

ПАМЯТКА ТУРИСТА

Обобщенная информация

ПЕРЕВОЗКА	2
ОСОБЕННОСТИ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ПЕРЕВОЗКИ	4
ОСОБЕННОСТИ ТАРИФОВ ПЕРЕВОЗКИ.....	5
ПАСПОРТ, ПЕРЕСЕЧЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ГРАНИЦЫ РОССИИ.....	6
ПЕРЕСЕЧЕНИЕ ГРАНИЦЫ ИНОСТРАННОГО ГОСУДАРСТВА	8
ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ИНОСТРАННЫХ ТУРИСТОВ.....	9
ВИЗА В РОССИЙСКУЮ ФЕДЕРАЦИЮ.....	10
ЭПИДЕМИОЛОГИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ	11
ДОКУМЕНТЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГ ТУРА	12
ТРАНСФЕР, ПРИНИМАЮЩАЯ СТОРОНА, ГИДЫ.....	13
ОСОБЕННОСТИ ГРУППОВОГО ТРАНСФЕРА.....	14
ПОЗИЦИОНИРОВАНИЕ ОТЕЛЯ, СПЕЦИАЛЬНЫЕ ТЕРМИНЫ ТУРИСТСКОГО ВАУЧЕРА, ПОРЯДОК ЗАСЕЛЕНИЯ В ОТЕЛЬ	16
ОСОБЕННОСТИ РАЗМЕЩЕНИЯ И ПРАВИЛА НАХОЖДЕНИЯ В ОТЕЛЕ, МЕРЫ ПРЕДОСТОРОЖНОСТИ	18
ПИТАНИЕ В ОТЕЛЕ	19
БЕЗОПАСНОСТЬ	20
ЭКСКУРСИИ, БЕЗОПАСНОСТЬ.....	25
СТРАХОВАНИЕ НА ПЕРИОД ИСПОЛНЕНИЯ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА,.....	26
МЕДИКО-ТРАНСПОРТНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМОЕ СТРАХОВОЙ КОМПАНИЕЙ	26
РЕКЛАМАЦИИ	28
ИНФОРМАЦИЯ О ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ СВОЙСТВАХ ТУРА	29
ПОЛЕЗНЫЕ СОВЕТЫ.....	29
МЕРЫ ПРЕДОСТОРОЖНОСТИ.....	29
ОБЫЧАИ И ПОРЯДКИ	30

ПЕРЕВОЗКА

В авиабилете (маршрутной квитанции к электронному билету) аэропорт вылета указывается в виде аббревиатуры с указанием (при наличии) терминала, к примеру по аэропортам Московского региона, Шереметьево - SVO, Домодедово – DME, Внуково – VKO. В отсутствии сведений о терминале, необходимо руководствоваться сведениями он-лайн табло аэропортов. Официальные сайты аэропортов содержат сведения об услугах аэропортов, месте нахождения и маршрутах движения общественного транспорта, on-line табло вылета/прилета, информацию о терминале, иную полезную информацию. Получить информацию об аэропортах возможно из открытых источников информации (к примеру, любая поисковая система Интернет), а также воспользоваться сервисом сайта www.coral.ru, раздел полезная информация/ информация по авиаперелетам/он-лайн табло аэропортов.

В соответствии с международными правилами авиаперевозки и (или) требованиями аэропортов/перевозчиков пассажир должен прибыть в здание аэропорта отправления для прохождения регистрации на международный авиарейс и оформления багажа за 3 часа до времени вылета самолета. Своевременное прибытие в аэропорт необходимо для прохождения предполетных процедур: регистрации на рейс и (или) оформления багажа; проверки служб безопасности; таможенного и паспортно-визового контроля. Основные правила регулирования вопроса безопасности на авиатранспорте изложены в следующих нормативных актах: Воздушный кодекс Российской Федерации (глава XII, Авиационная безопасность), Федеральный закон «О транспортной безопасности» от 09.02.2007 № 16-ФЗ, Постановление Правительства РФ от 28 июля 2018 г. № 886, Приказ Минтранса РФ от 25.08.2015 № 264, Приказ Министерства транспорта РФ от 23 июля 2015 г. № 227 «Об утверждении Правил проведения досмотра, дополнительного досмотра, повторного досмотра в целях обеспечения транспортной безопасности». Правила авиаперевозки каждой компании, опубликованные на их официальных сайтах также обычно содержат информацию о безопасности при перевозке.

Пассажир самостоятельно проходит регистрацию на рейс и оформление багажа, таможенный и паспортный контроль. Регистрация на рейс и оформление багажа определяется перевозчиком и службами аэропорта. В отношении начала и окончания регистрации на рейс просим обращаться к информации официальных сайтов перевозчиков и он-лайн табло аэропортов, которые, обычно, содержат информацию о времени начала и окончания регистрации на рейс. Временной интервал окончания регистрации на рейс может составлять в зависимости от авиакомпании и маршрута перевозки от 40 минут до 1,5 часа, иностранные авиакомпании практикуют окончание регистрации на международные рейсы от 1 часа до 1.5 часов. С учетом указанного рекомендуем заблаговременно приезжать в аэропорт. Многие перевозчики предоставляют сервис регистрации на рейс, а также предлагают различные сервисные услуги. Для использования данной услуги необходимо обратиться к официальному сайту перевозчика или воспользоваться мобильным приложением перевозчика.

Несвоевременное прибытие пассажира на регистрацию/сдачу багажа/посадку влечет обоснованный отказ авиакомпании в перевозке.

Пассажир, имеющий электронный авиабилет, на стойке регистрации называет маршрут перевозки, предъявляет паспорт и получает посадочный талон. Служба регистрации на рейс может потребовать предъявить распечатанную или электронную версию маршрут-квитанции электронного билета. Для регистрации в аэропорту в любом случае необходим паспорт пассажира, в некоторых случаях может требоваться свидетельство о рождении, если за границу выезжает ребенок. Написание в авиабилете

фамилии и имени туриста (пассажира) должно совпадать с их написанием в заграничном паспорте. **При получении билетов всегда проверяйте верность указания данных пассажира. Получив авиабилеты/маршрутные квитанции в туристском агентстве по месту приобретения тура, внимательно ознакомьтесь с их содержанием, уточните предельный вес багажа на одного пассажира, включенный в тариф, проверьте свои данные, в том числе верность указания фамилии и имени. При обнаружении любой ошибки, а равно в случае, если информация Вам непонятна, незамедлительно доведите до сведения туристского агентства информацию об обнаруженных ошибках или вопросах.**

При оформлении билета в электронном виде потребителю выдается выписка из автоматизированной системы, содержащей сведения о перевозках. Документом, подтверждающим заключение пассажиром и перевозчиком договора воздушной перевозки, наряду с обычным авиабилетом, исполненным на бумажном носителе, является электронный билет/маршрутная квитанция (e-ticket) – электронная версия бумажного авиабилета (когда информация о пассажире и перевозке содержится в электронном виде в компьютерной базе данных авиакомпании). В соответствии с правилами воздушных перевозок пассажиров, применимыми к авиаперевозке нормативно-правовыми актами, международными конвенциями резолюциями Международной ассоциации воздушного транспорта (ИАТА) ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора воздушной перевозки пассажира и багажа, а также за предоставление пассажиру необходимого сервисного обслуживания в аэропорту вылета, несет авиационный перевозчик. Надлежащим доказательством факта заключения между туристом и авиакомпанией договора перевозки является авиабилет (маршрутная квитанция), а также квитанция о приеме к перевозке багажа.

Во избежание непредвиденной ситуации внимательно изучите правила перевозки пассажиров и багажа. Ознакомиться с правилами перевозки можно самостоятельно, обратившись к информационному сайту перевозчика в сети Интернет. Не провозите в ручной клади ножи и любые другие острые предметы, а также жидкости в контейнерах емкостью более 100 мл (к перевозке они не принимаются даже в том случае, если емкость заполнена лишь частично). Ограничения по перевозке жидкостей в ручной клади авиапассажиров распространяются на воду, алкогольные напитки, сиропы, кремы, лосьоны и масла; духи, спреи, гели (включая гели для волос и душа). Также в ручной клади запрещено перевозить баллончики с пенкой для бритья, дезодоранты, зубную пасту, смеси жидких и твердых веществ; тушь и другие подобные вещества. Пассажирам разрешается проносить с собой на борт самолета лишь небольшое количество перечисленных выше веществ, но только при условии, что они упакованы в емкости, объем которых не превышает 100 мл. При этом данные емкости должны быть помещены в прозрачный пластиковый пакет объемом не более 1 л, каждому пассажиру разрешается иметь при себе в качестве ручной клади только один такой пакет. Эти пакеты можно приносить с собой из дома, но они обязательно должны быть оборудованы специальной «молнией». Разрешается перевозить перечисленные выше жидкости в больших объемах в багаже. В некоторых случаях разрешается перевозить в ручной клади больший объем жидкости, например детское питание или лекарства, необходимые во время полета. Однако при прохождении досмотра будьте готовы к тому, что вас попросят доказать их необходимость на борту самолета. Жидкости, приобретенные в магазинах беспошлинной торговли в аэропорту или на борту воздушного судна, должны быть упакованы в надежно запечатанный (опломбированный) пластиковый пакет, обеспечивающий идентификацию доступа к содержимому пакета в течение полета, на котором имеется достоверное подтверждение того, что эта покупка произведена в аэропортовых магазинах беспошлинной торговли или на борту воздушного судна в день (дни) поездки.

В соответствии со статьей 107 Воздушного кодекса Российской Федерации Перевозчик может в одностороннем порядке расторгнуть договор воздушной перевозки пассажира в следующих случаях: нарушение пассажиром паспортных, таможенных, санитарных и иных установленных законодательством Российской Федерации требований в части, касающейся воздушной перевозки, при международных воздушных перевозках также правилами, определенными соответствующими органами государства вылета, назначения или транзита; отказ пассажира выполнять требования, предъявляемые к нему федеральными авиационными правилами; если состояние здоровья пассажира воздушного судна требует особых условий воздушной перевозки либо угрожает безопасности самого пассажира или других лиц, что подтверждается медицинскими документами, а равно создает беспорядок и неустранимые неудобства для других лиц. Перевозчик не вправе относить услуги, указанные в пунктах 7 и 8 статьи 106.1 Воздушного кодекса Российской Федерации, к особым условиям воздушной перевозки; отказ пассажира воздушного судна оплатить провоз своего багажа, вес которого превышает установленные нормы бесплатного провоза багажа; нарушение пассажиром воздушного судна правил поведения на борту воздушного судна, создающее угрозу безопасности полета воздушного судна либо угрозу жизни или здоровью других лиц, а также невыполнение пассажиром воздушного судна распоряжений командира воздушного судна, предъявленных в соответствии со статьей 58 Воздушного кодекса Российской Федерации; наличие в вещах, находящихся при пассажире, а также в багаже, грузе запрещенных к воздушной перевозке предметов или веществ.

