

Памятка туриста

Дорогие друзья! Благодарим вас за то, что доверили организацию отпуска нашей компании. Предоставляя вам качественные туристические услуги, мы заботимся о комфорте и безопасности вашего отдыха. В ПАМЯТКЕ ТУРИСТУ мы разместили самые необходимые сведения о стране и правилах пребывания в ней. Это поможет вам избежать конфликтных ситуаций и наслаждаться отдыхом в полной мере. Туроператор «Регион» делает все возможное, чтобы обеспечить вам солнечное настроение, яркие впечатления и приятные воспоминания об отпуске!

ЧТО ВЗЯТЬ В ДОРОГУ:

1. Не забудьте взять с собой паспорт, для несовершеннолетних пассажиров (свидетельство о рождении). Пенсионерам (пенсионное удостоверение) для подтверждения льготной категории.
2. Специальную подушечку для путешествий (в форме буквы С) или обычную небольшую подушечку.
3. Маску на глаза для комфортного сна.
4. Легкую обувь (например, тапочки) в салон автобуса.
5. Толстовку либо другую верхнюю одежду, либо плед, которым можно будет укрыться ночью.
6. Питание в дороге осуществляется в придорожных кафе, но есть продолжительные участки, где
7. Индивидуальные лекарственные средства (если необходимо).
8. Хорошее настроение. Настройтесь на знакомство и доброжелательное общение с другими участниками группы. Будьте взаимовежливыми!

Важно! Не кладите на полки бутылки и т.п. тяжелые предметы – они имеют обыкновение падать на головы.

ПОСАДКА.

1. Накануне дня выезда, с 12 до 19 часов (по Москве), представители туроператора созваниваются с туристами, для уточнения информации по отправке. Держите мобильные телефоны включенными, в зоне действия сети. Номера, указанные в бронировании при покупке тура.
2. Посадка в автобус начинается за 30 минут до отправления. Рассадку пассажиров в салоне производит представитель туроператор или водитель. В автобусе за Вами закреплено определенное место. Туроператор имеет право при форс мажорных обстоятельствах изменить его на эквивалентное.
3. В случае опоздания к назначенному времени ожидание туристов составляет не более 10 минут. Туристы, опоздавшие к отправлению автобуса, догоняют группу самостоятельно и за свой счет.

ОСТАНОВКИ.

- ✓ Санитарные остановки совершаются через 3-4 часа.
- ✓ Для питания и отдыха делаются остановки продолжительностью 15-30 мин. Ночью остановки, как правило, только по требованию.

В ДОРОГЕ.

✓ В салоне автобуса можно кушать только то, что не окажется потом на полу и не создаст никаких посторонних запахов (непахнущие фрукты, йогурты, соки и т.п.) В салоне автобуса запрещено кушать: всевозможные

колбасы, овощи, салаты, супы быстрого приготовления. Это можно и нужно делать насвежем воздухе во время остановок.

✓ Используйте каждую возможность, чтобы выйти размяться. Не сидите в автобусе, даже если Вам кажется, что Вы не устали.

✓ Распитие спиртных напитков, и курить в салоне запрещено!

✓ Запрещено откидывать сиденья до 21:00 без разрешения сзади сидящего пассажира.

✓ Кресла в салоне автобуса откидываются назад. Откидывайте сидение плавно, чтобы не помешать пассажирам, сидящим позади Вас. Во время стоянок кресла необходимо вернуть в первоначальное положение.

✓ Мусор необходимо складывать в индивидуальные пакеты и выбрасывать по мере наполнения.

✓ Сиденья оборудованы ремнями безопасности. Штраф за не пристегнутые ремни безопасности оплачивают те, кто не был пристегнут. Кроме того, помните и о безопасности, если ремень сильно не мешает, то его все же лучше пристегнуть.

✓ Пассажир несет материальную ответственность за ущерб, нанесенный им транспортному средству и другим пассажирам. В частности: за испачканное сидение – штраф 500р, за прилепленную жевательную резинку – штраф 5000р!

✓ Пассажиры, грубо нарушающие правила поведения в автобусе и элементарные морально-этические нормы, мешая комфорту других пассажиров, высаживаются после 2-х предупреждений сотрудниками полиции без каких-либо компенсаций!

✓ Запрещается покидать места и отвлекать во водителя во время движения автобуса без крайней необходимости.

✓ Автобус делает остановку в оборудованных местах с кафе, с платными, ибо бесплатными туалетами. Во время стоянок будьте бдительны, не забывайте свои вещи.

В ГОСТИНИЦЕ.

Просим гостей с пониманием отнестись к возможным неудобствам. В случае если забронированный номер своевременно не подготовлен к заселению (в виду большой загрузки отеля).

