**ИНФОРМАЦИОННОЕ ПИСЬМО**

Согласно положениям Федерального закона «Об основах туристкой деятельности в РФ» потребитель имеет право на то, чтобы услуги, входящие в туристский продукт, и процесс их оказания были безопасными для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды, а также не причиняли ущерб материальным и духовным ценностям общества и безопасности государства.

**1. ПЕРЕД ОТЪЕЗДОМ**

Проверьте наличие необходимых для поездки документов:

Заграничный паспорт, ксерокопию загранпаспортов (могут пригодиться при утрате загранпаспорта и в случае иных непредвиденных обстоятельств), авиабилеты или маршрут-квитанции электронного билета, ваучер, страховой медицинский полис.

В случае путешествия с детьми:

Несовершеннолетний гражданин Российской Федерации, следующий совместно хотя бы с одним из родителей, ДОЛЖЕН ВЫЕЗЖАТЬ ИЗ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ТОЛЬКО ПО СВОЕМУ ЗАГРАНИЧНОМУ ПАСПОРТУ.

При следовании несовершеннолетнего российского гражданина через государственную границу Российской Федерации совместно с одним из родителей, предъявлять письменное согласие второго родителя не требуется, если только от него ранее не поступало заявления о его несогласии на выезд из Российской Федерации детей, родителем которых он является.

Если у несовершеннолетнего ребенка и выезжающего совместно с ним родителя разные фамилии, то рекомендуем взять с собой нотариально заверенную копию свидетельства о рождении - для подтверждения родства.

БАГАЖ:

Рекомендуем все ценные вещи, документы и деньги положить в ручную кладь и взять с собой в самолет.

Не забывайте собрать и взять с собой АПТЕЧКУ ПЕРВОЙ ПОМОЩИ, которая поможет Вам при легких недомоганиях, сэкономит Ваше время на поиски лекарственных средств и избавит от проблем общения на иностранном языке. При формировании аптечки в первую очередь пользуйтесь рекомендациями Вашего лечащего врача (если такие имеются). Отбирайте в аптечку медикаменты только с действующим сроком годности, в заводской упаковке и с прилагаемой инструкцией. Также стоит проверить на сайте правительства иностранного государства или другого государственного органа власти разрешен ли ввоз данного лекарства.

Перед выездом в аэропорт:

Рекомендуем получить дополнительную информацию о возможно произошедших изменениях в условиях вылета Вашего рейса, используя возможности сайта авиакомпании, выполняющей рейс, или по телефону ее справочной службы.

**2. В РОССИЙСКОМ АЭРОПОРТУ ВЫЛЕТА/ПРИЛЕТА**

Рекомендуем заблаговременно, не позднее, чем за три часа до вылета рейса, прибыть к месту регистрации пассажиров для прохождения процедур регистрации на рейс, оформления багажа, и выполнения требований, связанных с пограничным, таможенным, санитарно-карантинным, ветеринарным и другими видами контроля, установленными законодательством РФ.

Регистрация на рейс и оформление багажа:

Регистрация пассажиров на рейс и оформление их багажа производятся на основании именного авиабилета или распечатанной на бумажном носителе маршрут-квитанции электронного билета, а также заграничного паспорта пассажира.

При регистрации пассажиру выдается посадочный талон, который необходимо сохранять до момента возможного предъявления авиакомпании претензий по качеству предоставленных услуг авиаперевозки.

**Пограничный контроль в аэропорту РФ:**

Для прохождения пограничного контроля необходимо предъявить заграничный паспорт и посадочный талон. При осуществлении пограничного контроля пограничники имеют право запрашивать у туристов дополнительные документы и проводить их устный опрос.

Ветеринарный и фито контроль в аэропортах РФ:

Если Вы вывозите животных, то Вам необходимо иметь комплект документов, подтверждающих, что они здоровы. Как правило, следует иметь: Ветеринарный паспорт, Справку о состоянии здоровья (выдается любой государственной ветеринарной клиникой), Справку из клуба СКОР или РКФ (в справке указывается, что собака не представляет племенной ценности, справки из других клубов вызывают вопросы на таможне).

При ввозе в РФ животных и птиц Вам необходимо иметь сопровождающее ветеринарное свидетельство, полученное в Государственной ветеринарной службе страны, где приобретено животное.

ВНИМАНИЕ! ЗАПРЕЩЕНО на выезде и въезде! ПЕРЕМЕЩЕНИЕ КУЛЬТУРНЫХ ЦЕННОСТЕЙ, ОБЪЕКТОВ ДИКОЙ ФАУНЫ и ФЛОРЫ, находящихся под угрозой исчезновения, ОРУЖИЯ И БОЕПРИПАСОВ к нему БЕЗ РАЗРЕШЕНИЯ УПОЛНОМОЧЕННЫХ ОРГАНОВ. ПРИНИМАТЬ ОТ ПОСТОРОННИХ ЛИЦ чемоданы, посылки и другие предметы для перевозки на борту воздушного судна.