ОСОБЕННОСТИ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ПЕРЕВОЗКИ

Особенностями чартерной коммерческой авиаперевозки и коммерческой перевозки, в том числе регулярного перевозчика или на регулярных рейсах, в пакете услуг туристского продукта является то, что в зависимости от коммерческой загрузки, к полномочиям фрахтователя рейса/туроператора/авиакомпания относится возможность изменения времени вылета, замена типа воздушного судна, изменение авиакомпании – перевозчика, изменение аэропорта вылета/прилета в пределах места назначения. Перевозчик регулярных рейсов может вносить изменения во время вылета, совмещать или поручить исполнение рейса с другой авиакомпанией, производить изменение типа воздушного судна или его компоновку. Безусловной гарантией пассажира чартерной коммерческой авиаперевозки и коммерческой перевозки в пакете услуг туристского продукта является вылет (туда и обратно) в определенные условиями тура и авиабилетов сутки (правила расчета туристических суток см. в разделе: «Правила нахождения в отеле») и определенное условиями тура место, однако час вылета, авиакомпания, тип транспортного средства, класс размещения в салоне самолета (при изменениях в компоновке воздушного судна или замене воздушного судна или перевозчика) и аэропорт прилета/вылета в пределах места назначения может быть изменен. Туристское агентство по месту приобретения Вами тура или услуг имеет возможность и обязано получить оперативную актуальную информацию о наличии изменений и точном времени вылета. Несмотря на то, что обязанностью туристского агентства по месту приобретения вами тура является извещение Вас об изменении времени вылета и иных произошедших изменениях в полетных данных, мы настоятельно рекомендуем проявить инициативу и уточнить в туристском агентстве актуальность данных авиаперевозки и время вылета не ранее, чем за сутки до известной Вам плановой даты вылета. Туроператор и авиакомпания, как правило, не располагают контактными данными туристов. Информацию о номере рейса и времени его отправления можно уточнить самостоятельно, воспользовавшись ресурсом «Просмотр заявок для туристов» и «Полезная информация» (информация по авиаперелетам/он-лайн табло аэропортов) на сайте www.coral.ru или обратившись на «горячую линию»; в отношении регулярных рейсов информация доступна на сайтах соответствующих перевозчиков и он-лайн табло аэропортов. При изменениях обратного вылета, если данная

услуга входила в пакет туристского продукта, уведомление об изменении обратного вылета направляется не только в адрес туристского агентства, но и в адрес принимающей стороны. Рекомендуются в день накануне вылета уточнить информацию об актуальности времени исполнения рейса. Если вы не получили информацию или сомневаетесь в верности, полученной от туристского агентства или принимающей компании информации, незамедлительно обратитесь к туристскому агентству по месту приобретения турпродукта и по контактными данным «горячей линии», указанным в туристском ваучере.

Обращаем внимание, что если в пакет услуг туристского продукта не входит услуга «наземный трансфер в стране временного пребывания» или вами приобретена отдельная услуга авиаперевозки, извещение об изменениях в полетных данных осуществляется туроператором исключительно в адрес туристского агентства по месту приобретения тура, **перевозчик регулярного рейса осуществляет извещение по контактными данным, указанным лицом, указанным лицом, бронировавшим перевозку, информация в этом случае туроператору не поступает.** Туроператор не располагает контактными данными туристов, по этой причине не имеет возможности предоставить данную информацию непосредственно туристам. Настоятельно советуем уточнять информацию о времени вылета не ранее, чем за сутки до плановой даты вылета, в туристском агентстве по месту приобретения тура.

В пакет туристских услуг Coral Travel, как правило, не включена услуга транзитной перевозки до места начала тура и после его окончания. При приобретении туристского продукта и (или) авиабилетов принимайте во внимание, что время вылета/прибытия воздушного судна в страну временного пребывания/из страны временного пребывания и (или) аэропорт в пределах места назначения могут измениться. Риски не стыковки транзитных авиарейсов не относятся к ответственности туроператора. **При выборе тарифа транзитной перевозки рекомендуем использовать тариф, допускающий обмен или возврат билета без существенных финансовых потерь, рекомендуется выбирать более длительное стыковочное время.**

Претензии, связанные с качеством авиаперевозки, в том числе по случаям утраты (повреждения) перевозчиком багажа, предъявляются пассажиром непосредственно в авиакомпанию, предоставившую услугу авиаперевозки. Наименование авиаперевозчика указано по тексту авиабилета (маршрутной квитанции). К требованию необходимо приложить авиабилет/багажную квитанцию/посадочный талон.

ВНИМАНИЕ! Всегда сохраняйте посадочные талоны и багажные квитанции, прикрепленные к ним, платежные документы, так как данные документы являются одним из оснований для рассмотрения претензий авиакомпаниями.

ОСОБЕННОСТИ ТАРИФОВ ПЕРЕВОЗКИ

Авиабилеты на авиарейсы, по специальным тарифам перевозчиков, а равно авиабилеты иностранных перевозчиков обычно оформляются на условиях невозвратного тарифа, могут не подлежать обмену и возврату. При приобретении турпродукта или билетов выясните условия возврата билетов. При неявке пассажира (правило NO SHOW) на рейс «из аэропорта РФ» вне зависимости от причин - весь маршрут (в том числе обратный вылет) может быть аннулирован перевозчиком, без восстановления бронирования. То есть, если пассажир опоздал на рейс в страну пребывания, автоматически аннулируется обратный билет пассажира. Существуют ограничения по комбинации чартерной и регулярной перевозки. К примеру, если пассажир приобрел авиабилет из «аэропорта РФ» регулярным рейсом, его возврат в аэропорт РФ чартерным рейсом будет не возможен. Во избежание финансовых потерь, при возникновении подобных ситуаций, рекомендуется совершать действия по приобретению авиабилетов для использования части услуг тура только после консультаций с авиакомпанией, турагентством по месту приобретения тура, туроператором. Необходимо учитывать, что использование одного

сегмента перевозки в пакете турпродукта не предоставляет права на возврат провозной платы на обоих сегментах, так как коммерческая чартерная перевозка и перевозка регулярным рейсом по специальному тарифу - тарифицируется единой ценой.

Ограничения по весу бесплатно провозимого багажа на каждого пассажира эконом-класса, а также правила перелета беременных женщин устанавливаются каждой авиакомпанией отдельно. Авиакомпания (служба регистрации аэропорта) при наличии оснований (к примеру, при наличии подозрений в наличии у пассажира инфекционного заболевания, распространяемого воздушно-капельным путем и представляющего возможную опасность для других пассажиров рейса) вправе требовать от пассажира медицинского заключения (справки), свидетельствующей об отсутствии ограничений в совершении перевозки. Авиакомпании самостоятельно устанавливают правила провоза животных, оборудования, питания и напитков на борту. Коммерческие рейсы могут предполагать отсутствие сервиса питания и (или) напитков в течение рейса при протяженности перелета менее пяти часов. Иностранные авиакомпании определяют режим питания внутренними правилами и правилами мест регистрации перевозчиков. Эти ограничения, а также вопросы перевозки специального багажа и животных просим уточнять при приобретении тура, а также в авиакомпаниях. При изменении авиакомпании-перевозчика или типа воздушного судна международной коммерческой авиаперевозки, предельный вес багажа, включенного в авиабилет, может измениться.

Расчетное время авиационной перевозки обычно содержится на он-лайн табло аэропортов и обычно объявляется экипажем воздушного судна. Примерное время перевозки публикуется в открытых публичных источниках информации (сайты перевозчиков, аэропортов, справочные системы Интернет и пр.).

ПАСПОРТ, ПЕРЕСЕЧЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ГРАНИЦЫ РОССИИ

Для использования услуг туристского продукта и для пересечения границы Российской Федерации необходим заграничный паспорт. Проверьте срок действия паспорта, достаточность срока паспорта для пересечения границы страны временного пребывания, соответствие записей действительности, наличие и состояние оттиска печати на соответствующих страницах и фотографии, отсутствие исправлений, подчисток, вырванных или поврежденных страниц. Контроль содержания паспорта не относится к компетенции туроператора.

В соответствии со ст. 7 Федерального закона от 15.08.1996 г. № 114-ФЗ «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию» граждане РФ осуществляют выезд из Российской Федерации и въезд в нее на основании паспорта. **Граждане Российской Федерации осуществляют пересечение границы Российской Федерации по заграничному паспорту, выданному компетентным государственным органом Российской Федерации.**

Согласно Постановлению Правительства РФ от 18.11.2005 г. № 687 внесение в паспорт родителя, содержащий электронные носители информации, сведений о его детях не дает право ребенку на выезд за пределы Российской Федерации без документа, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами территории Российской Федерации.

Основные правила пересечения государственной границы России и основания для отказа в пересечении государственной границы содержатся в вышеперечисленных документах. Актуальная информация о дополнениях и изменениях в данных документах возможна к получению в профессиональных источниках информации.

Внимательно отнеситесь к правилам оформления выезда за границу несовершеннолетних детей и своевременно оформите необходимые документы. Несовершеннолетний гражданин Российской Федерации, как правило, выезжает из

Российской Федерации совместно хотя бы с одним из родителей, усыновителей, опекунов или попечителей. В случае, если несовершеннолетний гражданин Российской Федерации выезжает из Российской Федерации без сопровождения своих законных представителей, он должен иметь при себе кроме паспорта нотариально оформленное согласие одного из законных представителей несовершеннолетнего на выезд несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, при этом в нотариально оформленном согласии могут быть указаны срок выезда и государство (государства), которое (которые) он намерен посетить. Сопровождающему несовершеннолетнего рекомендуется иметь при себе оригинал Свидетельства о рождении ребенка (Свидетельство об опеке) для предъявления его по требованию компетентных государственных органов. Обратите внимание на состояние документа. Такого рода признаки, как ветхость бланка свидетельства государственной регистрации акта гражданского состояния, нечитаемость текста и (или) печати органа записи актов гражданского состояния, ламинирование документа, предполагают повторную их выдачу органами записи актов гражданского состояния в силу статьи 9 Федерального закона от 15.11.1997 г. № 143 «Об актах гражданского состояния».

В случае, если один из родителей, усыновителей, опекунов или попечителей заявит о своем несогласии на выезд из Российской Федерации несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, вопрос о возможности его выезда из Российской Федерации разрешается в судебном порядке.

При выезде несовершеннолетнего лица без сопровождения, необходима предварительная консультация с авиакомпанией и компетентными государственными органами (реквизиты указаны в настоящем разделе Памятки). В частности, некоторые авиакомпании, предоставляют услугу сопровождения. Выясните все особенности в указанном порядке.

Обратите внимание, что Федеральный закон «Об исполнительном производстве» предоставляет судебному приставу-исполнителю право устанавливать ограничения на выезд должников из Российской Федерации, в том числе в целях туризма. Если у вас имеется непогашенная задолженность перед третьими лицами (в том числе по штрафам), подтвержденная исполнительным документом, выданным на основании судебного акта, туристская поездка может не состояться, поскольку копия постановления судебного пристава-исполнителя о временном ограничении выезда должника из РФ направляется в пограничные органы. На официальных сайтах Федеральной службы судебных приставов (ФССП РФ) (<http://fssprus.ru/iss/ip/>) и официальных сайтах Управлений Федеральной службы судебных приставов субъектов РФ имеются ссылки на вкладку «Банк данных исполнительных производств», по которым можно получить информацию о наличии (отсутствии) задолженности и возбужденного в отношении гражданина исполнительного производства. Также гражданин вправе получить данную информацию очно или путем специального запроса в ФССП РФ или ее территориальное подразделение. Если у вас была задолженность по исполнительному производству и вы ее погасили, перед планируемой поездкой выясните в ФССП РФ (территориальном подразделении) факт снятия возможных ограничений. Невозможность использования услуг CORAL TRAVEL по указанным причинам не относится к ответственности Coral Travel.

Обстоятельство невозможности исполнения туристского продукта по причине решений компетентных властей не предоставляют права на безусловный перерасчет стоимости туристского продукта в силу положений ст. 781 Гражданского кодекса РФ.

Дополнительную информацию по вопросам оформления разрешительных документов и о порядке пересечения госграницы РФ и случаях ограничения выезда из РФ Вы можете получить в специализированных государственных органах – в ГУВМ МВД России и в ее территориальных подразделениях (<https://гувм.мвд.рф/>) или в Пограничной службе ФСБ России и ее территориальных подразделениях (<http://ps.fsb.ru/>).

Порядок пересечения Государственной границы Российской Федерации при осуществлении выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию регулируется Законом Российской Федерации «О Государственной границе Российской Федерации» и Законом «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию». Специальные статьи выше перечисленных Законов предусматривают, что иностранные граждане или лица без гражданства обязаны при въезде в Российскую Федерацию и выезде из Российской Федерации предъявить действительные документы, удостоверяющие их личность, признаваемые Российской Федерацией в этом качестве, визу, если иное не предусмотрено действующим законодательством. Документом, удостоверяющим личность иностранного гражданина или лица без гражданства и признаваемым Российской Федерацией в этом качестве, является документ, выданный компетентными органами иностранного государства, либо документ, установленный международным договором.