Запрещается в местах проживания:

- 1.Использовать электробытовые приборы (кипятильники, электронагревательные приборы и др.).
- 2.Применять различные электрические переходники.
3. Категорически запрещено курить во всех средствах размещения (в том числе и туалетах) в целях пожарной безопасности.
4. Разводить костры, устанавливать мангалы вне установленных мест.
- 5.Использовать пиротехнику в гостинице.
6. В номерах запрещено проносить и хранить легковоспламеняющиеся, взрывоопасные и отравляющие предметы и вещества.

Особенности номеров.

7. В специально отведенной комнате можно воспользоваться утюгом, гладильной доской, и личными электроприборами.

Ответственность.

8. Администрация гостевого дома не несёт ответственности за утерю ценных вещей, денег и документов, оставленных в номере. Поиск забытых вещей ведется самостоятельно.
9. Отдыхающие несут ответственность, в т.ч. материальную за: нарушение общественного порядка, внутреннего распорядка гостевого дома, санитарной и пожарной безопасности, причинение вреда окружающей среде, умышленное нанесение вреда здоровью и имуществу отдыхающих, порчу или утерю имущества гостевого дома. В таких случаях, администрация вправе отказать виновным в дальнейшем пребывании на территории без возмещения стоимости оплаченных услуг.
10. За курение в помещениях взимается штраф, установленный Администрацией гостевого дома. Сумму штрафа уточняете при заселении.
11. За нарушение Правил поведения в гостевом доме, Администрация имеет право выселить нарушителей без возвращения оплаты за проживание.
12. В случае досрочного выезда или несвоевременного заезда гостей, прибывших по путёвкам фирмы-продавца (туроператора, турагента), их срок не продлевается и не производится соответствующий перерасчёт стоимости услуг. При таких обстоятельствах, гости обязаны уведомить об этом фирму-продавца/или представителя администрации гостевого дома.
13. Со всеми вопросами, предложениями и претензиями, возникшими во время отдыха, но, касающимися конкретно гостевого дома, гости должны обращаться непосредственно к представителю администрации гостевого дома, и стараться самостоятельно разрешать возникшие обстоятельства, а также незамедлительно сообщать о таких обстоятельствах фирме-продавцу (туроператору или турагенту). В случае если отдыхающие не сообщили о тех или иных обстоятельствах на месте размещения, по возвращении из поездки претензии не принимаются.
14. Все споры и разногласия разрешаются путем переговоров между сторонами. В случае если стороны не придут к взаимопониманию в процессе переговоров или разногласия не будут урегулированы на стадии рассмотрения претензии, споры подлежат разрешению в судебном порядке, предусмотренном действующим законодательством страны пребывания, и передаются для разрешения в суд по месту нахождения администрации гостевого дома.

Рекомендации.

15. Фирме-продавцу (туроператорам и турагентам) рекомендуем оформлять для своих туристов страховые полисы комплексного медицинского страхования.
 - ✓ В большинстве частных гостевых домов, баз отдыха, мини-отелях (далее «гостиниц») уборка номеров производится только перед заселением в номер, а во время отдыха производится только по просьбе отдыхающих. Комплект белья и полотенце выдается либо на весь заезд, либо на 5 дней. Уточните этот момент при заселении.
 - ✓ Также узнайте при заселении о платных и бесплатных услугах.
 - ✓ Двери многих частных гостиниц закрываются на ночь. Обязательно уточните у хозяев гостиницы или администрации, как Вы сможете попасть на территорию, если вернетесь ночью (код, индивидуальный ключ или др.)
 - ✓ После 23 часов обязательно соблюдайте тишину на территории гостиницы.
 - ✓ На побережье вода и электричество очень дорогие. Экономьте их и отнеситесь с пониманием к хозяевам гостиницы, если они лишний раз обратят на это Ваше внимание.
 - ✓ Если в гостинице нет своей столовой – это не значит, что Вам придется готовить самостоятельно. Чаще всего хорошую недорогую столовую можно найти в других гостиницах в радиусе 200 метров. Поинтересуйтесь об этом у хозяев гостиницы и у других отдыхающих.

✓ Помните про золотые слова: «Будьте как дома, но не забывайте, что Вы в гостях». Ведите себя достойно и культурно! Это важнее, чем Вы думаете! Ваше поведение влияет не только на Ваш отдых, но и на отношение к нашим туристам в целом, а также на отношение хозяев гостиницы к компании-туроператору.

БЕЗОПАСНОСТЬ.