ПОМНИТЕ! Незаконное перемещение товаров или валюты через таможенную границу Российской Федерации или их недекларирование либо недостоверное декларирование влечет за собой административную или уголовную ответственность.

**3. В ИНОСТРАННОМ АЭРОПОРТУ ПРИЛЕТА/ВЫЛЕТА**

По прилету в аэропорт:

Вы должны последовательно: пройти паспортный контроль, получить свой багаж, пройти таможенный контроль, найти встречающего Вас представителя принимающей фирмы и предъявить ему туристский ваучер.

При вылете из аэропорта:

По прибытии в аэропорт подойдите к стойке регистрации, где указан номер вашего рейса. Пройдите регистрацию на рейс (предоставьте заграничный паспорт и билет). Сдайте багаж на стойке регистрации. Получите посадочный талон. Обратите внимание на номер выхода и время для посадки на борт самолета (в посадочном талоне выход обозначается словом GATE, время - TIME). Пройдите паспортный контроль (предоставьте заграничный паспорт). Пройдите в зал вылета, где ожидайте объявления на посадку вашего рейса.

**4. НА ОТДЫХЕ**

По прибытии в отель:

Подойдите на ресепшен, где вам дадут регистрационную карточку. Заполните регистрационную карточку на английском языке.

Сдайте заполненную регистрационную карточку, ваучер (1 экземпляр из 3), заграничный паспорт (заграничный паспорт вернут вам после снятия ксерокопии, уточните на ресепшене, когда вы сможете забрать свой паспорт).

Ожидайте заселения. Заселение в отель происходит в 14.00-15.00. Если вы хотите заселиться в номер ранее указанного времени, необходимо заранее забронировать номер на сутки раньше даты вашего приезда. При заселении вам выдадут ключи от номера, карточки на полотенца.

После заселения в номер ознакомьтесь с предоставленной отелем информацией. Обратите внимание на то, какие услуги являются платными, и сколько они стоят (как правило, информация находится в папке и лежит на столе или прикроватной тумбочке).

Встреча с отельным гидом:

Время встречи с отельным гидом вам сообщит сопровождающий (трансфермен) по дороге в отель. В назначенное время вы должны подойти к отельному гиду, который будет ждать вас в холле отеля. На встречу возьмите с собой заграничный паспорт, ваучер, авиабилет на обратный вылет.

По всем возникающим вопросам и проблемам обращайтесь к отельному гиду или на ресепшен отеля. Координаты гида (фото, имя, мобильный телефон) и часы, когда гид непосредственно находится в отеле, указаны на информационном стенде туроператора в холле отеля.

Накануне вылета домой:

Подойдите на ресепшен, проверьте, есть ли у вас неоплаченные счета за дополнительные услуги (пользование мини-баром, телефоном и пр.). При наличии задолженностей оплатите их.

Вечером подойдите к информационному стенду туроператора или к отельному гиду и уточните время вылета и выезда из отеля. Для этого нужно знать номер обратного рейса, которым вы вылетаете.

Выезд из отеля:

В день отъезда необходимо до 12.00 освободить номер, сдать ключи и карточки на полотенца. Свой багаж вы можете оставить в камере хранения отеля.

Во избежание различных осложнений, просим не опаздывать и подходить на трансфер в указанное время.

**5. ПРАВИЛА ЛИЧНОЙ ГИГИЕНЫ И БЕЗОПАСНОСТИ**

Перед путешествием мы советуем ознакомиться с «Полезными советами российским гражданам, выезжающим за рубеж», размещенными на сайте МИД России: http://www.mid.ru/dks.nsf/advinf.

Не нарушайте правила безопасности, установленные авиакомпаниями, транспортными организациями, гостиницами, местными органами власти.

Категорически не рекомендуем Вам приобретать экскурсии и дополнительные туристские услуги в неизвестных Вам туристских и экскурсионных агентствах. Вам может быть дана заведомо ложная информация о самой экскурсии, Вам не будет гарантирована безопасность предоставленных услуг и исправность используемого оборудования, тем самым Вы можете подвергнуть себя серьезной опасности.

Перед поездкой рекомендуется сделать ксерокопии основных страниц (с фотографией, личными данными, отметкой о регистрации) заграничного и внутреннего российского паспортов и взять их с собой.

Паспорт (или ксерокопию паспорта), визитную карточку отеля носите с собой.

Уважайте традиции страны, в которой находитесь.

При возникновении транспортных аварий, конфликтов с полицией, другими органами местной власти необходимо поставить в известность представителя принимающей стороны и/или сотрудников Посольства/консульства России.

В период путешествия Вы не имеете права на коммерческую деятельность или иную оплачиваемую работу.

Вы обязаны покинуть территорию иностранного государства до истечения срока визы или 30 дней, если Вы находитесь в стране на безвизовом основании, в противном случае Вы можете быть подвергнуты штрафу.

Не оставляйте детей одних без Вашего присмотра на пляже, у бассейна, на водных горках и при пользовании аттракционами.

