

Памятка туристу по экскурсионным турам

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 месте и правилах пребывания в ней. Это поможет вам избежать конфликтных и опасных для здоровья 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 С СОБОЙ В ДОРОГУ.

1. Специальную подушечку для путешествий (в форме буквы С) или обычную небольшую подушечку.
2. Маску на глаза для комфортного сна.
3. Легкую обувь (например, тапочки) в салон автобуса.
4. Толстовку либо другую верхнюю одежду, либо плед, которым можно будет укрыться ночью.
5. Питание в дороге осуществляется в придорожных кафе, но есть продолжительные участки, где нет подходящих заведений, поэтому рекомендуем взять с собой перекус на такой случай.
6. Индивидуальные лекарственные средства (если необходимо).
7. 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 16 до 19 часов, представители туроператора созваниваются с туристами, для уточнения информации по отправке. Держите мобильные телефоны включенными, в зоне действия сети.
2. **Посадка** перед отправлением начинается за 30 минут до отправления. Рассадку пассажиров в салоне производит представитель туроператора. 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.

4. 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 на свежем 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 **строго запрещено**.
- ✓ Запрещено откидывать сиденья до 21:00 без разрешения сзади сидящего пассажира.
- ✓ Кресла в салоне автобуса откидываются назад. Откидывайте сиденье 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.
- ✓ Сидения 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 5000рублей!**
- ✓ 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!

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 гостиницы не несет 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 гостиницы, санитарной и пожарной безопасности, причинение вреда окружающей среде, умышленное нанесение вреда здоровью и имуществу отдыхающих, порчу или утерю имущества гостиницы. 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 гостиницы.

Сумму штрафа уточняете при заселении.

11. За нарушение Правил поведения в гостинице, 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 и/или представителя администрации гостиницы.

13. Со всеми вопросами, предложениями и претензиями, возникшими во время отдыха, но, касающимися конкретно гостиницы, гости должны обращаться непосредственно к представителю администрации, 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 предлагаемых нами 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 количество дней пребывания в гостинице. Уточните этот момент при заселении.
- ✓ Также узнайте при заселении о платных и бесплатных услугах.

- ✓ Двери многих гостиниц закрываются на ночь. Обязательно уточните у администрации гостиницы, как Вы сможете попасть на территорию, если вернетесь ночью (код, индивидуальный ключ или др.)
- ✓ После 23:00 обязательно соблюдайте тишину на территории гостиницы.
- ✓ Если в гостинице нет своей пункта питания – это не значит, что Вам придется готовить самостоятельно. Чаще всего хорошую недорогое кафе или столовую можно найти в других гостиницах или торгово – офисных центрах в радиусе 300-500 метров. Поинтересуйтесь об этом у администрации гостиницы, экскурсовода или 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 администрации гостиницы к компании-туроператору.

БЕЗОПАСНОСТЬ.

Документы и деньги в дороге и на отдыхе старайтесь **держатъ раздельно**. 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 и в экстренных случаях вы можете позвонить по телефону: **+7 937 005 10 50(доступен 24 часа)**
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 администрации гостиницы («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 составляется претензия на имя туроператора (а не турагентства).

ВАЖНЫЕ ТЕЛЕФОНЫ.

Туроператор «Регион» +7 (843) 210-09-58, 8 800-333-18-82 (в рабочие часы),
+7 987 2619555 (только для экстренной связи) с целью контроля качества все разговоры с оператором записываются.

ЖЕЛАЕМ ВАМ КОМФОРТНОЙ ПОЕЗДКИ И ПРИЯТНОГО ОТДЫХА