

Памятка путешественнику

Обязательная предварительная информация перед поездкой

Просим внимательно ознакомиться с приведённой ниже информацией до поездки. Этот документ дополняет описание конкретного тура и официальные условия поездки.

ДОКУМЕНТЫ

Проверьте имя и срок действия документов.

СТРАХОВКА

Страховка от невыезда настоятельно рекомендуется.

АЭРОПОРТ

Будьте в аэропорту за 2 часа до вылета.

01 Категории отелей и общая информация

Критерии оценки отелей различаются в разных странах и зависят от размера номеров, оснащения и объёма предоставляемых услуг. Поскольку требования отличаются, отели одной и той же категории даже в пределах одной страны могут различаться по уровню. Официальная категория указана в описании тура. Туроператор составил информацию об отелях максимально точно, однако после публикации каталога возможны изменения (например, пересмотр категории), за которые организатор не несёт ответственности. Самая актуальная информация всегда размещается на нашем сайте. За содержание сайтов отелей отвечает администрация отеля, а фотографии в каталоге и на сайте носят иллюстративный характер — размер номера, мебель и вид из окна могут отличаться от представленных. Во время пребывания в отеле необходимо соблюдать местные традиции и внутренние правила, включая правила этикета в ресторанах.

02 Услуги отеля и дополнительные сборы

В начале и в конце обычного туристического сезона выбор услуг и количество открытых ресторанов может быть меньше, а предоставление некоторых услуг (например, часы работы баров и подогрев бассейнов) зависит от погоды и решения администрации отеля. В описании невозможно исчерпывающе перечислить все платные услуги, а порядок их предоставления может меняться в течение сезона. Обычно за дополнительную плату могут предоставляться сейф, холодильник/мини-бар, досуговые услуги и кондиционер в номере. Напитки из мини-бара и другие приобретённые услуги необходимо оплатить при выезде из отеля. Рекомендуем оплатить итоговый счёт не позднее вечера накануне выезда, чтобы избежать задержек. Обратите внимание, что в некоторых направлениях туристический или экологический налог необходимо оплатить наличными непосредственно в отеле при регистрации.

03 Размещение и типы номеров

Если в описании отеля тип номера отдельно не указан, речь идёт о стандартном номере (двухместный номер с кроватью и ванной комнатой). Двухместный номер может быть либо с одной широкой кроватью (DBL), либо с двумя отдельными кроватями (TWIN). Туроператор передаёт Ваши предпочтения отелю, однако тип кроватей зависит от загрузки отеля и не может быть гарантирован заранее на 100%. Одноместный номер для путешественного в одиночку часто меньше стандартного и может быть подтверждён только по запросу.

SGL • Одноместное размещение

При путешествии в одиночку необходимо оплатить предусмотренную прайс-листом доплату. Одноместный номер (SGL) предназначен для размещения одного человека. В зависимости от отеля это может быть отдельный одноместный номер или стандартный двухместный номер, в котором проживает один человек. Одноместный номер может быть меньше двухместного. Однако доплата не зависит от размера номера. При размещении в двухместном номере стоимость номера делится между двумя гостями, а при одноместном размещении всю стоимость номера оплачивает один человек. Поэтому стоимость проживания на одного человека при одноместном размещении обычно выше.

Апартаменты состоят из гостиной и одной или нескольких спален с кухонным уголком, а студия представляет собой одну комнату с кухонным уголком.

За распределение номеров отвечает администрация отеля — особые пожелания (например, определённый этаж или соседние номера) выполняются только по возможности и не могут быть гарантированы заранее.

Гостиничные сутки обычно начинаются в промежутке 14:00–18:00, а в день выезда номер необходимо освободить в промежутке 10:00–12:00.

Во время экскурсионных туров следует учитывать, что в некоторые дни программа может начинаться очень рано (ранний выезд) в зависимости от расписания рейсов, трансферов или экскурсий. Ранний выезд не влияет на правила check-in и check-out отеля, которые действуют согласно общим условиям отеля.