Следует учитывать особенности местной фауны, в том числе помнить, что купание в море сопряжено с опасностью нападения акул и иных, обитающих в море рыб и животных. Просим соблюдать правила безопасности, установленные в этой связи в конкретном отеле и (или) регионе. В случае наводнения или при его угрозе, туристам, находящимся в районе бедствия, следует принимать все необходимые меры, направленные на обеспечение личной безопасности, проявлять осторожность и осмотрительность, постоянно иметь при себе документы, удостоверяющие личность, и контактные телефоны загранучреждений Российской Федерации.

Мойте руки перед едой. Не пейте сырую воду, особенно из открытых водоемов. Для питья рекомендуется использовать минеральную воду, которую можно приобрести в магазинах и барах отеля.

Будьте осторожны с солнцем! Советуем Вам заранее запастись защитными от солнечных ожогов средствами и пользоваться ими в период пребывания на солнце. Не забудьте и про солнцезащитные очки.

Возьмите в путешествие индивидуальную аптечку с необходимым Вам набором лекарств.

Помните, что многообразные представители животного и растительного мира могут быть не только красивыми, но и опасными. Если Вы поранились или были укушены, немедленно обратитесь к врачу.

Не рекомендуется носить с собой большие наличные суммы. Кражи денег и вещей у туристов случаются довольно часто, как и махинации с фальшивыми долларами. Не следует вынимать из кошелька на виду у всех большие суммы денег.

Чтобы избежать опасности на улицах, рекомендуем следить за своими сумочками и бумажниками, особенно в туристических центрах, на вокзалах, автозаправочных станциях и рынках.

Покидая автобус на остановках и во время экскурсий, не оставляйте в нем ручную кладь, особенно ценные вещи и деньги.

Автомобили советуем оставлять на охраняемых стоянках и в гаражах отелей, и не оставлять ценные вещи в машине на виду.

Важные документы, наличные деньги и драгоценности лучше хранить в сейфе номера. Если в номере нет сейфа, его можно взять в аренду за плату у администрации отеля или сдать на хранение портье в сейф на стойке регистрации.

Рекомендуется сдавать ключ от номера на стойку регистрации отеля, в случае его утери поставить в известность администрацию.

Во многих отелях запрещается выносить из номера полотенца на пляж или к бассейну. Не приносите на пляж полотенца или инвентарь из номера без разрешения персонала.

Если в номере имеется мини бар, то все напитки и закуски, взятые из него, как правило, должны быть оплачены.

Категорически запрещается курить в постели.

Имейте в виду, что во многих странах существует система штрафов за засорение улиц, а также за плевки на улице.

Если Вы оказались на территории иностранного государства без средств к существованию, Вы имеет право на получение помощи от дипломатических представительств и консульств РФ.

**6. В СЛУЧАЕ ПОТЕРИ ПАСПОРТА**

Держите себя в руках, потеря паспорта явление распространенное. Для возвращения на Родину, Вам необходимо получить «Свидетельство на въезд (возвращение) в Российскую Федерацию».

Сначала свяжитесь с местной полицией, чтобы получить от них соответствующий документ о потере или краже Вашего загранпаспорта. Сфотографируйтесь – Вам понадобятся 2 фотографии.

Надо дозвониться до Консульства России и договориться о времени приезда и о приеме Вас в Консульстве. С фотографиями и справкой из полиции направляйтесь в Консульское учреждение. Там Вы должны написать заявление о выдаче «Свидетельства на въезд (возвращение) в Российскую Федерацию» и получить там документ - заменяющий загранпаспорт. С собой необходимо иметь документы, удостоверяющие личность (военный билет, водительское удостоверение и т.п.). Для ускорения дела по подтверждению Вашей личности в Консульстве желательно иметь копию загранпаспорта.

В случае, если у заявителя отсутствуют документы, подтверждающие его личность, принадлежность к гражданству Российской Федерации и место жительства в России, российское дипломатическое представительство или консульское учреждение направляет соответствующий запрос в органы внутренних дел Российской Федерации. В этом случае придется ждать ответа о результатах осуществляемой российскими органами внутренних дел проверки личности заявителя.

Заплатить необходимые сборы, связанные с фактическими расходами консульства (могут варьироваться от 50 до 100 долларов США).

По прибытии в Россию необходимо в трехдневный срок сдать свидетельство с отметками пограничного контрольно-пропускного пункта (ставятся при пересечении границы) в организацию, которой был выдан утраченный загранпаспорт. Свидетельство действительно в течение 10 суток с момента пересечения границы и может служить удостоверением личности на этот период.

ЖЕЛАЕМ ВАМ ПРИЯТНОГО ОТДЫХА!

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ФИО заказчика туристского продукта** |  | **Подпись**  настоящей подписью заказчик туристского продукта подтверждает ознакомление с вышеизложенной информацией и гарантирует передачу этой информации иным туристам по договору реализации продукт, от имени которых он действовал при заключении договора (подтверждает, что имеет полномочие на совершение действий от имени всех туристов по договору) |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |