

ПАМЯТКА ТУРИСТА ПО ТУРАМ В РОССИИ

По прибытии в российский аэропорт

1. Пройдите паспортный контроль (предъявляется паспорт с визой, иногда по запросу обратный авиабилет и ваучер).
2. Получите свой багаж. На мониторах над лентами транспортёров указан номер того рейса, чей багаж будет выдаваться на данной ленте.
3. После получения багажа, пройдите таможенный контроль. Если в вашем багаже есть предметы, подлежащие декларированию, пройдите через красный коридор; если таких предметов нет, воспользуйтесь зелёным коридором.
4. На выходе из таможенной зоны в зале прилёта вас встретит представитель TEZ TOUR.
5. Сообщите ему вашу фамилию, название тура (если путешествуете по экскурсионному туру) или название отеля (если едете на отдых).
6. Представитель укажет вам место сбора группы или сообщит номер вашего автобуса для трансфера.
7. Отправление автобуса происходит после сбора всех туристов.
8. Внимательно прослушайте информацию, которую сопровождающий сообщит по пути следования в отель.

По прибытии в отель

1. Подойдите на рецепцию, где вам дадут регистрационную карточку.
2. Заполните регистрационную карточку на английском языке.
3. Сдайте заполненную регистрационную карточку, ваучер (1 экземпляр из оставшихся двух), заграничный паспорт (заграничный паспорт вернут вам после снятия ксерокопии, уточните на рецепции, когда вы сможете забрать свой паспорт).
4. 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. В этом случае вас заселят в номер сразу же, как только вы приедете в отель). При необходимости вещи можно оставить в камере хранения отеля. В случае проблем с размещением обращайтесь к представителю компании. При заселении вам выдадут ключи от номера.
5. 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).

Во время проживания

Прежде чем воспользоваться услугой, узнайте, сколько она стоит. В случае возникновения конфликтной ситуации с администрацией отеля или ресторана (например, отказ от оплаты услуг), представитель администрации имеет право действовать в соответствии с российскими правилами и законами.

Не забывайте заблаговременно оплачивать счета за дополнительные услуги в отеле: телефонные переговоры, пользование мини-баром, услуги прачечной, химчистки и т.п.

Отели часто занимают исторические здания, номера одинаковой категории могут быть разными по планировке и размеру. Заказывая одноместный номер, имейте в виду, что вы доплачиваете только за «одиночество», и эти номера могут быть значительно меньше стандартного двухместного номера.

Курение в общих помещениях отелей, таких как холл, ресторан и бар, запрещено. В большинстве отелей есть номера для некурящих.

Экскурсии и трансферы

- **Групповые экскурсии и трансферы:** заказанные групповые экскурсии и трансферы предоставляются туристу только в указанное в программе или ваучере время, которое может уточняться сопровождающим на месте в зависимости от конкретных обстоятельств (например: опоздание самолета, «пробки» на дорогах, поломка автобуса).

- **Индивидуальные экскурсии и трансферы:** на каждую индивидуальную услугу должен быть отдельный ваучер, в котором указывается день, время, место встречи, а также контактный телефон, по которому следует звонить при возникновении проблем и вопросов.
- **Индивидуальные экскурсии в музеи:** входные билеты оплачиваются на месте, ожидание в очереди вместе с гидом сокращает время экскурсии (длинные очереди в музеи).
- **Индивидуальные трансферы:** время ожидания в аэропорту составляет 2 часа после времени посадки, согласно расписанию прилетов. При значительных задержках (более чем на 2 часа) трансфер может быть не предоставлен. Если вы не можете найти представителя, встречающего вас, или группу с табличкой, просим звонить по указанным в ваучере телефонам. Услуги сопровождающего на трансфере – на английском языке; водитель на трансфере, как правило, говорит по-русски.
За вещи, оставленные в автобусе, забытые в гостинице и других местах, ни сопровождающий группы, ни туристические компании, ни администрации гостиниц, ресторанов, транспортных компаний ответственности не несут.

Накануне вылета домой

1. Подойдите на рецепцию отеля и проверьте, есть ли у вас неоплаченные счета за дополнительные услуги (пользование мини-баром, телефоном и т.п.). При наличии задолженностей, оплатите их.
2. Вам в номер принесут информационное письмо о времени вылета и выезда из отеля. Если данное письмо до вечера к вам в номер не принесли, после ужина подойдите на рецепцию отеля и уточните информацию.
Время обратного вылета, также как и время предоставления трансферов и экскурсий – местное время Санкт-Петербурга (UTC/GMT+4). Не забывайте про разницу во времени. Точное время можно проверить по телефону 060.

Выезд из отеля

В день отъезда номера в отелях, как правило, освобождаются к 12:00. До установленного времени сдайте ключи на рецепции. Свой багаж вы можете оставить в камере хранения отеля.