Проверка действительности документов, удостоверяющих личность иностранных граждан или лиц без гражданства, осуществляется в порядке, установленном постановлением Правительства РФ от 16 февраля 2008 г. № 77 «Об утверждении Правил учета в пунктах пропуска через государственную границу Российской Федерации иностранных граждан и лиц без гражданства, въезжающих на территорию Российской Федерации (в том числе лиц, ищущих убежище), следующих транзитом через территорию Российской Федерации, и взаимодействия органов пограничного контроля и органов иммиграционного контроля при его осуществлении». Указанным документом устанавливается порядок осуществления учета иностранных граждан или лиц без гражданства органами пограничного контроля в пунктах пропуска через Государственную границу Российской Федерации, въезжающих на территорию Российской Федерации (в том числе лиц, ищущих убежище), следующих транзитом через территорию Российской Федерации, а также порядок взаимодействия органов пограничного контроля и органов иммиграционного контроля по вопросам учета указанных категорий лиц.

В соответствии с п. 4 постановления Правительства РФ от 9 июня 2003 г. № 335 «Об утверждении Положения об установлении формы визы, порядка и условий ее оформления и выдачи, продления срока ее действия, восстановления ее в случае утраты, а также порядка аннулирования визы» под визой понимается разрешение на въезд в Российскую Федерацию, пребывание в Российской Федерации и транзитный проезд через территорию Российской Федерации иностранного гражданина в течение срока действия визы в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, за исключением случаев, когда иностранному гражданину в соответствии с законодательством Российской Федерации въезд в Российскую Федерацию может быть не разрешен либо не разрешается или в отношении иностранного гражданина принято решение о нежелательности его пребывания (проживания) в Российской Федерации.

ПЕРЕСЕЧЕНИЕ ГРАНИЦЫ ИНОСТРАННОГО ГОСУДАРСТВА

Обращаем Ваше внимание, что в соответствии с международными конвенциями компетентные органы иностранного государства вправе отказать во въезде в страну любому лицу с указанием причин или без указания таковых.

Порядок въезда в иностранное государство регламентируется его внутренним законодательством. Принятие решения об отказе в оформлении визы (или об отказе в пропуске через государственную границу) относится к исключительной компетенции органов власти государства въезда. Дипломатические ведомство, российские федеральные органы исполнительной власти не могут оказать помощь в таких вопросах и не могут повлиять на решения по выдаче или отказу в выдаче визы, принимаемые иностранными должностными лицами. Если вы полагаете, что отрицательное решение было принято

необоснованно, то его следует обжаловать в порядке, установленном законодательством государства въезда (источник tourism.interfax.ru, новости от 16.03.2017).

Обстоятельство невозможности исполнения туристского продукта по причине решений компетентных властей в отношении туриста, не предоставляют права последнему на безусловный перерасчет стоимости туристского продукта в силу положений ст. 781 Гражданского кодекса Российской Федерации, согласно которым в случае невозможности исполнения, возникшей по вине заказчика, услуги подлежат оплате в полном объеме; в случае, когда невозможность исполнения возникла по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает, заказчик возмещает исполнителю фактически понесенные им расходы. Туроператор вправе требовать компенсации реального ущерба, произошедшего по причине отказа туристу в пересечении границы страны временного пребывания решением компетентных властей страны временного пребывания.

В случае депортации, все связанные с этим расходы Вы будете нести самостоятельно. Необходимо принять во внимание, что случаи отказа во въезде в страну временного пребывания со стороны пограничных служб страны временного не предоставляют права на безусловный возврат стоимости авиаперевозки в/из страны временного пребывания, оформленного по невозвратному тарифу, так как отказ в пересечении границы со стороны органов государства выезда и въезда не зависит от туроператора и не относятся к исчерпывающему перечню возможного перерасчета авиаперевозки, указанному в пункте 2 статьи 108 Воздушного кодекса Российской Федерации. Если в пакет туристского продукта входила тарификация проживания в гостинице по специальным невозвратным тарифам, отказ в пересечении границы не предоставляет права требования возврата оплаченного гостиничного номера. В случае, когда невозможность исполнения туристского продукта возникла по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает, заказчик возмещает исполнителю фактически понесенные им расходы.

При попытке пересечения границы без оформленных надлежащим образом документов и виз (когда виза необходима), вам может быть предъявлено требование об уплате штрафа со стороны государства, требование о компенсации убытков от авиакомпании и (или) туристского агентства.

Внимание!

Информация о порядке пересечения границы страны временного пребывания для граждан Российской Федерации опубликована по тексту Памятки туриста по конкретизированному направлению (маршрут), а также приводится в тематических разделах сайта www.coral.ru («Страны» и «Проверка срока действия загранпаспорта»).

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ИНОСТРАННЫХ ТУРИСТОВ

Для лиц, не имеющих гражданства Российской Федерации (иностранных граждан, в т.ч. СНГ, лиц без гражданства, лиц с двойным гражданством), могут быть установлены специальные правила выезда/въезда из Российской Федерации/в Российскую Федерацию и выезда/выезда в/из страну временного пребывания.

При бронировании туристского продукта туроператор оперирует исключительно сведениями о з/паспорте туриста в объеме, необходимом для бронирования туристского продукта. Контроль з/паспорта, наличие необходимых виз, статус виз – не относится к компетенции туроператора, в том числе если копии паспорта или визы были получены в целях бронирования туристского продукта туроператором.

Ответственность за наличие у туриста необходимых документов для использования услуг туристского продукта относится к самостоятельной компетенции владельца документа. Выяснение вопросов пересечения границы Российской Федерации и страны временного пребывания, а равно транзитных стран по пути следования относится к

компетенции иностранного гражданина или лица без гражданства. Данные вопросы содержатся в нормативно-правовых актах, международных соглашениях, необходимы к самостоятельному уточнению в компетентных органах Российской Федерации, страны временного пребывания (консульствах иностранных государств на территории Российской Федерации), страны своего гражданства.

В случаях попытки пересечения госграницы РФ и страны пребывания без оформленных надлежащим образом документов и виз (в случае обязательного их наличия), вам может быть предъявлено требование об уплате штрафа со стороны государства, требование о компенсации убытков от авиакомпании и (или) туристского агентства. Обратите внимание, что такие требования могут быть предъявлены, как в дату начала тура (при вылете из РФ), так и на возврате (при прилете в РФ).

Невозможность исполнения услуг Coral Travel по причинам не соблюдения иностранным гражданином или лицом без гражданства правил пересечения границы РФ или страны временного пребывания рассматривается, как обстоятельство, препятствующее Coral Travel исполнить услуги по обстоятельствам, не связанным с действием (бездействием) Coral Travel. Последствия определяются нормами пунктов 2 или 3 ст. 781 Гражданского кодекса Российской Федерации, согласно которым в случае невозможности исполнения, возникшей по вине заказчика, услуги подлежат оплате в полном объеме; в случае, когда невозможность исполнения возникла по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает, заказчик возмещает исполнителю фактически понесенные им расходы. Туроператор вправе требовать компенсации реального ущерба, произошедшего по причине отказа туристу в пересечении границы России и страны временного пребывания решением компетентных властей.

ВИЗА В РОССИЙСКУЮ ФЕДЕРАЦИЮ

Виза оформляется, выдается, продлевается, восстанавливается или аннулируется уполномоченными государственными органами, к числу которых относятся:

- а) дипломатическое представительство или консульское учреждение Российской Федерации;
- б) МИД России, представительство МИД России на территории Российской Федерации, в том числе в пункте пропуска через государственную границу Российской Федерации;
- в) Главное управление по вопросам миграции МВД России и ее территориальный орган.

Из приведенного общего правила могут быть предусмотрены исключения, устанавливаемые комментируемым законом, международным договором Российской Федерации или указами Президента РФ. Так, Закон о правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации устанавливает, что въезд на территорию Российской Федерации иностранных граждан или лиц без гражданства может осуществляться как на основе визы, так и в безвизовом порядке.

Безвизовый порядок въезда на территорию Российской Федерации может быть установлен международным договором. Так, в настоящее время безвизовый режим въезда на территорию Российской Федерации устанавливается Соглашением между Правительством Республики Беларусь, Правительством Республики Казахстан, Правительством Кыргызской Республики, Правительством Российской Федерации и Правительством Республики Таджикистан о взаимных безвизовых поездках граждан от 30 ноября 2000 г., Соглашением между Правительством Российской Федерации и Правительством Республики Молдова о взаимных безвизовых поездках граждан Российской Федерации и граждан республики Молдова от 30 ноября 2000 г., Соглашением между Правительством РФ и Правительством Азербайджанской Республики о безвизовых

поездках граждан Российской Федерации Азербайджанской Республики от 3 июля 1997 г. В частности, указанные международные соглашения закрепляют, что граждане договаривающихся государств имеют право въезжать, выезжать и передвигаться по территории договаривающихся государств без виз с соблюдением правил пребывания и регистрации, действующих в этом государстве, по документам, удостоверяющим личность и подтверждающим их гражданство. Подобного вида международные соглашения заключены Российской Федерацией и с другими странами.

Основные правила, регулирующие порядок выезда из Российской Федерации и оформления выездных документов, содержатся в Федеральных законах от 15 августа 1996 г. № 114-ФЗ "О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию", от 1 апреля 1993 г. № 4730-І "О Государственной границе Российской Федерации", Постановлении Правительства РФ от 12 мая 2003 г. № 273 "Об утверждении Правил подачи заявления о несогласии на выезд из Российской Федерации несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации", Постановлении Правительства РФ от 18.11.2005 г. № 687, Приказе ФМС от 15 октября 2012 г. № 320.

ЭПИДЕМИОЛОГИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ

В целях недопущения распространения новой коронавирусной инфекции COVID – 19 со стороны властей России и иностранных государств введены строгие правила для всех пассажиров. Периодически данные правила изменяются. Просим вас внимательно ознакомиться с текущей информацией и строго соблюдать все требования властей и перевозчиков. Настоятельно рекомендуется уточнять информацию, как при приобретении тура, так и при приближении дат вылетов; осуществлять мониторинг изменений, в особенности при приближении дат вылета на каждом сегменте (за 4 суток). Невозможность исполнения услуг Coral Travel по причинам несоблюдения требований перевозчика и властей, связанных с эпидемиологическими требованиями, в том числе отказ перевозчика в посадке на рейс по причине нарушения пассажиром требований, рассматривается, как обстоятельство, препятствующее Coral Travel исполнить услуги по обстоятельствам, не связанным с действием (бездействием) Coral Travel. Последствия определяются нормами пунктов 2 или 3 ст. 781 Гражданского кодекса Российской Федерации, убытки пассажира относятся к самостоятельной ответственности пассажира, не исполнившего установленные требования.

Дополнительно Вы можете ознакомиться с актуальной информацией на сайте coral.ru в разделе «Актуальная информация о странах в связи с коронавирусом» <https://www.coral.ru/poleznaya-informatsiya/info/covidinfo/> и иных тематических разделах сайта. Также Вы имеете право получить консультацию в туристском агентстве по месту приобретения тура.

Въезд в Россию

По прибытию в Россию пассажиру необходимо заполнить анкету пребывающего на территорию РФ в пунктах пропуска через государственную границу Граждане РФ могут сделать это на портале государственных услуг. С целью обеспечения надлежащего уровня санитарно-карантинного контроля предусмотрена организация выборочного тестирования на новую коронавирусную инфекцию в пунктах пропуска. По эпидемиологическим показаниям возможно применение сплошного тестирования в отношении лиц, прибывающих из стран, где наблюдается ухудшение эпидситуации по COVID-19.

Общее требование: в случае ухудшения состояния здоровья в течение 14 дней со дня возвращения на территорию России следует незамедлительно обратиться за медицинской помощью по месту жительства (пребывания), без посещения медицинской организации.

Напоминаем о гражданско-правовой, административной и уголовной ответственности за нарушение закона в области санитарно-эпидемиологического благополучия населения.

Меры профилактики COVID-19.