Документы и деньги в дороге и на отдыхе старайтесь держать отдельно. Также рекомендуем в паспорт и папку с документами вложить информацию с Вашим номером телефона и адресом или просто визитку. В местах массового скопления высок риск кражи вещей из карманов и сумок, поэтому держите кошелек и документы в недоступных посторонним людям местах (например, внутренние карманы). Дорогу старайтесь переходить в сопровождении сопровождающего или экскурсовода всей группой. В больших городах (Москва, Санкт – Петербург, Казань) высокая интенсивность движения и не все водители уступают дорогу пешеходам в составе 1-2 человек. В связи с угрозами террористических актов будьте внимательнее, не оставляйте свои вещи без присмотра и при обнаружении подобных вещей не трогайте их и не приближайтесь более чем на 10 метров. По возможности предупредите об этом ответственных лиц.

ЗДОРОВЬЕ.

1. Вполне возможно, что туристы могут столкнуться с простудными заболеваниями (ОРВИ, бронхит и т.п) ввиду в изменения погодных условий. Рекомендуем туристам одеваться теплее, использовать шарф, более плотную обувь и иметь при себе противовирусные препараты (Арбидол, Ингавирин, Эргоферон и т.п.)
2. Аккуратнее спускайтесь с лестничных пролетов, старайтесь идти спокойным шагом, т.к. существует риск поскользнуться и повредить ноги или руки.
3. На отдыхе старайтесь не употреблять алкогольные напитки для того, чтобы согреться. Достаточно небольшого промежутка времени и организм станет мерзнуть с ещё большей интенсивностью.

ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ ВОПРОСОВ.

В случае возникновения существенных недоразумений и конфликтных ситуаций по размещению, номерам и т.п. не надо держать это в себе, чтобы по приезду домой вылить все на менеджеров турагентства. Попробуйте решить все возникшие вопросы на месте. При решении любых вопросов оставьте Ваши эмоции, они редко способствуют решению проблем. Будьте конструктивны!

Ваши действия:

1. В первую очередь попытайтесь решить возникший вопрос с администрацией гостиницы.
2. Если Ваши обоснованные просьбы остались без внимания обратитесь к туроператору по телефонам: +7 (843) 210-09-58, 8 800-333-18-82 (в рабочие часы). В выходной день можете позвонить по телефону: +79872618555 (Туры на Черное море), +79872619555 (Экскурсионные туры).
3. Если проблема не может быть решена в разумный срок, необходимо зафиксировать причины разногласий письменно или на фото объективно и без лишних эмоций. Желательно с подписью ответственных лиц. Например: «В номере отсутствовал холодильник», но не «в номере отсутствовал обещанный холодильник». Подобные факты должны быть подтверждены подписью хозяев гостиницы или администрации («подтверждаю, число, подпись, расшифровка подписи»). В случае отказа подтвердить тот или иной факт подписью, также необходимо сообщить об этом туроператору по телефонам, указанным выше.
4. По возвращению домой в течение 10 дней составить претензию на имя туроператора (а не турагентства). Отправить Агентству, в котором приобрели путевку.

Находясь в составе группы, туристы должны соблюдать установленное время и порядок следования по маршруту, учитывая в своих действиях интересы остальных членов группы.

Автобусный экскурсионный тур является одним из самых сложных по организации, так как во время путешествия вы совершаете множество переездов, посещаете несколько городов. Поэтому просим Вас быть особенно пунктуальными и соблюдать регламент во избежание опозданий на те или иные экскурсионные объекты. В случае опоздания туристов к назначенному времени автобус ожидает не более 15 минут, после чего движется дальше по маршруту. Опоздавшие к отправлению автобуса туристы догоняют группу самостоятельно и за свой счет.

Туристы обязаны соблюдать правила поведения в общественных местах. В музеях запрещено трогать экспонаты руками. Не мешайте работать экскурсоводу. В случае неудовлетворительного поведения экскурсантов, экскурсовод имеет право отказать в дальнейшем ведении экскурсии без возвращения стоимости экскурсионного обслуживания. В случае добровольного отказа от экскурсий, предусмотренных программой, стоимость не возвращается. Фото- и видео съемка в музеях и местах, представляющих историческую и культурную ценность, осуществляется согласно правилам, установленным в каждом конкретном случае.

Автобус - один из самых удобных видов транспорта и, тем не менее, самый непредсказуемый, поскольку всегда вносят свои коррективы задержки в пути, а именно: транспортные пробки, заторы, аварии на дорогах. Поэтому, мы рекомендуем Вам запастись терпением, не переживать, и, конечно же, взять с собой в дорогу интересную книгу, хороший журнал или путеводитель. При возникновении разногласий, проблем при размещении, на экскурсиях, в автобусе, советуем обратиться к вашему гиду или экскурсоводу.

Полезная информация:

Номера телефонов Туроператора «Регион»:

8(800)333-18-82 (в рабочие часы)

+7(843)210-09-58 (в рабочие часы)

Только для экстренной связи:

+7(987)2619555

+7(987)2618555

С целью контроля качества все разговоры с оператором записываются.

Желаем Вам приятных впечатлений!

С искренним уважением, **Туроператор «Регион».**