Во избежание различных осложнений, просим не опаздывать и подходить на трансфер за 5-10 минут до указанного времени.

Приезд в российский аэропорт для вылета

1. Во время обратного трансфера из отеля в аэропорт сопровождающий расскажет вам о процессе регистрации на рейс и сдачи багажа, прохождения паспортного и таможенного контроля.
2. Пройдите регистрацию на рейс (предъявите паспорт и билет).
3. Сдайте багаж на стойке регистрации.
4. Получите посадочный талон. Обратите внимание на номер выхода (GATE) и время для посадки (TIME) на борт самолета.
5. Пройдите паспортный контроль (предъявите паспорт с визой и посадочный талон).
6. Пройдите в зал вылета и ожидайте объявления о посадке в самолёт.

Правила проведения предполетного и послеполетного досмотров

В соответствии с Приложением №1 Правил проведения предполетного и послеполетного досмотров, утвержденных приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 25 июля 2007 г. №104 **запрещено провозить** на борту воздушного судна пассажирами в зарегистрированном багаже и в вещах, находящихся при пассажирах, следующих опасные вещества и предметы:

взрывчатые вещества;	токсичные вещества;
средства взрывания и предметы, ими начиненные;	радиоактивные материалы;
сжатые и сжиженные газы;	едкие и коррозирующие вещества;
легковоспламеняющиеся жидкости;	ядовитые и отравляющие вещества;
воспламеняющиеся твердые вещества;	оружие.
окисляющие вещества и органические перекиси;	

Разрешено перевозить на борту воздушного судна членами экипажа и пассажирами с соблюдением требуемых условий следующие предметы и вещества:

- в зарегистрированном багаже в грузовых, багажных отсеках воздушного судна с изолированным доступом пассажиров к багажу во время полета;
- арбалеты, ружья для подводной охоты, шашки, сабли, тесаки, ятаганы, палаши, мечи, шпаги, штыки, кинжалы, ножи: охотничьи, ножи с выбрасывающимися клинками, с запирающими замками, имитаторы любого вида оружия;
- хозяйственно-бытовые ножи (ножницы) с длиной клинка (лезвия) свыше 60 мм; алкогольные напитки с содержанием более 24%, но не более 70% алкоголя по объему в емкостях вместимостью не более 5 л, в таре, предназначенной для розничной торговли - не более 5 л на одного пассажира;
- жидкости и алкогольные напитки с содержанием алкоголя по объему не более 24%;
- аэрозоли, предназначенные для использования в спортивных или бытовых целях, выпускные клапаны баллончиков которых защищены колпачками от самопроизвольного выпуска содержимого в емкостях вместимостью не более 0,5 кг или 500 мл - не более 2 кг или 2 л на одного пассажира;
- в вещах, находящихся при пассажирах:
- термометр медицинский - один на пассажира;
- тонометр ртутный в стандартном футляре - один на пассажира;
- барометр или манометр ртутный, упакованный в герметичный контейнер и опечатанный пломбой отправителя;
- одноразовые зажигалки - одна на пассажира;
- сухой лед для охлаждения скоропортящихся продуктов - не более 2 кг на пассажира;
- 3% перекись водорода - не более 100 мл на пассажира;
- жидкости, гели и аэрозоли, относящиеся к неопасным: в емкостях вместимостью не более 100 мл (или эквивалентной емкостью в других единицах измерения объема), упакованные в надежно закрывающийся прозрачный пластиковый пакет объемом не более 1 л - один пакет на пассажира.

Жидкости в контейнерах емкостью более 100 мл к перевозке не принимаются даже в том случае, если емкость заполнена лишь частично. Исключение по перевозке имеют лекарства, детское питание и специальные диетические потребности.

Жидкости, приобретенные в магазинах беспошлинной торговли в аэропорту или на борту воздушного судна, должны быть упакованы в надежно запечатанный (опломбированный) пластиковый пакет, обеспечивающий возможность идентификации содержимого пакета в течение полета и имеющий достоверное подтверждение того, что эта покупка произведена в аэропортовых магазинах беспошлинной торговли или на борту воздушного судна в день (дни) поездки. Сохраняйте чек, подтверждающий покупку. Не открывайте пакет ни до посадки в салон, ни во время полета.

Администрация аэропорта, авиапредприятия, эксплуатанта вправе принимать решение о введении дополнительных мер по обеспечению авиационной безопасности на рейсах с повышенной опасностью, вследствие чего запрещать перевозку в салоне воздушного судна следующих предметов:

- штопоры;
- иглы для подкожных инъекций (если не будет представлено медицинское обоснование);
- вязальные спицы;
- ножницы с длиной лезвия менее 60 мм;
- складные (без фиксатора) дорожные, перочинные ножи с длиной лезвия менее 60 мм.

Полезная информация

Перед поездкой сформируйте и захватите 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, кроме того множество лекарств могут в разных странах носить разные наименования.