В целях профилактики случаев заболеваний, вызванных новым коронавирусом, российским туристам, выезжающим за рубеж, необходимо:

- при планировании поездок уточнять эпидемиологическую ситуацию;
- не посещать рынки, где продаются животные, морепродукты;
- употреблять только термически обработанную пищу, бутилированную воду;
- не посещать зоопарки, культурно-массовые мероприятия с привлечением животных;
- использовать средства защиты органов дыхания (маски);
- мыть руки после посещения мест массового скопления людей, перед и после приема пищи;
- при первых признаках заболевания, обращаться за медицинской помощью в лечебные организации, не допускать самолечения;
- при обращении за медицинской помощью на территории Российской Федерации информировать медицинский персонал о времени и месте пребывания в странах с неблагополучной эпидемиологической обстановкой.

Источник:

Роспотребнадзор

https://www.rospotrebnadzor.ru/about/info/news_time/news_details.php?ELEMENT_ID=13566

[Рекомендации туристам, выезжающим за рубеж](#)

На этой же странице официального сайта Роспотребнадзор опубликованы

[Рекомендации Всемирной организации здравоохранения по защите от новой коронавирусной инфекции](#)

[Памятка по профилактике гриппа и коронавирусной инфекции](#)

ДОКУМЕНТЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГ ТУРА

Вашими документами для использования услуг тура являются:

1. Туристский ваучер – документ, устанавливающий право лица, указанного в ваучере (туриста) на использование оговоренных в туристском ваучере услуг и подтверждающий факт их оказания. Содержанием ваучера в зависимости от услуг, являющихся содержанием тура, как правило, является: фамилии и имена туристов, их даты рождения, период тура, наименование отеля, его условная категория, тип питания, информация о трансфере. Кроме того, на ваучере имеется фирменный логотип (торговый знак (знак обслуживания) Coral Travel, наименования туроператора, поставщика услуг для туроператора, принимающей стороны, контактные данные принимающей стороны и «горячей линии». Туристский ваучер состоит из трех отрывных частей – одну часть необходимо предъявить трансферному gidу, вторую часть – на стойку «Ресепшн» при регистрации проживания в отеле, третья отрывная часть остается у туриста до окончания путешествия. По тексту туристского ваучера имеются контактные данные туроператора/принимающей компании в стране временного пребывания.
2. Авиабилеты (маршрутные квитанции) по числу туристов (включая детей). В тексте авиабилета указывается дата, номер и время рейса, а также информация об обратном вылете. Авиабилеты и посадочные талоны с багажными квитанциями необходимо сохранять до конца туристской поездки.
3. Страховой полис на медицинское обслуживание в стране временного пребывания (перечень страховых услуг может быть расширенным и включать «страхование по риску невозможность совершения путешествия», «страхование гражданской ответственности застрахованного лица», см. текст страхового полиса).

Согласно п. 19 Правил, утвержденных постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1852 срок предоставления туристским агентством Вам указанных

документов составляет не позднее 24 часов до начала путешествия, если у Вас не имеется письменной договоренности с туристским агентством о получении документов в аэропорту вылета или позднее. В том случае, если Вы получили документы ранее указанного срока, проверьте актуальность полетных данных по полученным ранее авиабилетам (см. рекомендации в разделе «Авиаперевозка»). Обратите внимание, что информация об иных документах, необходимых для пересечения государственной границы России и страны временного пребывания, указаны в разделе «Паспорт, визы, пересечение государственной границы».

ТРАНСФЕР, ПРИНИМАЮЩАЯ СТОРОНА, ГИДЫ

После прилета в страну временного пребывания и прохождения паспортного контроля не забудьте получить багаж и пройдите вместе с ним на выход из здания аэропорта. Для переноски багажа вы можете воспользоваться платными услугами соответствующих служб аэропорта. Рекламации по багажу (при их наличии) незамедлительно заявите представителю авиакомпании, осуществлявшей ваш рейс. **Трансферный транспорт ожидает пассажиров ограниченное время, в пределах до от 1, 5 часа до 2 часов после приземления рейса. В том случае, если процедура получения или розыска багажа затянется, проинформируйте об этом принимающую сторону (контактные данные указаны в туристском ваучере). Это необходимо в целях согласования возможности ожидания трансфера, если такой трансфер предусмотрен условиями тура.** При групповом трансфере, во избежание неудобств остальных участников трансфера, время ожидания опоздавшего туриста ограничено. Запросы на компенсацию расходов на самостоятельный трансфер в случае индивидуальной задержки выдачи багажа, предъявляются к авиакомпании.

На выходе из здания аэропорта вас будут встречать представители принимающей стороны. Принимающая сторона, это договорной партнер туроператора или поставщика услуг для туроператора. Как правило это юридическое лицо, зарегистрированное в стране временного пребывания туристов, для целей оказания услуг по сопровождению туристов. Принимающая сторона обеспечивает встречу/проводы туристов при наличии заказанного в пакете услуг туристского продукта наземного трансфера, а также оказывает информационную поддержку туристам Coral Travel. Наименование поставщика услуг туристского продукта для туроператора и принимающей стороны указаны по тексту туристского ваучера.

Сотрудники принимающей стороны одеты в легко узнаваемую форменную одежду. Форменная одежда гидов, стойка на привокзальной площади аэропорта и наземный транспорт, используемый для трансфера, имеют логотипы торгового знака Coral Travel. Если не удалось найти встречающих гидов, незамедлительно свяжитесь с офисом принимающей стороны, обратившись по контактными данным, указанным в ваучере. Предъявите туристский ваучер встречающему гиду или администратору регистрационной стойки, и он подскажет номер вашего транспортного средства, размещенного на рядом расположенной площади. Подойдите к транспортному средству, погрузите багаж в специально отведенные места и осуществите посадку в автобус или легковую автомашину (в зависимости от вида трансфера). Порядок размещения в автобусе и погрузки багажа аналогичен вышеуказанному и при обратном трансфере. Сервис погрузки и выемки вещей в /из транспортного средства не предполагается, остается на усмотрение водителя.

ОСОБЕННОСТИ ГРУППОВОГО ТРАНСФЕРА

Если у вас групповой трансфер – перевозка группы осуществляется по маршруту «аэропорт-отель», с заездом в отели, в зависимости от места временного проживания туристов трансферной группы, по усмотрению принимающей стороны (гида). Время исполнения группового трансфера более длительное в сравнении с индивидуальным трансфером, так как подчиняется расписанию с учетом необходимости заезда в отели участников трансферной группы.

На групповой трансфер объединяются туристы с разных рейсов, разница между посадкой самолетов не более 1 часа. Групповой трансфер осуществляется на автобусе (допускаются варианты используемых транспортных средств в зависимости от страны временного пребывания), очередность заезда в отели определяется их расположением.

Во время следования группового трансферного транспорта допускаются технологические остановки, санитарные стоянки, по усмотрению принимающей компании/гида. Маршрут движения трансфера определяется принимающей стороной.

Внимание! Чтобы обеспечить сохранность и избежать случайной выгрузки ваших вещей во время остановок транспорта в отелях по пути следования, настоятельно рекомендуем: проследить за размещением Ваших вещей в транспортное средство при посадке в транспорт, документы и ценные вещи разместить в ручной клади и взять ее в салон; при остановках трансфера и покидании салона транспорта взять с собой ручную кладь и ценные вещи; при остановках трансфера для выгрузки пассажиров трансферной группы, проследить за выгрузкой из багажного отделения вещей пассажиров, закончивших трансферную перевозку раньше вас. Разместите на вашем багаже идентификационные таблички (наклейки) с указанием любых контактных данных, закрепите табличку на видном месте. Это исключит не умышленные действия и случайную утрату багажа, а также может существенно облегчить розыск такого багажа.

Всегда используйте предусмотренные производителями транспорта средства безопасности (пассажирские ремни). Помните, что расположение пассажира на пассажирском кресле регулируется предписанием производителя, при движении транспорта предполагается, что пассажир находится в кресле в сидячем положении с пристегнутыми ремнями безопасности, передвижение в транспорте в ходе движения категорически не допустимо и травмоопасно. При размещении вещей на багажных полках убедитесь, что данные вещи возможны к размещению на этих полках и надежно закреплены.

Если у вас индивидуальный трансфер – перевозка осуществляется по маршруту «аэропорт-отель». Индивидуальный трансфер осуществляется без заезда в другие отели. Сервис погрузки и выемки вещей в /из транспортного средства не предполагается, остается на усмотрение водителя.

В случае невозможности подъезда трансферного транспорта непосредственно к отелю по причине состояния дорожного полотна, допустимости транспортного средства на площадку отеля, правил безопасности движения, ремонтных работ и прочих объективных случаев, выгрузка пассажиров и багажа осуществляется возможном месте, наиболее приближенном к месту плановой выгрузки. Учитывайте данную информацию, в том числе для целей исполнения обратного трансфера в заключительный день тура.

Внимательно прослушайте информацию, которую гид (при наличии такого сервиса) сообщит по пути следования в отель, задайте интересующие вопросы, ознакомьтесь с брошюрой принимающей стороны. Убедительно просим серьезно отнестись к информационной встрече в отеле, время которой назначает принимающая сторона. На этой встрече туристы получают сведения об обратном трансфере, регионе, возможных экскурсиях услугах отеля и другую полезную и важную информацию.

В отелях имеется информационный стенд (папка) принимающей стороны, на котором размещается информация о принимающей компании, возможных к организации экскурсиях, обратном трансфере, вылете и др. Часть отелей практикует предоставление информации принимающей компании посредством ознакомления туристов с информацией на стойке «Ресепшн» по факту обращения туристов или размещая информацию в специальных буклетах. Месторасположение информационного стенда (папки), а также принятые в отеле правила получения информации, можно уточнить у представителя отеля на «ресепшн». Получить контактную информацию принимающей компании, время посещения отеля гидом принимающей компании можно из материалов на информационном стенде (в папке) принимающей стороны или обратившись по контактными данным, указанным в ваучере.

По любым возникающим вопросам в ходе тура, туристы могут обратиться в офис принимающей стороны по контактными данным, указанным по тексту ваучера. Тарификация осуществляется оператором связи, некоторые отели предоставляют сервис бесплатного звонка принимающей компании, для этого необходимо обратиться на «Ресепшн», предъявить ваучер и попросить осуществить контакт с принимающей компанией.

Внимание!

Не позднее, чем за один день до окончания тура (обычно накануне планового дня вылета, вечером) ознакомьтесь с информационным стендом Coral Travel в вашем отеле на предмет выяснения информации о времени трансфера, дате и часе обратного вылета. Ряд отелей предоставляют трансферные списки по факту обращения туриста на «Ресепшн» или предоставляют сервис по доставке факс-сообщений принимающей стороны о времени трансфера непосредственно в номер.

ВАЖНО! Время обратного трансфера может сообщаться посредством рассылки - сообщений и е-мэйлов в отели вечером, накануне дня трансфера. Пожалуйста, проверьте, включен ли у вас смс- роуминг.

В том случае, если вы не обнаружили необходимой информации накануне дня вылета (выезда) или информация не понятна - незамедлительно свяжитесь с офисом принимающей стороны (необходимые реквизиты указаны по тексту туристского ваучера). Обращается внимание, если в пакет туристских услуг туристского продукта не входит услуга «наземный трансфер в стране временного пребывания» или вами приобретена отдельная услуга авиаперевозки, извещение об изменениях в полетных данных осуществляется исключительно в адрес туристского агентства по месту приобретения тура или услуги авиаперевозки. Информации о ваших полетных данных и возможных изменениях в ней в распоряжении принимающей стороны может не быть. Настоятельно рекомендуем выяснить всю информацию о времени вылета не ранее, чем за сутки до планового времени вылета в туристском агентстве по месту приобретения услуги.

В день отъезда (не позднее расчетного часа) заблаговременно произведите расчеты в отеле, доставьте багаж до дверей выхода из главного здания отеля (помощь в этом окажет персонал отеля по звонку на «Ресепшн», услуга может быть платной), ожидайте прибытие трансферного транспорта.

В случае, если в день выезда у Вас есть экскурсия, выселение из отеля должно быть завершено до выезда на экскурсию.

Разместите на вашем багаже идентификационные таблички (наклейки) с указанием любых контактных данных, закрепите табличку на видном месте. Это исключит неумышленные действия и случайную утрату багажа, а также облегчит розыск такого багажа. Не оставляйте свой багаж без присмотра; используйте специальные комнаты хранения багажа с обязательной идентификацией багажа в вышеуказанном порядке; проявляйте

разумную осмотрительность во избежание случайной выборке ваших вещей или погрузки ваших вещей другими гостями в транспорт, не предназначенный для вашей доставки в аэропорт.

Время выезда из отеля определяется принимающей стороной с учетом маршрута перевозки, дорожного трафика, необходимости своевременного прибытия в аэропорт для прохождения регистрации на рейс, служб безопасности, таможенного и паспортного контроля. При отсутствии трансферного транспорта необходимо связаться с офисом принимающей компании (контактные данные указаны по тексту туристского ваучера).

Обратный трансфер будет осуществлен от отеля до площади здания аэропорта. Маршрут группового трансфера предполагает заезд в отели в зависимости от места временного проживания туристов трансферной группы, по усмотрению принимающей стороны/гида. Во время следования группового трансферного транспорта допускаются технологические остановки, санитарные стоянки, по усмотрению принимающей стороны/гида.

После выхода из транспортного средства, возьмите свой багаж, пройдите вместе с ним в здание аэропорта, подойдите к стойке регистрации вашего рейса, предъявите авиабилеты, паспорта и получите посадочный талон. Регистрация пассажиров бизнес-класса, как правило (по усмотрению авиакомпании и администрации аэропорта), имеет отдельную стойку.

После получения посадочного талона вы проходите паспортный контроль. После прохождения паспортного контроля согласно указателям в зоне вылета, Вы следуете к выходу, указанному в посадочном талоне. Номер выхода может быть изменен после прохождения регистрации и паспортного контроля. Поэтому внимательно слушайте объявления диспетчера и проверяйте электронное табло. В аэропорту вылета не предусмотрены услуги сопровождающего.

ПОЗИЦИОНИРОВАНИЕ ОТЕЛЯ, СПЕЦИАЛЬНЫЕ ТЕРМИНЫ ТУРИСТСКОГО ВАУЧЕРА, ПОРЯДОК ЗАСЕЛЕНИЯ В ОТЕЛЬ

Отели страны временного пребывания могут быть сертифицированы компетентным государственным органом или общественной уполномоченной организацией в той или иной сервисной категории. Многие страны допускают добровольную сертификацию отеля в категории. Отели вправе оформить разрешение на деятельность на муниципальном или региональном уровне. Для целей унификации источников позиционирования, туроператором при реализации туристского продукта применяются условные категории средств проживания, базирующиеся на информации средств проживания (отелей). При выборе того или иного средства проживания в пакете турпродукта рекомендуется получить информацию о средстве проживания в каталоге туроператора по маршруту (направлению), в независимых общедоступных источниках информации, ознакомиться с официальным сайтом отеля, сравнить ценовые параметры туристского продукта с проживанием в разных отелях одной сервисной категории, так как отели одной сервисной категории могут находиться в разных ценовых категориях, а также воспользоваться опытом туристского агентства по месту приобретения туристского продукта. Под категорией средства проживания (отеля) понимается условное обозначение сервисной категории отеля в пакете туристского продукта на основании представленной отелем информации, а равно обобщенная информация о сервисной категории отеля из различных источников информации, зависящая от места расположения отеля, территории, количества сервисных услуг отеля. Отели, позиционируемые в той или иной условной категории каталога туроператора по направлениям, оказывают разный набор услуг. Ценовые параметры отелей зависят от многих факторов, в том числе от удаленности от первой береговой линии,

размера и оснащения номерного фонда, давности текущего ремонта, общего набора услуг отеля, времени работы сервисных служб отеля, территории и инфраструктуры и пр.

Туристский ваучер содержит информацию об условной категории отеля, обозначаемой специальным знаком * с добавлением цифры или знака условной категории ((1, 2, 3, 4, 5, HV, +, иные специальные отельные термины, определяющие направление или классификацию деятельности гостиницы или иного средства проживания).

Для удобства приводятся некоторые специальные термины.

FORTUNA – особая система реализации туров по специальной цене, которая предполагает размещение туриста в отелях определенной условной категории с установленной концепцией питания. Наименование отеля определенной туристским ваучером категории и курортный регион, в котором расположен отель, будет доведен до сведения туриста представителем принимающей стороны по прибытии в аэропорт страны отдыха. Если ваш тур организован по системе FORTUNA, это будет особо оговорено в тексте ваучера.

MINIMUM – особая система реализации туров по специальной экономичной цене.

Отели (средства размещения) системы MINIMUM относятся к экономичной категории размещения вне зависимости от заявленной условной категории обслуживания. Принимая решение о выборе турпродукта с размещением в отеле системы MINIMUM турист должен учитывать данное обстоятельство, так как стандартные услуги отелей экономичной категории могут отличаться от стандартов услуг отелей равной условной категории или привычных туристам в туре с конкретизированным отелем.

Информация о конкретном отеле будет доступна туристу только в стране временного пребывания. Бронирование проживания туриста в отеле определенной условной категории производится с указанием определенного региона (курортной местности, прилегающей к заявленной территории), но без наименования конкретного отеля. В туристском ваучере указываются категория отеля и концепция питания гостей.

Предоставление номеров, соответствующих указанным в ваучере характеристикам, является прерогативой администрации отеля. Как у любого гостя отеля, у вас имеется возможность ознакомиться с предоставленным номером, его оборудованием и обратиться с вопросами (при их наличии) к службе администрации отеля («Ресепшн»). Категория номера для размещения туриста в отеле также указана по тексту туристского ваучера. Содержание специальных туристских терминов, упомянутых в ваучере обязано предоставить туристское агентство по месту приобретения тура. Вместе с тем, предлагаем ознакомиться с основными терминами, которые могут быть указаны по тексту туристского ваучера.

STD – комната (номер) для проживания туристов, оборудованная по определенному отелем стандарту. Как правило, большая часть номерного фонда отелей состоит из стандартных номеров. Стандартный номер оборудуется одной двухспальной или двумя односпальными кроватями.

SNG – размещение одного человека в стандартном номере (STD) (предоставляется одна кровать, допускается наличие в номере двух кроватей).

DBL – размещение двух человек в стандартном номере (STD) **(предоставляется одна большая двухспальная кровать или две односпальные, в зависимости от концепции отеля)**. Отель учитывает пожелание гостей о тех или иных кроватях, но к нарушению размещения не будет относиться предоставление одной двухспальной или двух односпальных кроватей по усмотрению администрации отеля. Некоторые отели допускают размещение в стандартном двухместном номере дополнительных гостей, взрослых или несовершеннолетних детей (+1 или +2, 3 ADL и т.п.). В зависимости от концепции проживания в отеле им может быть предоставлено дополнительное спальное место (форма

спального места (кровать, раскладушки, иное определяется отелем и зависит от метража спальни комнаты и возможности размещения). При ограниченности размера номера предполагается, что гости размещаются на имеющихся спальнях местах. При выборе отеля необходимо учитывать информацию о размере номера выбранного средства проживания. Допустимое количество гостей в каждом типе номера определяется администрацией отеля; возможны специальные подтверждения размещения определенного количества гостей в номере при бронировании, даже если общая концепция отеля о возможности размещения гостей в номере ограничивает их количество.

Для более комфортного размещения группы туристов (три человека и более) некоторые отели предоставляют к бронированию специальные типы семейных номеров, допускающие размещение более 2 туристов на комфортных спальнях местах – FAMILY, SUITE (или иные разновидности). Такие номера могут иметь большую площадь, чем стандартный номер.

ADL – взрослый (в основном от 12 лет).

CHD – ребенок (в основном от 2 до 12 лет).

RON – размещение туриста в любом здании отеля (комплекса зданий отеля) и (или) предоставление номера без уточнения его характеристик из номерного фонда отеля по усмотрению администрации. Правило RON применяется к номеру любой категории, забронированному без привязки к конкретному зданию отеля или дополнительно не конкретизированному при подтверждении бронирования, предоставляется администрацией отеля в любом здании отеля с конкретным местом расположения по ее усмотрению.

SEA VIEW – «вид на море». Подразумеваются номера, обращенные к морю, однако они вовсе не обязательно гарантируют открытый пространственный вид на море.

ОСОБЕННОСТИ РАЗМЕЩЕНИЯ И ПРАВИЛА НАХОЖДЕНИЯ В ОТЕЛЕ, МЕРЫ ПРЕДОСТОРОЖНОСТИ

Основанием для заселения в отель является туристский ваучер, который совместно с паспортами туристов предъявляется туристом на стойку «Ресепшн» отеля. В день приезда, расселение в номер осуществляется после 14:00, если у вас не заказана и оплачена специальная платная услуга Туроператора «Ранний заезд». Учитывайте данное обстоятельство при бронировании турпродукта с ранним прилетом в страну временного пребывания. До времени заселения в номер отеля Вы вправе ожидать размещение в холле отеля. Некоторые отели допускают использование услуг отеля, в том числе питания до времени заселения в номер отеля. По данным вопросам необходимо обратиться на стойку «Ресепшн» отеля.

Распределение номеров с соблюдением типа номера является прерогативой администрации отеля.

Отели применяют суточную систему тарификации. В большинстве случаев, включенное в туристский продукт проживание в отеле, тарифицируется на номер (тип номера), а не на количестве лиц, в нем проживающих. Тариф проживания в пакете туристского продукта специальный, не предусматривающий перерасчета при досрочном отказе от проживания в целом или в части. Под оплаченными сутками проживания в отеле (ином средстве проживания) понимается временной интервал с 14:00 часов первых суток проживания в отеле до 12:00 часов следующих суток. Вне зависимости от времени фактического прибытия в отель, плата проживания в отеле за первые сутки тура или заключительные сутки отелем взимается в полном объеме, и отель не делает какого-либо перерасчета стоимости проживания при заселении (или выезде) туристов в пределах временного интервала первых (или заключительных) оплаченных (или забронированных) суток проживания, почасовой перерасчет не осуществляется.

По прибытии в отель настоятельно рекомендуем ознакомиться на месте с условиями пользования мини-баром, спортивным инвентарем, бассейном, аквапарком, аттракционами, сауной, пляжем, полотенцами, правилами посещения ресторанов и баров, проката машин, лодок, условиями безопасности и другими услугами отеля и строго придерживайтесь установленных в отеле правил. При возникновении любого вопроса – задайте данный вопрос в службу «Ресепшн» отеля или отдела по работе с гостями.

Режим работы любых сервисных служб средств размещения (рестораны, бары, бассейн и пр.) и меню концепции питания (напитков) устанавливается администрацией отеля. Если у туриста имеются аллергические реакции, необходимо уведомить об этом администрацию отеля, в любом случае придерживаться диеты, рекомендованной туристу его лечащим врачом.

Каталог по направлению или описание отеля, опубликованное на сайте www.coral.ru содержит общие сведения, конкретизация услуг осуществляется отелем. Администрация отеля вправе произвести в отеле ремонт, изменить ассортимент услуг, добавить или убрать оборудование. Гарантии наличия указанного в каталоге услуг гостиницы спортивного инвентаря или оборудования именно в тот момент, когда гость желает им воспользоваться, не предоставляются. Ознакомьтесь с установленным порядком на этот счет в средстве проживания и это поможет правильно спланировать свой отдых.

В случае утери ключа, необходимо поставить в известность администрацию отеля. В некоторых отелях практикуется взимание депозита за ключ, также администрация отеля вправе требовать компенсации его стоимости (выясните данные условия непосредственно в отеле).