04 Питание в отелях

Тип питания указан в описании тура и предоставляется в часы, установленные отелем. Завтрак в отелях 2–3* обычно простой (чай/кофе, булочка, джем), а в отелях более высокой категории выбор богаче. При полупансионе и полном пансионе напитки к обеду и ужину, как правило, оплачиваются дополнительно. Пакет «Всё включено» (All Inclusive) включает как минимум три приёма пищи и выбор местных напитков.

Состав питания и выбор блюд могут различаться в зависимости от страны и региона и часто отражают местные привычки и гостиничную культуру. Например, в Соединённых Штатах и во многих странах Южной Европы завтрак обычно проще, чем в отелях Северной и Центральной Европы, а в Италии и Франции типичен лёгкий континентальный завтрак.

Важно учитывать, что отель может устанавливать временные ограничения (например, обслуживание заканчивается в 22:00), а свежевыжатые соки и мороженое могут не входить в стоимость.

05 Ценные вещи, уборка и кондиционер

Ни отель, ни туроператор не несут ответственности за оставленные в номере наличные деньги, документы и ценные вещи. Рекомендуем хранить ценные вещи в сейфе (его использование может быть платным). Отель и туроператор не несут ответственности за потерянные вещи, если это произошло по неосторожности путешественника. Не оставляйте ценные вещи без присмотра на пляже или в общественных местах. Чтобы избежать нежелательного внимания, соблюдайте местные традиции и вне курортной зоны одевайтесь сдержанно.

Уборка номеров и смена белья в отелях 5* обычно проводится ежедневно, в отелях более низкой категории — 1–2 раза в неделю. Режим работы кондиционеров определяет администрация отеля в зависимости от погодных условий. В большинстве отелей кондиционер автоматически выключается при выходе из номера. В некоторых странах кондиционеры не используются в зимний период. Рекомендуем умеренно выбирать температуру, чтобы избежать простудных заболеваний из-за резкого перепада температур.

06 Связь, электричество и уровень шума

При поездках за пределы Европейского союза мобильная передача данных (роуминг) может быть дорогой. Рекомендуется отключить мобильную передачу данных на телефоне и пользоваться Wi-Fi в отеле или местной SIM-картой. При необходимости возьмите с собой адаптер, поскольку во многих странах используются розетки другой формы, чем в Эстонии. Хотя отели иногда предоставляют адаптеры во временное пользование, их количество ограничено и их может не хватить всем.

В отелях, расположенных в центральных районах, следует учитывать возможный шум от транспорта и развлекательных заведений.

07 Здоровье, страховка и лекарства

Настоятельно рекомендуется помимо медицинской страховки оформить также страховку от невыезда/отмены поездки, которая покрывает расходы в случае неожиданной болезни или отмены путешествия.

При хронических заболеваниях держите необходимые лекарства в ручной клади и возьмите с собой справку от врача или копию рецепта, чтобы избежать проблем на таможне.

Если Вы заболели во время поездки, обратитесь к врачу и обязательно получите справку с диагнозом и счета с печатями — они необходимы для получения страхового возмещения.

Местную водопроводную воду пить не рекомендуется — чтобы избежать проблем со здоровьем, используйте бутилированную воду как для питья, так и для чистки зубов.

08 Документы для поездки и ответственность

У каждого путешественника должны быть действующий документ, удостоверяющий личность, билеты, визы и настоятельно рекомендуется туристическая страховка. Информацию о поездках и визовых требованиях по странам можно найти на сайте Министерства иностранных дел Эстонии.

Путешественник обязан проверить, чтобы его имя в документах на поездку в точности совпадало с именем в паспорте — ошибки в имени могут привести к дополнительным расходам или к тому, что пассажир не сможет вылететь.

Туроператор не несёт ответственности за путешественников, которых не допускают к поездке или которым отказывают во въезде в страну по причинам, не зависящим от туроператора.

Во многих странах требуется, чтобы паспорт был действителен не менее 6 месяцев после окончания поездки. В пределах ЕС гражданин Эстонии может путешествовать по ID-карте, за пределами ЕС необходим паспорт. Для несовершеннолетних на границе может потребоваться согласие/доверенность от второго родителя.

09 Перелёты и регистрация на рейс

Время рейсов является ориентировочным и может меняться из-за погодных условий или требований безопасности полётов. Проверьте время вылета не позднее чем за день до поездки. В аэропорту необходимо быть за 2 часа до вылета, если не указано иное. Не позднее чем за день до поездки проверьте время вылета на сайте Таллиннского аэропорта: <https://airport.ee/lennuinfo/?type=departures>

Если путешественник опаздывает на рейс, ответственность за это несёт сам путешественник.

10 Багаж и требования безопасности

Обычно разрешено около 20 кг зарегистрированного багажа и 5–8 кг ручной клади. Важно: пауэрбанки, электронные сигареты и литиевые аккумуляторы по требованиям безопасности разрешается перевозить в самолёте только в ручной клади. Жидкости в ручной клади должны находиться в упаковках объёмом не более 100 мл.

Не кладите в зарегистрированный багаж ценные вещи и лекарства.

В случае потери или повреждения багажа немедленно сообщите об этом в службу багажа аэропорта (Lost & Found). Ответственность за перевозку багажа несёт авиакомпания. Дополнительную информацию о багаже можно найти на сайте Таллиннского аэропорта: <https://airport.ee/info-pagasi-kohta/>

11 Особенности экскурсионных туров и организация

Во время экскурсионных туров необходимо учитывать особенности «отдыха в движении», где основной акцент делается на знакомстве с направлением, а не на проживании в одном отеле. Это может означать насыщенную программу, ранние подъёмы, более длительные переезды на автобусе и частую смену отелей.

Поскольку программа зависит от внешних факторов, распорядок дня может изменяться из-за погоды, дорожной ситуации или местных событий. Туроператор и местный партнёр могут вносить разумные изменения в маршрут или порядок посещения объектов, сохраняя содержание программы и общее впечатление от поездки.

Посещение достопримечательностей означает знакомство с ними в соответствии с местными возможностями; вход внутрь объектов или использование услуг зависит от часов работы и доступности по причинам, не зависящим от туроператора.

Путешественник обязан следовать указаниям руководителя группы, уважать других участников поездки и воздерживаться от поведения, которое может мешать передвижению группы. Туроператор имеет право отказать в оказании услуги путешественнику, который своим поведением угрожает другим или существенно нарушает порядок и дисциплину групповой поездки.

12 Претензии и споры

Обо всех недостатках необходимо незамедлительно сообщать представителю туроператора на месте. Решение проблем задним числом затруднено, и без подтверждения на месте путешественник может потерять право на компенсацию. Если решение не найдено, подайте письменную претензию в течение 10 дней после поездки. Туроператор не несёт ответственности за ущерб, возникший вследствие force majeure (обстоятельств непреодолимой силы) или по причинам, вызванным самим путешественником.

Перед поездкой – быстрая проверка

Самые важные пункты, которые стоит ещё раз проверить перед выездом из дома.

✓ Документы Проверьте срок действия документов и совпадение имени с документами на поездку.	✓ Время рейса Проверьте время вылета не позднее чем за день до поездки.
✓ Аэропорт Будьте в аэропорту за 2 часа до вылета, если не указано иное.	✓ Страховка Медицинская страховка и страховка от невыезда помогают в непредвиденных ситуациях.
✓ Ручная кладь Лекарства, пауэрбанки, электронные сигареты и литиевые аккумуляторы держите в ручной клади.	✓ Багаж Проверьте норму багажа на Вашем рейсе и не кладите ценности в зарегистрированный багаж.

13 Полезные контакты

Министерство иностранных дел www.vm.ee	Департамент здоровья www.terviseamet.ee	Полиция и погранохрана www.politsei.ee
--	--	--

Просим перед поездкой также внимательно ознакомиться с официальными [Условиями путешествия](#).