Рекомендуем взять с собой:

болеутоляющие и сердечно-сосудистые средства;	перевязочный материал;
средства от несварения желудка;	водонепроницаемый лейкопластырь;
желчегонные;	барьерные контрацептивы;
препараты против укачивания в транспорте;	глазные капли;
средства от укусов насекомых;	солнцезащитные средства.

Ввоз, а также международная пересылка физическими лицами лекарственных средств, за исключением наркотических и психотропных лекарственных средств, в соответствии с Соглашением от 18 июня 2010 года «О порядке перемещения физическими лицами товаров для личного пользования через таможенную границу Таможенного союза и совершения таможенных операций, связанных с их выпуском» осуществляются без применения запретов и ограничений неэкономического характера.

Ввоз лекарств для личного пользования (в некоммерческих целях), не зарегистрированных на территории РФ, не требует предоставления лицензии Минпромторга России и разрешения Росздравнадзора.

Физические лица вправе ввозить для личного применения лекарства, содержащие наркотические и психотропные вещества, только в ограниченных количествах и по медицинским показаниям при наличии соответствующих документов. Как правило, это рецепт или справка от врача, выписка из истории болезни. Такие препараты подлежат обязательному таможенному декларированию.

Чтобы узнать, распространяются ли на ваше лекарство ограничения и запреты при ввозе на территорию Таможенного союза, необходимо изучить состав препарата на предмет содержания в нем наркотических и психотропных веществ. Со списком запрещенных к провозу наркотических и психотропных веществ можно ознакомиться в п.2.12. Единого перечня товаров, к которым применяются запреты или ограничения на ввоз или вывоз государствами-членами Таможенного союза в рамках Евразийского экономического сообщества в торговле с третьими странами.

Деньги, работа банков

Денежной единицей является российский рубль (RUB), 1 рубль = 100 копейкам.

В обращении есть банкноты: 5000, 1000, 500, 100, 50, и 10 рублей. Монеты: 10, 5, 2 и 1 рубль; 50, 10, 5, и 1 копейка.

Обмен валюты можно произвести в банках, в гостинице (курс не очень выгодный) и в аэропорту.

Банки по субботам и воскресеньям закрыты, а в будние дни работают с 9:00 до 19:00.

Пункты обмена валюты обозначены вывесками «Обмен валюты» и имеют более удобное расписание работы, но при обмене обращайте внимание на величину взимаемых комиссионных. Курсы валют устанавливаются Центральным Банком РФ, но стоимость может быть разной, так как пункты обмена устанавливают размер взимаемой комиссии за обмен валюты самостоятельно.

Удобно пользоваться кредитными картами, которые принимаются практически во всех крупных магазинах, АЗС, ресторанах, кафе и отелях.

Медицинское обслуживание

Медицина в основном платная. Если во время вашего отдыха вам понадобится помощь врача, то сразу же обращайтесь в вашу страховую компанию. Телефон компании указан на вашем страховом полисе. Сотрудник страховой компании сообщит вам, в какой медицинский центр или больницу обращаться.

Чаевые

Система чаевых распространяется на услуги официантов в барах и ресторанах, горничных в отелях, водителей такси и гидов и составляет 5-10% от стоимости заказа. Оплата чаевых не является обязательной, но если клиент остался доволен обслуживанием, чаевые - признак хорошего тона.

Телефон

Звонки с мобильных телефонов

- Звонки в Россию: + 7 - код города - номер абонента.
Пример. Как позвонить в колл-центр TEZ TOUR с мобильного телефона: **+7 800 700 7878**
- Звонки из России: + код страны - номер абонента.
Пример. Как позвонить в Генконсульство РФ в Стамбуле с мобильного телефона: **+90 212 292 5101**

- Звонки в России между городами: Обязательно набирайте + 7 перед кодом города и перед номером мобильного телефона.

Звонки со стационарных телефонов

- Звонки в Россию: 007 + код города + номер абонента.
- Звонки из России: 8 10 + код страны + код города + номер абонента.
Пример. Как позвонить в колл-центр TEZ TOUR со стационарного телефона: **8 800 700 7878**
- Звонки в России между городами: обязательно набирайте «8» перед кодом города и перед номером мобильного телефона.
Пример. Как позвонить в Генконсульство РФ в Стамбуле со стационарного телефона: **8 10 90 212 292 5101**

Полезные телефоны

- Офис TEZ TOUR: 8-800-700-78-78
- МЧС: 112
- Полиция: 02
- Скорая помощь: 03
- Справочная: 999 (с мобильного); 09, 009 (платно)
- Справочная точного времени: 060

Горячая линия «Мой горящий тур» 8 (800) 500-23-54
ЖЕЛАЕМ ВАМ ПРИЯТНОГО ПУТЕШЕСТВИЯ!