

ПАМЯТКА ТУРИСТАМ, ВЫЕЗЖАЮЩИМ В ТУАПСЕ И ТУАПСИНСКИЙ РАЙОН

Уважаемые туристы! Туроператор FUN&SUN искренне благодарит вас за то, что доверили нам организацию своего отдыха, и желает вам приятного путешествия и ярких впечатлений.

Внимание! Просим вас заранее до вылета подготовить полный комплект документов по туристскому продукту: **ваучер на размещение, ваучер на услугу (трансфер и другие, если включены в тур), маршрутную квитанцию электронного билета и полис добровольного медицинского страхования.** Пакет документов вы можете получить у своего агента или самостоятельно распечатать на официальном сайте туроператора fstravel.com в разделе «Статус заказа». Рекомендуем иметь с собой распечатанный комплект документов. Проводы туристов представителями туроператора в аэропортах Москвы не осуществляются.

По прибытию в Туапсе, от имени туроператора FUN&SUN, вас встретит транспортная компания для организации трансфера (если забронирован) информация о которой размещена в левом верхнем углу ваучера на услугу: **ООО «ОК «Прометей», +7 (918) 919-76-01, +7(918) 303-96-38**

В связи с особенностями оказания услуги трансфера на территории Краснодарского Края просим следить, чтобы при бронировании **обязательно** были указаны актуальные контактные номера туриста. По прибытию в Туапсе и за день до вылета абонент должен быть доступен по указанному при бронировании номеру для своевременной связи наших диспетчеров в случае каких-то изменений, или когда туристы не находят свой трансфер по прилёту.

ВСТРЕЧА В АЭРОПОРТУ / НА ЖД ВОКЗАЛЕ (в случае, если у вас забронирован трансфер)

По прибытию вас встретит водитель транспортной компании. Чтобы ваша встреча состоялась, пожалуйста, следуйте следующим рекомендациям.

Групповой и индивидуальный трансфера в аэропорту:

1. После прибытия и выхода из самолёта включите ваш телефон. Проследуйте в зону получения багажа. 2. В момент получения багажа или после выхода из зоны прилёта с вами свяжется представитель транспортной компании и разъяснит, как проследовать к месту встречи и транспортному средству.
3. Если с вами не вышли на связь после прибытия, пожалуйста, позвоните по номеру **+7(918) 303-96-38**.
4. Ожидайте отправления в месте, указанном представителем.

Групповой и индивидуальный трансфер на железнодорожном вокзале:

1. После прибытия поезда с вами свяжется представитель транспортной компании, сообщит о месте встречи и разъяснит, как проследовать к нему.
2. Если с вами не вышли на связь после прибытия, пожалуйста, позвоните по номеру **+7(918) 303-96-38**.
3. Ожидайте отправления в месте, указанном представителем.

Если вы прибываете регулярным рейсом, время вылета которого задержано в день вылета, просим проинформировать об этом транспортную компанию по номеру **+7 (918) 919-76-01** или **+7(918) 303-96-38** или круглосуточную службу поддержки туристов FUN&SUN24 по номеру **88007757750**.

В случае, если по каким-то причинам вы задерживаетесь после прибытия рейса, проинформируйте транспортную компанию по телефону, указанному на ваучере на услугу. Если вами принято решение самостоятельно добраться до отеля, пожалуйста, оповестите об этом транспортную компанию.

Если по прибытию в аэропорт вы не получили багаж, просим вас обратиться на стойку забытых вещей в аэропорту или в представительство авиакомпании для заполнения формы PIR. О результатах поиска багажа вас будет информировать перевозчик. Проинформируйте транспортную компанию о том, что вы задерживаетесь на трансфер в связи с необходимостью оформления заявления об утере багажа. Транспортная компания и

туроператор не оказывают содействие в поиске багажа. Необходимые контакты для получения информации будут указаны в копии заполненного заявления на розыск багажа.

РАЗМЕЩЕНИЕ В ОТЕЛЕ

Для размещения вам потребуется паспорт, свидетельство о рождении на ребенка до 14 лет и ваучер на размещение. При проживании в объекте размещения более 24 часов с одного физического лица, достигшего 18 лет, взимается курортный сбор: 30 рублей в сутки (с 1 января 2022 года по 31 декабря 2022 года).

Расчётное время заселения в отель после 14:00, время выселения из номера до 12:00, если иное не указано на ваучере или в описании отеля на сайте туроператора fstravel.com. Все дополнительные услуги, которые не входят в бесплатную концепцию отеля, должны быть оплачены при выселении из номера напрямую в отеле. В случае раннего/позднего трансфера и/или прилёта/вылета, раннее заселение или продление номера в отеле возможно за дополнительную плату на месте при условии наличия свободных номеров. **Для размещения в санаторно-курортных комплексах вам потребуются:** санаторно-курортная карта (если собираетесь лечиться), справка об эпидокружении и справка о прививках для детей, которые вы можете получить в поликлинике по месту жительства до начала путешествия.