В соответствии с международными правилами расчетный час в отелях – 12:00 часов местного времени. В день выезда к 12:00 часам необходимо освободить свой номер и оплатить дополнительные услуги: телефонные переговоры, мини-бар (если он платный), заказ питания и напитков в номер, массаж и другие дополнительные услуги. Свой багаж вы можете оставить в комнате хранения отеля (при наличии) и оставаться на территории до приезда трансферного транспорта. Некоторые отели допускают использование инфраструктуры отеля после расчетного часа. Если Вы не сдали номер до 12:00 часов, его стоимость оплачивается вами самостоятельно, отель вправе предъявить счет за следующие сутки. Ранний выезд из отеля (до 12:00 часов), позднее заселение в отель (в течение первых оплаченных суток проживания в отеле до 12:00 часов) не компенсируется, почасовой перерасчет не осуществляется. В случае досрочного выезда из отеля или отказа от перевозки, настоятельно рекомендуем уведомить письменно (электронным письмом) туристское агентство по месту приобретения туристского продукта с указанием информации о необходимости досрочного прекращения туристского продукта или проживания, с указанием причины или без указания таковой, а также довести информацию до сведения принимающей компании и туроператора по контактными данным, указанным в ваучере. В обязательном порядке заявить о досрочном прекращении проживания в отеле на стойку «Ресепшн».

ПИТАНИЕ В ОТЕЛЕ

Существуют следующие варианты системы питания при размещении в отеле:

ROOM ONLY – питание не включено в стоимость проживания.

BB (Bed&Breakfast) – система питания, предполагающая завтраки. Это может быть шведский стол, буфет или континентальный завтрак.

HB (Half Board) – «полупансион», система двухразового питания. Обычно это завтрак и ужин, но в некоторых гостиницах может быть завтрак и обед. Напитки за обедом/ужином обычно в стоимость не входят.

FB (Full Board) – «полный пансион», система трехразового питания (завтрак, обед и ужин). Напитки за обедом и ужином обычно в стоимость не входят.

ALL INCLUSIVE, ULTRA ALL INCLUSIVE – «все включено», «ультра все включено», система, включающая в себя не только трехразовое питание, но и дополнительные услуги, такие как: ранний завтрак, закуски, поздний ужин и т.п. Напитки входят в стоимость. Иногда в стоимость входят только напитки местного производства, импортные - подаются за дополнительную плату.

Тип питания в пакете туристского продукта указывается в туристском ваучере.

При таких вариантах питания, как «полупансион» (НВ), «полный пансион» (FB) и «все включено» (All Inclusive, Ultra All Inclusive) услуга, как правило, начинает действовать в день прибытия с предоставления ужина, и заканчивается завтраком. В случае прибытия в ночные часы ужин не предоставляется. Для посещения ресторанов системы «А'ля карт» требуется предварительное резервирование мест или дополнительная оплата (включая многие отели с системой питания «все включено»).

Время работы ресторанов, баров, меню и ассортимент системы питания и напитков определяется администрацией отеля.

В дни праздников отели могут проводить специальные мероприятия (торжественные завтраки, обеды, ужины, совмещенные с развлекательными мероприятиями, именуемые специальными терминами на английском языке, название мероприятий обычно совпадает с назначением мероприятия или наименованием праздника). В зависимости от условий бронирования, установленными отелями на определенные даты, указанные мероприятия могут быть включены в пакет турпродукта при размещении гостей в праздничный период. Некоторые отели практикуют взимание доплаты за размещение в праздничный период, именуя такую услугу «Праздничный (иная терминология) ужин (обед, банкет и т.п.). С учетом традиций и правил страны нахождения отеля, а также решений администрации отелей, концепция обслуживания гостей во время специального мероприятия может отличаться от общей концепции питания в отеле, гости отеля получают информацию о программе специального мероприятия и ассортименте, включенных в услугу питания и напитков, непосредственно в отеле. В каждом отеле могут быть свои правила, нюансы рекомендуем уточнить у гида, по контактными данным принимающей компании, указанным в ваучере или у служащих отеля.

Для питья рекомендуем использовать бутилированную воду, которую можно приобрести в магазинах и барах отеля (при системе питания «все включено» в некоторых отелях возможно получение питьевой воды в бутылке в баре отеля). Не допускается приносить в ресторан отеля собственные напитки. Как правило, не разрешено выносить за пределы ресторана продукты, взятые со шведского стола.

БЕЗОПАСНОСТЬ

Соблюдение во время путешествия правил личной безопасности относится к обязанности туриста согласно ст. 7 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». В силу указанного, необходимым действием туриста является ознакомление с правилами пользования бассейном и иными водными зонами, а также оборудованием для активного отдыха, лифтами, планом эвакуации при чрезвычайной ситуации, оборудованием мест питания. Для консультаций по данному вопросу обратитесь на стойку «Ресепшн» отеля.

Внимание!

Купание в море и бассейне, использование аттракционов, в том числе в аквапарках, тренажеров, водных горок, снорклинг, подвижные игры спортивного характера, прыжки и ныряние в воду (бассейн или водоем), катание и путешествия на лодках (водных мотоциклах и прочих видах водного транспорта), водных лыжах, парашютах и прочих

средствах передвижения на воде, буксируемых водным транспортом, квадроциклах, мотоциклах, скутерах, спортивных автомобилях, выезды и путешествия вне стандартных дорог на любых видах транспорта, поездки (катания) на лошадях, верблюдах и прочих животных, участие в спортивных и прочих подобных мероприятиях относится к активным видам отдыха, **к которым требуется Ваше личное повышенное внимание.**

При использовании любых активных развлечений настоятельно рекомендуется обратить внимание на состояние своего здоровья и здоровья сопровождающих Вами несовершеннолетних лиц, получить консультацию медицинского работника (врача). **Внимательно ознакомьтесь с правилами использования любого оборудования и услуг, предполагаемых Вам к использованию, задайте вопросы, связанные с безопасностью использования услуги и все интересующие Вас вопросы непосредственному исполнителю услуги, получите эту исчерпывающую информацию до принятия решения об участии в мероприятии. В любом случае, проявляйте разумную осмотрительность. К примеру, не используйте аттракцион, если у Вас недостаточно информации или отсутствуют лица, которые могут дать Вам необходимые пояснения.**

Особое внимание уделите своим действиям на аттракционах и при катании с водных горок.

Настоятельно просим принять во внимание:

Посещение аквапарка требует от посетителей физических усилий и активности. До посещения аквапарка посетители должны оценить свои физические способности и умение плавать. Рост и вес лица, использующего аттракцион должен соответствовать рекомендациям информационных табличек и работников отеля (администрации аттракционов). Все посетители аттракционов и аквапарков, в том числе несовершеннолетние, обязаны использовать аттракционы только при соответствии требованиям, размещенным на информационном стенде соответствующего аттракциона. Перед использованием водных аттракционов посетитель обязан ознакомиться с правилами безопасности и порядком их использования, а также самостоятельно оценить степень риска и возможные последствия. В случае, если необходимая информация отсутствует, поставьте в известность об этом администрацию и до получения объяснений не используйте аттракцион. При использовании водных аттракционов:

Посетители, которые не умеют плавать или сомневаются в своих навыках плавания, обязаны надеть спасательные жилеты для плавания. При входе в бассейн или при подготовке спуска с водной горки Посетитель обязан внимательно изучить информационную табличку (правила пользования) данного оборудования, и самостоятельно оценить степень риска и возможные последствия с учетом состояния своего здоровья. Посетитель обязан соблюдать настоящие правила, требования инструкторов (при наличии), правила и инструкции (пиктограммы) конкретных водных аттракционов на территории Аквапарка. Посетители должны выполнять требования сотрудников аквапарка в отношении обеспечения безопасности, поддержания порядка и чистоты на территории аквапарка. Посетители должны уважительно относиться друг к другу и не мешать отдыху других Посетителей. При подъеме и/или спуске с лестниц, пользовании водными горками, бассейнами, иными аттракционами, ванными, джакузи посетитель обязан держаться за поручни, не допускать толчков в отношении других посетителей. При спуске с водной горки, посетитель должен использовать водную горку, убедившись, что со времени спуска предыдущего посетителя прошло достаточно времени для его спуска с водной горки. Посетителям, планирующим посещение аквапарка, рекомендуется убедиться в том, что состояние их здоровья позволяет пользоваться предоставляемыми в аквапарке услугами. Ответственность за отрицательные последствия, связанные с несоблюдением настоящей рекомендации, несет сам посетитель. Посетителям

не рекомендуется вносить в аквапарк дорогие и ценные вещи (украшения, цепочки, кольца, подвески, браслеты, мобильные телефоны, фото- и видеотехнику и т.п.), которые могут испортиться под воздействием влаги или могут быть утеряны и/или повреждены. Посетителям не рекомендуется пользоваться предоставляемыми в аквапарке услугами с надетыми украшениями любого вида или другими ювелирными изделиями, которые могут нанести вред самим посетителям и/или имуществу аквапарка. Пользование волновым бассейном рекомендуется только для лиц с хорошими навыками плавания. Настоятельно рекомендуем получить консультацию врача на предмет возможности использования аттракционов. Рекомендуется воздержаться от посещения Аквапарка и использования аттракционов: - беременным женщинам; - лицам с грудными детьми; - лицам с повышенной чувствительностью кожи к хлорированной воде и хлорсодержащим веществам; - лицам с недавно перенесенными травмами, проходящим курс лечения или находящихся на реабилитации, не переносящим перегрузок, возникающих при ускорении; - лицам с другими заболеваниями, которые могут обостриться во время пользования водными аттракционами и бассейнами. Так как водные аттракционы связаны с нагрузкой на костный скелет, не рекомендуется использование водных аттракционов лицам, страдающим ожирением, гипертонией, заболеваниями и сердечно-сосудистой системы, опорно-двигательного аппарата.

Настоятельная рекомендация: Несовершеннолетние посещают аттракционы и аквапарк под активном присмотром родителей (законных представителей или сопровождающих). В случае, если правила использования водных горок допускают их использование несовершеннолетними, родители (законные представители или сопровождающие) в любом случае должны контролировать использование аттракционов и горок несовершеннолетними. Рекомендуется воздержаться от посещения сауны, бани, водных горок, людям с повышенной чувствительностью к высоким температурам или перепадам температуры, при гипертонии или гипотонии, при плохом самочувствии, беременным женщинам, людям, страдающим острыми заболеваниями инфекционной и иной природы, заболеваниями сердечно-сосудистой системы, гипертензией, ишемической болезнью, а также имеющим медицинские противопоказания.

Не принимайте алкоголь при активном отдыхе, воздержитесь от участия в спортивных и активных мероприятиях, не злоупотребляйте алкоголем при обычном отдыхе, учитывайте состояние собственного здоровья и здоровье ваших детей при принятии решения участвовать в активном мероприятии, будьте осторожны и применяйте разумную осмотрительность при купании (наличие волнения в открытом водоеме, температура воды, наличие загрязнений, наличие предупреждений спасательных служб, метеосводка), используйте средства безопасности (специальный головной убор, жилет или иное оборудование для удержания на воде, тапочки для входа в море, перед и после купания принимайте душ), всегда используйте предусмотренные производителями транспорта средства безопасности (пассажирские ремни). Помните, что передвижение в транспорте в ходе движения категорически не допустимо и травмоопасно. Вышеуказанные рекомендации по использованию средств безопасности распространяются на несовершеннолетних лиц под контролем их родителей (опекунов, попечителей, иных сопровождающих лиц).

Никогда не оставляйте несовершеннолетних детей без вашего постоянного внимания в течение всего отдыха вне зависимости от места Вашего нахождения (в отеле, на и вне территории отеля, в транспорте, в общественных и прочих местах), не допускайте купание несовершеннолетних детей в бассейне или открытых водоемах, использование ими аттракционов, водных горок, развлекательных мероприятий, транспорта и оборудования для активного отдыха без внимательного присмотра родителей (опекунов,

попечителей). При использовании любого оборудования несовершеннолетним, всегда внимательно изучите правила его использования, допустимый вес и рост пользователя.

Активные мероприятия на воде имеют статус повышенной опасности, поэтому важно хорошо знать и строго соблюдать все установленные правила использования бассейнов. Внимательно ознакомьтесь с информационными табличками возле бассейна, информационной разметкой бассейна (глубина), структурой дна бассейна, наличием ступеней, температурой, наличием спасательного оборудования возле бассейна. Задайте вопросы служащим отеля (места расположения бассейна). Общие рекомендации.

Бассейн предназначен для поверхностного плавания.

Необходимо принимать душ перед и после купания.

Используйте специальные очки для купания. Надевайте специальный купальный костюм и шапочку, закрывающую волосы.

Используйте мыло, а не гель для душа (особенно с содержанием масел или лечебных грязей).

Смывайте косметику, так как многие косметические средства под воздействием хлорированной воды могут вызывать аллергию и раздражение на коже.

Спускайтесь только по лестнке, прыжки в бассейн не допускаются (за исключением специальных бассейнов, предназначенных для прыжков, имеющих значительную глубину), также возможны брызги и риск нечаянно задеть других купающихся.

Бассейны не предназначены для ныряния с бортика.

Во избежание травм, будьте аккуратны возле бассейна, это мокрая зона, имеется риск поскользнуться (потерять равновесие, оступиться).

Используйте пространства для плавания свободные от присутствия других купающихся людей, к примеру занимающихся спортивным плаванием или занятиями на воде.

Несовершеннолетние лица осуществляют купание исключительно под полным контролем родителей и опекунов, даже если бассейн имеет минимальную глубину.

Родители (опекуны) обязаны самостоятельно обеспечить своих несовершеннолетних детей средствами удержания на воде, проверить соответствие температуры воды возможности купания несовершеннолетнего, полностью контролировать все действия несовершеннолетнего в бассейне, не при каких обстоятельствах не допускать купание ребенка без собственного присмотра.

Принимайте во внимание, что ныряние в бассейне с задержкой дыхания травмоопасно.

Во избежание ущерба здоровью не глотайте воду бассейна, не прикасайтесь к любому оборудованию бассейна, размещенному на дне или боковых стенках бассейна.

При использовании мини-клубов и питания для детей лично очно ознакомьтесь с оборудованием данных мест, задайте интересующие вопросы сотрудникам, доведите до сотрудников информацию о состоянии здоровья детей, наличии/отсутствии аллергических реакций, выясните вопросы досуга детей, ограничьте предлагаемый отелем досуг детей своим разрешением на участие ребенка в том или ином мероприятии.

При наличии в ресторане оборудования для приготовления пищи и напитков и принятом в отеле самообслуживании, обслуживание детей осуществляют родители. Все действия детей контролируются родителями. Не допускается самостоятельное использование детьми оборудования для приготовления пищи и напитков, а также специальным оборудованием отелей (лифты, подъемные устройства и т.п.), совершеннолетние лица должны проявлять разумную осмотрительность и всегда контролировать несовершеннолетних.

Будьте осторожны в «мокрых» зонах – бассейны, санитарные комнаты, помещения с проведенной влажной уборкой или после дождя.

При перемещении в открытой обуви (шлепанцы) или обуви с «легкой» подошвой принимайте во внимание состояние дороги во избежание ушибов и иных травм.

Внимание!

Драгоценности, деньги, документы рекомендуем хранить в сейфе, который в зависимости от концепции может находиться в номере или быть размещенным при службе регистрации отеля. За утраченные ценности, находящиеся вне сейфа, администрация отеля ответственности не несет. В некоторых отелях услуга аренды сейфа предоставляется за дополнительную плату. **При хищении вещей и ценностей, а равно в случае иных противоправных действий, настоятельно рекомендуем обратиться в полицию, так как доказательством факта хищения или иного противоправного действия и виновного в нем лица является документ компетентного государственного органа страны временного пребывания.**

Туристы также вправе обратиться в консульские службы государства своего гражданства для оказания содействия и помощи.

Безусловное возмещение ущерба обеспечивает только наличие соответствующего договора хранения, заключенного между туристом и хранителем. Альтернативным вариантом гарантии возмещения ущерба может являться договор страхования по риску «хищение материальных ценностей», заключенный между вами и страховой компанией. Возможность заключения такого договора необходимо выяснить в любой страховой компании до выезда в страну временного пребывания.

Внимание!

Необходимо соблюдать общепринятые нормы морали и этики поведения в отеле. Специальные правила поведения в отеле обычно прописаны в информационных материалах, имеющих в каждом номере (брошюры, буклеты). Аналогичная информация может быть также размещена в памятке гостя, выдаваемой администрацией отеля при регистрации проживания или на внутриотельном телевизионном канале.

Администрация отеля отказать вправе в приеме или выселить туриста из отеля по следующим основаниям (перечень не является исчерпывающим):

- предпринимательская деятельность на территории отеля, связанная с получением дохода от источников в стране временного пребывания;
- хулиганские действия (оскорбление гостей и сотрудников отеля; выброс мусора из окна номера; драка на территории отеля; угроза безопасности гостям отеля и пр.);
- систематическое нарушение правил отеля (вынос оборудования номера за его пределы; нарушение правил безопасности проживания в номере; нарушение правил безопасности купания в бассейне или в море и пр.);
- нарушение норм общественного проживания, препятствующее иным гостям отеля осуществлять отдых;
- невозможности пребывания гостя в месте общественного проживания по объективным причинам.

В случае выселения туриста из отеля по вышеуказанным причинам, принимающая сторона приложит усилия для организации продолжения отдыха туристов в альтернативном месте проживания. Условия проживания в альтернативном отеле могут отличаться от бронированных услуг. При невозможности организации дальнейшего продолжения тура выселенного туриста, а равно в случае отказа туриста от предложенного альтернативного способа продолжения тура, тур подлежит прекращению по причине действий туриста без компенсации стоимости оплаченного тура и затрат на приобретение возвратных билетов. По решению компетентных органов турист в случае грубого нарушения правил проживания в отеле может быть депортирован из страны временного пребывания.

ЭКСКУРСИИ, БЕЗОПАСНОСТЬ

В стране временного пребывания самостоятельные юридические лица, действующие в рамках юрисдикции страны временного пребывания и своей регистрации, принимающие компании, знакомят туристов с доступными к заказу экскурсионными программами различных исполнителей. Стоимость и график проведения экскурсий определяется исполнителями экскурсий. Информация о данных экскурсионных программах предоставляется сопровождающими гидами принимающей компании при трансфере из аэропорта в отель или на информационных встречах. По вопросам помощи в организации экскурсионного обслуживания туристы вправе также обратиться по контактными данным, указанным в туристском ваучере или в специальных брошюрах.

Приобретение экскурсионных услуг на территории страны временного пребывания является самостоятельной гражданско-правовой сделкой. В письме Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 6 июля 2010 г. № 01/9963-0-32 «О защите прав потребителей в сфере туризма» указывается на то, что ответственность туроператора по смыслу статьи 9 Закона № 132-ФЗ ограничена «рамками» исполнения обязательств по предоставлению только тех услуг, которые вошли в соответствующий туристский продукт, все факты самостоятельного приобретения туристами экскурсионных и других услуг, изначально в него не входивших, стоимость которых была оплачена ими дополнительно к цене туристского продукта, должны рассматриваться как иные сделки, обязанной стороной по которым соответствующий туроператор являться не будет.

Обычно при приобретении экскурсии заказчику выдается экскурсионный ваучер с информацией об исполнителе услуги. Внимательно ознакомьтесь с информацией об экскурсии, задайте все интересующие Вас вопросы, выясните порядок отказа от оплаченных или заказанных экскурсий. Обратите внимание, что при отказе от экскурсии по причине заболевания, исполнитель экскурсии может просить представления справки врача с указанием данных его лицензии и информации, что конкретному заболевшему туристу рекомендуется воздержаться от экскурсии. Отказ от экскурсии, даже при наличии уважительной причины, может не предусматривать перерасчета стоимости услуги. Как правило, экскурсии, реализуемые исполнителями по акциям, не предусматривают возврат стоимости в случае отказа от экскурсии. Специальные условия отказа обычно применяются, если экскурсия планируется к исполнению с использованием воздушного и водного транспорта, так как перевозка тарифицируется на условиях невозвратного тарифа. В любом случае, выясните подробно условия отказа от экскурсии до принятия решения о приобретении.

При использовании экскурсионных программ внимательно ознакомьтесь с правилами использования любого оборудования, задайте все интересующие Вас вопросы не только в месте приобретения экскурсии, но и конкретным исполнителям в ходе исполнения экскурсии, при необходимости обратитесь за консультацией к медицинскому работнику до принятия решения об участии в мероприятии.

Во время экскурсий на транспорте всегда используйте предусмотренные производителями транспорта средства безопасности (пассажиры ремни), располагайтесь на сиденье в точном соответствии с предписанием изготовителя транспортного средства. Помните, что передвижение в транспорте в ходе движения категорически не допустимо и травмоопасно.

Купание в море и бассейне, использование аттракционов, тренажеров, водных горок, снорклинг, подвижные игры спортивного характера, прыжки в воду, катание и путешествия на лодках (водных мотоциклах и прочих видах водного транспорта), водных лыжах, парашютах и прочих средствах передвижения на воде, буксируемых водным транспортом, квадроциклах, мотоциклах, скутерах, спортивных автомобилях, выезды и

путешествия вне стандартных дорог на любых видах транспорта, поездки (катания) на лошадях, верблюдах и прочих животных, участие в спортивных мероприятиях относится к активным видам отдыха, к которым требуется Ваше личное повышенное внимание. При использовании активных развлечений настоятельно рекомендуется обратить внимание на состояние своего здоровья. Внимательно ознакомьтесь с правилами использования любого оборудования и услуг, предполагаемых Вам к использованию, задайте вопросы, связанные с безопасностью использования услуги и все интересующие Вас вопросы непосредственному исполнителю услуги.

Никогда не оставляйте несовершеннолетних детей без вашего постоянного внимания, не допускайте купание несовершеннолетних детей или использование ими аттракционов, водных горок, развлекательных мероприятий, транспорта и оборудования для активного отдыха без присмотра родителей (опекунов). Не принимайте алкоголь при активном отдыхе и не злоупотребляйте алкоголем при обычном отдыхе, учитывайте состояние собственного здоровья и здоровье ваших детей при принятии решения участвовать в мероприятии, применяйте разумную осмотрительность, используйте средства безопасности (специальный головной убор, жилет или иное оборудование для использования оборудования (удержания на воде), тапочки для входа в море, перед и после купания принимайте душ), всегда используйте предусмотренные производителями транспорта средства безопасности (ремни). Помните, что передвижение в транспорте в ходе движения категорически не допустимо и травмоопасно.

Время выезда на экскурсии может сообщаться посредством рассылки смс-сообщений на номера туристов и е-мэйлов в отели. Пожалуйста, проверьте, включен ли у вас смс-роуминг. В случае отсутствия роуминга, время сбора на экскурсию вы можете узнать, обратившись на ресепшн отеля, либо позвонив на номер принимающей стороны. Пожалуйста, в запросе обязательно укажите номер Вашего ваучера и отель. Обычно, экскурсионный гид или представитель компании, заехавший в Ваш отель, в холле гостиницы объявляет, что туристы приглашаются на экскурсию. Обращаем Ваше внимание на то, что автобус заезжает в несколько гостиниц, поэтому возможны задержки. В случае более длительной задержки обращайтесь по номеру, указанному в экскурсионном ваучере.

СТРАХОВАНИЕ НА ПЕРИОД ИСПОЛНЕНИЯ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА, МЕДИКО-ТРАНСПОРТНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМОЕ СТРАХОВОЙ КОМПАНИЕЙ

Как правило, все туристы на период пребывания за рубежом обеспечены страховым полисом, условиями которого покрываются риски медико-транспортных расходов застрахованного лица на случай его заболевания, в том числе COVID-19. Вместе с тем, настоятельно рекомендуем до выезда в путешествие ознакомиться со страховым полисом и с прилагаемыми к страховому полису условиями страхования, которые содержат конкретную информацию по возможным страховым случаям. Вы вправе задать интересующие Вас вопросы туроператору или непосредственно в страховую компанию по контактным данным, указанным в полисе.

