перевозки багажа (обычно 20 кг бесплатно). 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.

Поезд

• Мы не являемся собственником подвижного состава и не можем оказать услугу по гарантированному размещению на нижних или боковых полках в поезде.

• Комплектация вагонов, расселение в поездах и оказание услуг в пути осуществляется сотрудниками РЖД. Если для вас принципиально ваше место в вагоне поезда, то у вас есть право купить билеты в железнодорожных кассах, предварительно уточнив информацию по номеру поезда и отправлению/прибытию группы.

• Уважаемые туристы! Компания не имеет возможности предоставлять документы для возмещения проезда туристам, имеющим льготы. В случае необходимости таких документов рекомендуем приобретать билеты самостоятельно. **Для туристов следующих транзитом через Москву.**

• В случае возникновения форс-мажорных обстоятельств и обстоятельств непреодолимой силы, которые вносят изменения в график движения транспорта, компания Туртранс-Вояж не несет ответственности за изменение времени окончания тура. Учитывая вышеуказанное, мы рекомендуем приобретать билеты для переезда (перелета) к месту жительства с учетом резервного времени (не менее 12 часов от расчетного времени возвращения из тура в г. Москву).

Отель

- В соответствии с законодательными нормами страны пребывания, размещение в отеле происходит при предъявлении паспорта. Администрация отеля вправе попросить туриста заполнить анкету, либо оставить заграничный паспорт на некоторое время, в этом случае не забудьте самостоятельно забрать свой паспорт на рецепции!
- Размещение групп в отеле по международным правилам возможно не ранее 14:00, номера в день выезда необходимо освободить не позднее 10:00.
- Не разрешается приносить в номер еду и напитки.
- Напряжение в электрической сети – 220V, розетки европейского типа, рекомендуем взять с собой адаптер. Для подзарядки фото- и видеоаппаратуры вам может понадобиться тройник.
- Категорически запрещается использовать в отелях нагревательные приборы – кипятильники, электрочайники. Кипяток можно попросить в ресторане отеля. Клиент несет ответственность за порчу имущества в отеле.
- 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.
- Внимание! Некоторые отели в Европе предлагают туристам в номере дополнительные платные услуги: горячие каналы по телевизору, телефонные переговоры, минибар 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, нужно обратиться к гиду. По прошествии указанного времени Вам следует обратиться к дежурному администратору отеля.
- Необходимо помнить о том, что за завтраком "шведский стол" запрещается забирать еду с собой из ресторана, это может быть расценено как кража.
- Ответственность и выплата компенсаций за причиненный отелю ущерб возлагается на туриста.

Паром / круизный лайнер

- **Каюты.** Размещение в 4-местных каютах на пароме аналогично рассадке в купе поезда. Возможно смешанное размещение с семейными парами. Подтверждение только мужской или только женской каюты или гарантированное размещение на нижней полке возможно исключительно при условии выкупа целой каюты. Доплата производится согласно таблице, приведенной в программе. Количество экономичных кают ограничено.
- **Посадочный талон** необходимо сохранять в течение всей поездки. На некоторых паромов посадочный талон необходим при выходе с парома. На паромов Tallink Silja Line талон необходимо предъявлять еще при входе в зал ожидания, таковы меры безопасности. Помните, что пройдя через турникет Вы уже не сможете выйти на улицу и вам придется ожидать посадки на паром Tallink Silja Line в зале ожидания.
- **Информационно-справочное бюро.** Сюда Вы можете обратиться, если забыли номер своей каюты или Ваш ключ размагнитился. Здесь Вы сможете взять напрокат утюг и обменять валюту.
- **Валюта.** Пункт обмена валют находится в информационно-справочном бюро корабля, там же можно разменять монеты для автоматов. На маршрутах Финляндия–Швеция можно платить в евро или шведских кронах. Также к оплате принимаются кредитные карты: Visa, Eurocard, Master Card, Diners Club International, American Express, Stockmann-tili. Карты electron как средство оплаты не принимаются.
- **Завтрак/ужин «шведский стол»** рекомендуем бронировать заранее. Обращаем Ваше внимание, что еду или алкогольные напитки нельзя выносить из ресторана. Пожалуйста, занимайте только те столики, которые забронированы для Вашей группы.
- **Магазины DUTY FREE.** При покупке товаров в магазинах Вы должны иметь при себе посадочный талон. Купленные в магазинах DUTY FREE алкогольные напитки нельзя распивать в ресторанах корабля. При покупке алкогольных напитков помните о таможенных ограничениях на их ввоз. Действующие таможенные правила описаны в каталоге продукции DUTY FREE на корабле.
- **Сауна.** На пароме у Вас будет возможность посетить сауну и расслабиться в джакузи. Обратите внимание на то, что обычно сауна начинает работать утром за полтора часа до прибытия парома и открыта до 22:00 / 22:30 часов в зависимости от парома. Стоимость от €8 – для взрослых, от €5 – для детей.
- **Бюро находок.** Вещи, забытые на кораблях Tallink Silja/ Viking Line, направляются в Центральное бюро находок Финляндии (Suomen LOYTOTAVARAPALVELU). Адрес: Kauppiaankatu 8-10, 00160 Helsinki, Финляндия. Тел. в Финляндии: 0600-41006. Все забытые алкогольные напитки остаются на корабле.

Желаем Вам приятного путешествия!