Просим принять во внимание, что во время режима повышенной готовности на территории Краснодарского края, для заселения в некоторые объекты размещения вам могут понадобиться дополнительные документы, включая отрицательный результат теста на COVID-19. Убедительно просим проверять актуальную информацию о требуемых объектом размещения документах для заселения в описании объекта размещения на официальном сайте туроператора fstravel.com до начала путешествия.

ОСОБЕННОСТИ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Трансфер. Сопровождение на трансфере не гарантируется. Транспортная компания приложит все усилия, чтобы доставить вас максимально близко к отелю, но будьте готовы, что в случае невозможности проезда до главного входа, придётся пройти немного пешком.

Присутствие гида. На территории Туапсинского района обслуживание гидами отсутствует. Если при размещении возникают какие-либо вопросы, для их разрешения нужно обратиться к администрации отеля или в службу отеля по взаимодействию с гостями. В случае проблем можно обратиться в нашу службу поддержки FUN&SUN24 по номеру **88007757750**.

ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ЭКСКУРСИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

На территории Туапсинского района обслуживание гидами отсутствует, рекомендуем планировать экскурсионную программу и бронировать экскурсии на сайте туроператора до начала вашего путешествия. Во время вашего путешествия приобрести экскурсии можно будет у представителей транспортной компании по номеру, указанному на ваучере на услугу в верхнем левом углу. В случае проблем можно обратиться в нашу службу поддержки туристов FUN&SUN24 по номеру **88007757750**.

СТРАХОВЫЕ СЛУЧАИ

Обязательное медицинское страхование (ОМС). В случае, если вами не был дополнительно забронирован полис добровольного медицинского страхования, вы можете получить медицинскую помощь по полису ОМС связавшись с медицинским учреждением по телефонам 103 или 112.

Добровольное медицинского страхования (ДМС), Ингосстрах. В случае наступления страхового случая медицинская помощь будет оказана сервисным центром страховой компании Ингосстрах. Для получения медицинской помощи вам необходимо связаться с сервисным центром страховой компании, контакты которого указаны в полисе, и строго следовать рекомендациям оператора сервисного центра.

В рамках предотвращения распространения новой коронавирусной инфекции, просим вас во время путешествия соблюдать меры личной безопасности и рекомендации Роспотребнадзора (если они требуются): использовать защитные маски и перчатки в общественных заведениях (если они требуются), соблюдать социальную дистанцию и с пониманием относиться к просьбам транспортной компании о рассадке в транспортном средстве и к просьбам администрации отеля в случае возникновения подозрений или подтверждения факта заболевания, вызванного вирусом COVID-19. До ожидания результатов теста при подозрении и/или на время лечения, в зависимости от правил, утвержденных уполномоченными органами здравоохранения Краснодарского края и Оперативным Штабом для каждого курорта, вы будете находиться в обсерваторе (если это требуется) на территории отеля или в медицинском учреждении.

ВЫЕЗД В АЭРОПОРТ

За день до вылета, не позднее 20:00, диспетчер транспортной компании связывается с туристами по телефону и сообщает время прибытия транспортного средства для осуществления трансфера. В случае отсутствия информации позвоните по номеру **+7(918) 303-96-38**. Если вы планируете самостоятельно добираться до аэропорта, пожалуйста, проинформируйте об этом транспортную компанию.

При нашем стремлении чётко соблюдать график приезда в ваш отель, заранее приносим свои извинения за некоторые задержки, которые могут возникнуть по независящим от нас причинам. Перед посадкой в транспортное средство убедительно просим вас проверить наличие всех документов, необходимых для вашего возвращения. Ожидайте приезда транспортного средства у главного входа в отель или в назначенном месте сбора за 10 минут до указанного времени.

В случае, если трансфер не прибыл в течении 15 минут после назначенного времени, незамедлительно свяжитесь с транспортной компанией по номеру **+7(918) 303-96-38** или службой поддержки туристов FUN&SUN24 по номеру **88007757750**.

ПРИ ВОЗНИКНОВЕНИИ ПРОИСШЕСТВИЙ

В случае утери или кражи документов, удостоверяющих личность гражданина РФ, незамедлительно обратитесь в местное отделение МВД для получения временного удостоверения, по которому вы сможете пройти регистрацию на рейс или осуществить посадку на поезд. При возникновении других происшествий, обратитесь в экстренные службы по номерам 102 или 112.

ЗАБЫТЫЕ ВЕЩИ

Туроператор не несёт ответственности за забытые или потерянные вещи и не принимает их на хранение. Если забытые или потерянные вещи найдены после возвращения туриста в место жительства, туроператор уточняет местоположение таких вещей, однако не осуществляет их доставку и пересылку.

ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ И МЕРЫ ПРЕДОСТОРОЖНОСТИ

Меры личной безопасности. В период высокого летнего сезона, во время вашего отдыха, туроператор настоятельно просит соблюдать меры предосторожности и правила личной гигиены, и гигиены детей, с целью недопущения заболевания ротавирусной и другими инфекциями.

Согласно ст.7 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ», во время совершения путешествия турист обязан соблюдать законодательство места временного пребывания, уважать его социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования. Сохранять окружающую среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры. Соблюдать во время путешествия правила личной безопасности.