Страховой полис состоит из нескольких страниц, первая страница – полис, в нем указываются основные условия страхования, к полису прилагается условия (правила) страхования, содержащие расширенную информацию. Ознакомиться с условиями страхования можно также по ссылке <https://www.coral.ru/main/turagent/assurance/insurance01/>.

Оплата оказанной гражданину Российской Федерации, находящемуся за пределами территории Российской Федерации, медицинской помощи (включая медицинскую эвакуацию на территории иностранного государства и из иностранного государства в Российскую Федерацию) и (или) оплата возвращения его тела (останков) в Российскую

Федерацию *осуществляются согласно условиям договора добровольного страхования (страхового полиса)*, предусматривающего оплату и (или) возмещение расходов на оплату медицинской помощи за пределами территории Российской Федерации и оплату возвращения тела (останков) в Российскую Федерацию.

В случае отсутствия у туриста страхового полиса, расходы В случае отсутствия у туриста страхового полиса, расходы на оказание медицинской помощи, в том числе в экстренной и неотложной формах (включая медицинскую эвакуацию на территории иностранного государства и из иностранного государства в Российскую Федерацию), за пределами территории Российской Федерации несет сам гражданин Российской Федерации или лица, заинтересованные в оказании медицинской помощи гражданину Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации, в том числе лица, пригласившие гражданина Российской Федерации, а расходы на возвращение тела (останков) в Российскую Федерацию несут лица, заинтересованные в возвращении тела (останков) в Российскую Федерацию.

Обычно в пакет турпродукта при бронировании включается страховой полис по рискам медико-транспортные расходы, условиями которого предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу на территории страны временного пребывания при наступлении страхового случая в связи с получением травмы, отравлением, внезапным острым заболеванием или обострением хронического заболевания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания (далее - медицинская помощь в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания), и (или) возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания (далее - возвращение тела (останков) в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и страны временного пребывания.

Условия, лимиты и порядок осуществления добровольного страхования определяются правилами страхования, разрабатываемые страховщиком или объединением страховщиков с учетом требований международных договоров Российской Федерации и законодательства Российской Федерации о страховании.

Страховой полис, предоставляемый застрахованному туристу в комплекте сопроводительных документов тура, содержит информацию об условиях страхования, к полису прилагаются правила (условия) страхования, по тексту полиса содержится информация о реквизитах страховщика (страховой компании) и лицах, привлеченных ею для оказания услуг вне территории Российской Федерации. По указанному страховому полису страховая компания гарантирует предоставление в стране временного пребывания медицинских услуг и/или оплату расходов по оказанию медицинской помощи на условиях правил (условий) страхования. Страхование жизни, в том числе в пользу третьих лиц, не входит в пакет услуг, предоставляемых страховой компанией.

При наступлении страхового случая в обязательном порядке необходимо позвонить по контактному телефону, указанному непосредственно в страховом полисе. Страховая компания назначит врача и предоставит полную информацию о порядке лечения или использования услуг полиса. Если у вас нет при себе страхового полиса или доступ к нему затруднен, незамедлительно свяжитесь с туристским агентством по месту приобретения тура/принимающей компанией и информируйте их о возникшей проблеме.

Сфотографируйте ваш страховой полис на мобильный телефон или иное цифровое устройство, которое обычно Вы имеете при себе. Это поможет получить оперативный доступ к номеру страхового полиса, контактными данными страховой компании и ее ассистанта в стране временного пребывания.

Внимание!

Существуют ограничения по расходам, не покрываемым страховщиком, например, не покрываются расходы, связанные с особо опасными инфекциями (натуральная оспа, чума, сибирская язва, холера и т.п.); с заболеваниями, которые могут быть предотвращены заблаговременной вакцинацией; с проведением пластических операций; расходы, связанные с беременностью; с венерическими заболеваниями и заболеваниями, передающимися половым путем; с хроническими заболеваниями или их обострением. В страховой помощи будет отказано, если страховой случай наступил с лицом, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсикологического опьянения. Условия страхования могут содержать лимиты сумм возмещения по тем или иным заболеваниям. Полный перечень расходов, не возмещаемых или частично возмещаемых страховой компанией, а также случаи и риски, не относящиеся к числу застрахованных, указаны по тексту страхового полиса и страховых правил (условий), приложенных к нему. Внимательно ознакомьтесь с правилами предоставления услуг страховой компании, указанными в вашем страховом полисе и на информационном сайте www.coral.ru в открытом публичном доступе. Сделайте это до вашей поездки.

Условия страхования могут включать франшизу. Под франшизой понимается часть убытков, определенная договором страхования, не подлежащая возмещению застрахованному лицу, устанавливаемая в виде определенного процента от страховой суммы или в фиксированном размере. Если в договоре страхования предусмотрена безусловная франшиза (сумма, которая оплачивается Застрахованным врачу/медицинскому учреждению и не возмещается Страховщиком), то она действует при оплате расходов по каждому страховому случаю. Туроператор предлагает вариант страхования без франшизы, заказ данной услуги и соответствующая доплата страховой премии должны быть сделаны до вылета застрахованного в страну временного пребывания. При планировании отдыха, связанного с активными видами спорта/подвижными играми и (или) источниками повышенной опасности, рекомендуем произвести дополнительное добровольное страхование, используя сервис Coral Travel по дополнительному страхованию или в любой из страховых компаний на риск, покрывающий активный спорт/подвижные игры, профессиональный или любительский спорт. Также многие страховые компании предлагают сервис страхования жизни.

В целях минимизации расходов, которые могут возникнуть вследствие непредвиденной отмены/изменения сроков поездки по независящим от туристов причинам (внезапная госпитализация, другие обстоятельства), настоятельно рекомендуется воспользоваться дополнительной услугой «Страхование по риску «невозможность совершения путешествия (невыезд)».

По вопросам страхования и дополнительного страхования вы можете проконсультироваться в страховой компании, реквизиты которой указаны в тексте страхового полиса и опубликованы на нашем сайте www.coral.ru.

В разделе «Полезная информация» сайта www.coral.ru вы можете получить дополнительную более подробную информацию по услуге «Страхование».

РЕКЛАМАЦИИ

При наличии рекламаций мы рекомендуем в первую очередь связаться с офисом принимающей стороны по контактными данным, указанным в ваучере. Помните, что недостатки туристского продукта необходимы к заявлению по факту обнаружения для возможности их оперативного устранения. В случае неудовлетворения претензии на месте, Вы вправе в течение 20 дней с даты окончания тура направить письменную претензию. Претензии, касающиеся ответственности Турагента, у которого Вы приобрели тур, рассматриваются им в течение 10 дней. Претензии, касающиеся

качества туристских услуг, могут быть предъявлены в письменном виде непосредственно Туроператору (который несет предусмотренную законодательством РФ ответственность за неоказание или некачественное оказание туристских услуг, а также отвечает перед туристом за действия (бездействие) третьих лиц, если федеральными законами и иными нормативными актами не установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо). К претензии рекомендуется приложить копии Сопроводительных документов (туристский ваучер). Претензии принимаются Туроператором в течение 20 дней со дня окончания тура и, при наличии оснований, удовлетворяются в течение 10 дней со дня поступления. При невозможности урегулировать спор посредством претензионной переписки спор между Сторонами решается в судебном порядке.

ИНФОРМАЦИЯ О ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ СВОЙСТВАХ ТУРА

По месту приобретения тура в туристском агентстве вам должны предоставить сведения о потребительских свойствах туристского продукта, программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке в стране временного пребывания, а также о дополнительных услугах, о правилах и условиях эффективного и безопасного использования Туристского продукта. Часть информации содержится в настоящей Памятке.

ПОЛЕЗНЫЕ СОВЕТЫ

Перед началом путешествия снимите фотокопию с вашего загранпаспорта и прочих документов, удостоверяющих Вашу личность (водительских прав и др.), авиабилетов, туристского ваучера, медицинской страховки. Сфотографируйте на свой мобильный телефон Ваши документы и медицинские показатели, страховой полис, запишите в контакты необходимые телефонные номера. В случае утраты документов, эти простые действия смогут сэкономить время на восстановлении документов. В случае утраты паспорта и документов тура - незамедлительно информируйте об этом принимающую компанию для консультаций по возникшей проблеме. Если проблема не может быть решена на месте, сообщите любым способом связи об этом по месту приобретения тура.

МЕРЫ ПРЕДОСТОРОЖНОСТИ

Соблюдайте правила личной гигиены и разумные меры предосторожности при нахождении на территории страны временного пребывания, в особенности в малолюдных местах, местах массового скопления людей, местах общественного питания и купания, применяйте средства безопасности при купании и занятии активным отдыхом. Желательно всегда иметь с собой средство связи, контактные данные туроператора и консульства Российской Федерации для экстренной связи с представителями.

В целях профилактики следует воздержаться от употребления в общественных местах: некипяченой воды и свежавыжатых соков; свежих овощных и фруктовых салатов; фруктов, неочищенных перед употреблением; мороженого; кондитерских изделий с фруктовой начинкой; пищевого льда. Во всех случаях наличия признаков заболевания незамедлительно обращайтесь за медицинской помощью (необходимая информация содержится в тексте страхового полиса).

Будьте внимательны и бдительны во время путешествия, так как туристские центры во всех странах привлекают внимание мошенников и карманных воров. Деньги и документы храните так, чтобы они не стали их добычей. К числу мест повышенной опасности относятся вокзалы, автозаправочные станции, рынки, места массового скопления людей или малолюдные места.

Соблюдайте осторожность и не оставляйте вещи без своего или доверенного лица присмотра, особенно в общественном транспорте, а также при трансфере. Покидая автобус на остановках, в том числе во время экскурсий, не оставляйте в нем ручную кладь, особенно ценные вещи и деньги. Ответственность за сохранность ручной клади лежит на пассажире.

Внимание! Соблюдение во время путешествия правил личной безопасности относится к обязанности туриста согласно ст. 7 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». В силу указанного, необходимым действием туриста является ознакомление с настоящей Памяткой, в особенности в части необходимых мер предосторожности и безопасности, официальными рекомендациями государственных органов, размещенными на сайтах МИД РФ, Роспотребнадзор, Федерального агентства по туризму. Памятки данных органов дублируются на сайте www.coral.ru в разделе информация государственных органов.

ОБЫЧАИ И ПОРЯДКИ

Как гость вы должны уважать и проявлять терпимость к обычаям страны, в которую прибыли. Соответствующую информацию вы можете получить у представителя принимающей компании, а также на информационных страницах наших каталогов. Чтобы избежать нежелательных инцидентов, рекомендуется: считаться с образом жизни местного населения; проявлять дружелюбие, быть терпеливым, не грубить, не повышать голос, не унижать достоинства местного населения; уважать местные обычаи и традиции, не проявлять высокомерия и пренебрежения к местной культуре, а также не допускать оскорбительных высказываний по отношению к гражданам и руководителям страны пребывания; не появляться в общественных местах или на улице в нетрезвом виде, равно как употреблять алкогольные напитки или курить в местах, не отведенных для этих целей.

Дополнительная информация о подготовке к поездке и о том, как вести себя за рубежом, содержится в информационных материалах государственных органов Министерства экономического развития Российской Федерации, Министерства иностранных дел Российской Федерации и Роспотребнадзор. Официальные сайты указанных государственных органов <https://www.economy.gov.ru/>; <http://www.mid.ru>; <http://rosпотребнадзор.ru>. Для удобства пользователей, информация государственных органов дублируется в одноименном разделе сайта www.coral.ru (Полезная информация/Информация государственных органов).

Туроператор предлагает к ознакомлению расширенные Памятки по каждому направлению, содержащие дополнительную информацию, в том числе разъясняющие особенности пребывания в той или иной стране.

**БЛАГОДАРИМ ЗА ВЫБОР ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА CORAL TRAVEL,
ЖЕЛАЕМ ПРИЯТНОГО ОТДЫХА!**